



МИНИСТЕРСТВО ТРУДА
И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



НАЦИОНАЛЬНЫЙ СОВЕТ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМ КВАЛИФИКАЦИЯМ



Национальное
агентство развития
квалификаций



СПК
в области документального и
административно-хозяйственного обеспечения
деятельности организации



Международная Конференция 14-ой Недели Контактных Центров CC Week 2023

Практическое применение профессионального стандарта в решении задач, которые ставит бизнес

Кузнецова Иветта
Эксперт СПК в области документационного и
административно-хозяйственного обеспечения
деятельности организации.
Эксперт НОК по специальностям индустрии КЦ

24-25 октября, г. Москва



МИНИСТЕРСТВО ТРУДА
И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



НАЦИОНАЛЬНЫЙ СОВЕТ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМ КВАЛИФИКАЦИЯМ



Национальное
агентство развития
квалификаций



СПК
в области делового и
административно-хозяйственного обеспечения
деятельности организации



- Зачем контакт-центру профстандарты?
- Оптимизируем работу с персоналом контакт-центра правильно: алгоритм применения профстандарта на всех этапах HR-цикла.
- Работают профессионалы. Как выглядит и что дает независимая оценка квалификаций?

Персонал – ключевой стратегический приоритет на ближайшие годы

По данным опроса компанией Gartner аудитории из более 500 директоров по персоналу и HR-специалистов в 60 странах из разных отраслей в 2022 году ТОП-5 приоритетов в управлении персоналом



Вопросы, без ответа



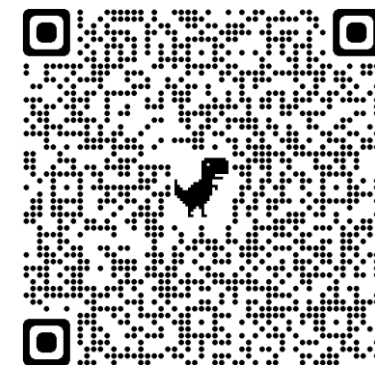
как и какие стратегические решения будут принимать менеджеры в контактных центрах, если на текущий момент:

- Свыше 76% линейных руководителей, принявших участие в демо-тестировании по теоретической части экзамена НОК, не смогли преодолеть 60% барьер верных ответов. Т.о. планка ЗУН, заданная профессиональным сообществом в действующем профессиональном стандарте, оказалась для них недостижимой
- Не более 25% линейных руководителей, могут дать верные определения для ключевых групп показателей контактных центров «Доступность», «Качество», «Производительность», «Результативность»
- Подавляющее большинство программ обучения кадрового резерва и линейных руководителей в контакт-центрах внутри компаний не включают в основной блок обучения процессы, стандарты и терминологию индустрии. А те программы, которые включают, темы, связанные с индустрией контакт-центров, проводятся по остаточному принципу.

Решение – применение общего для индустрии эталона



Профессиональный стандарт «Специалист по дистанционному информационно-справочному обслуживанию» – это ядро требований к квалификации специалистов индустрии, сформированное из экспертизы более тысячи людей – представителей бизнеса и профессионального сообщества, обладающих практическими знаниями об актуальных запросах работодателей по ключевым ролям Контакт-центров (ЦОВ)

