

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
труда и социальной защиты
Российской Федерации
от «__» _____ 2017 г. №__

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

**Специалист центра дистанционного информационно-справочного обслуживания
(контактных информационных центров)**

Регистрационный номер

Содержание

1	ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ	2
2	ОПИСАНИЕ ТРУДОВЫХ ФУНКЦИЙ, ВХОДЯЩИХ В ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ (ФУНКЦИОНАЛЬНАЯ КАРТА ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	3
3	ХАРАКТЕРИСТИКА ОБОБЩЕННЫХ ТРУДОВЫХ ФУНКЦИЙ	5
3.1	Обобщенная трудовая функция – «Обработка обращений клиентов по дистанционным каналам коммуникации»	5
3.2	Обобщенная трудовая функция – «Измерение качества обработки обращений клиентов»	15
3.3	Обобщенная трудовая функция – «Планирование ресурсов для обработки обращений клиентов»	20
3.4	Обобщенная трудовая функция – «Текущее управление деятельностью по дистанционному информационно-справочному обслуживанию на уровне структурных подразделений и групп специалистов»	26
3.5	Обобщенная трудовая функция – «Стратегическое управление деятельностью по дистанционному информационно-справочному обслуживанию на уровне организации»	37

1 Общие сведения

Деятельность по дистанционному информационно-справочному обслуживанию (консультированию, приему/оформлению заказов, приему/обработке жалоб и претензий, технической поддержке) Клиентов организаций любых организационно-правовых форм и форм собственности

(наименование вида профессиональной деятельности)

--

Код

Основная цель вида профессиональной деятельности:

Предоставление дистанционной информационно-справочной поддержки в соответствии с потребностями Клиентов и спецификой организации.

Группа занятий:

4419	Офисные служащие, не входящие в другие группы	-	Специалист по дистанционному обслуживанию Клиентов
4222	Служащие контактных информационных центров	-	Специалист по контролю качества обслуживания
4229	Служащие по информированию клиентов, не входящие в другие группы	-	Специалист по анализу и планированию ресурсов
1330	Руководители служб и подразделений в сфере информационно-коммуникационных технологий	-	Руководитель Центра Дистанционного Обслуживания Клиентов
1210	Руководители учреждений, организаций и предприятий	-	-
(код ОКЗ ¹)	(наименование)	(код ОКЗ)	(наименование)

Отнесение к видам экономической деятельности:

01,02,03,05, 06, 07, 08, 09, 1033, 35, 36, 37, 38, 39, 4143, 4547, 4953, 55, 56, 5866, 6875, 7782, 8488, 9096, 99	Охватывает все виды экономической деятельности, межотраслевой
(код ОКВЭД*)	(наименование вида экономической деятельности)

2 Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности)

Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции		
Код	Наименование	Уровень квал.	Наименование	Код	Уровень квал.
А	Обработка обращений клиентов по дистанционным каналам коммуникации	3	Информационно-справочная поддержка клиентов	A/01.3	3
			Предложение продуктов и услуг организации	A/02.3	3
			Техническая поддержка клиентов организации	A/03.3	3
			Прием и регистрация жалоб и претензий клиентов организации	A/04.3	3
В	Измерение качества обработки обращений клиентов	4	Осуществление мониторинга обработки обращений клиентов	B/01.4	4
			Оценка действий специалистов при обработке обращений клиентов	B/02.4	4
			Формализация результатов измерения качества обработки обращений клиентов	B/03.4	4
С	Планирование ресурсов для обработки обращений клиентов	4	Прогноз объемов обращений клиентов и наличия ресурсов в контактном информационном центре	C/01.4	4
			Расчет необходимого количества ресурсов для обработки обращений	C/02.4	4
			Разработка расписаний работы специалистов по обслуживанию клиентов	C/03.4	4
D	Тактическое управление деятельностью по дистанционному информационно-справочному	5	Оперативное управление группами специалистов, участвующих в дистанционном информационно-справочном обслуживании	D/01.5	5
			Контроль работы групп специалистов, соответствия действий специалистов установленным процессам и достижения показателей деятельности	D/02.5	5
			Обучение и мотивация специалистов, участвующих в дистанционном информационно-справочном обслуживании	D/03.5	5

Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции		
Код	Наименование	Уровень квал.	Наименование	Код	Уровень квал.
	обслуживанию на уровне структурных подразделений и групп специалистов		Организация мониторинга удовлетворенности Клиентов доступностью и качеством предоставления информационно-справочных услуг, создание условий для проведения независимой системы оценки качества услуг, оказываемых организацией	D/04.5	5
			Разработка предложений по повышению эффективности процессов дистанционного информационно-справочного обслуживания и представление данных предложений вышестоящему руководству	D/05.5	5
Е	Стратегическое управление деятельностью по дистанционному информационно-справочному обслуживанию на уровне организации	6	Стратегическое планирование и руководство построением единой системы управления дистанционным информационно-справочным обслуживанием	E/01.6	6
			Организация и координация деятельности подразделений, участвующих в дистанционном информационно-справочном обслуживании	E/02.6	6
			Контроль функционирования всех систем и процессов дистанционного информационно-справочного обслуживания	E/03.6	6
			Управление проектами по совершенствованию систем и процессов дистанционного информационно-справочного обслуживания	E/04.6	6

3 Характеристика обобщенных трудовых функций

3.1 Обобщенная трудовая функция – «Обработка обращений клиентов по дистанционным каналам коммуникации»

Наименование	Обработка обращений клиентов по дистанционным каналам коммуникации	Код	А	Уровень квалификации	3
--------------	--	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	х	Заимствовано из оригинала	Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта
---	----------	---	---------------------------	---------------	---

Возможные наименования должностей, профессий	4229 Служащие по информированию клиентов, не входящие в другие группы 4222 Служащие контактных информационных центров Специалист по дистанционному обслуживанию клиентов 4419 Офисные служащие, не входящие в другие группы Оператор колл-центра Телефонный оператор Телефонист
--	---

Требования к образованию и обучению	Основное общее образование Краткосрочное обучение или инструктаж
	Дополнительное профессиональное образование, повышение квалификации
Требования к опыту практической работы	Особых требований нет
	-
Особые условия допуска к работе	-
	-
Другие характеристики	Рекомендуется повышение квалификации не реже одного раза в три года
	-

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	4222	Служащие контактных информационных центров
	4229	Служащие по информированию клиентов, не входящие в другие группы
	4419	Офисные служащие, не входящие в другие группы
ЕКС	-	-
ОКПДТР	-	-
ОКСО	080504.65	Менеджер
	-	-

3.1.1 Трудовая функция – «Информационно-справочная поддержка клиентов»

Наименование	Информационно-справочная поддержка клиентов	Код	A/01	Уровень квалификации	3
--------------	---	-----	------	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала	-	-
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Обработка входящих контактов клиентов в соответствии со сценариями обслуживания и установленными стандартами качества обслуживания
	Оперативное предоставление актуальной информации по запросу клиента по дистанционным каналам коммуникации
	Внесение информации в программы и базы данных в определенном организацией порядке
Необходимые умения	Пользоваться персональным компьютером (ПК) и его периферийными устройствами, оргтехникой
	Использовать основные программные приложения и Интернет для выполнения рабочих задач
	Работать с большим массивом информационных данных
	Выявлять потребность клиента в получении информации с помощью разных типов вопросов
	Выбирать оптимальный алгоритм обслуживания клиента
	Предоставлять клиентам организации актуальную информацию общего характера
	Использовать техники активного слушания и ведения диалога
	Резюмировать полученную от клиента информацию
	Вносить информацию в программы и базы данных организации
	Формировать письменные ответы на запросы клиентов

