МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(Минтруд России)

ПРИКАЗ

19 марта 2018 г. № 163н

Москва

Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по дистанционному информационно-справочному обслуживанию»

В соответствии с пунктом 16 Правил разработки и утверждения профессиональных стандартов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. № 23 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 4, ст. 293; 2014, № 39, ст. 5266; 2016, № 21, ст. 3002; 2018, № 8, ст.1210), п р и к а з ы в а ю:

Утвердить прилагаемый профессиональный стандарт «Специалист по дистанционному информационно-справочному обслуживанию».

Министр М.А. Топилин

МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ЗАРЕГИСТРИРОВАНО
Регистрационный № 50628
от "09" апреля 2018

gost.e-ecolog.ru

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
труда и социальной защиты
Российской Федерации
от «19» марта 2018 г. №1634

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

Специалист по дистанционному информационно-справочному обслуживанию

1149

Регистрационный номер

Содержание

I. Общие сведения 1
II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности) 3
III. Характеристика обобщенных трудовых функций 5
3.1. Обобщенная трудовая функция «Обработка обращений клиентов по дистанционным каналам коммуникации» 5
3.2. Обобщенная трудовая функция «Контроль качества обработки обращений клиентов» 10
3.3. Обобщенная трудовая функции «Планирование ресурсов для обработки обращений клиентов» 14
3.4. Обобщенная трудовая функция «Управление деятельностью по дистанционному информационно-справочному обслуживанию на уровне структурных подразделений и групп специалистов» 18
3.5. Обобщенная трудовая функция «Управление деятельностью по дистанционному информационно-справочному обслуживанию на уровне организации» 26
IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта 32

I. Общие сведения

Деятельность по дистанционному информационно-справочному обслуживанию физических и юридических лиц любых организационно-правовых форм и форм собственности	07.010
(наименование вида профессиональной деятельности)	Код

Основная цель вида профессиональной деятельности:

Предоставление сервиса дистанционной информационно-справочной поддержки в соответствии с потребностями клиентов и спецификой организации

Группа занятий:

1120	Руководители учреждений, организаций и предприятий	3343	Административный и иной исполнительный среднетехнический персонал
4222	Служащие контактных информационных центров	-	-
(код ОКЗ[1])	(наименование)	(код ОКЗ)	(наименование)

Отнесение к видам экономической деятельности:

63.99	Деятельность информационных служб прочая, не включенная в другие группировки
82.20	Деятельность центров обработки телефонных вызовов

(код ОКВЭД[2]) (наименование вида экономической деятельности)

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

Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции		
код	наименование	уровень квалификации	наименование	код	уровень (подуровень) квалификации
A	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
B	Контроль 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
C	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	Управление деятельностью по дистанционному информационно-справочному обслуживанию на уровне структурных подразделений и групп специалистов	5	Оперативное управление группами специалистов, участвующими 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
			Организация мониторинга удовлетворенности клиентов доступностью и качеством предоставления информационно-справочных услуг, создание условий	D/04.5	5

			для проведения независимой оценки качества услуг, оказываемых организацией		
			Разработка предложений по повышению эффективности процессов дистанционного информационно-справочного обслуживания и представление данных предложений вышестоящему руководству	D/05.5	5
E	Управление деятельностью по дистанционному информационно-справочному обслуживанию на уровне организации	6	Планирование и руководство построением единой системы управления дистанционным информационно-справочным обслуживанием на уровне организации	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 на уровне организации	E/04.6	6

III. Характеристика обобщенных трудовых функций

3.1. Обобщенная трудовая функция

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

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

Возможные наименования должностей, профессий	Диспетчер контактного центра Оператор контактного центра

Требования к образованию и обучению	Среднее общее образование Профессиональное обучение – программы профессиональной подготовки по должностям служащих, программы переподготовки служащих, программы повышения квалификации служащих
Требования к опыту практической работы	-
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	4222	Служащие контактных информационных центров

3.1.1. Трудовая функция

Наименование	Информационно-справочная поддержка клиентов	Код	A/01.3	Уровень (подуровень) квалификации	3