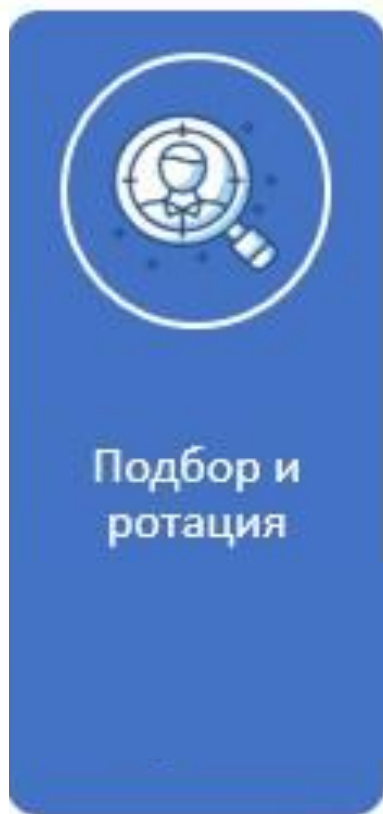


Оператор	Контролер качества	WFM специалист	Руководитель группы (SV)	Руководитель КЦ
<ul style="list-style-type: none">• ОТФ А• Обработка обращений клиентов по дистанционным каналам коммуникации	<ul style="list-style-type: none">• ОТФ В• Контроль качества обработки обращений клиентов	<ul style="list-style-type: none">• ОТФ С• Планирование ресурсов для обработки обращений клиентов	<ul style="list-style-type: none">• ОТФ D• Управление деятельностью по дистанционному информационно-справочному обслуживанию на уровне структурных подразделений и групп специалистов	<ul style="list-style-type: none">• ОТФ Е• Управление деятельностью по дистанционному информационно-справочному обслуживанию на уровне организации

Этапы HR-цикла



Применение ПС на различных этапах HR-цикла



- основа для разработки должностных инструкций;
- индикаторы для понимания уровня компетенций у кандидатов на рабочие места;
- ясные ориентиры при сопоставлении квалификаций;
- **вакансии, привлекающие людей с преобладанием профессионального типа трудовой мотивации;**

Типологическая модель мотивации В.И.Герчикова

Каждый человек с точки зрения его мотивации представляет собой **сочетание в некоторых пропорциях 5 чистых мотивационных типов:**