	Эффективно взаимодействовать с коллегами для решения рабочих задач
	Обновлять объем профессиональных знаний и внедрять их в практику
	Решать конфликтные ситуации с клиентами организации
Необходимые знания	Специализированное программное обеспечение, используемое в работе по дистанционному информационно-справочному обслуживанию клиентов
	Внутренние стандарты и методические документы в сфере коммуникации с клиентами организации
	Правила делового общения и речевого этикета
	Сценарии обработки контактов
	Требования, предъявляемые к обработке контактов с клиентами
	Правила соблюдения информационной безопасности
	Требования охраны труда и пожарной безопасности
	Понятия банковской и/или коммерческой тайны
	Стандарты оформления документов в организации
	Правила деловой переписки и письменного этикета
	Организационную структуру организации
	Порядок взаимодействия между сотрудниками и подразделениями в организации
Другие характеристики	

--	--

3.1.2 Трудовая функция – «Предложение продуктов и услуг организации»

Наименование	Предложение продуктов и услуг организации	Код	A/02	Уровень квалификации	3
--------------	---	-----	------	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	х	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Обработка входящих и исходящих контактов клиентов
	Консультирование клиентов по вопросам приобретения и использования продуктов и услуг организации
	Предоставление клиентам полной достоверной информации о продуктах и услугах организации, их технических характеристиках
	Консультирование клиентов по форме и срокам оплаты продуктов и услуг компании
	Оформление заказов на приобретение продуктов и услуг организации
	Предложение дополнительных товаров и услуг организации
	Информирование клиентов обо всех изменениях по оформленному заказу
	Информирование клиентов о новых продуктах и услугах организации, возможности их приобретения
	Своевременное информирование вышестоящего руководителя о всех нештатных ситуациях
Необходимые умения	Использовать основные программные приложения и Интернет для выполнения рабочих задач
	Работать с большим массивом информационных данных
	Выявлять и формировать потребности клиентов в продуктах и услугах организации

	Презентовать продукты и услуги организации, демонстрируя их технические характеристики и преимущества
	Отвечать на вопросы и возражения клиентов при выборе продукта или услуги организации
	Оформлять заказы клиентов организации
	Определять возможные дополнительные запросы при обращении клиента по вопросам приобретения и использования продуктов и услуг организации
	Предлагать альтернативное решение по запросу клиента
	Эффективно взаимодействовать с коллегами для решения рабочих задач
	Обновлять объем профессиональных знаний и внедрять их в практику
	Решать конфликтные ситуации с клиентами организации
	Пользоваться персональным компьютером (ПК) и его периферийными устройствами, оргтехникой
	Вести документацию и подготавливать отчетность по обращениям, обработанным с предложением продуктов и услуг организации
Необходимые знания	Специализированное программное обеспечение, используемое в работе по дистанционному информационно-справочному обслуживанию клиентов
	Внутренние стандарты и методические документы в сфере продаж товаров и услуг организации
	Технические характеристики и свойства продуктов и услуг организации, условия их приобретения
	Технические характеристики и свойства продуктов и услуг конкурентов
	Формы и способы оплаты продуктов и услуг организации
	Технологию ответов на вопросы и возражения клиентов

	Правила делового общения и речевого этикета
	Сценарии обработки заказов клиентов
	Требования, предъявляемые к обработке заказов
	Правила соблюдения информационной безопасности
	Требования охраны труда и пожарной безопасности
	Понятия банковской и/или коммерческой тайны
	Стандарты оформления документов в организации
	Правила деловой переписки и письменного этикета
	Порядок взаимодействия между сотрудниками и подразделениями в организации
	Организационную структуру организации
	Другие характеристики
	-

3.1.3 Трудовая функция – «Техническая поддержка клиентов организации»

Наименование	Техническая поддержка клиентов организации	Код	A/03	Уровень квалификации	3
--------------	--	-----	-------------	----------------------	----------

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	х	Займствовано из оригинала	Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта
---	----------	---	---------------------------	---------------	---

Трудовые действия	Консультация клиента по его сервисному обращению
-------------------	--

	Организация принятия решения по сервисному обращению клиента соответствующим подразделением организации
	Контроль своевременности принятия решения по сервисному обращению клиента
	Формирование ответа о принятом решении по сервисному обращению
	Внесение информации в программы и базы данных в определенном организацией порядке
	Своевременное информирование вышестоящего руководителя о всех нештатных ситуациях
Необходимые умения	Пользоваться персональным компьютером (ПК) и его периферийными устройствами, оргтехникой, в том числе использовать основные программные приложения и Интернет для выполнения рабочих задач
	Работать с большим массивом информационных данных
	Определять причины возникновения технических проблем и устранять их в требуемые сроки
	Определять возможные дополнительные запросы при сервисном обращении Клиента
	Координировать и согласовывать свою работу с коллегами при обработке сервисного обращения клиента
	Отслеживать своевременность и качество выполнения задач по сервисному обращению клиента
	Оперативно корректировать свои действия в соответствии с условиями ситуации
	Вносить информацию о сервисном обращении клиента и статусе его выполнения в базу данных в определенном организацией порядке
	Предоставлять клиенту информацию о статусе выполнения сервисного запроса
Необходимые знания	Специализированное программное обеспечение, используемое в работе по дистанционному информационно-справочному обслуживанию клиентов
	Внутренние стандарты и методические документы в сфере обработки сервисных обращений клиентов

	Сценарии обработки сервисных обращений клиентов
	Возможные технические неисправности, сбои в работе продуктов и услуг организации
	Методы устранения технических неполадок и сбоев
	Правила делового общения и речевого этикета
	Требования, предъявляемые к обработке сервисных обращений
	Правила соблюдения информационной безопасности
	Требования охраны труда и пожарной безопасности
	Понятия банковской и/или коммерческой тайны
	Стандарты оформления документов в организации
	Правила деловой переписки и письменного этикета
	Организационная структура организации
Другие характеристики	-
	-

3.1.4 Трудовая функция – «Прием и регистрация жалоб и претензий клиентов»

Наименование	Прием и регистрация претензий клиентов	Код	A/03	Уровень квалификации	3
--------------	--	-----	-------------	----------------------	----------