Происхождение 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
	Предоставление актуальной информации по запросу клиента по удаленным 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 специализированные программные приложения и информационно-коммуникационую сеть «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
	Устанавливать коммуникацию с клиентами организации с целью предоставления актуальной информации 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
	Взаимодействовать с коллегами для решения рабочих задач
	Разрешать конфликтные ситуации при взаимодействии с клиентами
Необходимые знания	Стандарты и методические документы организации в сфере коммуникации с клиентами организации
	Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне
	Инструкции, процедуры и сценарии обработки контактов
	Требования, предъявляемые к обработке контактов с клиентами
	Порядок взаимодействия между сотрудниками и подразделениями в организации
	Законодательство Российской Федерации о персональных данных и в области 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
	Правила делового общения и речевого этикета
Другие характеристики	-

3.1.2. Трудовая функция

Наименование	Предложение продуктов и услуг организации	Код	A/02.3	Уровень (подуровень) квалификации	3

Происхождение трудовой функции	Оригинал X	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
	Информирование вышестоящего руководителя о нештатных ситуациях
Необходимые умения	Использовать основные программные приложения и информационно-коммуникационную сеть «Интернет» для выполнения рабочих задач
	Работать с большим массивом информационных данных
	Выявлять и формировать потребности клиентов в продуктах и услугах организации
	Представлять продукты и услуги организации, демонстрируя их технические характеристики и преимущества
	Отвечать на вопросы и возражения клиентов при выборе ими 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
	Взаимодействовать с коллегами для решения рабочих задач
	Сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия с клиентами организации
	Пользоваться ПК и его периферийными устройствами, оргтехникой
	Вести документацию и подготавливать отчетность по обработанным обращениям с предложением продуктов и услуг организации клиентам
Необходимые знания	Специализированное программное обеспечение, используемое в работе по удаленному информационно-справочному обслуживанию клиентов
	Стандарты и методические документы организации 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
	Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне
	Технология ответов на вопросы и возражения клиентов
	Правила делового общения и речевого этикета
	Инструкции, процедуры и сценарии обработки заказов клиентов
	Требования, предъявляемые к обработке заказов
	Законодательство Российской Федерации о персональных данных и в области 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
	Организационная структура организации
Другие характеристики	-

3.1.3. Трудовая функция

Наименование	Техническая поддержка клиентов организации	Код	A/03.3	Уровень (подуровень) квалификации	3

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

Трудовые действия	Консультация клиента по его обращению за технической поддержкой
	Организация принятия решения по обращению клиента за технической поддержкой соответствующим подразделением организации
	Контроль своевременности принятия решения по обращению клиента за технической поддержкой
	Формирование ответа клиенту о принятом решении по обращению за технической поддержкой
	Внесение информации в программы и базы данных в определенном организацией порядке
	Информирование вышестоящего руководителя обо всех нештатных ситуациях
Необходимые умения	Пользоваться ПК и его периферийными устройствами, оргтехникой, в том числе использовать основные программные приложения и информационно-коммуникационную сеть «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 обращении клиента за технической поддержкой
	Координировать и согласовывать свою работу с коллегами при обработке обращения клиента за технической поддержкой
	Пользоваться инструментами мониторинга своевременности и качества выполнения задач по обращению клиента за технической поддержкой
	Корректировать свои действия в соответствии с условиями ситуации
	Вносить информацию об обращении клиента за технической поддержкой и статусе выполнения запроса в базу данных в определенном организацией порядке
	Предоставлять клиенту информацию о статусе выполнения запроса о технической поддержке
Необходимые знания	Специализированное программное обеспечение, используемое в работе по удаленному информационно-справочному обслуживанию клиентов
	Стандарты и методические документы организации в сфере обработки обращений клиентов за технической поддержкой
	Инструкции, процедуры и сценарии обработки обращений клиентов за технической поддержкой

	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 обращений за технической поддержкой
	Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне
	Законодательство Российской Федерации о персональных данных и в области 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

