

Номер п/п	Наименование квалификации	Наименование и реквизиты п рофессиональ ного стандарта, на соответствие которому проводится независимая оценка квалификации	Уровень (подуровень) квалификации , в соответствии с профессионал ьным стандартом	Положения профессионального стандарта			Квалификацио нное требование, установленное федеральным законом и иным нормативным правовым актом Российской Федерации, и реквизиты этого акта	Перечень документов, необходимых для прохождения профессионал ьного экзамена по со ответствующе й квалификации	Срок действия свидетельства о квалификации	Дополнитель ные характерист ки (при необход имости): наименование профессии рабочего, должности руководителя, специалиста и служащего в соответствии с ЕТКС, ЕКС с указанием разряда работы, профе ссии/категори и должности/к ласса профессии
				код трудовой функции	наименование трудовой функции	дополнитель ые сведения (при необходи мости)				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Оператор Контактного центра (3 уровень квалификации)	Специалист по дистанционно му информаци онно- справочному обслуживанию Приказ Минтруда России от 19.03. 2018 г. № 163н	3	A/01.3	Информацион но-справочная поддержка клиентов	-	-	1. Документ, п одтверждающи й наличие среднего общего образования 2. Документ, п одтверждающи й наличие про фессиональног о обучения - программы пр офессиональн ой подготовки по должностям служащих, программы переподготовк	3 года	-

				A/02.3	Предложение продуктов и услуг организации			и служащих, программы повышения квалификации служащих		
				A/03.3	Техническая поддержка клиентов организации					
				A/04.3	Прием и регистрация жалоб и претензий клиентов организации					