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	<input checked="" type="checkbox"/>	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Обработка поступивших жалоб и претензий клиентов
	Регистрация поступивших жалоб и претензий клиентов
	Организация принятия решения по претензионному обращению клиента
	Контроль своевременности принятия решения по претензионному обращению клиента
	Предоставление ответа клиенту о принятом решении по претензионному обращению
	Внесение требуемой информации в процессе обработки претензионного обращения клиента
	Своевременное информирование вышестоящего руководителя обо всех нештатных ситуациях
Необходимые умения	Использовать основные программные приложения и Интернет для выполнения рабочих задач
	Работать с большим массивом информационных данных
	Регистрировать претензионные обращения клиентов и корректировать их статус
	Определять причины возникновения претензий и информировать о них соответствующие подразделения
	Определять и применять оптимальные способы разрешения конфликтных ситуаций
	Координировать и согласовывать свою работу с коллегами при обработке претензионного обращения клиента
	Отслеживать своевременность и качество выполнения задач по претензионному обращению клиента
	Оперативно корректировать свои действия в соответствии с условиями ситуации
	Предоставлять клиенту информацию о принятом решении по претензионному обращению клиента

Необходимые знания	Специализированное программное обеспечение, используемое в работе по дистанционному информационно-справочному обслуживанию клиентов
	Внутренние стандарты и методические документы по работе с претензиями клиентов
	Алгоритмы решения конфликтных ситуаций с клиентами
	Законы и нормативно-правовые акты РФ, нормативных актов и документы, относящиеся к деятельности организации в части оказания услуг и решения споров
	Правила делового общения и речевого этикета
	Требования, предъявляемые к обработке сервисных обращений
	Правила соблюдения информационной безопасности
	Требования охраны труда и пожарной безопасности
	Понятия банковской и/или коммерческой тайны
	Стандарты оформления документов в организации
	Правила деловой переписки и письменного этикета
	Организационная структура организации
	Другие характеристики
-	

3.2 Обобщенная трудовая функция – «Измерение качества обработки обращений клиентов»

Наименование	Измерение качества обработки обращений клиентов	Код	В	Уровень квалификации	4
--------------	---	-----	----------	----------------------	----------

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	х	Заимствовано из оригинала		
---	----------	---	---------------------------	--	--

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	3439 Прочий средний административно-управленческий персонал, не вошедший в другие группы Контролер качества обслуживания, Специалист по контролю качества обслуживания Эксперт по контролю качества обслуживания Менеджер по контролю качества обслуживания
--	---

Требования к образованию и обучению	Среднее общее образование Профессиональное обучение – программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих, программы переподготовки рабочих, служащих, программы повышения квалификации рабочих, служащих
	Среднее профессиональное образование – программы подготовки специалистов среднего звена
Требования к опыту практической работы	Практический опыт не менее 6 месяцев в должности специалиста по обработке обращений клиентов по дистанционным каналам коммуникации
	-
Особые условия допуска к работе	-
	-
Другие характеристики	Рекомендуется повышение квалификации не реже одного раза в три года
	Для специалистов без среднего профессионального образования – основное общее образование, основные программы профессионального обучения – программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих рекомендуется краткосрочное обучение или инструктаж

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	3439	Прочий средний административно-управленческий персонал, не вошедший в другие группы
ЕКС	-	-
ОКПДТР	-	-
ОКСО	-	-

3.2.1 Трудовая функция – «Осуществление мониторинга обработки обращений клиентов»

Наименование	Осуществление мониторинга обработки обращений клиентов	Код	В/01	Уровень квалификации	4
--------------	--	-----	-------------	----------------------	----------

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	Х	Заимствовано из оригинала		
---	----------	---	---------------------------	--	--

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Выборка записей обращений клиентов по различным каналам коммуникаций для осуществления мониторинга
	Прослушивание диалогов между клиентами и специалистами по дистанционному обслуживанию, осуществленных по голосовым каналам коммуникаций
	Вычитка текстов сообщений, возникающих в процессе переписки между клиентами и специалистами по дистанционному обслуживанию по текстовым каналам коммуникаций
	Наблюдение за действиями специалистов по дистанционному обслуживанию клиентов (работа с программным обеспечением, Базами знаний, системами регистрации обращений и т.п.) в процессе обслуживания
	Анализ действий специалистов в процессе обработки обращений на предмет соответствия локальным нормативным актам, регламентирующим правила обслуживания
	Подготовка предложений по совершенствованию процесса мониторинга обращений клиентов
Необходимые умения	Использовать специализированное программное обеспечение для осуществления выборки записей обращений клиентов и мониторинга
	Выявлять цель/цели клиента при осуществлении обращения
	Определять необходимые действия специалиста по обслуживанию для удовлетворения целей обращения клиента
	Определять параметры, по которым должна быть проведена оценка действий специалиста по обслуживанию в рамках обработки обращения
	Определять требования локальных нормативных актов и внешних регуляторов, которые должны применяться для оценки действий специалиста по обслуживанию в рамках обращения
Необходимые знания	Методы осуществления выборки обращений для мониторинга
	Специализированное программное обеспечение для контроля качества, которое используется в контактном информационном центре

	Специализированное программное обеспечение, которое используют в своей работе специалисты по обслуживанию клиентов
	Локальные нормативные акты, регламентирующие процессы контроля качества и методики расчета метрик контактного информационного центра
	Необходимая информация о продуктах и услугах организации
	Требования национальных и международных стандарты в сфере управления контактными информационными центрами
	Законодательные и нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей
Другие характеристики	-
	-

3.2.2 Трудовая функция – «Оценка действий специалистов при обработке обращений клиентов»

Наименование	Оценка действий специалистов при обработке обращений клиентов	Код	В/02	Уровень квалификации	4
--------------	---	-----	-------------	----------------------	----------

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	<input checked="" type="checkbox"/>	Заимствовано из оригинала		
---	----------	-------------------------------------	---------------------------	--	--

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Оценка степени полноты и достоверности решения вопроса клиента
	Выявление несоответствий требованиям, установленным локальными нормативными актами и внешними регуляторами (ошибок)
	Классификация выявленных ошибок по признакам, определенным в локальных нормативных актах
	При необходимости поиск дополнительной информации для обоснования оценки
	Участие в калибровочных сессиях для совершенствования методов и правил оценки действий специалистов при обработке обращений
Необходимые умения	Проводить сравнение фактических действий специалиста по обслуживанию с действиями, необходимыми для удовлетворения цели обращения клиента

	Проводить оценку соответствия действий специалиста по обслуживанию клиентов требованиям локальных нормативных актов и внешних регуляторов
	Находить необходимую информацию в базах данных, знаний, соответствующем программном обеспечении
	Классифицировать ошибки специалистов по признакам критичности с точки зрения клиентов, организации и регулирующих органов
Необходимые знания	Специализированное программное обеспечение для контроля качества, которое используется в контактном информационном центре
	Специализированное программное обеспечение, которое используют в своей работе специалисты по обслуживанию клиентов в контактном информационном центре
	Локальные нормативные акты, регламентирующие действия специалистов по обслуживанию клиентов в процессе обработки обращений
	Локальные нормативные акты, регламентирующие процессы контроля качества и методики расчета метрик контактного информационного центра
	Необходимая информация о продуктах и услугах организации
	Требования национальных и международных стандарты в сфере управления контактными информационными центрами
	Законодательные и нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей
Другие характеристики	-
	-

3.2.3 Трудовая функция – «Формализация результатов измерения качества обработки обращений клиентов»

Наименование	Формализация результатов измерения качества обработки обращений клиентов	Код	В/03	Уровень квалификации	4
--------------	--	-----	-------------	----------------------	----------