Наименование	Прием и регистрация жалоб и претензий клиентов организации	Код	A/04.3	Уровень (подуровень) квалификации	3

Происхождение трудовой функции	Оригинал X	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
	Информирование вышестоящего руководителя обо всех нештатных ситуациях
Необходимые умения	Использовать основные программные приложения и информационно-коммуникационную сеть «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
	Выбирать 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
	Корректировать свои действия в соответствии с условиями ситуации
	Предоставлять клиенту информацию о принятом решении по его претензионному обращению
Необходимые знания	Специализированное программное обеспечение, используемое в работе по удаленному информационно-справочному обслуживанию клиентов
	Стандарты и методические документы организации по работе с претензиями клиентов
	Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне
	Алгоритмы решения конфликтных ситуаций с клиентами
	Основные положения законодательных и нормативных правовых актов, регулирующие предмет деятельности организации, осуществляющей дистанционное информационно-справочное обслуживание
	Правила делового общения и речевого этикета
	Требования, предъявляемые к обработке обращений за технической поддержкой
	Законодательство Российской Федерации о персональных данных и в области 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

Наименование	Код	Уровень квалификации
Контроль качества обработки обращений клиентов	B	4

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

Возможные наименования должностей, профессий	Контролер качества обслуживания Специалист по контролю качества обслуживания Эксперт по контролю качества обслуживания

Требования к образованию и обучению	Среднее профессиональное образование – программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих или Профессиональное обучение – программы профессиональной подготовки по должностям служащих, программы переподготовки служащих, программы повышения квалификации служащих
Требования к опыту	Не менее шести месяцев в области обработки обращений клиентов по

практической работы	дистанционным каналам коммуникации
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	3343	Административный и иной исполнительный среднетехнический персонал
ОКСО[3]	2.09.00.00	Информатика и вычислительная техника
	5.38.00.00	Экономика и управление

3.2.1. Трудовая функция

Наименование	Осуществление мониторинга обработки обращений клиентов	Код	B/01.4	Уровень (подуровень) квалификации	4

Происхождение трудовой функции	Оригинал X	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 удаленному обслуживанию, осуществленных по голосовым каналам коммуникаций
	Вычитка текстов сообщений, возникающих в процессе переписки между клиентами и специалистами по удаленному обслуживанию по текстовым каналам коммуникаций
	Наблюдение за действиями специалистов по дистанционному обслуживанию клиентов с целью проверки их соответствия локальным нормативным актам, регламентирующим правила обслуживания
	Анализ действий специалистов в процессе обработки обращений с точки зрения их 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 дистанционному обслуживанию для удовлетворения целей обращения клиента
	Определять параметры, по которым должна быть проведена оценка действий специалиста по дистанционному обслуживанию в рамках обработки обращения
	Определять требования локальных нормативных актов и внешних регуляторов, которые должны применяться для оценки действий специалиста по дистанционному 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 дистанционному обслуживанию клиентов
	Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне
	Информация о продуктах и услугах организации
	Требования национальных и международных стандартов в сфере управления контактными информационными центрами
	Основные положения законодательных и нормативных правовых актов Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей
Другие характеристики	-

3.2.2. Трудовая функция

Наименование	Оценка действий специалистов при обработке обращений клиентов	Код	B/02.4	Уровень (подуровень) квалификации	4

Происхождение трудовой функции	Оригинал X	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
	Поиск дополнительной информации для обоснования оценки степени полноты и достоверности решения вопроса клиента
	Совершенствование методов и правил оценки действий специалистов по дистанционному обслуживанию клиентов при обработке обращений путем участия в калибровочных сессиях
Необходимые умения	Проводить сравнение фактических действий специалиста по дистанционному обслуживанию с действиями, необходимыми для удовлетворения цели обращения клиента
	Проводить оценку соответствия действий специалиста по дистанционному обслуживанию клиентов требованиям локальных нормативных актов и внешних регуляторов
	Находить необходимую информацию в базах данных, знаний, соответствующем программном обеспечении
	Классифицировать ошибки специалистов по дистанционному обслуживанию клиентов 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 дистанционному обслуживанию клиентов в контактном информационном центре
	Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне
	Информация о продуктах и услугах организации
	Основные требования национальных и международных стандартов в сфере управления контактными информационными центрами
	Основные положения законодательных и нормативных правовых актов Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей
Другие характеристики	-

