Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение

Чувашской Республики

 «Чебоксарский экономико-технологический колледж»

Министерства образования Чувашской Республики

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

**МДК 04.01 ОСНОВЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СПЕЦИАЛИСТА КОНТАКТНЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ**

специальность

среднего профессионального образования

**20.02.05 Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях**

 Чебоксары 2024

1. Пояснительная записка.
2. Программа промежуточной аттестации (комплект оценочных средств для оценки освоения умений и усвоения знаний, сформированности общих и профессиональных компетенций при проведении промежуточной аттестации).
3. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля

**1.ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу МДК 04.01 Основы деятельности специалиста контактных информационных систем.

ФОС разработан на основании положений:

федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 20.02.05 Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях;

программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) по специальности среднего профессионального образования 20.02.05 Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях;

рабочей программы МДК 04.01 Основы деятельности специалиста контактных информационных систем.

Критерии оценки уровня освоения

При проведении аттестации студентов используются следующие критерии оценок:

Оценка "отлично" ставится студенту, проявившему всесторонние и глубокие знания учебного материала, освоившему основную и дополнительную литературу, обнаружившему творческие способности в понимании, изложении и практическом использовании усвоенных знаний. Оценка "отлично" соответствует высокому уровню освоения дисциплины.

Оценка "хорошо" ставится студенту, проявившему полное знание учебного материала, освоившему основную рекомендованную литературу, обнаружившему стабильный характер знаний и умений и способному к их самостоятельному применению и обновлению в ходе последующего обучения и практической деятельности. Оценка "хорошо" соответствует достаточному уровню освоения дисциплины.

Оценка "удовлетворительно" ставится студенту, проявившему знания основного учебного материала в объеме, необходимом для последующего обучения и предстоящей практической деятельности, знакомому с основной рекомендованной литературой, допустившему неточности при ответе, но в основном обладающему необходимыми знаниями и умениями для их устранения при корректировке со стороны преподавателя. Оценка "удовлетворительно" соответствует достаточному уровню освоения дисциплины.

Оценка "неудовлетворительно" ставится студенту, обнаружившему существенные пробелы в знании основного учебного материала, допустившему принципиальные ошибки при применении теоретических знаний, которые не позволяют ему продолжить обучение или приступить к практической деятельности без дополнительной подготовки по данной дисциплине. Оценка "неудовлетворительно" соответствует низкому уровню освоения дисциплины.

Для оценки уровня освоения дисциплин, профессиональных модулей (их составляющих) в колледже устанавливаются следующее соответствие:

«отлично» - высокий уровень освоения;

«хорошо», «удовлетворительно» - достаточный уровень освоения;

«неудовлетворительно» - низкий уровень освоения.

Для оценки общих и профессиональных компетенций студентов используется дихотомическая система оценивания: «0» – компетенция не освоена, «1» – компетенция освоена. Оценка общих и профессиональных компетенций по дисциплине отражается в журнале учебных занятий и выставляется на основании результатов выполнения практикоориентированных заданий.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

**иметь практический опыт:**

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.

**уметь:**

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

**знать:**

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

**2. ПРОГРАММА ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена по модулю. При проведении промежуточной аттестации в форме экзамена уровень освоения оценивается оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Задание 1. Какое решение является оптимальным для обработки вызова, поступившего

по телефону в техническую поддержку, но не относящегося к области технической поддержки?

 Выберите ОДИН верный вариант ответа:

1) переадресовать вызов на специалистов, которые могут решить запрос;

2) зарегистрировать инцидент;

3) объяснить, что это не проблема технической поддержки и что клиенту нужно поговорить

с кем-нибудь другим;

4) попытаться решить вопрос клиента самостоятельно, без привлечения коллег;

5) перевести звонок на своего руководителя;

Задание 2. В случае, если решение запроса клиента требует выполнения ряда процедур

в течение неопределенного периода времени, когда следует предоставлять пользователю

информацию о статусе решения по его вопросу?