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	x	Заемствовано из оригинала	Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта
---	----------	---	---------------------------	---------------	---

Трудовые действия	«Оцифровка» (расчет оценки) каждого обращения, которое было подвергнуто мониторингу согласно установленных правил с обоснованием оценки
	Расчет оценки каждого специалиста за отчетный период на основании мониторинга серии обращений, обработанных данным специалистом
	Подготовка отчета по результатам мониторинга в соответствии с требованиями внутренних стандартов
	Формирование рекомендаций по улучшениям для специалистов по результатам мониторинга
	Предоставление письменной обратной связи по результатам мониторинга специалистам, оценка которых производилась и их непосредственным руководителям
	Подготовка предложений по совершенствованию отчетности контактного информационного центра в отношении качества обработки обращений
Необходимые умения	Применять установленные правила оцифровки результатов мониторинга обращения
	Рассчитывать оценку специалиста на основании результатов оценки нескольких обращений
	Формулировать выводы и рекомендации на основании результатов мониторинга
	Создавать отчет по результатам мониторинга качества для каждого специалиста, группы специалистов
Необходимые знания	Внутренние стандарты составления отчетов по результатам мониторинга
	Правила оцифровки результатов мониторинга
	Специализированное программное обеспечение для контроля качества, которое используется в контактном информационном центре
	Локальные нормативные акты, регламентирующие действия специалистов по обслуживанию клиентов в процессе обработки обращений
	Методические документы, национальные и международные стандарты в сфере контроля качества обслуживания клиентов
Другие характеристики	-

3.3 Обобщенная трудовая функция – «Планирование ресурсов для обработки обращений клиентов»

Наименование	Планирование ресурсов для обработки обращений клиентов	Код	С	Уровень квалификации	4
--------------	--	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	х	Заимствовано из оригинала	Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта
---	----------	---	---------------------------	---------------	---

Возможные наименования должностей, профессий	Планировщик ресурсов, Специалист анализу и планированию ресурсов
--	---

Требования к образованию и обучению	Среднее общее образование Профессиональное обучение – программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих, программы переподготовки рабочих, служащих, программы повышения квалификации рабочих, служащих
	Среднее профессиональное образование – программы подготовки специалистов среднего звена
Требования к опыту практической работы	Практический опыт не менее 6 месяцев в должности специалиста по обработке обращений клиентов по дистанционным каналам коммуникации
	-
Особые условия допуска к работе	-
	-
Другие характеристики	Рекомендуется повышение квалификации не реже одного раза в три года
	Для специалистов без среднего профессионального образования – основное общее образование, основные программы профессионального обучения – программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих рекомендуется краткосрочное обучение или инструктаж

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
	-	-
ЕКС	-	-
ОКПДТР	-	-
ОКСО	-	-
	-	-

3.3.1 Трудовая функция – «Прогноз объемов обращений клиентов и наличия ресурсов в контактном информационном центре»

Наименование	Прогноз объемов обращений клиентов и наличия ресурсов в контактном информационном центре	Код	C/01	Уровень квалификации	4
--------------	--	-----	-------------	----------------------	----------

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	x	Заимствовано из оригинала	Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта
---	----------	---	---------------------------	---------------	---

Трудовые действия	Сбор необходимой информации для анализа факторов, влияющих на изменение количества, среднего времени обработки обращений и наличия ресурсов в контактном информационном центре
	Подготовка данных для анализа изменений количества, среднего времени обработки обращений и наличия ресурсов в контактном информационном центре
	Анализ исторических циклических колебаний количества и среднего времени обработки обращений в контактный информационный центр внутри года, месяца, недели и дня
	Выявление тенденции увеличения или снижения количества и среднего времени обработки обращений клиентов в контактном информационном центре
	Разработка, тестирование и выбор математических моделей для количества, среднего времени обработки обращений и наличия ресурсов в контактном информационном центре
	Расчет долгосрочных и краткосрочных прогнозов количества и среднего времени обработки обращений в контактном информационном центре,
	Оперативный перерасчет соответствующих прогнозов в случаях появления причин резкого изменения количества, среднего времени обращений
	Прогнозирование уровня сокращения человеческих ресурсов в силу unplanned факторов (больничные, отток персонала и т.п.)
	Подготовка предложений по совершенствованию процесса прогнозирования
	Консультирование сотрудников организации в отношении вопросов, связанных с результатами прогнозов
Необходимые умения	Использовать ПО для осуществления прогноза, расчета и составления расписаний
	Проводить процедуры подготовки данных для прогноза, расчета и составления расписаний (форматирование, структурирование, загрузка в ПО, очистка от выбросов, маркировка)

	Рассчитывать параметры циклических колебаний объектов прогноза
	Выявлять наличие и рассчитывать параметры тенденций изменений объектов прогнозирования
	Создавать, тестировать и отбирать для использования математические модели связи между количеством, средним временем обработки обращений в контактный информационный центр и будущими периодами времени
	Разъяснять доступным для сотрудников организации языком вопросы, связанные с результатами прогнозирования
Необходимые знания	Методы подготовки данных для прогноза, расчета и составления расписаний
	Программное обеспечение для прогноза, расчета и составления расписаний
	Математические методы прогноза, расчета и составления расписаний
	Методы тестирования математических моделей прогноза, расчета и составления расписаний
	Локальные нормативные акты, регламентирующие процессы прогноза, расчета и составления расписаний
	Локальные нормативные акты, регламентирующие методики расчета результатов (показателей) контактного информационного центра
	Национальные и международные стандарты управления контактными информационными центрами
Другие характеристики	-
	-

3.3.2 Трудовая функция – «Расчет необходимого количества ресурсов для обработки обращений»

Наименование	Расчет необходимого количества ресурсов для обработки обращений	Код	C/02	Уровень квалификации	4
--------------	---	-----	-------------	----------------------	----------

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	х	Займствовано из оригинала	Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта
---	----------	---	---------------------------	---------------	---

Трудовые действия	Сбор и анализ необходимой информации для расчета потребности в ресурсах для обработки обращений
	Расчет необходимой мощности систем самообслуживания клиентов
	Расчет потребности в специалистах по дистанционному обслуживанию в штате на период долгосрочного прогноза
	Расчет потребности в специалистах по дистанционному обслуживанию в линии на каждый интервал внутри суток на период краткосрочного прогноза
	Оперативный перерасчет ресурсов в случаях появления причин резкого изменения количества, среднего времени обращений
	Оценка влияния изменений в количестве ресурсов на результаты (показатели) работы контактного информационного центра
	Разработка предложений по совершенствованию процесса расчета ресурсов
	Консультирование сотрудников организации по вопросам, связанным с потребностью в ресурсах для обработки обращений
Необходимые умения	Использовать программное обеспечение для осуществления прогнозирования, планирования и расчета ресурсов
	Проводить процедуры подготовки данных для прогнозирования, планирования и расчета ресурсов (форматирование, структурирование, загрузка в программное обеспечение, очистка от выбросов, маркировка)
	Проводить расчет потребности в ресурсах на основании исходных данных по прогнозу количества, среднего времени обработки обращений, уровней сокращения ресурсов и целевым значениям по скорости обслуживания клиентов
	Проводить расчет зависимостей результатов (показателей) контактного информационного центра от количества запланированных сотрудников (как в штате, так и в линии) для обработки обращений
	Разъяснять доступным для сотрудников организации языком вопросы, связанные с результатами расчетов ресурсов
Необходимые знания	Методы подготовки данных для прогноза, расчета и составления расписаний активностей ресурсов
	Программное обеспечение для расчетов, прогнозирования и составления расписаний активностей ресурсов
	Математические методы прогнозирования, расчета и составления расписаний активностей ресурсов