3.2.3. Трудовая функция

Наименование	Формализация результатов измерения качества обработки обращений клиентов	Код	B/03.4	Уровень (подуровень) квалификации	4

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

Трудовые действия	Расчет оценки каждого обращения, которое было подвергнуто мониторингу, согласно установленным правилам 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 организации
	Формирование рекомендаций по улучшению дистанционного обслуживания клиентов 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 расчета оценки результатов мониторинга обращения
	Вычислять совокупную оценку качества обработки обращений клиентов для отдельного специалиста
	Формулировать выводы и рекомендации на основании результатов мониторинга
	Создавать отчет по результатам мониторинга качества для каждого специалиста, группы специалистов
Необходимые знания	Стандарты организации, регламентирующие составление отчетов по результатам мониторинга
	Правила оцифровки результатов мониторинга
	Специализированное программное обеспечение для контроля качества, которое используется в контактном информационном центре

	Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне
	Основные положения методических документов, национальных и международных стандартов в сфере контроля качества обслуживания клиентов
Другие характеристики	-

3.3. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Планирование ресурсов для обработки обращений клиентов	Код	C	Уровень квалификации	4

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

Возможные наименования должностей, профессий	Планировщик ресурсов Специалист анализу и планированию ресурсов Менеджер по планированию ресурсов Специалист по планированию ресурсов Специалист по мониторингу

Требования к образованию и обучению	Среднее профессиональное образование – программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих или Профессиональное обучение – программы профессиональной подготовки по должностям служащих, программы переподготовки служащих, программы повышения квалификации служащих
Требования к опыту практической работы	Не менее шести месяцев в области обработки обращений клиентов по дистанционным каналам коммуникации
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	3343	Административный и иной исполнительный среднетехнический персонал
ОКСО	2.09.00.00	Информатика и вычислительная техника
	5.38.00.00	Экономика и управление

3.3.1. Трудовая функция

Наименование	Прогноз объемов обращений клиентов и наличия ресурсов в контактном информационном центре	Код	C/01.4	Уровень (подуровень) квалификации	4

Происхождение 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 на протяжении года, месяца, недели и дня
	Выявление тенденции увеличения или снижения количества обращений клиентов и среднего времени их обработки 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
	Перерасчет соответствующих прогнозов в случаях появления причин резкого изменения количества, среднего времени обращений
	Прогнозирование уровня сокращения человеческих ресурсов в силу непланируемых факторов
	Подготовка предложений по совершенствованию процесса прогнозирования
	Консультирование сотрудников организации в отношении вопросов, связанных с результатами прогнозов
Необходимые умения	Использовать программное обеспечение для осуществления прогноза, расчета и составления расписаний
	Проводить процедуры подготовки данных для прогноза, расчета и составления расписаний
	Рассчитывать параметры циклических колебаний объектов прогноза
	Выявлять наличие и рассчитывать параметры тенденций изменения объектов прогнозирования
	Создавать, тестировать и отбирать для использования математические модели связи между количеством, средним временем обработки обращений в контактный информационный центр и будущими периодами
	Разъяснять сотрудникам организации результаты 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 использования ресурсов в контактном информационном центре
	Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне
	Национальные и международные стандарты управления контактными информационными центрами
Другие характеристики	-

3.3.2. Трудовая функция

Наименование	Расчет необходимого количества ресурсов для обработки обращений	Код	C/02.4	Уровень (подуровень) квалификации	4

Происхождение трудовой функции	Оригинал X	Заимствовано 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 клиентов в штате на период долгосрочного прогноза
	Расчет потребности в специалистах по дистанционному обслуживанию клиентов в линии на каждый интервал внутри суток на период краткосрочного прогноза
	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 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 сотрудникам организации вопросы, связанные с результатами расчетов ресурсов
Необходимые знания	Методы подготовки данных для прогноза, расчета и составления расписаний использования ресурсов в контактном информационном центре

