МЕЖОТРАСЛЕВАЯ РАМКА ОБЩИХ (НАДПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ) КОМПЕТЕНЦИЙ В СФЕРЕ ФИНАНСОВ, ЭКОНОМИКИ И МАРКЕТИНГА

Пояснительная записка

Межотраслевая рамка общих (надпрофессиональных) компетенций в сфере финансов, экономики и маркетинга (далее - Рамка общих компетенций) разработана для обеспечения преемственности развития общих компетенций в процессах обучения и развития персонала, на различных уровнях профессионального образования и в профессиональном обучении, для сопряжения требований к компетенциям в общем и профессиональном образовании и обучении, а также при решении задач кадрового обеспечения организации, отрасли, региональной и национальной экономики в целом, в том числе для оценки общих (надпрофессиональных) компетенций в сфере финансов, экономики и маркетинга.

В условиях цифровой трансформации экономики профессиональная деятельность в сфере финансов, экономики и маркетинга осуществляется в среде цифровых платформ, информационных систем и алгоритмических решений. В этой связи при формировании и описании общих (надпрофессиональных) компетенций учитывается необходимость работы с данными как ключевым ресурсом, использование корпоративных информационных и аналитических систем, а также способность применять цифровые инструменты и оценивать ограничения алгоритмических моделей при принятии профессиональных решений.

Рамка общих компетенций разработана на основе обобщения результатов изучения лучших зарубежных и отечественных практик определения и оценки профессиональных и общих компетенций обучающихся по образовательным программам, ведущим к получению квалификации.

Настоящее описание общих (надпрофессиональных) компетенций подготовлено с использованием материалов НАРК (Рамка общих компетенций) и СПКФР (Рекомендации по применению рабочих модулей, содержащих описание необходимых трудовых действий, знаний и умений в области клиентоориентированности при разработке (актуализации) профессиональных стандартов управленческих, маркетинговых и сервисных видов деятельности; Наименования квалификаций и требования к квалификациям, на соответствие которым проводится независимая оценка квалификации).

Рамка общих компетенций решает проблемы, сложившиеся вследствие существующей множественности представлений, формулировок, списков и моделей общих компетенций:

- отсутствия четкого различия между компетенцией, умением, навыком, личностным качеством;
- отсутствия рационально обоснованного понимания структуры компетенций и различия общих и профессиональных компетенций;
- несогласованности многочисленных списков и моделей компетенций;
- отсутствия уровневой дифференциации требований к общим компетенциям.

Разработанный перечень и описания компетенций являются универсальными, однако на их основе возможна разработка не только отраслевых и корпоративных требований к общим компетенциям, но и требований к «мягким» навыкам, необходимым в рамках профессии и даже квалификации (описание применения общих компетенций в профессиональной деятельности).

При построении перечня и описании компетенций использован поведенческий подход: наименования компетенций и их дескрипторы выражают признаки качества объекта. Это делает понятным и прозрачным определение критериев и инструментов оценки компетенций, реалистичной саму процедуру их оценивания и формирования.

Требования к общим компетенциям дифференцированы по уровням квалификаций, принятым в национальной системе квалификаций Российской Федерации.[1]

Перечень наименований общих компетенций, включает востребованные в условиях цифровизации экономики компетенции, отвечающие требованиям интегративности, предметности, диагностируемости.

Валидность перечня и описаний общих компетенций обеспечивается использованием репрезентативного перечня источников информации о требованиях к ним, а также совокупностью методов определения и описания, включающей:

- мониторинг востребованности компетенций (использована информация самостоятельных исследований Национального агентства развития квалификаций и сторонних исследований);
- экспертный анализ перспектив социально-экономического и инновационного развития (метод форсайта) (использована информация сторонних исследований);
- метод desk-research (кабинетные исследования; проведены самостоятельно);
- полевое исследование (проведено самостоятельно);
- методы работы с информацией: сравнительно-сопоставительный анализ, синтез (обобщение информации) (самостоятельное исследование);
- метод функционального анализа деятельности (использована информация самостоятельных и сторонних исследований).

БАЗОВОЕ ОПИСАНИЕ ОБЩИХ КОМПЕТЕНЦИЙ

КОМПЕТЕНЦИЯ «РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМ»

Слово «проблема» в переводе с греческого означает преграда, трудность, задача.

Не каждая проблема имеет вид явного вопроса или задачи. Зачастую идентификация проблем сама вырастает в особую проблему. В большинстве случаев при решении проблем возникает несколько вариантов, т.е. человек сталкивается с необходимостью выбора – принятия решения. В связи с этим в структуре компетенции выделены два компонента:

- идентификация проблемы (анализ, диагностика, исследование, оценка задания/ задачи/ ситуации/ результатов)

[1] См. приказ Минтруда России от 12 апреля 2013 г. № 148н «Об утверждении уровней квалификации в целях разработки проектов профессиональных стандартов»

– поиск (разработка) и выбор решения (декомпозиция целей, определение задач, моделирование, прогнозирование, формулирование и проверка гипотез, идентификация рисков, планирование действий и деятельности).

Чем лучше мы определяем и решаем проблемы, выбираем и принимаем решения, тем успешнее можем справляться с изменениями. На высоких уровнях квалификации речь идет о способности специалиста видеть суть и разбираться с причиной, а не со следствием, решать комплексные проблемы. Однако, проблемы решаются и решения принимаются не только на высоких уровнях квалификации. Они лишь отличаются масштабом и сложностью, четкостью и алгоритмизированностью, степенью ответственности и ценой ошибки.

КОМПЕТЕНЦИЯ «РАБОТА С ИНФОРМАЦИЕЙ»

Компетенция включает следующие компоненты:

– поиск, обработка и анализ информации, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, генеративного искусственного интеллекта (ГИИ), оценка информации;
– преобразование и создание информации;
– обмен информацией (деловая внутренняя коммуникация);
– использование цифровых платформ и информационных систем, обеспечивающих сбор, анализ и интерпретацию данных в профессиональной деятельности.

КОМПЕТЕНЦИЯ «РАБОТА В КОМАНДЕ И УПРАВЛЕНИЕ КОМАНДОЙ»

Современная профессиональная деятельность все больше становится командной. Управление командой в современном смысле – не способность ставить задачи и контролировать их выполнение, а умение строить команды, которые сами принимают решения и превращают их в реальные результаты. Задачи управления командой отчетливо возникают уже на четвертом уровне квалификации. В то же время специалисты и руководители самых высоких уровней квалификации все чаще работаю как члены команды, а не только как ее руководители. В связи с этим в структуре компетенции выделены два компонента:

– работа в группе (команде);
– управление командой.

КОМПЕТЕНЦИЯ «САМОРАЗВИТИЕ»

Компетенция включает следующие компоненты:

– самоорганизация и самоконтроль;
– профессиональное развитие и карьера.

КОМПЕТЕНЦИЯ «КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ»

Клиентоориентированность – набор необходимых трудовых действий, умений и знаний, которые обеспечивают способности работника к продуктивной деятельности и эффективному выполнению трудовых действий в соответствии с требованиями профессиональных стандартов и в целях удовлетворения рациональных и эмоциональных потребностей клиентов и других сторон. Компетенция является общей для руководителей и

специалистов предприятий и организаций всех уровней управления для всех видов экономической деятельности и формы собственности. Для понимания важности и особой роли компетенцию нужно рассматривать не только как одну из функциональных способностей работника к межличностному общению, а как способность выполнять свои функциональные обязанности исходя из стратегических целей организации, связанных с персонализацией взаимодействия с клиентами, со стратегией сервитизации, конечно, в соответствии с уровнем квалификации, полномочий, близости к клиенту.

Компетенция руководителей и специалистов, деятельность которых непосредственно связана или влияет на удовлетворение потребностей клиентов, включает следующие компоненты:

- коммуникация с клиентом;
- поведение при взаимодействии с клиентом;
- формирование взаимоотношений с клиентом;
- работа в среде обслуживания клиента;
- анализ потребностей и поведения клиентов с использованием данных, участие в совершенствовании процессов взаимодействия с клиентами.

Описания выполнены в контексте профессиональной деятельности (требований работодателей).