	Методы тестирования математических моделей прогнозирования, расчета и составления расписаний активностей ресурсов
	Локальные нормативные акты, регламентирующие процессы прогнозирования, расчета и составления расписаний активностей ресурсов
	Локальные нормативные акты, регламентирующие методики расчета результатов (показателей) Контактного Центра
	Национальные и международные стандарты управления контактными информационными центрами
Другие характеристики	-
	-

3.3.3 Трудовая функция – «Разработка расписаний работы специалистов по обслуживанию клиентов»

Наименование	Разработка расписаний работы специалистов по обслуживанию клиентов	Код	C/03	Уровень квалификации	4
--------------	--	-----	-------------	----------------------	----------

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	x	Заимствовано из оригинала	Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта
---	----------	---	---------------------------	---------------	---

Трудовые действия	Сбор и анализ информации для разработки расписаний работы специалистов по обслуживанию клиентов
	Разработка набора вариантов рабочих графиков для специалистов по обслуживанию клиентов в соответствии с требованиями законодательства и условиями контрактов
	Разработка расписаний работы специалистов по обслуживанию клиентов
	Разработка графика планируемых отпусков специалистов по обслуживанию клиентов
	Оптимизация расписаний и графиков отпусков в соответствии с потребностями клиентов, организации и сотрудников
	Предоставление для ознакомления расписаний и графиков отпусков специалистам по обслуживанию клиентов

	Внесение изменений в расписания и графики отпусков при необходимости
Необходимые умения	Использовать программное обеспечение для осуществления прогноза, расчета и составления расписаний
	Проводить процедуры подготовки данных для прогноза, расчета и составления расписаний (форматирование, структурирование, загрузка в программное обеспечение, очистка от выбросов, маркировка)
	Создавать математические модели оптимизации для разработки расписаний работы и графиков отпусков
	Готовить расписания сотрудников в виде и формате, необходимом для ознакомления
Необходимые знания	Методы подготовки данных для прогноза, расчета и составления расписаний
	Программное обеспечение для прогноза, расчета и составления расписаний
	Математические методы прогноза, расчета и составления расписаний
	Методы тестирования математических моделей прогноза, расчета и составления расписаний
	Локальные нормативные акты, регламентирующие процессы прогноза, расчета и составления расписаний
	Локальные нормативные акты, регламентирующие методики расчета результатов (показателей) контактного информационного центра
	Требования российского законодательства в отношении норм рабочего времени, расписаний работы сотрудников и т.п.
	Национальные и международные стандарты управления контактными информационными центрами
Другие характеристики	-
	-

3.4 Обобщенная трудовая функция – «Текущее управление деятельностью по дистанционному информационно-справочному обслуживанию на уровне структурных подразделений и групп специалистов»

Наименование	Тактическое руководство деятельностью специалистов по дистанционному обслуживанию клиентов организации	Код	D	Уровень квалификации	5
--------------	--	-----	----------	----------------------	----------

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	х	Заимствовано из оригинала	Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта
---	----------	---	---------------------------	---------------	---

Возможные наименования должностей, профессий	Руководитель группы, Супервайзер Контактного Центра
--	--

Требования к образованию и обучению	Среднее профессиональное образование – программы подготовки специалистов среднего звена;
	Основные программы профессионального обучения – программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих
	Программы переподготовки рабочих, служащих, программы повышения квалификации рабочих, служащих (до одного года)
Требования к опыту практической работы	Практический опыт не менее 6 месяцев в должности не ниже 4 квалификационного уровня
	-
Особые условия допуска к работе	-
	-
Другие характеристики	Рекомендуется повышение квалификации не реже одного раза в три года
	Для специалистов без среднего профессионального образования – основное общее образование, основные программы профессионального обучения – программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих рекомендуется краткосрочное обучение или инструктаж

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
	-	-
ЕКС	-	Руководитель (заведующий, начальник, директор, управляющий) структурного подразделения
ОКПДТР	-	-
ОКСО	-	-

--	--	--

3.4.1 Трудовая функция – «Оперативное управление группами специалистов, участвующих в дистанционном информационно-справочном обслуживании»

Наименование	Оперативное управление группой специалистов по дистанционному обслуживанию клиентов	Код	D/01	Уровень квалификации	5
--------------	---	-----	-------------	----------------------	----------

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	x	Заимствовано из оригинала	Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта
---	----------	---	---------------------------	---------------	---

Трудовые действия	Постановка ежедневных задач сотрудникам, обозначение плановых показателей
	Проведение собраний и информирование операторов об изменениях, новых проектах и поручениях руководства
	Составление и корректировка расписания перерывов в работе специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов внутри смены
	Обеспечение сотрудников всей необходимой для выполнения рабочих задач информацией и другими ресурсами
	Мониторинг обновления информации и оперативное доведение до линейных специалистов информации по обслуживанию
	Ведение учета специалистов по информационно-справочному обслуживанию на смене
	Сбор обратной связи от специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра
	Управление загруженностью специалистов по информационно-справочному обслуживанию
	Ведение статистики ключевых показателей работы группы специалистов по информационно-справочному обслуживанию
Необходимые умения	Выстраивать коммуникацию с исполнителями в процессе постановки задач и контроля исполнения
	Составлять оптимальное расписание перерывов в работе специалистов по информационно-справочному обслуживанию

	Распределять нагрузку на специалистов по информационно-справочному обслуживанию
	Формировать отчетность и предложения руководителю по итогам сбора статистики
	Координировать и согласовывать свою работу с коллегами при реализации совместных задач
	Оперативно корректировать свои действия в соответствии с условиями ситуации
Необходимые знания	Основные показатели в работе группы специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра
	Должностные обязанности специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра и их компетенции
	Внутренние регламенты и процедуры организации работы специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра
	Основы процесса формирования расписания и перерывов в работе специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра
	Методы и инструменты анализа информации и способы сбора статистики по работе специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра
	Методики распределения нагрузки специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра
	Требования охраны труда и пожарной безопасности
	Стандарты оформления документов в организации
	Стандарты поведения, Правил делового общения, речевого этикета принятые в организации
Другие характеристики	-
	-

3.4.2 Трудовая функция – «Контроль работы групп специалистов, соответствия действий специалистов установленным процессам и достижения показателей деятельности»

Наименование	Контроль работы группы специалистов по дистанционному обслуживанию	Код	D/02	Уровень квалификации	5
--------------	--	-----	-------------	----------------------	----------