	Программное обеспечение для расчетов, прогнозирования и составления расписаний использования ресурсов в контактном информационном центре
	Математические методы прогнозирования, расчета и составления расписаний использования ресурсов в контактном информационном центре
	Методы тестирования математических моделей прогнозирования, расчета и составления расписаний использования ресурсов в контактном информационном центре
	Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне
	Основные требования национальных и международных стандартов в сфере управления контактными информационными центрами
Другие характеристики	-

3.3.3. Трудовая функция

Наименование	Разработка расписаний работы специалистов по обслуживанию клиентов	Код	C/03.4	Уровень (подуровень) квалификации	4

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

Трудовые действия	Сбор и анализ информации для разработки графиков работы специалистов по дистанционному обслуживанию клиентов
	Разработка набора вариантов рабочих графиков для специалистов по дистанционному обслуживанию клиентов в соответствии с требованиями трудового законодательства Российской Федерации и условиями контрактов
	Разработка графиков работы специалистов по дистанционному обслуживанию клиентов
	Разработка графика планируемых отпусков специалистов по дистанционному обслуживанию клиентов
	Оптимизация графиков работы и графиков отпусков в соответствии с потребностями клиентов, организации и сотрудников
	Предоставление для ознакомления графиков работы и графиков отпусков специалистам по дистанционному обслуживанию клиентов
	Внесение изменений в расписания и графики отпусков
Необходимые умения	Использовать программное обеспечение для осуществления прогноза, расчета и составления графиков работы
	Проводить процедуры подготовки данных для прогноза, расчета и составления графиков работы
	Адаптировать и применять математические модели оптимизации для разработки графиков работы и графиков отпусков
	Представлять графики работы сотрудников в виде и формате, необходимом для ознакомления
Необходимые знания	Методы подготовки данных для прогноза, расчета и составления графиков работы

	Программное обеспечение для прогноза, расчета и составления графиков работы
	Математические методы прогноза, расчета и составления графиков работы
	Методы тестирования математических моделей прогноза, расчета и составления графиков работы сотрудников в контактном информационном центре
	Требования трудового законодательства Российской Федерации в отношении норм рабочего времени, графиков работы сотрудников
	Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне
	Основные требования национальных и международных стандартов в сфере управления контактными информационными центрами
Другие характеристики	-

3.4. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Управление деятельностью по дистанционному информационно-справочному обслуживанию на уровне структурных подразделений и групп специалистов	Код	D	Уровень квалификации	5

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

Возможные наименования должностей, профессий	Менеджер Супервайзер Руководитель структурного подразделения

Требования к образованию и обучению	Среднее профессиональное образование – программы подготовки специалистов среднего звена
Требования к опыту практической работы	Не менее шести месяцев в области измерения качества обработки обращений клиентов и/или планирования ресурсов для обработки обращений клиентов или не менее двенадцати месяцев в области обработки обращений клиентов по удаленным каналам коммуникации
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	3343	Административный и иной исполнительный среднетехнический персонал

ОКСО	2.09.02.00	Информатика и вычислительная техника
	5.38.02.00	Экономика и управление

3.4.1. Трудовая функция

Наименование	Оперативное управление группами специалистов, участвующими в дистанционном информационно-справочном обслуживании	Код	D/01.5	Уровень (подуровень) квалификации	5

Происхождение 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
	Предоставление сотрудникам всей необходимой для выполнения рабочих задач информации и других ресурсов
	Мониторинг обновления информации и 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
	Корректировать свои действия в соответствии с ситуацией
Необходимые знания	Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников
	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 статистки 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, правила делового общения, речевого этикета, принятые в организации
Другие характеристики	-

3.4.2. Трудовая функция

Наименование	Контроль работы групп специалистов, соответствия действий специалистов установленным процессам и достижения показателей деятельности	Код	D/02.5	Уровень (подуровень) квалификации	5