Избегательный тип

- Минимальные усилия за небольшие, но стабильные деньги
- Понять и простить



Инструментальный тип

- Могу заработать деньги
- Ради денег готов пойти на все, даже на работу



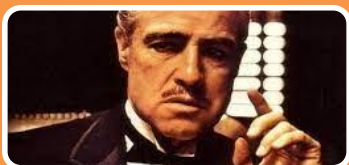
Патриотический тип

- Чувствую себя нужным коллективу
- Скорей бы понедельник и снова на работу



Профессиональный тип

Могу использовать свои знания и опыт
Дело мастера боится

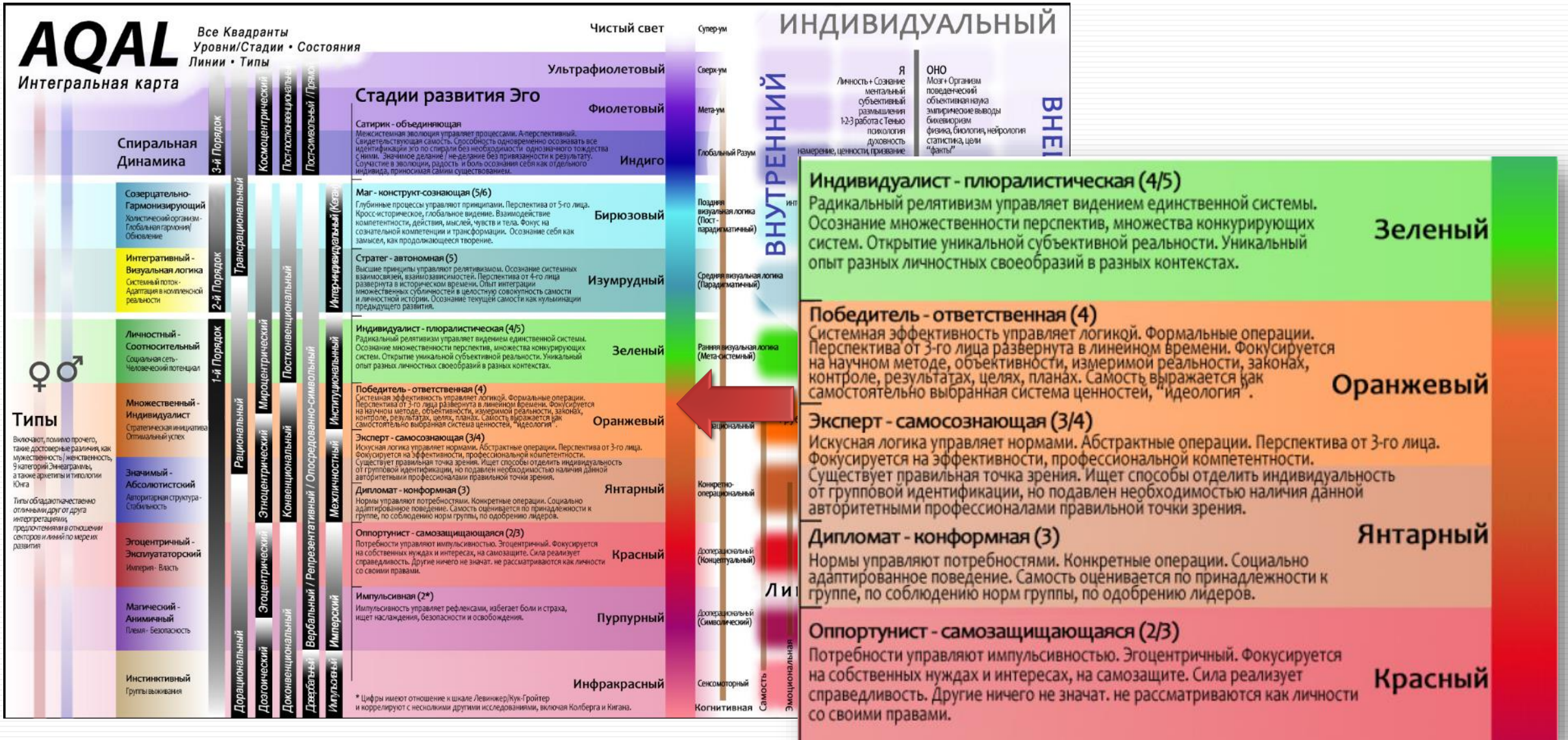


Хозяинский тип

Могу самостоятельно решать, что и когда мне делать
Командовать парадом буду я



Интегральная спиральная динамика



На какой тип ориентированы вакансии?

01

Условия:

- Доход в месяц от до рублей;
- График работы 2/2 (по желанию график согласовывается с руководителем);
- Оформление по ТК РФ;
- Выплата заработной платы 2 раза в месяц;
- Оплата 50% занятий фитнесом и корпоративные обеды по пятницам;
- Благоустроенный, комфортный офис недалеко от станции м.

03

Что мы ПРЕДЛАГАЕМ:

- ★ Оформление согласно ТК РФ или ГПХ;
- ★ Мотивация оклад в +% от выкупа + премии
- ★ Бонусы ежедневные, еженедельные и ежемесячные;
- ★ Обучение 2 дня Бесплатно, еще и доплачиваем 1000 рублей за каждый день ;
- ★ Своевременные выплаты заработной платы - 1 раз в неделю;
- ★ Гибкий график работы: 5/2 Выходные: суббота и воскресенье, праздничные дни-выходные дни;
- ★ Режим работы с 9.00 до 18.00 по Москве (каждый час перерыв по 10 минут и 40 минут на обед);
- ★ Теплая база, без поиска клиентов и холодных звонков.

02

Условия:

- График работы 5/2 или 6/1 можно работать 4 часа или 8
- Смены с 10.00 до 14.00 или с 14.00 до 18.00 или с 16.00 до 20.00
- Полный рабочий день с 10.00 до 18.00 при желании
- Оформление по ТК РФ или по договору
- Оплата каждые две недели без задержек
- Работа только в офисе Удаленно нет .
- Оплата окладная часть и бонусы.
- Без продаж только консультации и без поиска.

