



**ПРИМЕР ОЦЕНОЧНОГО СРЕДСТВА
для оценки квалификации**

**«Специалист по анализу и планированию ресурсов (4 уровень
квалификации)»**

СОДЕРЖАНИЕ

1. Наименование квалификации и уровень квалификации
2. Номер квалификации
3. Профессиональный стандарт или квалификационные требования, установленные федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (далее - требования к квалификации)
4. Вид профессиональной деятельности
5. Спецификация заданий для теоретического этапа профессионального экзамена
6. Спецификация заданий для практического этапа профессионального экзамена
7. Материально-техническое обеспечение оценочных мероприятий
8. Кадровое обеспечение оценочных мероприятий
9. Требования безопасности к проведению оценочных мероприятий (при необходимости)
10. Задания для теоретического этапа профессионального экзамена
11. Критерии оценки (ключи к заданиям), правила обработки результатов теоретического этапа профессионального экзамена и принятия решения о допуске (отказе в допуске) к практическому этапу профессионального экзамена
12. Задания для практического этапа профессионального экзамена
13. Правила обработки результатов профессионального экзамена и принятия решения о соответствии квалификации соискателя требованиям к квалификации
14. Перечень нормативных правовых и иных документов, использованных при подготовке комплекта оценочных средств

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение №1. Карта формализованного наблюдения за процессом к заданию №1 для практического этапа профессионального экзамена.

1. Наименование квалификации и уровень квалификации

Специалист по анализу и планированию ресурсов (4 уровень квалификации)

2. Номер квалификации

07.01000.03

3. Профессиональный стандарт или квалификационные требования, установленные федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (далее - требования к квалификации)

Специалист по дистанционному информационно-справочному обслуживанию код ПС 07.010, утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19 марта 2018 г. № 163н, регистрационный номер 1149 (зарегистрирован в Минюсте России 4 апреля 2018 г. № 50628)

4. Вид профессиональной деятельности

Деятельность по дистанционному информационно-справочному обслуживанию физических и юридических лиц любых организационно-правовых и форм собственности.

5. Спецификация заданий для теоретического этапа профессионального экзамена

Знания, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответствие которым проводится оценка квалификации	Критерии оценки квалификации	Тип и № задания
1	2	3
C/01.4 Умение: Выявлять наличие и рассчитывать параметры тенденций изменения объектов прогнозирования	Выбор правильного варианта ответа. Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов.	Задание с выбором ответа, № 2
C/01.4 Умение: Создавать, тестировать и отбирать для использования математические модели связи между количеством, средним временем обработки обращений в контактный информационный центр и будущими периодами	Установление верной последовательности действий Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов.	Задание на установление последовательности, №11
C/01.4 Знание: Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне	Установление соответствия. Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов.	Задание на установление соответствия, №13
C/02.4 Умение: Проводить расчет потребности в ресурсах на основании исходных данных по прогнозу количества, среднего времени обработки обращений, уровней сокращения ресурсов и целевым значениям скорости обслуживания клиентов	Выбор правильного варианта ответа. Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов.	Задание с выбором ответа, № 9
C/02.4 Умение: Проводить расчет зависимостей результатов (показателей) контактного информационного центра от количества запланированных сотрудников (как в штате, так и в линии) для обработки обращений	Выбор правильного варианта ответа. Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов. Установление соответствия. Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов.	Задание на установление соответствия, №14 Задание с выбором ответа, № 3
C/02.4 Знание: Математические методы прогнозирования, расчета и составления расписаний использования ресурсов в контактном информационном центре	Выбор правильного варианта ответа. Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов.	Задание с выбором ответа, № 5

С/02.4 Знание : Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне	Выбор правильного варианта ответа. Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов.	Задание с выбором ответа, № 6
С/02.4 Знание: Основные требования национальных и международных стандартов в сфере управления контактными информационными центрами	Выбор правильного варианта ответа. Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов.	Задание с выбором ответа, № 4, 8
С/03. Знание: Методы тестирования математических моделей прогноза, расчета и составления графиков работы сотрудников в контактном информационном центре	Выбор правильного варианта ответа. Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов.	Задание с выбором ответа, № 1
С/03. Знание: Требования трудового законодательства Российской Федерации в отношении норм рабочего времени, графиков работы сотрудников	Выбор правильного варианта ответа. Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов. Установление соответствия. Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов.	Задание на установление соответствия, №83 Задание с выбором ответа, № 10
С/03. Знание: Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне	Выбор правильного варианта ответа. Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов.	Задание с выбором ответа, № 7
С/03. Знание: Основные требования национальных и международных стандартов в сфере управления контактными информационными центрами	Установление верной последовательности действий Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов.	Задание на установление последовательности, №12

Общая информация по структуре заданий для теоретического этапа профессионального экзамена:

общее количество заданий: 14,

из них:

количество заданий с выбором ответа: 8;

количество заданий на установление соответствия: 2;

количество заданий на установление последовательности: 2;

количество заданий с открытым ответом: 0;

время выполнения заданий для теоретического этапа экзамена: 30 минут.

