



**ПРИМЕР ОЦЕНОЧНОГО СРЕДСТВА
для оценки квалификации**

«Специалист по планированию и управлению системой дистанционного информационно-справочного обслуживания (6 уровень квалификации)»

СОДЕРЖАНИЕ

1. Наименование квалификации и уровень квалификации	3
2. Номер квалификации	3
3. Профессиональный стандарт или квалификационные требования, установленные федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (далее - требования к квалификации)	3
4. Вид профессиональной деятельности	3
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. Задание №1 для практического этапа профессионального экзамена.

Приложение №1А. К заданию №1 для практического этапа профессионального экзамена.

1. Наименование квалификации и уровень квалификации

Специалист по планированию и управлению системой дистанционного информационно-справочного обслуживания (6 уровень квалификации)

2. Номер квалификации

07.01000.05

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)

(наименование и код профессионального стандарта либо наименование и реквизиты документов, устанавливающих квалификационные требования)

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
E/01.6 Умение: Формировать систему показателей эффективности деятельности организации и сотрудников	Выбор правильного варианта ответа. Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов.	Задание с выбором ответа, № 1, 2
E/01.6 Умение: Использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области планирования, организации, оценки эффективности и качества деятельности	Установление соответствия. Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов.	Задание на установление соответствия, № 11; 13
E/01.6 Знание: Основы организации деятельности контактных информационных центров	Установление верной последовательности действий Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов.	Задание на установление последовательности, №9
E/02.6 Умение: Определять для контактного информационного центра приоритеты и очередность задач, функциональных стратегий, проектировать бизнес-процессы, разрабатывать требования для их выполнения	Установление соответствия. Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов.	Задание на установление соответствия, № 14
E/02.6 Умение: Организовывать работу коллектива исполнителей, принимать управленческие решения в условиях различных мнений	Выбор правильного варианта ответа. Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов.	Задание с выбором ответа, № 4
E/02.6 Знание: Национальные и международные стандарты управления контактными информационными центрами, лучший отечественный и зарубежный опыт организации деятельности контактных информационных центров	Выбор правильного варианта ответа. Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов.	Задание с выбором ответа, № 7
E/02.6 Знание: Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки деятельности контактных информационных центров	Установление соответствия. Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов.	Задание на установление соответствия, № 12
E/03.6 Умение: Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в деятельности подразделений (групп, служб, отделов)	Выбор правильного варианта ответа. Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов.	Задание с выбором ответа, № 6

удаленного информационно-справочного обслуживания клиентов		
Е/03.6 Умение: Организовывать проведение корректирующих и предупреждающих действий с целью устранения выявленных несоответствий	Выбор правильного варианта ответа. Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов.	Задание с выбором ответа, № 3
Е/03.6 Знание: Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным в организации регламентам и стандартам	Выбор правильного варианта ответа. Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов.	Задание с выбором ответа, № 5
Е/04.6 Умение: Разрабатывать и реализовывать проекты повышения конкурентоспособности контактного информационного центра	Установление верной последовательности действий Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов.	Задание на установление последовательности, № 10
Е/04.6 Умение: Формулировать рекомендации и планировать мероприятия по совершенствованию процессов организации	Выбор правильного варианта ответа. Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов.	Задание с выбором ответа, № 8

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: 4;