 Выберите ОДИН верный вариант ответа:

1) когда станет доступна новая информация;

2) каждый час, независимо от статуса;

3) через определенные промежутки времени по согласованию с клиентом;

4) как только станут понятны сроки, необходимые для поиска решения;

5) когда клиент позвонит и поинтересуется самостоятельно;

Задание 3. Какие действия могут повлечь негативные последствия при обращении с

агрессивно настроенным клиентом? Выберите ВСЕ правильные варианты ответа:

1) внимательное выслушивание критических замечаний;

2) проявление понимания к ситуации, как она выглядит со стороны клиента;

3) предоставление клиенту возможности выговориться и успокоиться;

4) объяснение, где и каким образом клиент допустил ошибку;

5) предложение оптимального решения из возможных на данный момент;

6) объяснение, что у других компаний тоже встречаются подобные ошибки;

7) проявление сочувствия к неудобствам, которые клиенту пришлось испытать;

8) предложение компенсации за возникшую ситуацию;

Задание 4. Какой фактор определяет оператор, задавая в начале телефонного разговора

вопрос «Чем могу помочь»?

 Выберите ОДИН верный вариант ответа:

1) лояльность клиента;

2) удовлетворенность клиента;

3) клиентские усилия;

4) этап жизни клиента;

5) путь клиента;

6) потребности клиента;

7) клиентский опыт;

Задание 5. Кем устанавливается целевое значение показателя уровня сервиса (SL) в

контакт центре?

 Выберите ОДИН верный вариант ответа:

1) Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия

человека (Роспотребнадзор);

2) Федеральным законом РФ от 07.02.1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей";

3) Национальным сообществом профессионалов контакт центров;

4) поставщиками программных решений, автоматизирующих работу контакт центра;

5) руководством организации;

6) руководителем подразделения, осуществляющего контроль качества в контакт центре;

7) руководителями групп операторов контакт центра;

Задание 6. При каких обстоятельствах в ходе обработки обращения приемлемо

задавать пользователю серию закрытых вопросов?

 Выберите ВСЕ правильные варианты ответа:

1) когда оператор изначально пытается установить основную причину технической

неполадки у клиента;

2) когда клиент дает длинное и очень подробное описание своей проблемы;

3) когда оператор изучает детали нового запроса на обслуживание;

4) когда оператор проводит проверку качества разрешенного инцидента;

5) когда вопрос носит массовый характер с уже известным решением и его нужно

подтвердить или опровергнуть;

6) когда обращение содержит минимум информации, полезной для решения;

7) когда обращение поступает от раздраженного клиента, требующего соединения с

руководством;

Задание 7. С каким фактором напрямую связан успех демонстрации товара/услуги?

Выберите ОДИН верный вариант ответа:

1) с уровнем технической подготовки специалиста;

2) с возрастом специалиста: более взрослый сотрудник воспринимается клиентом как

эксперт, к его словам прислушиваются, с ним советуются;

3) с умением грамотно аргументировать стоимость товара;

4) с умением специалиста рассказать о товаре на языке выгод для клиента;

5) со стремлением уступить клиенту во всем;

Задание 8. Какую стратегию следует использовать для сглаживания сложной ситуации

в разговоре с рассерженным клиентом, недовольным работой вашего коллеги?

Выберите ОДИН верный вариант ответа:

1) прервать клиента, объяснить, что это не ваша вина и пообещать помочь в решении

вопроса;

2) поставить звонок на удержание на 3-5 минут для охлаждения эмоций клиента;

3) вежливо попросить клиента не кричать и сообщить ему, что вы сможете помочь, только

если он переключится с эмоций на конструктивное общение;

4) внимательно выслушать, зафиксировать важные моменты и убедится, что правильно

поняли суть проблемы;

5) быстро переключить клиента на специалистов по работе с претензионными клиентами,

не тратя времени на объяснение ему причин переадресации;

Задание 9. Установите последовательность этапов действий оператора при обработке

телефонных обращений клиентов с претензиями и жалобами.

Ответ запишите в виде последовательности цифр, соответствующих проведению этапа.

1) принесение извинений, признание справедливости чувств, которые испытывает клиент,

выражение сожаления;

2) внимательное выслушивание претензии/жалобы клиента, повторение ее сути и получение

подтверждения, что все поняли правильно;

3) выражение письменной благодарности клиенту, что он обратил внимание на

существующую проблему;

4) обсуждение с клиентом, необходимых действий, чтобы подобная ситуация не повторялась

вновь;

5) информирование о планируемых шагах и действиях для исправления возникшей

ситуации;

Задание 10. В ситуации, когда Вам на электронную почту пришли важные документа от

претензионного клиента, но антивирусная программа не дает их прочитать, как правильно

следует действовать сотруднику КЦ, если в компании нет специальных распоряжений для таких

случаев?