6. Спецификация заданий для практического этапа профессионального экзамена

Трудовые функции, трудовые действия, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответствие которым проводится оценка квалификации	Критерии оценки квалификации	Тип и № задания
1	2	3
<p>Трудовая функция: С/01.4 Прогноз объемов обращений клиентов и наличия ресурсов в контактном информационном центре</p> <p>Трудовые действия:</p> <p>Расчет долгосрочных и краткосрочных прогнозов количества и среднего времени обработки обращений в контактном информационном центре.</p> <p>Разработка, тестирование и выбор математических моделей для количества, среднего времени обработки обращений и наличия ресурсов в контактном информационном центре.</p> <p>Необходимые знания: Математические методы прогноза, расчета и составления расписаний</p> <p>Необходимые умения: Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне</p>	<p>Время выполнения задания не более 120 минут.</p> <p>Соискатель должен набрать не менее 10 баллов из 14 возможных.</p> <p>Правильно рассчитаны 5 прогнозных показателей по исходящему обзвону с опросом удовлетворенности клиентов</p> <p>Правильно и в достаточном для расчетов объеме составлен список параметров, требуемых для прогноза необходимого времени выполнения исходящих обзвонів 3 типов:</p> <ul style="list-style-type: none">- Обзвон клиентской базы с предложением нового типа услуг- Обзвон должников,- Обзвон для актуализации базы контактов <p>Правильно составлены формулы для расчёта 5 прогнозных показателей по исходящему обзвону с опросом удовлетворенности клиентов</p> <p>Предоставлены рабочие записи, подтверждающие понимание перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне</p> <p>Для экспертов, оценивающих задание, предоставляется Карта справочная к заданию - приложение № 1.</p>	<p>Задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в модельных условиях, № 1</p>

Задания для теоретического этапа профессионального экзамена

Задание №1. Какие требования к "обеденному перерыву" нужно соблюдать при составлении графиков работы операторов?

Выберите ВСЕ правильные варианты ответа:

- 1) Не является обязательным при работе в ночную смену длительностью менее 6 часов
- 2) Устанавливается продолжительностью не более 2-х часов и не менее 30 минут
- 3) Предоставляется всем работникам
- 4) Включается в рабочее время
- 5) Используется работником по своему усмотрению
- 6) Устанавливается продолжительностью не менее 30 минут и не реже чем через каждые три часа работы
- 7) Оплачивается по среднему заработку
- 8) Не является обязательным для «коротких» смен длительностью менее 4 часов

Задание №2. Какие последствия для планирования будет иметь увеличение продолжительности обучения новых операторов на неделю?

Выберите ОДИН верный вариант ответа:

- 1) Не повлияет на планирование
- 2) Понизится показатель FCR
- 3) Снизится показатель занятости операторов (Occupancy)
- 4) Общая пропускная способность вызовов понизится
- 5) АНТ снижается

Задание №3. Каким будет показатель «Среднее время ожидания ответа клиентом» (ASA), если на 70% вызовов отвечают в течение 10 секунд, а на остальные — в течение 35 секунд?

Выберите ОДИН верный вариант ответа:

- 1) 45 секунд
- 2) 15,8 секунд
- 3) 17,5 секунд
- 4) 14 секунд
- 5) 22,5 секунд

Задание №4. Какие функции не относятся к деятельности группы WFM в контакт центре?

Выберите ОДИН верный вариант ответа:

- 1) Прогнозировать, сколько нужно персонала, чтобы обслуживать клиентов с заданным качеством;
- 2) Выстраивать расписание работы в зависимости от потока обращений клиентов, загрузки операторов, отпусков и болезней;
- 3) Проверять соблюдение рабочего расписания, особенно в часы пиковой нагрузки;
- 4) Выявлять риски информационной безопасности и предотвращать утечки информации
- 5) Анализировать продуктивность работы сотрудников и групп. Исправлять ситуацию, если эффективность работы падает;

Задание №5. Какая формула используется в контакт-центре для расчета количества необходимых телефонных линий в зависимости от ожидаемого количества звонков?