ПЕРЕЧЕНЬ И ОПИСАНИЯ ОБЩИХ КОМПЕТЕНЦИЙ, ДИФФЕРЕНЦИРОВАННЫХ ПО УРОВНЯМ КВАЛИФИКАЦИИ

КОМПЕТЕНЦИЯ «РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМ»

Уровень квалификации	Дескрипторы уровня квалификации	Идентификация проблемы	Поиск (разработка) и выбор решения
1	**Полномочия и ответственность** Деятельность под руководством. Индивидуальная ответственность. **Характер умений** Выполнение стандартных заданий (обычно физический труд). **Характер знаний** Применение элементарных фактических знаний и (или) ограниченного круга специальных знаний.	-	-
2	**Полномочия и ответственность** Деятельность под руководством с элементами самостоятельности при выполнении знакомых заданий. Индивидуальная ответственность. **Характер умений** Выполнение стандартных заданий. Выбор способа действия по инструкции. Корректировка действий с учетом условий их выполнения. **Характер знаний** Применение специальных знаний.	Анализ простого (знакомого) задания и условий его выполнения.	Выполнение простых (знакомых) заданий: - выбор способа действия по инструкции; - корректировка действий с учетом условий их выполнения.
3	**Полномочия и ответственность** Деятельность под руководством с	Анализ типовой практической задачи, условий деятельности.	Решение типовых практических задач:

	проявлением самостоятельности при решении типовых практических задач. Планирование собственной деятельности исходя из поставленной руководителем задачи. Индивидуальная ответственность. **Характер умений** Решение типовых практических задач. Выбор способа действия на основе знаний и практического опыта. Корректировка действий с учетом условий их выполнения. **Характер знаний** Понимание технологических или методических основ решения типовых практических задач. Применение специальных знаний.		- выбор способа действия из известных на основе знаний и опыта; - планирование решения поставленной задачи; - корректировка действий с учетом условий их выполнения.
4	**Полномочия и ответственность** Деятельность под руководством с проявлением самостоятельности при решении практических задач, требующих анализа ситуации и ее изменений. Планирование собственной деятельности и/или деятельности группы работников исходя из поставленных задач. Ответственность за решение поставленных задач или результат деятельности группы работников. **Характер умений** Решение различных типов практических задач. Выбор способа действия из известных на основе знаний и практического опыта. Текущий и итоговый контроль, оценка и коррекция деятельности.	Анализ практических задач, ситуации и ее изменений.	Решение практических задач и принятие решений с учетом зоны своей компетенции: - выбор способа действия из известных на основе знаний и опыта; - планирование решения поставленной задачи; - коррекция деятельности с учетом условий и промежуточных результатов.

	Характер знаний Понимание научно-технических или методических основ решения практических задач. Применение специальных знаний. Самостоятельная работа с информацией.		
5	**Полномочия и ответственность** Самостоятельная деятельность по решению практических задач, требующих анализа ситуации и ее изменений. Участие в управлении решением поставленных задач в рамках подразделения. Ответственность за решение поставленных задач или результат деятельности группы работников или подразделения. **Характер умений** Решение различных типов практических задач с элементами проектирования. Выбор способов решения в изменяющихся (различных) условиях рабочей ситуации. Текущий и итоговый контроль, оценка и коррекция деятельности. **Характер знаний** Применение профессиональных знаний технологического или методического характера. Самостоятельный поиск информации, необходимой для решения поставленных профессиональных задач.	Анализ практических задач, решение которых требует элементарного проектирования, ситуации и ее изменений, идентификация проблем и причин их возникновения.	Решение практических задач, требующих элементарного проектирования, и принятие решений с учетом зоны своей компетенции: - декомпозиция (конкретизация) задачи; - выбор или моделирование способов решения задачи с учетом условий деятельности, возможного развития ситуации и последствий принимаемых решений; - выбор решения при наличии различных вариантов; - определение приоритетов при планировании решения задачи; - коррекция плана при изменении условий деятельности и (или) с учетом достигнутых результатов.
6	**Полномочия и ответственность** Самостоятельная деятельность, предполагающая определение задач собственной работы и/или подчиненных	Исследование (диагностика, обследование), направленные на идентификацию проблем и причин их возникновения.	Решение задач проектного или исследовательского характера и принятие решений с учетом зоны своей компетенции:

	по достижению цели. Обеспечение взаимодействия сотрудников и смежных подразделений. Ответственность за результат выполнения работ на уровне подразделения или организации. **Характер умений** Разработка, внедрение, контроль, оценка и корректировка направлений профессиональной деятельности, технологических или методических решений. **Характер знаний** Применение профессиональных знаний технологического или методического характера, в том числе, инновационных. Самостоятельный поиск, анализ и оценка профессиональной информации.		- декомпозиция цели (определение задач, решение которых обеспечивает ее достижение, и критериев достижения цели /решения задачи); - генерация идей: модификация способа, разработка вариантов решения задачи; - оценка вариантов и выбор решения в условиях неполноты информации, при наличии альтернативных сценариев; - использование экспертных оценок; - планирование решения задач (вплоть до среднесрочного); - приоритизация; - коррекция задач и плана при изменении условий деятельности и(или) с учетом достигнутых результатов.
7	**Полномочия и ответственность** Определение стратегии, управление процессами и деятельностью, в том числе, инновационной, с принятием решения на уровне крупных организаций или подразделений. Ответственность за результаты деятельности крупных организаций или подразделений. **Характер умений** Решение задач развития области профессиональной деятельности и (или) организации с использованием разно-образных методов и технологий, в том числе, инновационных. Разработка новых методов, технологий. **Характер знаний**	Критический анализ целей, условий и организации деятельности, способов, алгоритмов, вариантов решения задач. Организация и проведение исследования (диагностики, обследования), направленного на идентификацию проблем и рисков, в том числе ранее не встречавшихся, причин их возникновения.	Решение комплексных проблем и задач проектного или исследовательского характера и принятие решений с учетом зоны своей компетенции: - структуризация проблем, целеполагание, определение задач, критериев достижения цели /решения задачи); - работа в условиях неопределенности; - генерация идей: модификация способа, разработка вариантов решения проблемы / задачи; - оценка вариантов и выбор решения, способность к обоснованному риску, предвидение развития ситуации; - включение в процесс принятия решения нужных людей, использование экспертных оценок (при необходимости);

	Понимание методологических основ профессиональной деятельности. Создание новых знаний прикладного характера в определенной области. Определение источников и поиск информации, необходимой для развития области профессиональной деятельности и /или организации.		- планирование решения (вплоть до стратегического); - приоритизация; - коррекция целей и планов при изменении условий деятельности и(или) с учетом достигнутых результатов; - разработка нестандартных решений комплексных проблем в условиях неопределенности; - идентификация рисков, определение степени их влияния на результат.
8	**Полномочия и ответственность** Определение стратегии, управление процессами и деятельностью (в том числе, инновационной) с принятием решения на уровне крупных организаций. Ответственность за результаты деятельности крупных организаций и (или) отрасли. Решение задач исследовательского и проектного характера, связанных с повышением эффективности процессов. **Характер знаний** Создание новых знаний междисциплинарного и межотраслевого характера. Оценка и отбор информации, необходимой для развития области деятельности.	Организация и проведение исследования (диагностики, обследования), направленного на идентификацию проблем, в том числе ранее не встречавшихся, причин их возникновения.	Решение комплексных проблем и задач проектного или исследовательского характера и принятие решений с учетом зоны своей компетенции: - структуризация проблем, причин их возникновения и связей между ними, определение ключевых проблем, решение которых устраняет или ослабляет остальные проблемы; - работа в условиях неопределенности; - генерация идей: формирование стратегии решения проблемы / задачи; - оценка вариантов и выбор решения, способность к обоснованному риску, предвидение развития ситуации; - включение в процесс принятия решения нужных людей, использование экспертных оценок (при необходимости); - планирование решения проблем (вплоть до стратегического); - приоритизация; - коррекция целей и планов при изменении условий деятельности и(или) с учетом достигнутых результатов;

			- разработка комплексных вариативных стратегических решений в условиях неопределенности; - прогнозирование трендов и будущих событий; - оценка подходов к решению проблем, идентификация рисков, определение степени их влияния на результат, методов минимизации их последствий; - определение зон ответственности за реализацию принятых решений; - разработка стратегических планов, планов действий в чрезвычайных (нестандартных) ситуациях.
9	**Полномочия и ответственность** Определение стратегии, управление большими техническими системами, социальными и экономическими процессами. Значительный вклад в определенную область деятельности. Ответственность за результаты деятельности на национальном или международном уровнях. **Характер умений** Решение задач методологического, исследовательского и проектного характера, связанных с развитием и повышением эффективности процессов. **Характер знаний** Создание новых фундаментальных знаний междисциплинарного и межотраслевого характера.	Организация и проведение исследования (диагностики, обследования), направленного на идентификацию проблем и рисков, в том числе ранее не встречавшихся, причин их возникновения.	Разработка и принятие стратегических решений: - прогнозирование трендов и будущих событий; - структуризация проблем, причин их возникновения и связей между ними, определение ключевых проблем, решение которых устраняет или ослабляет остальные проблемы; - работа в условиях неопределенности; - генерация идей: формирование стратегии решения проблемы / задачи, способность к обоснованному риску; - приоритизация; - определение зон ответственности за реализацию принятых решений, согласование планов.