Выберите ОДИН верный вариант ответа:

1) обратиться к системному администратору компании;

2) удалить сообщение и документы не открывая;

3) выйти на компьютере из антивирусной программы, открыть и посмотреть документы;

4) открыть документы на другом компьютере, где не установлен антивирус;

5) ответить на это письмо с сообщением, что вложение содержит вирус;

Задание 11. Установите соответствие между ключевыми показателями (KPI)

эффективности работы контакт-центра из колонки А и их описанием из колонки Б.

Каждый элемент из колонки Б может быть использован один раз или не использован вообще.

Ответ запишите в виде последовательности пар «цифра – буква».

Колонка А

(ключевые показатели

эффективности)

Колонка Б

(их описание)

1. уровень сервиса (SLA) A. средний промежуток времени, в течение которого оператор

занят обслуживанием вызова без учета поствызывной обработки

2. средняя скорость

ответа (ASA)

B. количество времени, необходимого для того, чтобы

полностью обработать вызов, включая время поствызывной

обработки.

3. средняя длительность

обработки вызова (AHT)

C. процентная доля вызовов, поступающих в контакт-центр и

ждущих ответа не более, чем заданное время.

4. среднее время

разговора (ATT)

D. среднее время ожидания вызывающего абонента в очереди до

установления соединения с оператором

5. показатель

необработанных вызовов

(CAR)

E. процентная доля клиентов, которые смогли получить ответ на

свой вопрос, не обращаясь к оператору

F. процентная доля вызовов, где соединение с контакт-центром

было прекращено во время ожидания в очереди по инициативе

клиента или вследствие сбоя в работе системы

Задание 12. Установите соответствие между приемами активного слушания из колонки

А и их описанием из колонки Б.

Каждый элемент из колонки Б может быть использован один раз или не использован вообще.

Ответ запишите в виде последовательности пар «цифра – буква».

Колонка А

(приемы активного

слушания)

Колонка Б

(описание)

1. Эхо A. суммирование смысла сказанного собеседником с акцентом на

основные моменты с целью подведения итогов

2. Резюмирование B. проговаривание переживаний одного из собеседников с целью

поддержания эмоционального контакта

3. Парафраз C. использование по ходу беседы междометий и нейтральных слов,

не выражающих оценку для поощрения речи собеседника

4. Вербализация

чувств

D. пересказ основной сути сообщения собеседника своими словами

с целью получения подтверждения правильности понимания

информации

5. Интерпретация E. повторение отдельных слов или слово-сочетаний клиента без

каких бы то ни было изменений

F. высказывание предположения об истинном значении сказанного,

об его причинах или целях

Задание 13. Какие из примеров высказываний оператора при общении с клиентом

относятся к приему активного слушания «резюмирование»?

Выберите ВСЕ правильные варианты ответа:

1) Вы имеете в виду, что если мы обеспечим постоянный запас на складе специально для

вас, вы готовы оформить с нами договор?

9

2) Обобщая то, что вы сказали, вы будете ожидать наших мастеров для установки

оборудования в этот четверг с 10.00 до 12.00 по адресу, указанному вами в заявке.

Правильно?

3) Итак, мы с вами выяснили, что вам требуется 15 единиц товара в синем цвете с красной

подсветкой и 25 единиц товара в сером цвете с зеленой подсветкой. Верно?

4) Мне важно, чтобы запросы клиентов были удовлетворены, но боюсь, что нарушить это

правило нельзя. Это повлияет на безопасность ваших данных и может повлечь

негативные последствия. Давайте обсудим с вами альтернативы, возможно, найдем

подходящий вариант?

5) Расскажите, пожалуйста, поподробнее в момент выполнения каких действий наше

программное обеспечение замедляет работу? Я проверю, возможно, потребуются

дополнительные настройки.

6) Мне очень жаль, что у вас возникла эта проблема. Я понимаю, как вы расстроены, и я

решу ее в первую очередь. До окончательного решения я буду держать вас в курсе

решения проблемы. Хорошо?