Выберите ОДИН верный вариант ответа:

- 1) Эрланг А (ERLANG A)
- 2) Эрланг В (ERLANG B)
- 3) Эрланг С (ERLANG C)
- 4) Эрланг D (ERLANG D)
- 5) Эрланг X (ERLANG X)

Задание №6. Какое определение соответствует термину «Коэффициент эскалированных звонков» (Escalation Rate) на входящих звонках

Выберите ОДИН верный вариант ответа:

- 1) Отношение числа состоявшихся контактов с лицом, принимающим решения, к общему числу обработанных оператором контактов
- 2) Процент вызовов, обработанных оператором в течение периода, не превышающего установленного значения
- 3) Количество вызовов, переведенных от одного оператора другому или от оператора вышестоящему сотруднику для решения проблемы абонента
- 4) Промежуток времени (обычно в секундах) от прихода звонка до ответа оператора, величина которого зависит в основном от доступности операторов, готовых ответить на звонок
- 5) Доля клиентских вопросов, решенных во время первого обращения в контакт-центр

Задание №7. Какие показатели подлежат мониторингу для отслеживания удовлетворенности операторов?

Выберите ВСЕ правильные варианты ответа:

- 1) Коэффициент трудовых усилий сотрудников
- 2) Средние затраты на одного сотрудника;
- 3) Индекс лояльности сотрудников
- 4) Коэффициент абсентеизма
- 5) Возврат инвестиций в персонал
- 6) Уровень текучести кадров
- 7) Коэффициент сверхурочной работы
- 8) Индекс удовлетворенности сотрудников

Задание №8. Какие из процессов контакт-центра относятся к группе «Основные процессы обеспечения (ОПО)»?

Выберите ВСЕ правильные варианты ответа:

- 1) Обработка платежей от клиентов
- 2) Прогнозирование нагрузки
- 3) Обучение персонала
- 4) Обработка эскалаций (трансфертов)
- 5) Управление IVR
- 6) Обработка Call Back

Задание №9. Какие причины, обуславливающие отсутствие оператора на рабочем месте и подлежащие учету при расчете Коэффициента сжатия (Shrinkage), считаются внешними по отношению к контакт-центру?

Выберите ВСЕ правильные варианты ответа:

- 1) Встреча с руководителем
- 2) Собрание
- 3) Тренинг
- 4) Сбой в системе
- 5) Оплаченный перерыв или отгул
- 6) Помощь другим подразделениям
- 7) Больничный
- 8) Отпуск

Задание №10. Какие рабочие ситуации являются примером неавтоматизированной обработки персональных данных в контакт-центре?

Выберите ВСЕ правильные варианты ответа:

- 1) Ведение диалога оператора с клиентом в мессенджере WhatsApp
- 2) Просмотр пользователем сайта организации без заполнения никаких форм
- 3) Оформление оператором для клиента бумажного одноразового пропуска на территорию организации
- 4) Заполнение оператором карточки клиента в CRM
- 5) Запись оператором контактных данных клиента на бумажном носителе в период сбоя ИТ-системы контакт-центра
- 6) Самостоятельная регистрация клиентом личного кабинета на сайте организации
- 7) Обслуживание обращения клиента в web-чате

Б. Задания на установление последовательности

Задание №11. Установите последовательность действий для расчета стандартного отклонения выборки.

Ответ запишите в виде последовательности цифр, соответствующих очередности действий.

- 1) От каждого значения выборки отнять среднее арифметическое
- 2) Найти квадратный корень
- 3) Разделить на размер выборки минус 1
- 4) Найти среднее арифметическое выборки
- 5) Каждую полученную разницу возвести в квадрат
- 6) Суммировать полученные значения квадратов разниц

Задание №12. Установите последовательность этапов обработки входящего телефонного контакта

Ответ запишите в виде последовательности цифр, соответствующих очередности этапа.

- 1) Разговор оператора с клиентом
- 2) Удержание вызова
- 3) Постобработка
- 4) Распределение звонка на оператора
- 5) Завершение вызова
- 6) Прослушивание клиентом автосообщения IVR;

В. Задания на установление соответствия

Задание №13. Установите соответствие между метриками контактного центра из колонки А и описанием их предназначения из колонки Б.

Каждый элемент из колонки Б может быть использован один раз или не использован вообще. Ответ запишите в виде последовательности пар «цифра – буква».

