1. Наименование квалификации:
Специалист по контролю качества обслуживания (4 уровень квалификации)

2. Номер квалификации:
07.01000.02

3. Уровень (подуровень квалификации):
4

4. Область профессиональной деятельности:

5. Вид профессиональной деятельности:

6. Реквизиты протокола Совета об одобрении квалификации:

7. Реквизиты приказа Национального агентства об утверждении квалификации:

8. Основание разработки квалификации:

Вид документа	Полное наименование и реквизиты документа
Профессиональный стандарт	Специалист по дистанционному информационно-справочному обслуживанию Приказ Минтруда России от 19.03. 2018 г. № 163н
Квалификационное требование, установленное федеральным законом и иным нормативным правовым актом Российской Федерации	-
Квалификационная характеристика, связанная с видом профессиональной деятельности	

9. Трудовые функции (профессиональные задачи, обязанности) и их характеристики:

Код	Наименование трудовой функции профессиональной	Трудовые действия	Необходимые умения	Необходимые знания	Дополнительные сведения
B/01.4	Осуществление мониторинга обработки обращений клиентов				
B/02.4	Оценка действий специалистов при обработке обращений клиентов				
B/03.4	Формализация результатов измерения качества обработки				

	обращений клиентов				

10. Возможные наименования должностей, профессий и иные дополнительные характеристики:

Связанные с квалификацией наименования должностей, профессий, специальностей, групп, видов деятельности, компетенций и т. п.	Документ, цифровой ресурс	Код по документу (ресурсу)	Полное наименование и реквизиты документа (адрес ресурса)
-			

11. Основные пути получения квалификации:

Формальное образование и обучение (тип образовательной программы, при необходимости - направление подготовки / специальность / профессия, срок обучения и особые требования, возможные варианты):	
Опыт практической работы (стаж работы и особые требования (при необходимости), возможные варианты):	
Неформальное образование и самообразование (возможные варианты):	

12. Особые условия допуска к работе:

-

13. Наличие специального права в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, необходимого для выполнения работы:

14. Перечень документов, необходимых для прохождения профессионального экзамена по квалификации:

1. Документ, подтверждающий наличие среднего профессионального образования по программе подготовки квалифицированных служащих
2. Документ, подтверждающий наличие опыта работы не менее 6 месяцев в области обработки обращений клиентов по дистанционным каналам коммуникации
ИЛИ
1. Документ, подтверждающий наличие профессионального обучения по программе профессиональной подготовки по должностям служащих, программы переподготовки служащих, программы повышения квалификации служащих
2. Документ, подтверждающий наличие опыта работы не менее 6 месяцев в области обработки обращений клиентов по дистанционным каналам коммуникации