Происхождение трудовой функции				
Оригинал	X	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 группой 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 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
	Проводить инструктаж 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
	Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников
	Основные показатели, влияющие на нагрузку сотрудников
	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 статистки 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

Наименование	Обучение и мотивация специалистов, участвующих в дистанционном информационно-справочном обслуживании	Код	D/03.5	Уровень (подуровень) квалификации	5

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	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 основных показателей их работы от установленных значений
	Составление индивидуальных планов профессионального развития

	специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра
	Доведение до руководителя группы информации о систематическом невыполнении сотрудником плановых показателей
	Ознакомление линейных сотрудников группы с изменениями в содержании единой базы знаний
	Проведение работы по облегчению 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 для новых сотрудников планы адаптации в контактном информационном центре
	Формировать индивидуальные планы профессионального развития сотрудников
	Выявлять потребности в обучении специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра
	Формировать план обучения специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра
	Мотивировать специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра к достижению поставленных целей и показателей 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
	Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников
	Методы и способы нематериальной мотивации специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра

	Правила получения обратной связи от специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра
	Действующие регламенты организации по адаптации новых сотрудников
	Действующие регламенты организации по обслуживанию клиентов
	Установленный в организации 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

Наименование	Организация мониторинга удовлетворенности клиентов доступностью и качеством предоставления информационно-справочных услуг, создание условий для проведения независимой оценки качества услуг, оказываемых организацией	Код	D/04.5	Уровень (подуровень) квалификации	5

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

Трудовые действия	Определение целевых показателей качества 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 оказания предоставляемых услуг
Необходимые умения	Адаптировать и применять лучшие практики контактных центров для достижения целей по качеству оказания предоставляемых услуг

	Проводить экспертизы в зоне своей ответственности
	Контролировать выполнение требований организации по качеству и стандартов качества
	Организовывать проведение выборочных проверок предоставляемых услуг
	Осуществлять методическое руководство в зоне своей ответственности и обеспечивать его необходимой документацией
	Выстраивать 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 оказания предоставляемых услуг
	Принципы формирования показателей качества 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
	Основные методические документы, национальные и международные стандарты в сфере контроля качества обслуживания клиентов
	Показатели удовлетворенности клиентов и способы их расчета
	Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников
	Практики применения форм, методов, приемов, способов и процедур контроля качества оказания предоставляемых услуг, в том числе с использованием программных продуктов для получения и обработки информации о выявленных отклонениях
Другие характеристики	-

3.4.5. Трудовая функция

Наименование	Разработка предложений по повышению эффективности процессов дистанционного информационно-справочного обслуживания и представление данных предложений вышестоящему руководству	Код	D/05.5	Уровень (подуровень) квалификации	5

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

Трудовые действия	Изучение и оценка эффективности процессов удаленного информационно-справочного обслуживания на уровне отдельных групп, оценка работы каждого сотрудника в зоне его ответственности
	Предложение новых методов решения задач в сфере дистанционного информационно-справочного обслуживания
	Отслеживание и применение в своей деятельности новых знаний в области

	организации деятельности контактных информационных центров
	Выявление причин неудовлетворительного выполнения работы
	Анализ изменений в процессе выполнения работ
	Выявление и оценка влияния факторов внутренней и внешней среды на эффективность процессов дистанционного информационно-справочного обслуживания
	Разработка предложений по внедрению новой техники, новых технологий, изменению бизнес-процессов
Необходимые умения	Анализировать эффективность, организационные и технические условия дистанционного информационно-справочного обслуживания
	Применять методы сбора данных с использованием технических средств
	Составлять презентационные и информационно-аналитические материалы, статьи, справки для обоснования эффективности вносимых предложений; проводить публичные выступления
	Анализировать и внедрять технологии и инструменты передового опыта в организации процессов дистанционного информационно-справочного обслуживания
	Обосновывать выработанные предложения с использованием количественных и качественных показателей
	Организовывать работу по сбору и рассмотрению предложений сотрудников и клиентов по повышению эффективности процессов дистанционного информационно-справочного обслуживания
Необходимые знания	Основы психологии и управления персоналом
	Основы управления изменениями
	Основы делового этикета и профессионального взаимодействия
	Методы сбора информации
	Принципы и правила работы с нормативно-методической документацией; требования к разработке регламентов процессов
	Методы совершенствования процессов
	Методы оценки достоверности собранной информации
	Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников
	Методы оценки эффективности процессов или административных регламентов
Другие характеристики	-