На какой тип ориентированы вакансии?

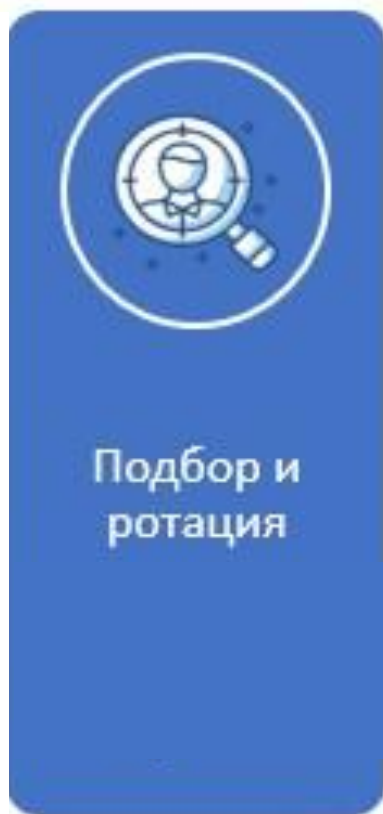
04 Мы предлагаем:

- Команду профессионалов, частью которой ты станешь официально с первого рабочего дня;
- Стабильный доход: оклад и ежемесячные премии;
- ДМС (включая стоматологию), страхование жизни;
- Возможности для карьерного роста уже через 4 месяца после трудоустройства;
- Портал для Online обучения и развития с доступом 24/7;
- Электронную библиотеку с собственным мобильным приложением;
- Мотивационные конкурсы;
- Корпоративные скидки от партнеров.

05 Что вы получите:

- ЗП стабильна как часы: доход будет складываться из оклада + KPI
- Федеральные проекты: масштабно, статусно, хочется гордиться
- Дрим тим: работа в команде креативных и нетоксичных результатников
- Work-life balance: создаём условия труда, в которых ты будешь работать эффективно и чувствовать себя в безопасности
- Гибкое утро при графике 5/2

Применение ПС на различных этапах HR-цикла



- **основа для разработки должностных инструкций;**
- **индикаторы для понимания уровня компетенций у кандидатов на рабочие места;**
- **ясные ориентиры при сопоставлении квалификаций;**
- вакансии, привлекающие людей с преобладанием профессионального типа трудовой мотивации;

Профессиональный стандарт – немного о структуре



Оператор

Контролер качества

WFM специалист

Руководитель группы

Руководитель КЦ



- Информационно-справочная поддержка клиентов
- Предложение продуктов и услуг организации
- Техническая поддержка клиентов организации
- Прием и регистрация жалоб и претензий клиентов организации

- Осуществление мониторинга обработки обращений клиентов
- Оценка действий специалистов при обработке обращений клиентов
- Формализация результатов измерения качества обработки обращений клиентов

- Прогноз объемов обращений клиентов и наличия ресурсов в контактном информационном центре
- Расчет необходимого количества ресурсов для обработки обращений
- Разработка расписаний работы специалистов по обслуживанию клиентов

- Оперативное управление группами специалистов
- Контроль работы групп специалистов
- Обучение и мотивация специалистов
- Организация мониторинга удовлетворенности клиентов
- Разработка предложений по повышению эффективности процессов ДИСО и представление данных предложений вышестоящему руководству

- Планирование и руководство построением единой системы управления ДИСО на уровне организации
- Организация и координация деятельности подразделений, участвующих в ДИСО
- Контроль функционирования всех систем и процессов ДИСО
- Управление проектами по совершенствованию систем и процессов ДИСО на уровне организации

Профессиональный стандарт – немного о структуре (на примере оператора)



Трудовая функция

Трудовые действия

Умения

Информационно-
справочная
поддержка
клиентов

- 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

- Пользоваться персональным компьютером (ПК) и его периферийными устройствами, оргтехникой
- Использовать специализированные программные приложения и информационно-коммуникационную сеть «Интернет» для выполнения рабочих задач
- Работать с большим массивом информационных данных
- Выявлять потребность клиента в получении информации с помощью разных типов вопросов
- ...