КОМПЕТЕНЦИЯ «РАБОТА С ИНФОРМАЦИЕЙ»

Уровень квалификации	Дескрипторы уровня квалификации	ДЕСКРИПТОРЫ КОМПЕТЕНЦИИ			
		Поиск и анализ информации, в том числе с использованием икт, гии, оценка информации	**Преобразование и создание информации**	**Обмен информацией (деловая внутренняя коммуникация)**	**Использование цифровых платформ и информационных систем, обеспечивающих сбор, анализ и интерпретацию данных в профессиональной деятельности**
1	**Полномочия и ответственность** Деятельность под руководством. Индивидуальная ответственность. **Характер умений** Выполнение стандартных заданий (обычно физический труд). **Характер знаний** Применение элементарных фактических знаний и (или) ограниченного круга специальных знаний.	Понимание простых текстов, инструкций, представленных в устной или письменной форме. Использование голосовых помощников и встроенных ГИИ-функций для поиска простых ответов, перевода текста и уточнения значений терминов.	-	Простая устная коммуникация в типовой рабочей ситуации на государственном языке с непосредственным руководителем, коллегами. Способность передавать информацию, задавать вопросы, отвечать на вопросы. Понимание партнера по общению.	-
2	**Полномочия и ответственность** Деятельность под руководством с элементами самостоятельности при выполнении знакомых заданий. Индивидуальная ответственность.	Понимание инструкций и другой аналогичной информации (текстовой, числовой, графической, звуковой и видеоинформации). Поиск соответствующей информации, в том числе с применением	-	Простая устная коммуникация в рабочей ситуации на государственном языке с непосредственным руководителем, коллегами. Способность устно и письменно передавать	-

	Характер умений Выполнение стандартных заданий. Выбор способа действия по инструкции. Корректировка действий с учетом условий их выполнения. **Характер знаний** Применение специальных знаний.	информационно-коммуникационных технологий, при наличии поддержки, если требуется. Использование чат-ботов для получения справок по стандартным процедурам. Ввод запросов по шаблону.		несложную информацию, как правило, с использованием шаблонов, обсуждать известную тему. Понимание партнера по общению. Соблюдение норм литературного языка.	
3	**Полномочия и ответственность** Деятельность под руководством с проявлением самостоятельности при решении типовых практических задач. Планирование собственной деятельности исходя из поставленной руководителем задачи. Индивидуальная ответственность. **Характер умений** Решение типовых практических задач. Выбор способа действия на основе знаний и практического опыта. Корректировка действий с учетом условий их выполнения. **Характер знаний** Понимание технологических	Поиск информации в рекомендованных источниках, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий. Восполнение недостающей информации или запрос/уточнение информации у компетентного специалиста (при необходимости). Понимание информации: - текстовой (научные и художественные тексты, нормативные правовые акты, делопроизводственная и технологическая документация и др.); - графической (таблицы,	Обработка и преобразование информации по заданным шаблонам.	Деловая коммуникация с коллегами, непосредственным руководителем на государственном языке, в том числе опосредованная коммуникация с использованием Интернет-сервисов и иных средств. Способность устно и письменно передавать информацию, обсуждать известную тему. Соблюдение норм литературного языка и деловой коммуникации. Понимание партнера по общению. Соблюдение сетевого этикета при	-

	или методических основ решения типовых практических задач. Применение специальных знаний.	рисунки, диаграммы, схемы, чертежи, графики и др.); - звуковой (аудио-, видео-, мультимедиа); - числовой; - комбинированной. Соблюдение общих мер безопасности при работе в локальных сетях и в сети Интернет. Формирование простых запросов (промптов) для поиска информации. Использование ГИИ для черновой обработки текста (рерайт, сокращение) с обязательной проверкой результата.		коммуникации через Интернет.	
4	**Полномочия и ответственность** Деятельность под руководством с проявлением самостоятельности при решении практических задач, требующих анализа ситуации и ее изменений. Планирование собственной деятельности и/или деятельности группы работников исходя из поставленных задач. Ответственность за решение поставленных задач или	Поиск информации, необходимой для решения практических задач, в известных источниках, в локальной базе данных или в сети Интернет: - использование эффективных инструментов для поиска; - выбор релевантной информации из результатов поиска, проверка достоверности фактов;	Преобразование данных по алгоритму, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, с сохранением содержания (смысла): - перевод информации из текстовой формы в графическую или табличную и наоборот; - приведение данных к одному виду, сортировка	Деловая коммуникация с коллегами, непосредственным руководителем на государственном языке, в том числе опосредованная коммуникация с использованием Интернет-сервисов и иных средств: - устная и письменная передача информации по известной теме с соблюдением норм	Использование цифровых платформ и информационных систем для сбора и обработки данных в рамках типовых профессиональных задач. Применение установленных инструментов анализа и корректная интерпретация

	результат деятельности группы работников. **Характер умений** Решение различных типов практических задач. Выбор способа действия из известных на основе знаний и практического опыта. Текущий и итоговый контроль, оценка и коррекция деятельности. **Характер знаний** Понимание научно-технических или методических основ решения практических задач. Применение специальных знаний. Самостоятельная работа с информацией.	- оценка достаточности или избыточности информации для решения задачи (выполнения задания). Понимание информации: - текстовой (научные и художественные тексты, нормативные правовые акты, делопроизводственная и технологическая документация на государственном языке и др.); - числовой и графической (таблицы, рисунки, диаграммы, схемы, чертежи, графики и др.); - аудио-, видео-, в том числе устной речи; - Соблюдение общих мер безопасности при работе в локальных сетях и в сети Интернет. Базовая верификация: проверка фактов, выданных ГИИ. Использование ГИИ для обобщения текстов и создания типовых деловых писем.	и структурирование информации. Создание простых текстов: - соблюдение норм литературного языка (отсутствие стилистических, речевых, орфографических, пунктуационных, грамматических ошибок); - соответствие текста заданной теме (ситуации, задаче), отсутствие логических и фактических ошибок; - (при создании текста с использованием готового бланка) корректное заполнение бланка: указание нужной информации в нужном формате. Создание простых презентаций, включающих текст и готовые изображения, с использованием предоставленных шаблонов: - соответствие презентации заданной теме (ситуации, задаче);	литературного языка и деловой коммуникации, запрос/уточнение информации у компетентного специалиста (при необходимости); - создание сети профессионально полезных контактов; - соблюдение сетевого этикета при коммуникации через Интернет.	полученных результатов.

			- соблюдение цветовой палитры, использование размеров и пропорций изображений и текста, удобных для восприятия; - соблюдение норм литературного языка.		
5	**Полномочия и ответственность** Самостоятельная деятельность по решению практических задач, требующих анализа ситуации и ее изменений. Участие в управлении решения поставленных задач в рамках подразделения. Ответственность за решение поставленных задач или результат деятельности группы работников или подразделения. **Характер умений** Решение различных типов практических задач с элементами проектирования. Выбор способов решения в изменяющихся (различных) условиях рабочей ситуации. Текущий и итоговый контроль, оценка и коррекция деятельности. **Характер знаний** Применение	Поиск информации, необходимой для решения практических задач, требующих элементарного проектирования, в различных источниках, в том числе в локальных базах данных или в сети Интернет: - использование эффективных инструментов для поиска; - выбор релевантной информации из результатов поиска, проверка достоверности информации, различение фактов и мнений; - оценка достаточности или избыточности информации для решения задачи (проблемы). Понимание и анализ информации, представленной в	Преобразование данных, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, с сохранением содержания (смысла): - перевод информации из текстовой формы в графическую или табличную и наоборот; - перевод аудио и видеоинформации, в том числе устной речи, в текстовую (письменную речь); - приведение данных к одному виду, сортировка и структурирование информации; - структурирование информации для размещения, сохранения и быстрого доступа.	Деловая коммуникация с коллегами, руководителями на государственном языке, в том числе опосредованная коммуникация с использованием Интернет-сервисов и иных средств: - устная и письменная передача информации с учетом контекста общения и с соблюдением норм литературного языка и деловой коммуникации, уточнение информации, конкретизация, постановка вопросов, резюмирование; - создание сети профессионально полезных контактов;	Умение выбирать и применять цифровые инструменты и аналитические системы в зависимости от поставленной задачи. Интеграция данных из нескольких источников, оценка их полноты и достоверности. Формирование обоснованных выводов на основе анализа данных.

	профессиональных знаний технологического или методического характера. Самостоятельный поиск информации, необходимой для решения поставленных профессиональных задач.	различных формах: - текстовой (научные и художественные тексты, нормативные правовые акты, делопроизводственная и технологическая документация на государственном языке и др.); - числовой и графической (таблицы, рисунки, диаграммы, схемы, чертежи, графики и др.); - аудио-, видео-, в том числе устной речи; Соблюдение общих мер безопасности при работе в локальных сетях и в сети Интернет. Продвинутый поиск: использование ГИИ для агрегации данных из разных источников. Адаптация стиля и формата ответа нейросети под задачу. Различение «галлюцинаций» ГИИ и фактов.	Создание текстов деловой переписки, официальных писем, планов, алгоритмов, технологических карт и т.п. на основе аналогов, в том числе работа в цифровой среде: - соблюдение норм литературного языка (отсутствие стилистических, речевых, орфографических, пунктуационных, грамматических ошибок); - соответствие текста заданной теме (ситуации, задаче), отсутствие логических и фактических ошибок; - (при создании текста с использованием готового бланка) корректное заполнение бланка: указание нужной информации в нужном формате. Создание презентаций с элементами дизайна, включающих текст, простые диаграммы, иконки, иные изображения:	- соблюдение сетевого этикета при коммуникации через Интернет.	