Колонка А (метрики)	Колонка Б (описание их предназначения)
1. Разрешение первого звонка/контакта (FCR)	А. отслеживает время, в течение которого клиент разговаривает с оператором по телефону
2. Время решения (TTR)	В. метрика, которую отслеживают, чтобы решать проблемы клиентов за меньшее количество итераций
3. Средняя продолжительность вызова (ACD)	С. отслеживает время, затрачиваемое операторами на ожидание следующего вызова
	Д. относится к отслеживанию среднего количества времени, затрачиваемого на решение проблем клиентов.

Задание №14. Установите соответствие между типами активности оператора контактного центра во время приема входящих телефонных обращений из колонки А и их описанием из колонки Б.

Каждый элемент из колонки Б может быть использован один раз или не использован вообще. Ответ запишите в виде последовательности пар «цифра – буква».

Колонка А (тип активности)	Колонка Б (описание)
1. Зарезервирован	А. используется во время разговора для того, чтобы оператор смог осуществлять поиск информации, делать попытку перевода вызова на другого сотрудника, консультироваться с другим сотрудником
2. Доступен для приема входящих вызовов	В. используется для обозначения нахождения оператора в других видах активностей – обработке e-mail, участию в исходящих обзвонах, краткосрочном обучении, собраниях, подготовке к началу смены и т.п.
3. Поствызов	С. используется для обозначения, что оператор подключен к системе и находится в состоянии готовности принять входящий вызов
4. Недоступен для приема входящих вызовов	Д. начинается с момента, когда входящий телефонный запрос направлен на рабочее место оператора и заканчивается, когда оператор подключился к разговору
5. Удержание клиента на линии	Е. используется для обозначения активности оператора немедленно после завершения входящего вызова для выполнения необходимых задач, непосредственно с ним связанных
	Ф. используется для обозначения, что оператор находится в процессе разговора с клиентом и недоступен для приема входящих звонков

Г. Задания с открытым ответом

нет

12. Задания для практического этапа профессионального экзамена:

а) задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в реальных или модельных условиях

<p>ЗАДАНИЕ № 1 НА ВЫПОЛНЕНИЕ ТРУДОВЫХ ФУНКЦИЙ (ТРУДОВЫХ ДЕЙСТВИЙ) В РЕАЛЬНЫХ ИЛИ МОДЕЛЬНЫХ УСЛОВИЯХ</p> <p>Трудовая функция: С/01.4 Прогноз объемов обращений клиентов и наличия ресурсов в контактном информационном центре</p>
--

Трудовое действие: Расчет долгосрочных и краткосрочных прогнозов количества и среднего времени обработки обращений в контактном информационном центре.

Трудовое действие: Разработка, тестирование и выбор математических моделей для количества, среднего времени обработки обращений и наличия ресурсов в контактном информационном центре.

Необходимые знания: Математические методы прогноза, расчета и составления расписаний

Необходимые умения: Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне

Типовое задание: Рассчитать прогнозные показатели для проведения исходящего обзвона с опросом удовлетворенности клиентов по скрипту при условии, что база контактов не актуализирована.

В рамках задачи:

1. Составить таблицу с указанием списка параметров, требуемых для прогноза необходимого времени выполнения исходящих обзвонів 3 типов:
 - а. Обзвон клиентской базы с предложением нового типа услуг
 - б. Обзвон должников,
 - с. Обзвон для актуализации базы контактов
2. Рассчитать следующие прогнозные показатели по исходящему обзвону с опросом удовлетворенности клиентов (цель – 300 заполненных анкет опроса) для дневной 8-ми часовой смены из 3-х операторов

Необходимая количество контактов (база) для обзвона	___ номеров телефонов
Количество попыток набора	___ абонентов
Необходимое время на исполнение задачи	___ часов
Срок исполнения 1 оператором	___ рабочих часов.
Срок исполнения указанным числом операторов	___ рабочих смен

Данные для расчета:

Среднее время дозвона	20	сек
Среднее время не результативного диалога	30	сек
Среднее время результативного диалога	60	сек
Среднее время результативной анкеты ACW	80	сек
Среднее время не результативной анкеты ACW	25	сек
ОСС оператора (отношение времени на линии к времени на разговор по телефону)	75	%
Достижимость при обзвоне на 1 круг.	80	%
Достижимость для получения результативной анкеты	25	%

Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания: Центр оценки квалификаций.
2. Максимальное время выполнения задания: 120 мин.
3. Вы можете воспользоваться: Рабочее место с компьютером (с полным пакетом программ Microsoft и Open Office, с доступом в Интернет, программным обеспечением).