3.5. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Управление деятельностью по дистанционному информационно-справочному обслуживанию на уровне организации	Код	E	Уровень квалификации	6

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

Возможные наименования	Директор Руководитель организации

должностей, профессий	

Требования к образованию и обучению	Высшее образование – бакалавриат или Высшее образование (непрофильное) – бакалавриат и дополнительное профессиональное обучение – программы профессиональной переподготовки по профилю деятельности
Требования к опыту практической работы	Не менее одного года руководства подразделением по удаленному информационно-справочному обслуживанию
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	1120	Руководители учреждений, организаций и предприятий
ОКСО	2.09.03.00	Информатика и вычислительная техника
	5.38.03.00	Экономика и управление

3.5.1. Трудовая функция

Наименование	Планирование и руководство построением единой системы управления дистанционным информационно-справочным обслуживанием на уровне организации	Код	E/01.6	Уровень (подуровень) квалификации	6

Происхождение трудовой функции	Оригинал X	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 в организации
	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
	Разработка рекомендаций по модернизации бизнес-процессов дистанционного обслуживания клиентов
	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
	Формирование предложений для бюджета, выделяемого на функционирование и развитие системы дистанционного обслуживания клиентов
Необходимые умения	Планировать деятельность организации в подсистеме дистанционного обслуживания клиентов
	Разрабатывать программы развития подсистемы дистанционного обслуживания клиентов
	Формировать систему показателей эффективности 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 информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
	Анализировать показатели 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
	Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки деятельности контактных информационных центров
	Основы управления проектами и изменениями
	Теория конфликтологии и психологии делового общения
	Системы стимулирования персонала, повышения его 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

Наименование	Организация и координация деятельности подразделений, участвующих в дистанционном информационно-справочном обслуживании	Код	E/02.6	Уровень (подуровень) квалификации	6

Происхождение трудовой функции	Оригинал X	Заимствовано 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 удаленном информационно-справочном обслуживании между собой и со смежными подразделениями организации
	Организация работы линейных руководителей в рамках выполнения структурными подразделениями поставленных задач и достижения целевых показателей эффективности процесса дистанционного информационно-справочного обслуживания
	Распределение зон ответственности линейных руководителей, областей их полномочий
	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 удаленного 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
	Анализировать потребности структурных подразделений контактного информационного центра в материальных ресурсах и персонале
	Анализировать и оценивать результаты реализации текущих целей и задач по удаленному информационно-справочному обслуживанию
	Организовывать работу коллектива исполнителей, принимать управленческие решения в условиях различных мнений

	Создавать системы 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 контактных информационных центров
	Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки деятельности контактных информационных центров
	Подходы, методы и способы организации контроля и оценки деятельности контактных информационных центров
Другие характеристики	-

3.5.3. Трудовая функция

Наименование	Контроль функционирования всех систем и процессов дистанционного информационно-справочного обслуживания	Код	E/03.6	Уровень (подуровень) квалификации	6

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

Трудовые действия	Определение форм и методов контроля бизнес-процессов удаленного информационно-справочного обслуживания клиентов
	Организация службы внутреннего контроля деятельности подразделений (групп, служб, отделов) удаленного информационно-справочного обслуживания клиентов
	Организация контроля функционирования системы внутреннего распорядка в подразделениях (группах, службах, отделах) удаленного информационно-справочного обслуживания клиентов
	Организация контроля исполнения принятых решений персоналом подразделений (групп, служб, отделов) удаленного информационно-справочного обслуживания клиентов
	Организация контроля соблюдения технических и санитарных условий работы персоналом подразделений (групп, служб, отделов) удаленного информационно-справочного обслуживания клиентов
	Организация контроля выполнения стандартов обслуживания и обеспечения качества сотрудниками подразделений (групп, служб, отделов) удаленного