			- соответствие презентации заданной теме (ситуации, задаче); - соблюдение цветовой палитры, использование размеров и пропорций изображений и текста, удобных для восприятия, обеспечение визуальной привлекательности; - соблюдение норм литературного языка.		
6	**Полномочия и ответственность** Самостоятельная деятельность, предполагающая определение задач собственной работы и/или подчиненных по достижению цели. Обеспечение взаимодействия сотрудников и смежных подразделений. Ответственность за результат выполнения работ на уровне подразделения или организации. **Характер умений** Разработка, внедрение, контроль, оценка и корректировка направлений профессиональной деятельности, технологических или методических решений.	Самостоятельный поиск информации, в том числе инновационного характера, в различных источниках, в том числе в локальных специализированных базах данных и(или) в сети Интернет. Критический анализ, оценка качества, надежности источников получения информации, представленной в различных формах (текстовой, числовой, графической, звуковой и видеоинформации). Понимание текстов профессиональной направленности на иностранных языках.	Преобразование, в том числе систематизация, больших массивов информации, ее приведение в форму, удобную для передачи или восприятия с учетом особенностей целевой аудитории. Создание и редактирование текстов технологического и методического характера, деловой переписки, официальных писем, планов, материалов для их презентации и представления результатов работ. Использование информационно-	Деловая коммуникация с коллегами, руководителями на государственном языке, в том числе опосредованная коммуникация с использованием Интернет-сервисов и иных средств. Способность устно и письменно представлять и обсуждать информацию с учетом особенностей социального и культурного контекста. Публичные выступления, участие в дискуссиях.	Организация процесса сбора и анализа данных в подразделении с использованием цифровых систем. Обеспечение сопоставимости и корректности данных, выявление ограничений используемых инструментов. Использование результатов анализа для принятия управленческих решений.

	Характер знаний Применение профессиональных знаний технологического или методического характера, в том числе, инновационных. Самостоятельный поиск, анализ и оценка профессиональной информации.	Соблюдение общих мер безопасности при работе в локальных сетях и в сети Интернет. Аналитический ГИИ: применение ГИИ для анализа неструктурированных данных. Критическая оценка алгоритмической предвзятости. Редактирование сложных ГИИ-генераций.	коммуникационных технологий для преобразования и создания информации, в том числе для совместной работы над документами в цифровой среде.	Способность резюмировать итоги разговора, устанавливать устные договорённости. Понимание участников общения, умение уточнять информацию, конкретизировать, задавать вопросы. Способность корректно отстаивать свои интересы, взгляды и линию поведения в ситуации внешнего давления. Эмоциональный интеллект, способность слушать и слышать, проявление терпимости к иным точкам зрения. Распознание мотивов участников коммуникации. Создание сети профессионально полезных контактов. Соблюдение норм литературного языка и деловой коммуникации в устном и письменном общении. Соблюдение сетевого этикета при	

				коммуникации через Интернет.	
7	**Полномочия и ответственность** Определение стратегии, управление процессами и деятельностью, в том числе, инновационной, с принятием решения на уровне крупных организаций или подразделений. Ответственность за результаты деятельности крупных организаций или подразделений. **Характер умений** Решение задач развития области профессиональной деятельности и (или) организации с использованием разнообразных методов и технологий, в том числе, инновационных. Разработка новых методов, технологий. **Характер знаний** Понимание методологических основ профессиональной деятельности. Создание новых знаний прикладного характера в определенной области. Определение источников и поиск информации, необходимой для развития	Формирование стратегии поиска и мониторинга информации, в том числе инновационной, в различных открытых и специализированных источниках, в том числе в локальных специализированных базах данных и(или) в сети Интернет. Критический анализ, интерпретация, оценка качества, надежности источников получения специальной информации, в том числе инновационного характера, представленной в различных формах (текстовой, числовой, графической, звуковой и видеоинформации). Понимание текстов профессиональной направленности на иностранных языках. Соблюдение мер безопасности при работе в локальных сетях и в сети Интернет. Синтез и	Преобразование, в том числе систематизация и концептуализация, больших массивов информации, приведение ее в форму, удобную для передачи или восприятия с учетом особенностей целевой аудитории. Создание и редактирование текстов деловой переписки, официальных писем, планов, научных текстов, технологических и методических материалов для их презентации и представления результатов работ. Использование информационно-коммуникационных технологий для преобразования и создания информации, в том числе для совместной работы над документами в цифровой среде.	Деловая коммуникация с коллегами, руководителями на государственном и иностранном языках, в том числе опосредованная коммуникация с использованием Интернет-сервисов и иных средств. Способность устно и письменно представлять и обсуждать информацию с учетом особенностей социального и культурного контекста. Публичные выступления, организация дискуссий, модерирование обсуждений. Способность резюмировать итоги разговора, устанавливать устные договорённости. Понимание участников общения, умение уточнять информацию,	Определение принципов использования цифровых платформ и информационных систем в организации. Формирование требования к аналитической инфраструктуре и цифровым инструментам. Оценка стратегических рисков, связанных с качеством данных и алгоритмической обработкой информации.

	области профессиональной деятельности и /или организации.	концептуализация: использование ГИИ как «второго пилота» для генерации гипотез, сценарного планирования и подготовки аналитических докладов. Оценка этических рисков использования данных.		конкретизировать, задавать вопросы. Способность корректно отстаивать свои интересы, взгляды и линию поведения в ситуации внешнего давления. Эмоциональный интеллект, умение слушать и слышать, проявление терпимости к иным точкам зрения. Распознание мотивов участников коммуникации, скрытых смыслов, подтекстов. Создание сети профессионально полезных контактов. Соблюдение сетевого этикета при коммуникации через Интернет. Соблюдение норм литературного языка и деловой коммуникации в устном и письменном общении.	
8	**Полномочия и ответственность** Определение стратегии, управление процессами и	Руководство поиском и эффективный поиск информации в различных открытых и	Руководство работами по преобразованию, в том числе систематизации и	Деловая коммуникация на государственном и иностранном языках, в том числе	Определение стратегических направлений развития

	деятельностью (в том числе, инновационной) с принятием решения на уровне крупных организаций. Ответственность за результаты деятельности крупных организаций и (или) отрасли. **Характер умений** Решение задач исследовательского и проектного характера, связанных с повышением эффективности процессов. **Характер знаний** Создание новых знаний междисциплинарного и межотраслевого характера. Оценка и отбор информации, необходимой для развития области деятельности.	специализированных источниках, в том числе в локальных специализированных базах данных и(или) в сети Интернет. Критический анализ, интерпретация, оценка качества, надежности источников получения информации. Анализ и интерпретация текстов профессиональной направленности на иностранных языках. Соблюдение общих мер безопасности при работе в локальных сетях и в сети Интернет. Прогностика: применение ГИИ для моделирования трендов, выявления неочевидных межотраслевых связей и оценки рисков при принятии стратегических решений.	концептуализации, больших массивов информации, ее приведению в форму, удобную для передачи или восприятия с учетом особенностей целевой аудитории. Руководство созданием и редактированием, создание и редактирование текстов, в том числе текстов деловой переписки, официальных писем, планов, научных и иных текстов, содержащих новые знания междисциплинарного и межотраслевого характера, материалов для их презентации. Организация совместной работы над документами в цифровой среде.	опосредованная коммуникация с использованием Интернет-сервисов и иных средств. Выбор стратегии и тактики (формы подачи, каналов коммуникации) общения с учетом контекста коммуникации. Публичные выступления, организация дискуссий, модерирование обсуждений. Способность активно влиять на события и участников коммуникации для достижения поставленных целей, резюмировать итоги разговора, устанавливать устные договорённости. Эмоциональный интеллект, умение слушать и слышать, проявление терпимости к иным точкам зрения.	цифровой аналитической инфраструктуры организации или отрасли. Формирование требования к интеграции информационных систем и управлению данными. Обеспечение внедрения принципов ответственного и обоснованного использования цифровых и алгоритмических решений в управленческой практике. Оценка системных рисков, связанных с качеством данных, цифровой безопасностью и алгоритмической обработкой информации.

				Распознание мотивов участников коммуникации, скрытых смыслов, подтекстов. Сохранение конструктивного настроя в сложных, нестандартных коммуникациях. Создание сети профессионально полезных контактов. Соблюдение сетевого этикета при коммуникации через Интернет. Соблюдение норм литературного языка и деловой коммуникации в устном и письменном общении.	
9	**Полномочия и ответственность** Определение стратегии, управление большими техническими системами, социальными и экономическими процессами. Значительный вклад в определенную область деятельности. Ответственность за результаты деятельности на национальном	Формирование стратегии поиска, руководство поиском и эффективный поиск информации в различных открытых и специализированных источниках, в том числе в локальных специализированных базах данных и(или) в сети Интернет. Критический анализ,	Управление знаниями, организация систем для управления и распространения информации. Руководство созданием и редактированием, создание и редактирование текстов, в том числе текстов деловой переписки, официальных писем,	Деловая коммуникация на государственном, а также одном или нескольких иностранных языках, в том числе опосредованная коммуникация с использованием Интернет-сервисов и иных средств. Разработка стратегии	Определение принципов и нормативных подходов к использованию цифровых платформ, информационных систем и аналитических технологий на уровне отрасли,

	или международном уровнях. **Характер умений** Решение задач методологического, исследовательского и проектного характера, связанных с развитием и повышением эффективности процессов. **Характер знаний** Создание новых фундаментальных знаний междисциплинарного и межотраслевого характера.	интерпретация, оценка качества, надежности источников получения информации. Анализ и интерпретация текстов профессиональной направленности на одном или нескольких иностранных языках. Соблюдение мер безопасности при работе в локальных сетях и в сети Интернет. Методология: определение стратегии и политики использования ГИИ в организации/отрасли. Валидация фундаментальных выводов, полученных с помощью ГИИ-моделей.	планов, научных и иных текстов, содержащих новые знания междисциплинарного и межотраслевого характера, материалов для их презентации. Организация совместной работы над документами в цифровой среде.	общения с учетом контекста коммуникаций. Публичные выступления, организация дискуссий, модерирование обсуждений. Способность активно влиять на события и участников коммуникации для достижения поставленных целей, резюмировать итоги разговора, устанавливать устные договорённости. Эмоциональный интеллект, умение слушать и слышать, проявление терпимости к иным точкам зрения. Распознание мотивов участников коммуникации, скрытых смыслов, подтекстов. Сохранение конструктивного настроя	региона или национальной экономики. Инициация разработки стандартов и регламентов в сфере управления данными и цифровой аналитики.