	клиентов				
--	----------	--	--	--	--

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	х	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Контроль пунктуальности и дисциплины специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра
	Контроль достижения плановых показателей группы специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра
	Запуск аварийных сценариев работы группы специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра
	Контроль статуса выполнения заданий руководства контактного информационного центра
	Предоставление руководству контактного информационного центра информации о статусе выполнения задач
	Предоставление руководству рекомендаций и предложений по оптимизации работы группы специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра
Необходимые умения	Отслеживать своевременность и качество выполнения задач с применением различных форм контроля
	Анализировать текущую ситуацию и принимать своевременные решения для обеспечения требуемого уровня показателей контактного информационного центра
	Организовывать мероприятия для повышения результативности работы группы специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра
	Адаптировать и применять лучшие практики контактного информационного центра для достижения поставленных целей
	Координировать и согласовывать свою работу с коллегами при реализации совместных задач
	Инструктировать сотрудников для реализации мероприятий, направленных на поддержание или обеспечение плановых показателей
	Выстраивать коммуникацию с сотрудниками в процессе постановки задач и контроля исполнения
Необходимые знания	Методы и инструменты анализа информации, способы обработки данных

	Основные показатели, влияющие на нагрузку сотрудников
	Внутренние регламенты и процедуры организации, позволяющие корректировать и оптимизировать график работы сотрудников
	Основные обязанности специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра и их компетенции
	Методы и инструменты анализа информации и способы сбора статистики по работе специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра
	Методики распределения нагрузки специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра
	Требования охраны труда и пожарной безопасности
	Стандарты оформления документов в организации
Другие характеристики	-
	-

3.4.3 Трудовая функция – «Обучение и мотивация специалистов, участвующих в дистанционном информационно-справочном обслуживании»

Наименование	Обучение и мотивация специалистов по дистанционному обслуживанию клиентов	Код	D/03	Уровень квалификации	5
--------------	---	-----	-------------	----------------------	----------

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	<input checked="" type="checkbox"/>	Заимствовано из оригинала		
---	----------	-------------------------------------	---------------------------	--	--

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Формирование требований к кандидатам на должность специалиста по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра
	Организация процесса наставничества в группе специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра
	Проведение работы с сотрудниками в случаях отклонения от выполнения основных показателей

	Составление индивидуальных планов развития специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра
	Доведение до руководителя группы информации о систематическом невыполнении сотрудником плановых показателей
	Своевременное ознакомление линейных сотрудников группы с изменениями в содержании единой базы знаний
	Проведение работы по эффективной адаптации нового сотрудника
	Проведение оценки эффективности работы наставника по окончании периода стажировки
	Организация итоговой оценки стажера по окончании испытательного срока
	Формирование запроса на обучение специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра при внедрении изменений, появлении новых продуктов и услуг в организации
	Организация обучающих и развивающих мероприятий для специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра
	Проведение корректирующих обучающих действий на рабочих местах
	Предложение улучшений в процессе обучения на уровне контактного информационного центра
Необходимые умения	Адаптировать и применять лучшие практики контактного информационного центра для достижения поставленных целей специалистами по информационно-справочному обслуживанию
	Формировать профиль кандидата для отбора специалистов по информационно-справочному обслуживанию
	Формировать планы адаптации для новых сотрудников контактного информационном центре
	Формировать индивидуальные планы развития
	Выявлять потребности в обучении специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра
	Формировать план обучения специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра

	Создавать мотивацию, необходимую для эффективной работы специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра
	Выстраивать коммуникацию со специалистами по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра в процессе адаптации и обучения
	Организовывать обучение специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра на рабочих местах
	Оценивать эффективность процессов адаптации, обучения и наставничества
Необходимые знания	Методы и способы формирования коммуникативных навыков
	Методы и формы обучения специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра
	Основные обязанности специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра и их компетенции
	Методы нематериальной мотивации специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра
	Правила предоставления обратной связи о специалистах по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра
	Действующие внутренние регламенты адаптации новых сотрудников
	Действующие регламенты по обслуживанию клиентов
	Установленный порядок приема обращений клиентов
	Правила делового общения и речевого этикета
	Актуальные услуги и продукты организации в полном объеме
	Правила деловой переписки и предоставления обратной связи в письменном виде
Другие характеристики	

--	--

3.4.4 Трудовая функция – «Организация мониторинга удовлетворенности Клиентов доступностью и качеством предоставления информационно-справочных услуг, создание условий для проведения независимой системы оценки качества услуг, оказываемых организацией»

Наименование	Обучение и мотивация специалистов по дистанционному обслуживанию клиентов	Код	D/04	Уровень квалификации	5
--------------	---	-----	-------------	----------------------	----------

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	х	Заимствовано из оригинала	Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта
---	----------	---	---------------------------	---------------	---

Трудовые действия	Определение целевых показателей по качеству деятельности по предоставлению информационно-справочных услуг и составляющих ее процессов
	Организация мониторинга качества результатов деятельности по предоставлению информационно-справочных услуг и составляющих ее процессов
	Планирование, организация и контроль деятельности по анализу удовлетворенности потребителей информационно-справочных услуг,
	Определение качественных показателей результативности и эффективности процесса предоставления информационно-справочных услуг в разрезе групп сотрудников
	Анализ качества принимаемых решений и планирование корректирующих действий и улучшений
	Координация и обеспечение функционирования процесса обработки претензионных обращений
	Выявление причин возникновения претензий и их последующий анализ
	Поддержание и усовершенствование системы отзывов и пожеланий, обратной связи с клиентами
	Проведение проверок качества обслуживания клиентов. Разработка и внедрение предложений, касающихся повышения качества сервиса
Необходимые умения	Адаптировать и применять лучшие практики контактных центров для достижения целей по качеству сервиса

	Обеспечивать проведение экспертиз в зоне своей ответственности
	Контролировать выполнение требований и стандартов по качеству
	Организовывать проведение выборочных проверок предоставляемых услуг
	Осуществлять методическое руководство в зоне своей ответственности и обеспечивать его необходимой документацией
	Внедрять системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности организации
	Разрабатывать процедуры и методы контроля
	Анализировать эффективность бизнес- процессов и деятельность сотрудников
Необходимые знания	Основные понятия и определения в области качества
	Модели обеспечения качества сервиса
	Принципы формирования качественного обслуживания клиентов
	Способы измерения и методы оценки качества обслуживания
	Подходы к работе с жалобами клиентов
	Специализированное программное обеспечение для контроля качества, которое используется в контактных информационных центрах
	Локальные нормативные акты, регламентирующие действия специалистов по обслуживанию клиентов в процессе обработки обращений
	Методические документы, национальные и международные стандарты в сфере контроля качества обслуживания клиентов
	Показатели удовлетворенности клиентов (уровень удовлетворенности клиентов, уровень неудовлетворенности клиентов) и способы их расчета

	Практики применения форм, методов, приемов, способов и процедур контроля качества сервиса, в том числе с использованием программных продуктов для получения и обработки информации о выявленных отклонениях
Другие характеристики	-
	-

3.4.5 Трудовая функция – «Разработка предложений по повышению эффективности процессов дистанционного информационно-справочного обслуживания и представление данных предложений вышестоящему руководству»

Наименование	Управление изменениями и развитием технологии деятельности на уровне отдельных групп сотрудников	Код	D/05	Уровень квалификации	5
--------------	--	-----	-------------	----------------------	----------