Задание 14. Установите последовательность элементов композиции текста делового

письма.

Ответ запишите в виде последовательности цифр, соответствующих проведению этапа.

1) вступление;

2) предупреждение;

3) основное содержание текста (изложение, описание ситуации);

4) обращение;

5) заключительные этикетные формулы;

6) заключение;

**Система оценок**

**Оценка «отлично» ставится если:**

- Студент демонстрирует знание учебного материала на основе программы и углубленные сведения по вопросу за пределами программы

- Логическое, последовательное изложение вопроса с опорой на источники

- Определяет свою позицию в раскрытии подходов к рассматриваемому вопросу

- Выполняет практическое задание на высоком уровне, студент демонстрирует свои знания и умения применительно к практике, присутствуют элементы креативного подхода при выполнении задания

**Оценка «хорошо»**

- Демонстрирует знание учебного материала в пределах программы

- Раскрывает различные подходы к рассматриваемой проблеме с незначительными неточностями, отвечает на дополнительные вопросы

- Опирается при ответе на обязательную литературу

- Выполняет творческие задания с некоторыми замечаниями.

**Оценка «удовлетворительно»**

- Знает учебный материал со значительными неточностями

- Отсутствует собственная критическая оценка возможности использования теоретического материала для решения современных педагогических проблем

- Выполняет творческое задание со значительными ошибками.

**Оценка «не удовлетворительно»**

- Не знает учебный материал, не дает ответа на дополнительные вопросы

- Отсутствует собственная критическая оценка возможности использования теоретического материала для решения современных педагогических проблем

- Студент не выполнил практическое задание верно.

. Задания для практического этапа государственного экзамена

а) задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в модельных условиях:

ЗАДАНИЕ №1

Трудовая функция:

А/04.3 Прием и регистрация жалоб и претензий клиентов;

Трудовые действия:

Обработка поступивших жалоб и претензий клиентов;

Организация принятия решения по претензионному обращению клиента;

Предоставление ответа клиенту о принятом решении по претензионному обращению;

Необходимые умения:

Работать с большим массивом информационных данных;

Определять причины возникновения претензий и информировать о них соответствующие

подразделения;

Выбирать и применять оптимальные способы разрешения конфликтных ситуаций;

Предоставлять клиенту информацию о принятом решении по его претензионному обращению;

Необходимые знания:

Алгоритмы решения конфликтных ситуаций с клиентами;

Правила делового общения и речевого этикета;

Типовое задание:

Изучить содержание документов, определяющих требования и рекомендации для операторов при приеме претензионных обращений (приложение №1А). с учетом положений изученных документов, смоделировать «обработку» звонка, записав свои реплики в форме сценария телефонного разговора.

Оформить сценарий путем последовательной записи в таблицу, напротив соответствующей

информации о действиях противоположной стороны.

Готовый сценарий телефонного разговора дословно озвучить членам экзаменационной

комиссии, имитируя телефонный разговор от начала до конца.

Соблюсти лимит времени обработки разговора не более 240 секунд.

Условия выполнения задания:

Место выполнения задания: помещение Центра оценки квалификаций.

Вы можете воспользоваться: рабочее место соискателя, включающее: одноместный рабочий

стол; стул; персональный компьютер в сборе (или ноутбук) с полным пакетом программ

Microsoft и Open Office, с подключенной гарнитурой (телефонией), оргтехникой (принтер);

канцелярские принадлежности (бумага формата А4 для записей, ручка); калькулятор.

Задание №1 для практического этапа профессионального экзамена.

Вы являетесь оператором контакт-центра крупной международной сети по доставке люксовых

детских подарков «Праздник каждый день». После доставок накануне новогодних праздников,

поступает много претензий от Клиентов с разной степенью обоснованности.

В Вашей компании разработан стандарт сервиса, согласно которому:

 каждый собранный подарок сопровождается сертификатом соответствия на качество товара;

 каждая упакованная единица подарка сопровождается контрольным QR кодом с информацией

о товаре (дата сборки, упаковщик, перечень позиций, входящих в состав подарка и вес каждой,

номер заказа);

 в целях контроля качества, по каждому заказу делается:

 2 фото: одно - эталонное для демонстрации клиенту на сайте организации; второе - в момент

доставки товара 2 видео:

- видео на финальной стадии сборки заказа

- видео в момент доставки клиенту после транспортировки для контроля соответствия товарных

позиций и визуального контроля сохранения товарного вида после транспортировки

Вы принимаете звонок от постоянного клиента с корпоративной заявкой с претензией о том, что

часть поставленных подарков отличалась от фото на сайте и требует возвратить деньги.