				в сложных, нестандартных коммуникациях. Создание сети профессионально полезных контактов. Соблюдение сетевого этикета при коммуникации через Интернет. Соблюдение норм литературного языка и деловой коммуникации в устном и письменном общении.	

КОМПЕТЕНЦИЯ «РАБОТА В КОМАНДЕ И УПРАВЛЕНИЕ КОМАНДОЙ»

Уровень квалификации	Дескрипторы уровня квалификации	ДЕСКРИПТОРЫ КОМПЕТЕНЦИИ	
		Работа в группе (команде)	**Управление командой**
1	**Полномочия и ответственность** Деятельность под руководством. Индивидуальная ответственность. **Характер умений** Выполнение стандартных заданий (обычно физический труд). **Характер знаний** Применение элементарных фактических знаний и (или) ограниченного круга специальных знаний.	Выполнение задания во взаимодействии с другими участниками группы, учет их действий при выполнении своих.	-
2	**Полномочия и ответственность**	Выполнение задания во	-

	Деятельность под руководством с элементами самостоятельности при выполнении знакомых заданий. Индивидуальная ответственность. **Характер умений** Выполнение стандартных заданий. Выбор способа действия по инструкции. Корректировка действий с учетом условий их выполнения. **Характер знаний** Применение специальных знаний.	взаимодействии с другими участниками группы, учет их действий при выполнении своих. Поддержание деловых отношений с руководством и членами группы. Конструктивное поведение в конфликтной ситуации.	
3	**Полномочия и ответственность** Деятельность под руководством с проявлением самостоятельности при решении типовых практических задач. Планирование собственной деятельности исходя из поставленной руководителем задачи. Индивидуальная ответственность. **Характер умений** Решение типовых практических задач. Выбор способа действия на основе знаний и практического опыта. Корректировка действий с учетом условий их выполнения. **Характер знаний** Понимание технологических или методических основ решения типовых практических задач. Применение специальных знаний.	Ориентация в работе на задачи группы. Построение своей деятельности с учетом задач и действий других членов группы, конструктивное взаимодействие с ними при решении задач. Поддержание деловых отношений с руководством и членами группы. Конструктивное поведение в конфликтной ситуации.	-
4	**Полномочия и ответственность** Деятельность под руководством с проявлением самостоятельности при решении практических задач,	Ориентация в работе на командные задачи: вносит вклад в работу команды, даже если не учтены личные интересы.	Организация работы нескольких людей, взаимодействующих в команде: - лидерство - постановка задач, мотивация, профессиональная и психологическая

	требующих анализа ситуации и ее изменений. Планирование собственной деятельности и/или деятельности группы работников исходя из поставленных задач. Ответственность за решение поставленных задач или результат деятельности группы работников. **Характер умений** Решение различных типов практических задач. Выбор способа действия из известных на основе знаний и практического опыта. Текущий и итоговый контроль, оценка и коррекция деятельности. **Характер знаний** Понимание научно-технических или методических основ решения практических задач. Применение специальных знаний. Самостоятельная работа с информацией.	Конструктивное взаимодействие с членами группы (команды), поддержание позитивной рабочей атмосферы, при решении поставленных задач, инициативная помощь коллегам (при необходимости). Конструктивное поведение в конфликтной ситуации, готовность идти на компромисс. Наставничество.	поддержка членов команды, ответственность за их работу; - распределение задач, координация командной работы; - пресечение конфликтов на стадии зарождения или их эффективное разрешение.
5	**Полномочия и ответственность** Самостоятельная деятельность по решению практических задач, требующих анализа ситуации и ее изменений. Участие в управлении решением поставленных задач в рамках подразделения. Ответственность за решение поставленных задач или результат деятельности группы работников или	Ориентация в работе на командные задачи: вносит вклад в работу команды, даже если не учтены личные интересы. Построение своей деятельности с учетом задач и действий других членов группы (команды), конструктивное взаимодействие с ними, поддержание позитивной рабочей атмосферы, инициативная	Организация работы малой группы людей, взаимодействующих в команде: - лидерство - постановка задач, мотивация, профессиональная и психологическая поддержка членов команды, ответственность за их работу; - распределение задач, координация командной работы; - пресечение конфликтов на стадии зарождения или их эффективное разрешение;

	подразделения. **Характер умений** Решение различных типов практических задач с элементами проектирования. Выбор способов решения в изменяющихся (различных) условиях рабочей ситуации. Текущий и итоговый контроль, оценка и коррекция деятельности. **Характер знаний** Применение профессиональных знаний технологического или методического характера. Самостоятельный поиск информации, необходимой для решения поставленных профессиональных задач.	помощь коллегам (при необходимости). Конструктивное поведение в конфликтной ситуации, готовность идти на компромисс. Наставничество.	- управление своими и чужими эмоциями (эмоциональный интеллект).
6	**Полномочия и ответственность** Самостоятельная деятельность, предполагающая определение задач собственной работы и/или подчиненных по достижению цели. Обеспечение взаимодействия сотрудников и смежных подразделений. Ответственность за результат выполнения работ на уровне подразделения или организации. **Характер умений** Разработка, внедрение, контроль, оценка и корректировка направлений профессиональной деятельности, технологических или методических решений. **Характер знаний** Применение профессиональных знаний	Ориентация в работе на командные задачи. Построение своей деятельности с учетом задач и действий других членов группы (команды), конструктивное взаимодействие с ними при решении задач. Выстраивание и поддержание деловых отношений с руководством и членами группы, сохранение позитивной рабочей атмосферы, мотивирующей командную работу. Конструктивное поведение в конфликтной ситуации. Наставничество.	Непосредственное управление группой людей (как правило, до 30 человек), взаимодействующих в команде: - лидерство: постановка задач, мотивация, профессиональная и психологическая поддержка членов команды, ответственность за их работу; - подбор членов команды, определение их обязанностей, распределение задач, координация командной работы; - делегирование полномочий; - управление своими и чужими эмоциями (эмоциональный интеллект); - предотвращение или эффективное разрешение конфликтов.

	технологического или методического характера, в том числе, инновационных. Самостоятельный поиск, анализ и оценка профессиональной информации.		
7	**Полномочия и ответственность** Определение стратегии, управление процессами и деятельностью, в том числе, инновационной, с принятием решения на уровне крупных организаций или подразделений. Ответственность за результаты деятельности крупных организаций или подразделений. Решение задач развития области профессиональной деятельности и (или) организации с использованием разнообразных методов и технологий, в том числе, инновационных. Разработка новых методов, технологий. **Характер знаний** Понимание методологических основ профессиональной деятельности. Создание новых знаний прикладного характера в определенной области. Определение источников и поиск информации, необходимой для развития области профессиональной деятельности и /или организации.	Ориентация в работе на командные цели. Построение своей деятельности с учетом задач и действий других членов группы (команды), конструктивное взаимодействие с ними при решении задач. Выстраивание и поддержание деловых отношений с руководством и членами группы, сохранение позитивной рабочей атмосферы, мотивирующей командную работу. Конструктивное поведение в конфликтной ситуации. Наставничество.	Опосредованное управление средними группами людей (как правило, до 100 человек), взаимодействующих в команде: - лидерство: постановка задач, мотивация, демонстрация профессионализма и постоянного саморазвития, профессиональная и психологическая поддержка членов команды, ответственность за их работу; - подбор ключевых членов команды, определение их обязанностей, распределение задач, координация командной работы; - делегирование полномочий; - управление своими и чужими эмоциями (эмоциональный интеллект); - предотвращение или эффективное разрешение конфликтов.
8	**Полномочия и ответственность** Определение стратегии, управление процессами и деятельностью (в том числе, инновационной) с принятием решения на уровне крупных организаций. Ответственность за результаты	Ориентация в работе на командные цели. Построение своей деятельности с учетом задач и действий других членов группы (команды), конструктивное взаимодействие с ними при решении задач.	Опосредованное управление средними или большими группами людей, взаимодействующих в команде: - лидерство: постановка задач, мотивация, демонстрация профессионализма и постоянного саморазвития, профессиональная и