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: Е/01.6 Планирование и руководство построением единой системы управления дистанционным информационно-справочным обслуживанием на уровне организации</p> <p>Трудовые действия: Разработка и принятие управленческих решений по повышению конкурентоспособности и развитию системы дистанционного обслуживания клиентов; Определение целевых показателей деятельности структурных подразделений, входящих в систему дистанционного обслуживания клиентов, и их сотрудников</p> <p>Необходимые умения: Формировать систему показателей эффективности деятельности организации и сотрудников; Организовывать работу персонала, ставить цели и формулировать задачи, определять приоритеты;</p> <p>Необходимые знания: Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки деятельности контактных информационных центров; Основы стратегического маркетинга и управления лояльностью потребителей услуг;</p>	<p>Время выполнения задания не более 90 минут. Соискатель должен набрать не менее 8 баллов из 12 возможных.</p> <p>Сформулированы предположения по ожиданиям целевой аудитории, исходя из специфики бизнеса компании;</p> <p>Определены операционные показатели деятельности, которые влияют на повышение уровня удовлетворенности. Как минимум по одному из групп:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Доступность, - Производительность - Качество; <p>Для каждого показателя зафиксировано оптимальное целевое значение, входящее в диапазон существующих практик индустрии для товаров широкого потребления класса Премиум</p> <p>Для каждого показателя установлен способ и периодичность сбора данных;</p> <p>Составлена таблица в качестве формата постановки задачи. В таблице содержатся минимальные требования к постановке задач:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Что требуется выполнять - Ответственные - Сроки / периодичность - Форма отчета об исполнении <p>Подробное описание задания представлено в приложении № 1; Карта формализованного наблюдения за процессом для экзаменаторов, правила выставления баллов представлены в приложении № 1А.</p>	<p>Задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в модельных условиях, № 1</p>
---	--	--

Задания для теоретического этапа профессионального экзамена

А. Задания с выбором одного или нескольких вариантов ответа

Задание №1. Какой термин используется для обозначения системы показателей позволяющей измерить, насколько эффективно и результативно работает контакт-центр?

Выберите ОДИН верный вариант ответа:

- 1) WFM
- 2) NPS
- 3) KPI
- 4) MBO
- 5) CEM

Задание №2. Какие два числа необходимы для расчета показателя «Средняя скорость ответа» (ASA)?

Выберите ОДИН верный вариант ответа:

- 1) Общее время ожидания и количество отвеченных вызовов
- 2) Время, потраченное на перевод в другие отделы, и общее количество вызовов
- 3) Среднее время ожидания и количество отвеченных вызовов
- 4) Количество сделанных телефонных звонков и общая сумма затрат на каждый
- 5) Общее время обслуживания вызовов и общее количество обработанных вызовов

Задание №3. Какие действия помогут оптимизировать работу контакт центра при низком FCR для групп запросов высокой сложности?

Выберите ВСЕ правильные варианты ответа:

- 1) Добавление контента по сложным тематикам в системы самообслуживания
- 2) Анализ и упрощение алгоритмов обработки обращений по сложным тематикам
- 3) Проведение обучения персонала
- 4) Повышение уровня информированности операторов о состоянии процессов, за которые отвечают другие подразделения
- 5) Автоматизация рабочих мест операторов для снижения ошибок обработки обращений
- 6) Передача обслуживания сложных обращений в аутсорсинговый контакт-центр
- 7) Организация маршрутизации обращений со сложными тематиками по схеме «наиболее занятый из наиболее квалифицированных»
- 8) Понижение целевого значения SL и среднего времени разговора

Задание №4. Какие факторы, приводящие к выходу показателей контакт-центра за граничные значения, относятся к непрогнозируемым в рамках WFM?

Выберите ВСЕ правильные варианты ответа:

- 1) Аварийные ситуации
- 2) Сезонный повышенный спрос
- 3) Изменения в процессах, повлекшие удлинение обслуживания
- 4) Маркетинговые мероприятия, вызвавшие резкий всплеск активности клиентов
- 5) Больничные в период ухудшения эпидемической обстановки
- 6) Отпуска персонала
- 7) Вывод в линию новых групп операторов

Задание №5. Какие метрики для анализа эффективности в контакт-центре относятся к персональным метрикам операторов?

Выберите ВСЕ правильные варианты ответа:

- 1) Количество вызовов,
- 2) Уровень сервиса,
- 3) Время обработки вызова
- 4) Длительность ожидания абонента в очереди
- 5) Удовлетворенность клиента
- 6) Операционные расходы
- 7) Длительность поствызывной обработки
- 8) Количество рабочих часов

Задание №6. Как изменятся показатели доступности в контакт-центре, обрабатывающем входящие телефонные вызовы с постоянным количеством операторов при внезапном росте нагрузки в 30%, вызванным внеплановой маркетинговой акцией?