Ваша задача:

ознакомиться с типовым алгоритмом приема претензионных обращений из руководства для

операторов по приему претензионных обращений (приложение 1А) и с учетом его положений

смоделировать «обработку» звонка, записав свои реплики в сценарии телефонного разговора.

Свои реплики запишите последовательно в таблицу, напротив соответствующей информации о

действиях противоположной стороны.

Переводить звонок на супервизора или службу качества вы не можете.

Готовый сценарий телефонного разговора дословно озвучьте членам экзаменационной комиссии,

имитируя телефонный разговор от начала до конца.

Один из Ваших KPI в работе - среднее время обработки разговора с целевым значением – 240

секунд

**3. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля (вида профессиональной деятельности)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код ПК и ОК, формируемых в рамках модуля** | **Критерии оценки** | **Методы оценки** |
| ОК 01 | Понимает важность быстрого принятия решения в стандартных и нестандартных ситуациях.Умеет принимать решения в штатных и нештатных ситуациях. Демонстрирует в разных ситуациях умение выбирать различные способы решения задач профессиональной деятельности. | Текущий контроль:-наблюдение и оценка результатов выполнения практических работ; - опрос;-оценка результатов выполнения самостоятельной работы.Промежуточная аттестация. |
| ОК 02 | Выполняет поиск информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности, умеет проводить ее анализ и правильно интерпретировать. | Текущий контроль:-наблюдение и оценка результатов выполнения практических работ; - опрос;-оценка результатов выполнения самостоятельной работы.Промежуточная аттестация. |
| ОК 03 | Понимает важность профессионального и личностного развития.Умеет определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. | Текущий контроль:-опрос-оценка результатов выполнения самостоятельной работы.Промежуточная аттестация. |
| ОК 04  | Понимает принципы работы в коллективе и команде. Умеетработать в коллективе и команде, эффективно общаться, выходить из конфликтов, заниматься профилактикой конфликтов и контролем собственного эмоционального поведения. | Текущий контроль:-наблюдение и оценка результатов выполнения практических работ; - опрос;-оценка результатов выполнения самостоятельной работы.Промежуточная аттестация. |
| ОК 05 | Умеет осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с пониманием особенностей социального и культурного контекста.  | Текущий контроль:-наблюдение и оценка результатов выполнения практических работ; - опрос;-оценка результатов выполнения самостоятельной работы.Промежуточная аттестация. |
| ОК 06 | Понимает значимость гражданско-патриотической позиции, значимость традиционных общечеловеческих ценностей. Демонстрирует свою гражданско-патриотическую позицию, осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применяет стандарты антикоррупционного поведения. | Текущий контроль:-наблюдение и оценка результатов выполнения практических работ; - опрос;-оценка результатов выполнения самостоятельной работы.Промежуточная аттестация. |
| ОК 07 | Демонстрирует знания алгоритма действия в чрезвычайных ситуациях, понимает значимость необходимости сохранения окружающей среды, ресурсосбережения. | Текущий контроль:-наблюдение и оценка результатов выполнения практических работ; - опрос;-оценка результатов выполнения самостоятельной работы.Промежуточная аттестация. |
| ОК 09 | Понимает алгоритм использования информационных технологий в профессиональной деятельности.Умеет работать с использованием информационных технологий. | Текущий контроль:-наблюдение и оценка результатов выполнения практических работ; - опрос;-оценка результатов выполнения самостоятельной работы.Промежуточная аттестация. |
| ПК 3.2 | Осуществляет поиск необходимой справочной информации и/или методических материалов по рекомендациям с помощью аппаратно-программных средств либо резервных информационных ресурсов | Текущий контроль:-наблюдение и оценка результатов выполнения практических работ; - опрос;-оценка результатов выполнения самостоятельной работы.Промежуточная аттестация. |