	деятельности крупных организаций и (или) отрасли. Решение задач исследовательского и проектного характера, связанных с повышением эффективности процессов **Характер знаний** Создание новых знаний междисциплинарного и межотраслевого характера. Оценка и отбор информации, необходимой для развития области деятельности.	Выстраивание и поддержание деловых отношений с руководством и членами группы, сохранение позитивной рабочей атмосферы, мотивирующей командную работу. Конструктивное поведение в конфликтной ситуации. Наставничество.	психологическая поддержка членов команды, ответственность за их работу; - подбор ключевых членов команды, определение их обязанностей, распределение задач, координация командной работы; - делегирование полномочий; - управление своими и чужими эмоциями (эмоциональный интеллект); - предотвращение или эффективное разрешение конфликтов.
9	**Полномочия и ответственность** Определение стратегии, управление большими техническими системами, социальными и экономическими процессами. Значительный вклад в определенную область деятельности. Ответственность за результаты деятельности на национальном или международном уровнях. **Характер умений** Решение задач методологического, исследовательского и проектного характера, связанных с развитием и повышением эффективности процессов. **Характер знаний** Создание новых фундаментальных знаний междисциплинарного и межотраслевого характера.	-	Опосредованное управление средними или большими группами людей, взаимодействующих в команде: - лидерство: постановка задач, мотивация, демонстрация профессионализма и постоянного саморазвития, профессиональная и психологическая поддержка членов команды, ответственность за их работу; - вовлечение в решение задач широкого круга внешних организаций и лиц - представителей заинтересованных сторон; - подбор ключевых членов команды, определение их обязанностей, распределение задач, координация командной работы; - делегирование полномочий; - управление своими и чужими эмоциями (эмоциональный интеллект); - предотвращение или эффективное разрешение конфликтов.

КОМПЕТЕНЦИЯ «САМОРАЗВИТИЕ»

Уровень квалификации	Дескрипторы уровня квалификации	ДЕСКРИПТОРЫ КОМПЕТЕНЦИИ	
		Самоорганизация и самоконтроль	**Профессиональное развитие и карьера**
1	**Полномочия и ответственность** Деятельность под руководством. Индивидуальная ответственность. **Характер умений** Выполнение стандартных заданий (обычно физический труд). **Характер знаний** Применение элементарных фактических знаний и (или) ограниченного круга специальных знаний.	Выполнение порученной работы качественно и в срок. Рациональная организация рабочего места. Внимательность и аккуратность при выполнении заданий, точность и упорядоченность действий. Соблюдение требований охраны труда, грамотные и эффективные действия в чрезвычайных ситуациях.	Планирование профессионального роста и карьеры при поддержке специалиста.
2	**Полномочия и ответственность** Деятельность под руководством с элементами самостоятельности при выполнении знакомых заданий. Индивидуальная ответственность. **Характер умений** Выполнение стандартных заданий. Выбор способа действия по инструкции. Корректировка действий с учетом условий их выполнения. **Характер знаний** Применение специальных знаний.	Выполнение порученной работы качественно и в срок. Рациональная организация рабочего места. Внимательность и аккуратность при выполнении заданий, точность и упорядоченность действий. Соблюдение требований охраны труда, грамотные и эффективные действия в чрезвычайных ситуациях.	Планирование профессионального роста и карьеры при поддержке специалиста.
3	**Полномочия и ответственность** Деятельность под руководством с проявлением самостоятельности при решении типовых практических задач.	Выполнение работы качественно и в срок, управление рабочим временем. Внимательность и аккуратность	Понимание своей квалификации и компетенций, возможностей профессионального роста и карьеры, их планирование при поддержке специалиста.

	Планирование собственной деятельности исходя из поставленной руководителем задачи. Индивидуальная ответственность. **Характер умений** Решение типовых практических задач. Выбор способа действия на основе знаний и практического опыта. Корректировка действий с учетом условий их выполнения. **Характер знаний** Понимание технологических или методических основ решения типовых практических задач. Применение специальных знаний.	при решении типовых практических задач, точность и упорядоченность действий. Рациональная организация рабочего места. Соблюдение требований охраны труда, грамотные и эффективные действия в чрезвычайных ситуациях.	
4	**Полномочия и ответственность** Деятельность под руководством с проявлением самостоятельности при решении практических задач, требующих анализа ситуации и ее изменений. Планирование собственной деятельности и/или деятельности группы работников исходя из поставленных задач. Ответственность за решение поставленных задач или результат деятельности группы работников. **Характер умений** Решение различных типов практических задач. Выбор способа действия из известных на основе знаний и практического опыта. Текущий и итоговый контроль, оценка и коррекция деятельности. **Характер знаний** Понимание научно-технических или	Решение задач качественно и в срок, управление рабочим временем. Рациональная организация труда. Внимательность и аккуратность, точность и упорядоченность действий, выстраивание деятельности на принципах бережливого производства. Соблюдение требований охраны труда, адекватные действия в чрезвычайных ситуациях. Использование средств физической культуры для укрепления здоровья.	Самооценка квалификации и компетенций. Планирование повышения квалификации и карьерного роста (при поддержке специалиста). Профессиональная мобильность, обучение в процессе деятельности.

	методических основ решения практических задач. Применение специальных знаний. Самостоятельная работа с информацией.		
5	**Полномочия и ответственность** Самостоятельная деятельность по решению практических задач, требующих анализа ситуации и ее изменений. Участие в управлении решением поставленных задач в рамках подразделения. Ответственность за решение поставленных задач или результат деятельности группы работников или подразделения. **Характер умений** Решение различных типов практических задач с элементами проектирования. Выбор способов решения в изменяющихся (различных) условиях рабочей ситуации. Текущий и итоговый контроль, оценка и коррекция деятельности. **Характер знаний** Применение профессиональных знаний технологического или методического характера. Самостоятельный поиск информации, необходимой для решения поставленных профессиональных задач.	Решение задач качественно и в срок, управление рабочим временем. Рациональная организация труда, выстраивание деятельности на принципах бережливого производства. Самоконтроль и саморегуляция познавательных процессов, поведения и деятельности в процессе решения задач. Соблюдение требований охраны труда, адекватные действия в чрезвычайных ситуациях. Использование средств физической культуры для укрепления здоровья. Оценка меры ответственности за свои действия (бездействие).	Самооценка квалификации и компетенций. Планирование повышения квалификации и карьерного роста. Профессиональная мобильность, обучение и самообучение в процессе деятельности, самообразование. Мобилизация, сохранение продуктивности в ситуации освоения новых технологий и(или) дефицита времени.
6	**Полномочия и ответственность** Самостоятельная деятельность, предполагающая определение задач собственной работы и/или подчиненных по достижению цели.	Решение задач качественно и в срок, тайм-менеджмент. Работа в режиме многозадачности и быстрой смены условий, появления новых технологий и	Самооценка квалификации и компетенций. Проектирование карьеры, ориентация на профессиональное развитие, в том числе обучение на протяжении жизни.

	Обеспечение взаимодействия сотрудников и смежных подразделений. Ответственность за результат выполнения работ на уровне подразделения или организации. **Характер умений** Разработка, внедрение, контроль, оценка и корректировка направлений профессиональной деятельности, технологических или методических решений. **Характер знаний** Применение профессиональных знаний технологического или методического характера, в том числе, инновационных. Самостоятельный поиск, анализ и оценка профессиональной информации.	средств деятельности, гибкость (мобильность). Рациональная организация труда. Использование средств физической культуры для укрепления здоровья. Самомотивация и саморегуляция, управление стрессом, профилактика профессионального выгорания. Соблюдение требований охраны труда, грамотные и эффективные действия в чрезвычайных ситуациях. Оценка меры ответственности за свои действия (бездействие).	Самообучение в процессе деятельности, самообразование.
7	**Полномочия и ответственность** Определение стратегии, управление процессами и деятельностью, в том числе, инновационной, с принятием решения на уровне крупных организаций или подразделений. Ответственность за результаты деятельности крупных организаций или подразделений. Решение задач развития области профессиональной деятельности и (или) организации с использованием разно-образных методов и технологий, в том числе, инновационных. Разработка новых методов, технологий. **Характер знаний** Понимание методологических основ профессиональной деятельности.	Тайм-менеджмент, настойчивость в достижении целей. Работа в режиме многозадачности, неопределенности и быстрой смены условий, появления новых технологий и средств деятельности, гибкость (мобильность). Рациональная организация труда. Использование средств физической культуры для укрепления здоровья. Самомотивация и саморегуляция, управление стрессом, профилактика профессионального выгорания при больших нагрузках. Соблюдение требований охраны	Самооценка квалификации и компетенций. Проектирование карьеры, ориентация на профессиональное развитие, в том числе обучение на протяжении жизни. Самообучение в процессе деятельности, самообразование.