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	x	Заимствовано из оригинала	Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Изучать и оценивать эффективность процессов дистанционного информационно-справочного обслуживания на уровне отдельных групп , оценивать работу каждого сотрудника в зоне его ответственности
	Предлагать новые методы в решении поставленных задач
	Отслеживать и применять в своей деятельности новые знания в области организации деятельности контактных информационных центров
	Выявлять причины неудовлетворительного выполнения работы
	Анализировать изменения в процессе выполнения работ
	Выявлять и оценивать влияние факторов внутренней и внешней среды на эффективность процессов дистанционного информационно-справочного обслуживания
	Разрабатывать предложения по внедрению новой техники, новых технологий, изменению бизнес-процессов, с целью повышения эффективности процессов дистанционного информационно-справочного обслуживания
Необходимые умения	Вносить организационные и технические предложения, направленные на повышение эффективности процессов дистанционного информационно-справочного обслуживания
	Применять методы сбора данных с использованием технических средств

	<p>Готовить презентационные и информационно-аналитические материалы, статьи, справки для обоснования эффективности вносимых предложений . Проводить публичные выступления</p>
	<p>Проводить работу по выявлению и освоению передового опыта в организации процессов дистанционного информационно-справочного обслуживания</p>
	<p>Формулировать идеи хорошо структурированным способом, логично, используя количественную и качественную информацию в качестве аргументов</p>
	<p>Создавать условия для постоянных изменений и инноваций на уровне групп сотрудников. Стимулировать творческий подход к работе и рационализаторство.</p>
	<p>Организовать работу по сбору и своевременному рассмотрению предложений сотрудников и клиентов по повышению эффективности процессов дистанционного информационно-справочного обслуживания</p>
	<p>Создавать условия для постоянных изменений и инноваций на уровне групп сотрудников. Стимулировать творческий подход к работе и рационализаторство.</p>
<p>Необходимые знания</p>	<p>Основы психологии и управления персоналом</p>
	<p>Основы управления изменениями</p>
	<p>Основы делового этикета и профессионального взаимодействия</p>
	<p>Методы сбора информации (наблюдения, фиксация данных, хронометраж, фотография рабочего дня, техники проведения интервью и анкетирования, анализ документов и отчетной информации, изучение обратной связи от заинтересованных лиц и т.д.)</p>
	<p>Принципы и правила работы с нормативно-методической документацией. Требования к разработке регламентов процессов</p>
	<p>Методы совершенствования процессов</p>
	<p>Методы оценки достоверности собранной информации</p>
	<p>Методы оценки эффективности процессов или административных регламентов</p>
<p>Другие характеристики</p>	

3.5 Обобщенная трудовая функция – «Стратегическое управление деятельностью по дистанционному информационно-справочному обслуживанию на уровне организации»

Наименование	Управление деятельностью по дистанционному обслуживанию клиентов на уровне организации	Код	Е	Уровень квалификации	6
--------------	--	-----	----------	----------------------	----------

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	<input checked="" type="checkbox"/>	Заимствовано из оригинала	Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта
---	----------	-------------------------------------	---------------------------	---------------	---

Возможные наименования должностей, профессий	Руководитель
--	--------------

Требования к образованию и обучению	Высшее образование - бакалавриат;
	Среднее профессиональное образование по программам подготовки специалистов среднего звена
Требования к опыту практической работы	Не менее 1 года на должности не ниже 5 квалификационного уровня
	-
Особые условия допуска к работе	-
	-
Другие характеристики	Рекомендуется повышение квалификации не реже одного раза в три года
	Для специалистов с непрофильным образованием – рекомендуется наличие сертификатов о прохождении краткосрочных информационно-консультационных семинаров по программам подготовки руководителей

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	1210	Руководители учреждений, организаций и предприятий
ЕКС	-	-
ОКПДТР	-	-
ОКСО	-	-
	-	-

3.5.1 Трудовая функция – «Стратегическое планирование и руководство построением единой системы управления дистанционным информационно-справочным обслуживанием»

Наименование	Руководство построением единой системы управления дистанционным обслуживанием клиентов	Код	Е/01	Уровень квалификации	6
--------------	--	-----	-------------	----------------------	----------

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	Х	Заимствовано из оригинала	Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта
---	----------	---	---------------------------	---------------	---

Трудовые действия	Разработка и утверждение текущих и перспективных планов работы структурных подразделений, входящих в систему дистанционного обслуживания клиентов
	Определение целевых показателей деятельности структурных подразделений, входящих в систему дистанционного обслуживания клиентов и их сотрудников
	Разработка и принятие управленческих решений по повышению конкурентоспособности и развитию системы дистанционного обслуживания клиентов
	Анализ показателей деятельности структурных подразделений, входящих в систему дистанционного обслуживания клиентов, действующих методов управления при решении задач и выявление возможностей повышения эффективности управления, разработка рекомендаций по модернизации бизнес-процессов дистанционного обслуживания клиентов с применением современных информационных технологий
	Оценка результатов деятельности структурных подразделений, входящих в систему дистанционного обслуживания клиентов
	Выявление стратегических проблем развития системы дистанционного обслуживания клиентов и разработка мер по их устранению
	Участие в формировании бюджета, выделяемого на функционирование и развитие системы дистанционного обслуживания клиентов
Необходимые умения	Планировать деятельность организации в подсистеме дистанционного обслуживания клиентов, разрабатывать программы развития, формировать систему показателей деятельности организации и сотрудников
	Организовывать работу персонала, ставить цели и формулировать задачи, определять приоритеты
	Вырабатывать варианты решений и оценивать риски, связанные с их реализацией
	Использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области планирования, организации, оценки эффективности и качества деятельности

	Использовать информационно-коммуникационные технологии, в том числе ресурсы Интернет
	Владеть методиками анализа основных факторов, определяющих необходимость изменений в стратегии и тактике контактного информационного центра
Необходимые знания	Основы организации деятельности контактных информационных центров
	Национальные и международные стандарты управления контактными информационными центрами, лучший отечественный и зарубежный опыт организации деятельности контактных информационных центров
	Основы управления проектами и изменениями
	Теория конфликтологии и психологии делового общения
	Системы стимулирования персонала, повышения их мотивации и лояльности
	Основы стратегического менеджмента и антикризисного управления
	Основы стратегического маркетинга и управления лояльностью потребителей услуг
	Этика делового общения и письменных коммуникаций
	Методы и средства системного и стратегического анализа
Другие характеристики	-
	-

3.5.2 Трудовая функция – «Организация и координация деятельности подразделений, участвующих в дистанционном информационно-справочном обслуживании»

Наименование	Организация и координация деятельности подразделений	Код	Е/02	Уровень квалификации	6
--------------	--	-----	-------------	----------------------	----------

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	х	Займствовано из оригинала	Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта
---	----------	---	---------------------------	---------------	---