Выберите ОДИН верный вариант ответа:

- 1) Уровень сервиса снизится, Доля пропущенных вызовов снизится, Средняя скорость ответа снизится
- 2) Уровень сервиса снизится, Доля пропущенных вызовов снизится, Средняя скорость ответа вырастет
- 3) Уровень сервиса снизится, Доля пропущенных вызовов вырастет, Средняя скорость ответа вырастет
- 4) Уровень сервиса снизится, Доля пропущенных вызовов вырастет, Средняя скорость ответа снизится
- 5) Уровень сервиса вырастет, Доля пропущенных вызовов снизится, Средняя скорость ответа снизится
- 6) Уровень сервиса вырастет, Доля пропущенных вызовов вырастет, Средняя скорость ответа вырастет

Задание №7. Какая единица используется в индустрии контакт-центров для измерения нагрузки?

Выберите ОДИН верный вариант ответа:

- 1) FTE
- 2) Erlang
- 3) RSF
- 4) Volume
- 5) WAPE

Задание №8. Какой этап, составляющий структуру обработки входящего телефонного вызова, исключается из оплачиваемого трафика 8-800?

Выберите ОДИН верный вариант ответа:

- 1) Время разговора оператора с клиентом
- 2) Время нахождения клиента в очереди
- 3) Время удержания клиента на линии
- 4) Время ожидания клиентов, не дождавшихся ответа оператора
- 5) Время поствызывной обработки
- 6) Время реакции оператора на звонок

Задание №9. В каких случаях целесообразно применение чат-ботов для обработки обращений?

Выберите ВСЕ правильные варианты ответа:

- 1) Автоматизация сбора данных или заявок
- 2) Решение сложных и не типовых вопросов клиентов
- 3) Поступление малого количества обращений
- 4) Обработка постоянного потока однотипных вопросов в текстовых каналах
- 5) Решение полностью заменить операторов, работающих с обращениями, чат-ботом
- 6) Отправка уведомлений
- 7) Обработка обращений, в которых нужно принимать неочевидные решения
- 8) Увеличение времени нахождения клиента на сайте

Б. Задания на установление последовательности

Задание №10. Установите последовательность этапов прохождения входящего телефонного вызова в ИТ-системе контакт-центра

Ответ запишите в виде последовательности цифр, соответствующих очередности этапа.

- 1) Маршрутизация звонка/запроса на наиболее подходящего оператора
- 2) Прием входящего вызова/запроса
- 3) Общение оператора с клиентом/обработка запроса
- 4) Определение цели звонка/запроса клиента
- 5) Идентификация клиента
- 6) Автоматическое обслуживание клиента в IVR

Задание №11. Установите последовательность этапов процедуры выбора поставщика услуг аутсорсингового контакт-центра (АКЦ)

Ответ запишите в виде последовательности цифр, соответствующих очередности этапа.

- 1) Подписание NDA и отправка запроса на предложение
- 2) Переговоры и окончательный выбор поставщика
- 3) Отправка запроса на информацию
- 4) Проведение ранжирования поставщиков по критериям
- 5) Анализ полученной информации и первичный выбор АКЦ

В. Задания на установление соответствия

Задание №12. Установите соответствие между названием групп статей бюджета контакт центра из колонки А и примерами статей 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 (группы статей бюджета)	Колонка Б (примеры)
1. Персонал	А. Почтовые расходы
2. IT и связь	В. Выездные корпоративные мероприятия
3. Здания и помещения	С. Затраты на бухгалтерию и кадровое производство

4. Внешние и внутренние услуги	D. Поддержка офисного оборудования
	E. Покупка лицензий

Задание №13. Установите соответствие между названием метрик контакт-центра из колонки А и примером их целевых значений 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 (виды анализа)	Колонка Б (характеристика)
1. Уровень доступности (SL)	A. 26 секунд
2. Среднее время обработки (АНТ)	B. <0,01%
3. Средняя скорость ответа (ASA)	C. 70-75%
4. Решение запроса по первому обращению (FCR)	D. 70/30
	F. 6 минут