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
- ...

Профессиональный стандарт – основа для MRH (на примере оператора)



Операторы	Минимальный уровень для найма (MRH) ВНЕШНИЙ	Способы проверки, оценки уровня знаний и навыков MRH Внешний
Информационно-справочная поддержка клиентов		
Обработка входящих контактов клиентов в соответствии со сценариями обслуживания и установленными стандартами качества обслуживания	Пользоваться персональным компьютером (ПК) и его периферийными устройствами, оргтехникой	задание
	Работать с большим массивом информационных данных	задание
	Выявлять потребность клиента в получении информации с помощью разных типов вопросов	кейс
	Разрешать конфликтные ситуации при взаимодействии с клиентами	кейс
Предоставление актуальной информации по запросу клиента по удаленным каналам коммуникации	Правила деловой переписки и письменного этикета	задание
	Правила делового общения и речевого этикета	задание
Предложение продуктов и услуг организации		
Техническая поддержка клиентов организации		
Прием и регистрация жалоб и претензий клиентов организации		

Применение ПС на различных этапах HR-цикла



Онбординг



Обучение и
развитие



Верификация
знаний/
Оценка и
аттестация

- перечень компетенций для допуска к самостоятельной работе
- правильные фокусы для разработки программ обучения (формального и неформального, включая обучение на рабочем месте);
- траектории для понятных карьерных планов и этапов развития;
- объект оценки качества прохождения обучения;

Операторы	Минимальный уровень для найма (MRH) ВНЕШНИЙ	Способы проверки, оценки уровня знаний и навыков MRH Внешний	Минимальный уровень соответствия для допуска к работе (MSR)	Способы первичного обучения	Способы проверки, оценки уровня знаний и навыков MSR (допуск)
Информационно-справочная поддержка клиентов					
Обработка входящих контактов клиентов в соответствии со сценариями обслуживания и установленными стандартами качества обслуживания	Пользоваться персональным компьютером (ПК) и его периферийными устройствами,	задание			
	Работать с большим массивом информационных данных Выявлять потребность клиента в получении информации с помощью разных типов вопросов	задание	Использовать специализированные программные приложения и информационно-коммуникационную сеть «Интернет» для выполнения рабочих задач	тренажер	задание
		кейс			
			Выбирать оптимальный алгоритм обслуживания клиента Устанавливать коммуникацию с клиентами организации с целью предоставления актуальной информации общего характера Взаимодействовать с коллегами для решения рабочих задач	электронный курс электронный курс наставник	кейс тест наблюдение в работе
Предоставление актуальной информации по запросу клиента по удаленным каналам коммуникации	Разрешать конфликтные ситуации при взаимодействии с клиентами	кейс			
			Требования, предъявляемые к обработке контактов с клиентами Порядок взаимодействия между сотрудниками и подразделениями в организации Требования охраны труда и пожарной безопасности	наставник наставник специалист по ОТиТБ	тест тест тест
Внесение информации в программы и базы данных в определенном организацией порядке	Правила деловой переписки и письменного этикета	задание			
	Правила делового общения и речевого этикета	задание			
Предложение продуктов и услуг организации					

Применение ПС на различных этапах HR-цикла



Верификация
знаний/
Оценка и
аттестация



Подкрепление
ценностей,
мотивация,
вовлеченность



Контроль и
обратная связь

- Независимая оценка квалификации, как объективное признание качества квалификаций и их значимости на национальном уровне – мотиватор для профессионального типа;
- подготовка к процедуре НОК создает продуктивную атмосферу во всей команде за счет фокуса на понимании дела;
- принципы, понимание и применение которых снижает уровень стресса для действий сотрудников в условиях неопределенности;

Бесплатное демо-тестирование по теоретической части экзамена НОК на соответствие ОТФ D



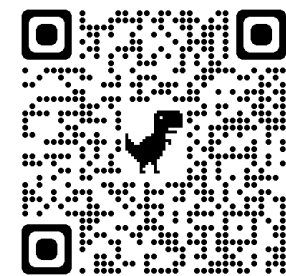
Независимая оценка квалификации



Это единственная система, которая подтверждает профессионализм специалиста на федеральном уровне. Это официальное признание квалификации в национальной системе, которое нельзя купить «в переходе», получить «за выслугу лет», выхлопотать, как признание заслуг.