	информационно-справочного обслуживания клиентов
	Выявление проблем в системе контроля подразделений (групп, служб, отделов) удаленного информационно-справочного обслуживания клиентов, определение уровня эффективности деятельности подразделений (групп, служб, отделов) удаленного информационно-справочного обслуживания клиентов
Необходимые умения	Применять методики 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) удаленного информационно-справочного обслуживания клиентов
	Выявлять отклонения от плановых показателей в деятельности подразделений (групп, служб, отделов) удаленного информационно-справочного обслуживания клиентов
	Организовывать проведение корректирующих и предупреждающих действий с целью устранения выявленных несоответствий
	Применять информационные технологии для целей контроля в контактных информационных центрах
	Организовывать систему подготовки для заинтересованных сторон отчетов по эффективности и результативности управления в подразделениях (группах, службах, отделах) удаленного информационно-справочного обслуживания клиентов
Необходимые знания	Основные показатели процессов управления в контактных информационных центрах и способы их расчета
	Основы организации деятельности по удаленному информационно-справочному обслуживанию клиентов
	Принципы и методы создания системы контроля работы персонала в подразделениях (группах, службах, отделах) удаленного информационно-справочного обслуживания клиентов
	Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным в организации регламентам и стандартам
	Методы оценки эффективности системы контроля деятельности в контактных информационных центрах
	Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных
	Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала
	Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии
	Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки деятельности контактных информационных центров
	Основы охраны труда
Другие характеристики	-

3.5.4. Трудовая функция

Наименование	Управление проектами по совершенствованию систем и процессов дистанционного информационно-справочного обслуживания на уровне организации	Код	E/04.6	Уровень (подуровень) квалификации	6

Происхождение трудовой функции	Оригинал X	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 планы мероприятий по совершенствованию бизнес-процессов или административных регламентов и управлять их выполнением
	Разрабатывать и реализовывать проекты повышения конкурентоспособности контактного информационного центра
	Принимать стратегические решения по развитию контактного информационного центра в условиях неопределенности
	Формулировать рекомендации и планировать мероприятия по совершенствованию процессов организации
Необходимые знания	Методики анализа основных факторов, определяющих необходимость изменений в стратегии и тактике контактного информационного центра
	Технологии поиска и оценки новых рыночных возможностей, алгоритмы формулирования бизнес-идей, способствующих развитию контактного информационного центра
	Методики внедрения изменений корпоративных норм и стандартов деятельности в контактном информационном центре
	Методы управления командой проекта по внедрению изменений в контактном информационном центре
	Подходы и методы преодоления сопротивления коллектива контактного информационного центра внедрению изменений
	Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности,

	применяемых в организации для оценки деятельности контактных информационных центров
	Основы управления проектами
	Принципы и методы управления изменениями
	Основы организации и проведения обучения персонала
Другие характеристики	-

IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта

4.1. Ответственная организация-разработчик

НП «Национальная ассоциация офисных специалистов и административных работников», город Москва
Заместитель председателя правления – директор Хлюснева Людмила Петровна

4.2. Наименования организаций-разработчиков

1	НО Ассоциация организаций по поддержке инновационного развития «Национальная Ассоциация Контактных Центров, город Москва
2	ООО «Апекс Берг Контакт-Центр Консалтинг», город Москва
3	ООО «Международный Институт Сертификации Контактных Центров», город Москва
4	ООО «Такском», город Москва
5	ООР «Российский союз промышленников и предпринимателей», город Москва

[1] Общероссийский классификатор занятий.
[2] Общероссийский классификатор видов экономической деятельности.
[3] Общероссийский классификатор специальностей по образованию.

gost.e-ecolog.ru