Задание №14. Установите соответствие между названием процессов контакт-центра из колонки А и показателями эффективности, к которым они относятся 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 (виды анализа)	Колонка Б (характеристика)
1. Самообслуживание	A. Доля заблокированных вызовов по типу А
2. Технологии телеком	B. Количество апелляций от операторов
3. WFM	C. Точность маршрутизации
4. Контроль качества	D. Уровень сервиса
	E. Точность прогноза

Г. Задания с открытым ответом

нет

Задания для практического этапа профессионального экзамена

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

ЗАДАНИЕ №1

Трудовая функция:

E/01.6 Планирование и руководство построением единой системы управления дистанционным информационно-справочным обслуживанием на уровне организации

Трудовые действия:

Разработка и принятие управленческих решений по повышению конкурентоспособности и развитию системы дистанционного обслуживания клиентов;

Определение целевых показателей деятельности структурных подразделений, входящих в систему дистанционного обслуживания клиентов, и их сотрудников

Необходимые умения:

Формировать систему показателей эффективности деятельности организации и сотрудников;
Организовывать работу персонала, ставить цели и формулировать задачи, определять приоритеты;

Необходимые знания:

Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки деятельности контактных информационных центров;

Основы стратегического маркетинга и управления лояльностью потребителей услуг;

Типовое задание:

В рамках модельной ситуации по постановке задачи подчиненным линейным руководителям (1-й и 2-й линии, группы WFM, группы контроля качества) по организации системы мониторинга показателей, влияющих на удовлетворенность клиентом обслуживанием в контакт-центре:

- сформулировать допущения по ожиданиям целевой аудитории, исходя из специфики бизнеса компании;
- определить операционные показатели деятельности контакт-центра, которые влияют на повышение уровня удовлетворенности клиентов и будут подвергаться мониторингу
- определить для каждого показателя оптимальное целевое значение с учетом бизнеса компании и общепринятыми практиками индустрии
- установить способ и периодичность сбора данных

Постановку задачи оформить в виде таблицы. При составлении таблицы должны быть учтены требования типового алгоритма постановки задачи

Подробное описание задания представлено в приложении № 1;

Карта формализованного наблюдения за процессом, правила выставления баллов (приложение № 1А);

Условия выполнения задания:

Место выполнения задания: помещение Центра оценки квалификаций.

Вы можете воспользоваться: рабочее место соискателя, включающее: одноместный рабочий стол; стул; персональный компьютер в сборе (или ноутбук) с полным пакетом программ Microsoft и Open Office, с подключенной гарнитурой (телефонией), оргтехникой (принтер); канцелярские принадлежности (бумага формата А4 для записей, ручка); калькулятор.

Приложение № 1.

Задание №1 для практического этапа профессионального экзамена.

Вы являетесь руководителем контакт центра компании по продаже детских электромобилей класса Premium.

Операторы контактного центра Вашей компании обеспечивают обработку заявок клиентов по входящим телефонным обращениям с 8.00 до 22.00 из них 70% контактов – консультации по выбору модели и возможностям ее приобретения, 30% - обработка претензионных обращений, связанных с ремонтом или возвратом некачественной игрушки.

В связи с кризисом в отрасли, руководство поставило Вам задачу повысить уровень удовлетворенности клиентов обслуживанием в контакт-центре. Первым шагом Вы решили организовать исследование по текущим операционным показателям, влияющим на удовлетворённость.

Ваша необходимо поставить задачу подчиненным линейным руководителям (1-й и 2-й линии, группы WFM, группы контроля качества) по организации системы мониторинга показателей, влияющих на удовлетворенность клиентом обслуживанием в контакт-центре.

Для постановки такой задачи:

- сформулировать допущения по ожиданиям целевой аудитории, исходя из специфики бизнеса компании;
- определить операционные показатели деятельности контакт-центра, которые влияют на повышение уровня удовлетворенности клиентов и будут подвергаться мониторингу
- определить для каждого показателя оптимальное целевое значение с учетом бизнеса компании и общепринятыми практиками индустрии
- установить способ и периодичность сбора данных

Постановку задачи подчиненным линейным руководителям оформить в виде таблицы. При составлении таблицы должны быть учтены требования типового алгоритма постановки задачи