Как происходит независимая оценка квалификации?

- Оценка квалификации проводится исключительно на базе уполномоченных организаций – Центров оценки квалификаций.
- Решения о соответствии профессиональной квалификации соискателя требованиям профессионального стандарта выносятся комиссией ЦОК, состоящей из экспертов, уполномоченных на проведение оценки по соответствующей квалификации, и передаются в Совет по профессиональным квалификациям, Совет утверждает и подает документы в Национальное агентство по развитию квалификаций и затем они вносятся в Национальный реестр о сдаче экзамена и именно из Национального реестра распечатываются свидетельства о прохождении независимой оценки квалификации и в обязательном порядке имеют QR-код
- Только свидетельства, распечатанные с QR-кодом из Национального реестра подтверждают проверку соответствия специалиста требованиям профессионального стандарта и могут служить доказательством квалификации специалиста на всей территории страны.

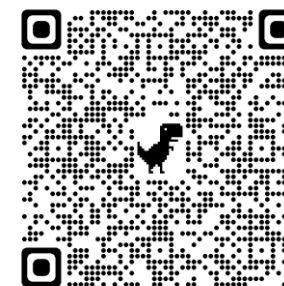


Независимая оценка квалификации



Эксперт по независимой оценке квалификации (НОК) на соответствие профессиональному стандарту «Специалист по дистанционному информационно-справочному обслуживанию» – это официальный статус, подтверждающий наличие наивысшей квалификации и исключительной компетенции в вопросе квалификации персонала контакт-центров (ЦОВ) в рамках национальной системы квалификаций Российской Федерации.

Записаться в
ближайшую
группу обучения
экспертов НОК
(декабрь-январь)





МИНИСТЕРСТВО ТРУДА
И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



НАЦИОНАЛЬНЫЙ СОВЕТ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМ КВАЛИФИКАЦИЯМ



Национальное
агентство развития
квалификаций



СПК
в области документального и
административно-хозяйственного обеспечения
деятельности организации



Записаться в рабочую группу по актуализации
профессионального стандарта



Спасибо за внимание!

Кузнецова Иветта
Эксперт СПК в области документационного и
административно-хозяйственного обеспечения
деятельности организации.
Эксперт НОК по специальностям индустрии КЦ.

+7 (985) 365 57 42, spk_do_aho@bk.ru

Использованные изображения



Слайд 3 <https://emtemp.gcom.cloud/ngw/globalassets/en/human-resources/documents/trends/top-priorities-for-hr-leaders-2022.pdf>

Слайд 6 и далее Изображение от flatart на Freepik <https://ru.freepik.com/author/flatart>

Слайд 8 кадр из фильма «Бородач» <https://vm.ru/entertainment/687211-ponyat-i-prostit-serial-borodach-kak-prazdnik-kazhdyj-den>

Слайд 8 <https://www.gazeta.ru/business/news/2023/10/03/21416779.shtml>

Слайд 8 <https://stihi.ru/2021/01/10/7233>

Слайд 8 кадр из фильма «Назад в будущее» <https://lifehacker.ru/nazad-v-budushhee/>

Слайд 8 кадр из фильма "Крестный отец» <https://www.m24.ru/articles/premery/21102016/119941>

Слайд 9 https://www.nlping.ru/img/art/Big_AQAL_Rus.jpg

Слайды 10-11 материалы вакансий с сайта hh.ru