	Создание новых знаний прикладного характера в определенной области. Определение источников и поиск информации, необходимой для развития области профессиональной деятельности и /или организации.	труда, грамотные и эффективные действия в чрезвычайных ситуациях. Оценка меры ответственности за свои действия (бездействие).	
8	**Полномочия и ответственность** Определение стратегии, управление процессами и деятельностью (в том числе, инновационной) с принятием решения на уровне крупных организаций. Ответственность за результаты деятельности крупных организаций и (или) отрасли. Решение задач исследовательского и проектного характера, связанных с повышением эффективности процессов. **Характер знаний** Создание новых знаний междисциплинарного и межотраслевого характера. Оценка и отбор информации, необходимой для развития области деятельности.	Тайм-менеджмент, настойчивость в достижении целей. Работа в режиме многозадачности, неопределенности и быстрой смены условий, появления новых технологий и средств деятельности, гибкость (мобильность). Рациональная организация труда. Использование средств физической культуры для укрепления здоровья. Самомотивация и саморегуляция, управление стрессом, профилактика профессионального выгорания при больших нагрузках. Соблюдение требований охраны труда, грамотные и эффективные действия в чрезвычайных ситуациях. Оценка меры ответственности за свои действия (бездействие).	Самооценка квалификации и компетенций. Неформальное образование, обучение в процессе деятельности и саморазвитие.
9	**Полномочия и ответственность** Определение стратегии, управление большими техническими системами, социальными и экономическими процессами. Значительный вклад в определенную	Тайм-менеджмент, настойчивость в достижении целей. Работа в режиме многозадачности, неопределенности и быстрой смены условий, появления новых технологий и средств	Самооценка квалификации и компетенций. Неформальное образование, обучение в процессе деятельности и саморазвитие.

	область деятельности. Ответственность за результаты деятельности на национальном или международном уровнях. **Характер умений** Решение задач методологического, исследовательского и проектного характера, связанных с развитием и повышением эффективности процессов. **Характер знаний** Создание новых фундаментальных знаний междисциплинарного и межотраслевого характера.	деятельности, гибкость (мобильность). Рациональная организация труда. Использование средств физической культуры для укрепления здоровья. Самомотивация и саморегуляция, управление стрессом, профилактика профессионального выгорания при больших нагрузках. Соблюдение требований охраны труда, грамотные и эффективные действия в чрезвычайных ситуациях. Оценка меры ответственности за свои действия (бездействие).	

КОМПЕТЕНЦИЯ «КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ»

Уровень квалификации	Дескрипторы уровня квалификации	ДЕСКРИПТОРЫ КОМПЕТЕНЦИИ				
		Коммуникация с клиентом	**Поведение при взаимодействии с клиентом**	**Формирование взаимоотношений с клиентом**	**Работа в среде обслуживания клиента**	**Анализ потребностей и поведения клиентов с использованием данных, участие в совершенствовании процессов взаимодействия с клиентами**
1	**Полномочия и ответственность** Деятельность под	При обращении клиента общение открытое,	Выполнение установленных инструкций при	-	Аккуратное использование форменной	Умение учитывать полученную информацию о

	руководством. Индивидуальная ответственность. **Характер умений** Выполнение стандартных заданий (обычно физический труд). **Характер знаний** Применение элементарных фактических знаний и (или) ограниченного круга специальных знаний.	вежливое, на понятном языке.	взаимодействии с клиентами.		одежды. Поддержание в чистоте, порядке и исправности рабочего места и оборудования.	запросах клиентов при выполнении типовых задач. Принятие мер по защите персональной информации клиентов.
2	**Полномочия и ответственность** Деятельность под руководством с элементами самостоятельности при выполнении знакомых заданий. Индивидуальная ответственность. **Характер умений** Выполнение стандартных заданий. Выбор способа действия по инструкции. Корректировка действий с учетом	При обращении клиента общение открытое, на понятном языке, с быстрыми ответами на вопросы, с соблюдением речевых и неречевых правил. Объяснение клиенту правил, его прав и обязанностей.	Обеспечение доступности клиента в установленных точках контакта. Выполнение ожидаемых клиентом действий по его просьбе быстро, обеспечивая индивидуальный подход и внимание к деталям. Соблюдение достоинства,	Принятие мер по персонализации обслуживания, забота, симпатия к клиенту, уважение к личности клиента и его семье, к коллегам по работе.	Использование одежды и аксессуаров, соответствующих корпоративному имиджу и деловому стилю. Использование личного бейджа на видном для клиента месте одежды. Поддержание в чистоте, порядке и исправности рабочего места (места контакта) и оборудования.	Фиксирование обращений и замечаний клиентов в установленных формах. Сообщение ответственным лицам о выявленных потребностях и проблемах. Принятие мер по защите персональной информации клиентов.

	условий их выполнения. **Характер знаний** Применение специальных знаний.		энергии, позитивного настроения.			
3	**Полномочия и ответственность** Деятельность под руководством с проявлением самостоятельности при решении типовых практических задач. Планирование собственной деятельности исходя из поставленной руководителем задачи. Индивидуальная ответственность. **Характер умений** Решение типовых практических задач. Выбор способа действия на основе знаний и практического опыта. Корректировка	Общение с клиентом в рамках установленных правил, открытое, на понятном языке, с быстрыми ответами на вопросы, с вниманием к содержанию обращения, со стремлением услышать и понять причину обращения, с соблюдением речевых и неречевых правил. Объяснение клиенту правил, его прав и обязанностей.	Обеспечение доступности клиента в установленных точках контакта. Организация своей деятельности, оптимально используя имеющиеся ресурсы и адаптивно текущей ситуации обслуживания. Выполнение ожидаемых клиентом действий по его просьбе быстро, обеспечивая логичный порядок действий, индивидуальный подход и внимание к деталям. Соблюдение достоинства в	Принятие мер по персонализации обслуживания, забота, симпатия к клиенту, уважение к личности клиента и его семье, к коллегам по работе, соблюдение этических норм, стимулирование продолжения сотрудничества. Принятие нужных корректирующих действий в рамках установленных правил с согласия клиента и на основе оценки удовлетворенности (неудовлетворенности) клиента.	Использование одежды и аксессуаров, соответствующих корпоративному имиджу и деловому стилю. Обеспечение аккуратности, опрятности, свежести, чувства меры и стилистической гармонии всех элементов одежды, прически, обуви, украшений, макияжа, духов, состояния рук и лица. Использование личного бейджа на видном для клиента месте одежды. Поддержание в чистоте, порядке и исправности	Анализ типовых обращений клиентов, выявление повторяющихся запросов и затруднений. Предложение корректировки в рамках установленного регламента. Принятие мер по защите персональной информации клиентов.

	действий с учетом условий их выполнения. **Характер знаний** Понимание технологических или методических основ решения типовых практических задач. Применение специальных знаний.		позе, походке и осанке, проявление личного самоконтроля и самоуважения, демонстрация уверенности в решении любого вопроса для клиента, энергия, позитивное настроение.		рабочего места (места контакта) и оборудования.	
4	**Полномочия и ответственность** Деятельность под руководством с проявлением самостоятельности при решении практических задач, требующих анализа ситуации и ее изменений. Планирование собственной деятельности и/или деятельности группы работников исходя из поставленных задач. Ответственность за решение поставленных	Общение с клиентом открытое, на понятном языке, с быстрыми ответами на вопросы, с вниманием к содержанию обращения, со стремлением услышать и понять причину обращения, с соблюдением речевых и неречевых правил. Объяснение клиенту правил, его прав и обязанностей,	Обеспечение доступности клиента в установленных точках контакта. Организация своей деятельности, оптимально используя имеющиеся ресурсы и адаптивно текущей ситуации обслуживания. Выполнение ожидаемых клиентом действий по его просьбе быстро, обеспечивая логичный порядок	Принятие мер по персонализации обслуживания, забота, симпатия к клиенту, уважение к личности клиента и его семье, к коллегам по работе, соблюдение этических норм, стимулирование продолжения сотрудничества. Принятие нужных корректирующих действий с согласия клиента и на основе оценки удовлетворенности (неудовлетворенности) клиента. Принятие мер по предупреждению или предотвращению	Использование одежды и аксессуаров, соответствующих корпоративному имиджу и деловому стилю. Контроль аккуратности, опрятности, свежести, чувства меры и стилистической гармонии всех элементов одежды, прически, обуви, украшений, макияжа, духов, состояния рук и лица. Контроль	Использование данных о поведении и потребностях клиентов для повышения качества собственной профессиональной деятельности. Участие в обсуждении улучшения процессов взаимодействия. Принятие мер по защите персональной информации клиентов.