Трудовые действия	Организация работы и выбор технологий деятельности структурных подразделений, участвующих в дистанционном информационно-справочном обслуживании
	Организация систематического обмена информацией по различным вопросам, затрагивающим смежные сферы ответственности в процессе дистанционного информационно-справочного обслуживания
	Обеспечение взаимодействия подразделений, участвующих в дистанционном информационно-справочном обслуживании между собой и со смежными подразделениями организации
	Организация работы линейных руководителей в целях выполнения поставленных целей и задач контактного информационного центра. Уточнять зоны ответственности линейных руководителей, области полномочий и ответственности при внедрении инноваций, других организационных изменений
	Выработка управленческих решений по выполнению перспективных и текущих планов контактного информационного центра
	Разработка и контроль исполнения локальных нормативных, технических и методических документов, регламентирующих деятельность контактного информационного центра
	Внедрение прогрессивных форм организации деятельности контактного информационного центра
Необходимые умения	Определять для контактного информационного центра приоритеты и очередность задач, функциональных стратегий, проектировать бизнес процессы, разрабатывать требования для их выполнения
	Организовывать взаимодействие всех участников процесса дистанционного информационно-справочного обслуживания по выполнению текущих целей и задач, достижению показателей деятельности.
	Оценивать эффективность деятельности основных структурных подразделений контактного информационного центра, корректировать их деятельность на основе оценки
	Осуществлять анализ потребности структурных подразделений контактного информационного центра в материальных ресурсах и персонале
	Анализировать и оценивать результаты реализации текущих целей и задач по дистанционному информационно-справочному обслуживанию
	Организовывать работу коллектива исполнителей, принимать управленческие решения в условиях различных мнений
	Создавать условия для профессионального роста и развития исполнительного руководства организации
Необходимые знания	Методы, технологии обеспечения возможности регулярного обмена информацией по различным вопросам деятельности между членами управленческой команды
	Принципы, методы, технологии, инструменты определения структуры организации, адекватной решению стратегических задач

	Принципы, методы, инструменты, основные технологические процессы и приемы работ контактного информационного центра
	Национальные и международные стандарты управления контактными информационными центрами, лучший отечественный и зарубежный опыт организации деятельности контактных информационных центров
	Подходы, методы и способы координации деятельности в контактных информационных центрах
	Подходы, методы и способы организации контроля и оценки деятельности контактных информационных центров
Другие характеристики	-
	-

3.5.3 Трудовая функция – «Контроль функционирования всех систем и процессов дистанционного информационно-справочного обслуживания»

Наименование	Контроль и оценка эффективности деятельности подразделений (групп, служб, отделов) по дистанционному информационно-справочному обслуживанию клиентов	Код	Е/03	Уровень квалификации	5
--------------	--	-----	-------------	----------------------	----------

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	х	Займствовано из оригинала	Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта
---	----------	---	---------------------------	---------------	---

Трудовые действия	Определение форм и методов контроля бизнес-процессов по дистанционному информационно-справочному обслуживанию клиентов
	Организация службы внутреннего контроля деятельности подразделений (групп, служб, отделов) по дистанционному информационно-справочному обслуживанию клиентов
	Организация контроля за функционированием системы внутреннего распорядка в подразделениях (группах, службах, отделах) по дистанционному информационно-справочному обслуживанию клиентов
	Организация контроля исполнения принятых решений персоналом подразделений (групп, служб, отделов) по дистанционному информационно-справочному обслуживанию клиентов
	Организация контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений персоналом подразделений (групп, служб, отделов) по дистанционному информационно-справочному обслуживанию клиентов
	Организация контроля за выполнением стандартов обслуживания и обеспечением качества сотрудниками подразделений (групп, служб, отделов) по дистанционному информационно-справочному обслуживанию клиентов

	Выявление проблем в системе контроля подразделений (групп, служб, отделов) по дистанционному информационно-справочному обслуживанию клиентов определение уровня эффективности деятельности подразделений (групп, служб, отделов) по дистанционному информационно-справочному обслуживанию клиентов
Необходимые умения	Владеть методикой создания системы контроля в контактных информационных центрах
	Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в деятельности подразделений (групп, служб, отделов) по дистанционному информационно-справочному обслуживанию клиентов
	Выявлять отклонения от плановых показателей в деятельности подразделений (групп, служб, отделов) по дистанционному информационно-справочному обслуживанию клиентов
	Организовать своевременное проведение корректирующих и предупреждающих действий с целью устранения выявленных несоответствий
	Применять информационные технологии для целей контроля в контактных информационных центрах
	Организовать систему подготовки отчетов для заинтересованных сторон по эффективности и результативности управления в подразделениях (группах, службах, отделах) по дистанционному информационно-справочному обслуживанию клиентов
Необходимые знания	Основные показатели процессов управления ресурсами в контактных информационных центрах и способы их расчета
	Основы организации деятельности по дистанционному информационно-справочному обслуживанию клиентов
	Принципы и методы создания системы контроля работы персонала в подразделениях (группах, службах, отделах) по дистанционному информационно-справочному обслуживанию клиентов
	Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам
	Методы оценки эффективности системы контроля деятельности в контактных информационных центрах
	Методики оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения
	Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных
	Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала

	Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии
	Основы трудовой дисциплины и охраны здоровья
Другие характеристики	-
	-

3.5.4 Трудовая функция – «Управление проектами по совершенствованию систем и процессов дистанционного информационно-справочного обслуживания»

Наименование	Внедрение инновационных технологий и изменений в процессы дистанционного информационно-справочного обслуживания	Код	Е/04	Уровень квалификации	5
--------------	---	-----	-------------	----------------------	----------

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	х	Заимствовано из оригинала	Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта
---	----------	---	---------------------------	---------------	---

Трудовые действия	Выявление потребности в изменениях деятельности контактного информационного центра
	Управление разработкой и внедрением инновационных технологий в деятельность контактного информационного центра
	Планирование и управление внедрением изменений в развитии контактного информационного центра
	Оценка эффективности внедрения инновационных технологий организации и управления деятельностью контактного информационного центра
Необходимые умения	Анализировать, систематизировать и обобщать информацию
	Разрабатывать и обосновывать предложения по совершенствованию процессов и административных регламентов
	Оценивать ресурсы, необходимые для совершенствования бизнес-процесса или административного регламента
	Оценивать риски выбранных решений

	Разрабатывать требования по интеграции с корпоративными информационными системами
	Разрабатывать и управлять планами мероприятий по совершенствованию бизнес-процессов или административных регламентов
	Основы управления проектами
	Принципы и методы управления изменениями
	Основы организации и проведения обучения персонала
	Формулировать рекомендации и планировать мероприятия по совершенствованию процессов организации
Необходимые знания	Владеть методиками анализа основных факторов, определяющих необходимость изменений в стратегии и тактике контактного информационного центра
	Находить и оценивать новые рыночные возможности, формулировать бизнес-идеи, способствующие развитию контактного информационного центра
	Разрабатывать и реализовывать проекты по повышению конкурентоспособности контактного информационного центра
	Владеть методиками внедрения изменений корпоративных норм и стандартов деятельности в контактном информационном центре
	Владеть методами управления командой проекта по внедрению изменений в контактном информационном центре
	Владеть навыками преодоления сопротивления коллектива контактного информационного центра внедрению изменений
	Принимать стратегические решения по развитию контактного информационного центра в условиях неопределенности
Другие характеристики	-
	-

ⁱ Общероссийский классификатор занятий