	задач или результат деятельности группы работников. **Характер умений** Решение различных типов практических задач. Выбор способа действия из известных на основе знаний и практического опыта. Текущий и итоговый контроль, оценка и коррекция деятельности. **Характер знаний** Понимание научно-технических или методических основ решения практических задач. Применение специальных знаний. Самостоятельная работа с информацией.	особенно в предконфликтной ситуации, вежливые ответы на возражения и критику, стимулирование диалога и сотрудничества в решении возникающих вопросов и проблем, учет особенностей и стиля общения клиента при построении диалога.	действий, индивидуальный подход и внимание к деталям. Принятие мер по решению нестандартных запросов клиента. Соблюдение достоинства в позе, походке и осанке, проявление личного самоконтроля и самоуважения, демонстрация уверенности в решении любого вопроса для клиента, энергия, позитивное настроение.	развития конфликта, проявление стрессоустойчивости, терпения, стимулирование удовлетворенности и превышение ожиданий клиента.	использования личного бейджа на видном для клиента месте одежды. Контроль и поддержание в чистоте, порядке и исправности рабочего места (места контакта) и оборудования.	
5	**Полномочия и ответственность** Самостоятельная	Устное или письменное общение с	Обеспечение доступности клиента в	Информирование клиента о работе структурного	Использование одежды и аксессуаров,	Анализ данных о потребностях и ожиданиях клиентов,

	деятельность по решению практических задач, требующих анализа ситуации и ее изменений. Участие в управлении решением поставленных задач в рамках подразделения. Ответственность за решение поставленных задач или результат деятельности группы работников или подразделения. **Характер умений** Решение различных типов практических задач с элементами проектирования. Выбор способов решения в изменяющихся (различных) условиях рабочей ситуации. Текущий и итоговый контроль, оценка и коррекция деятельности.	клиентом открытое, на понятном языке, с быстрыми в установленные сроки ответами на вопросы, с вниманием к содержанию обращения, со стремлением услышать и понять причину обращения, с соблюдением правил деловой коммуникации. Объяснение клиенту правил, его прав и обязанностей, особенно в предконфликтной ситуации, вежливые ответы на возражения и критику, стимулирование диалога и сотрудничества в решении возникающих вопросов и проблем, учет особенностей и	установленных точках контакта. Организация своей деятельности, оптимально используя имеющиеся ресурсы, планы и адаптивно текущей ситуации обслуживания. Выполнение ожидаемых клиентом действий по его просьбе быстро, в установленные сроки, обеспечивая логичный порядок действий, индивидуальный подход и внимание к деталям. Проявление инициативы и личной ответственности за результаты принятых решений, принятие мер по решению	подразделения по участию в персонализации обслуживания клиентов, соблюдении норм культуры обслуживания, стимулировании и продолжении сотрудничества с клиентами. Подготовка предложений по актуализации стандартов обслуживания клиентов с учетом культурных и национальных особенностей поведения, образа жизни, ценностей клиентов. Содействие принятию нужных изменений в действующие правила с согласия клиента и на основе оценки фактов удовлетворенности (неудовлетворенности) клиента. Принятие мер по предупреждению или предотвращению развития конфликта в целях достижения	соответствующих корпоративному имиджу и деловому стилю. Содействие предоставлению клиенту удобной и понятной системы вывесок, указателей, схем проезда (прохода) к месту контакта и обслуживания. Содействие обеспечению современного внешнего вида и исправности входа, стен, пола, потолка, окон, мебели, посуды, технических средств, средств сервиса, сувениров, рекламных материалов, отопления, освещения, кондиционирования, радиосвязи, видеотехники, а также обеспечению чистоты и	выявление факторов удовлетворенности и барьеров во взаимодействии. Инициация предложений по совершенствованию процессов обслуживания. Инициация предложений по совершенствованию защиты персональной информации клиентов.

	Характер знаний Применение профессиональных знаний технологического или методического характера. Самостоятельный поиск информации, необходимой для решения постав-ленных профессиональных задач.	стиля общения клиента при построении диалога. Своевременное предоставление нужной, полезной для клиента информации об изменениях, об услугах, о новостях.	нестандартных запросов клиента. Соблюдение достоинства, демонстрация уверенности в решении любого вопроса для клиента, энергия, позитивное настроение.	удовлетворенности или превышения ожиданий клиента.	приятного запаха в зоне контакта и обслуживания клиентов ответственного структурного подразделения. Контроль и поддержание в чистоте, порядке и исправности рабочего места (места контакта) и оборудования.	
6	**Полномочия и ответственность** Самостоятельная деятельность, предполагающая определение задач собственной работы и/или подчиненных по достижению цели. Обеспечение взаимодействия сотрудников и смежных подразделений. Ответственность за результат выполнения работ на уровне подразделения или	Устное или письменное общение с клиентом открытое, на понятном языке, с быстрыми в установленные сроки ответами на вопросы, с вниманием к содержанию обращения, со стремлением услышать и понять причину обращения, с соблюдением правил деловой коммуникации.	Обеспечение доступности клиента в установленных точках контакта. Организация своей деятельности, оптимально используя имеющиеся ресурсы, планы и адаптивно текущей ситуации обслуживания. Выполнение ожидаемых клиентом действий по его просьбе быстро, в	Включение клиента в корпоративную систему взаимоотношения с клиентами, предоставление возможности рассказать о потребностях и проблемах. Информирование клиента о работе структурного подразделения по участию в персонализации обслуживания клиентов, соблюдении норм культуры обслуживания,	Использование одежды и аксессуаров, соответствующих корпоративному имиджу и деловому стилю. Содействие предоставлению клиенту удобной и понятной системы вывесок, указателей, схем проезда (прохода) к месту контакта и обслуживания. Содействие обеспечению современного внешнего вида и	Организация анализа клиентских данных в подразделении. Обеспечение использования результатов анализа для оптимизации процессов взаимодействия и повышения качества услуг. Инициация предложений по совершенствованию защиты персональной информации клиентов.

	организации. **Характер умений** Разработка, внедрение, контроль, оценка и корректировка направлений профессиональной деятельности, технологических или методических решений. **Характер знаний** Применение профессиональных знаний технологического или методического характера, в том числе, инновационных. Самостоятельный поиск, анализ и оценка профессиональной информации.	Объяснение клиенту правил, его прав и обязанностей, особенно в предконфликтной ситуации, вежливые ответы на возражения и критику, стимулирование диалога и сотрудничества в решении возникающих вопросов и проблем, учет особенностей и стиля общения клиента при построении диалога. Своевременное предоставление нужной, полезной для клиента информации об изменениях, об услугах, о новостях. Привлечение, при необходимости, к общению с клиентом руководителей и	установленные сроки, обеспечивая логичный порядок действий, индивидуальный подход и внимание к деталям. Проявление инициативы и личной ответственности за результаты принятых решений, принятие мер по решению нестандартных запросов клиента. Соблюдение достоинства, демонстрация уверенности в решении любого вопроса для клиента, энергия, позитивное настроение. Предоставление клиенту возможности получения комментариев о ходе	стимулировании продолжения сотрудничества с клиентами. Подготовка предложений по актуализации стандартов обслуживания клиентов с учетом культурных и национальных особенностей поведения, образа жизни, ценностей клиентов. Содействие принятию нужных изменений в действующие правила с согласия клиента и на основе оценки фактов удовлетворенности (неудовлетворенности) клиента. Принятие мер по предупреждению или предотвращению развития конфликта в целях достижения удовлетворенности или превышения ожиданий клиента. Объединение нужных специалистов в команду для решения потребностей клиента	исправности входа, стен, пола, потолка, окон, мебели, посуды, технических средств, средств сервиса, сувениров, рекламных материалов, отопления, освещения, кондиционирования, радиосвязи, видеотехники, а также обеспечение чистоты и приятного запаха в зоне контакта и обслуживания клиентов ответственного структурного подразделения, а также смежных структурных подразделений (организаций). Контроль и поддержание в чистоте, порядке и исправности рабочего места (места контакта) и	

		работников смежных подразделений с целью оказания помощи.	рассмотрения его обращения.	без лишнего администрирования. Формирование действенной системы обратной связи, адекватное восприятие критики.	оборудования.	
7	**Полномочия и ответственность** Определение стратегии, управление процессами и деятельностью, в том числе, инновационной, с принятием решения на уровне крупных организа-ций или подразде-лений. Ответственность за результаты деятельности круп-ных организаций или подразделений. **Характер умений** Решение задач развития области профессиональной деятельности и (или) организации с использованием разнообразных методов и	Подробный письменный ответ на обращение клиента в установленный срок, на понятном языке, с ясными ответами на вопросы, с вниманием к содержанию и причине обращения, с соблюдением правил деловой коммуникации, с описанием принятых мер. Организация участия клиента в сервисах многоканальной системы информирования клиентов о правах и обязанностях, об изменениях, об услугах, о	Обеспечение клиента каналами коммуникации в соответствии с установленными процедурами и правилами. Выполнение ожидаемых клиентом действий по его просьбе быстро, в установленные сроки, обеспечивая логичный порядок действий, индивидуальный подход и внимание к деталям. Организация, при необходимости, разработки новых методов и технологий обслуживания клиентов,	Контроль результатов участия клиента в корпоративной системе взаимоотношения с клиентами. Информирование клиента о совершенствовании работы организации по персонализации обслуживания клиентов, соблюдению норм культуры обслуживания, стимулированию продолжения сотрудничества с клиентами. Подготовка предложений по актуализации корпоративных стандартов обслуживания клиентов с учетом культурных и национальных особенностей поведения, образа	Использование одежды и аксессуаров, соответствующих корпоративному имиджу и деловому стилю. Обоснование и участие в организации внутреннего аудита выполнения корпоративных стандартов обслуживания клиентов, включая вопросы предоставления клиенту удобной физической и информационной среды обслуживания, контроль результатов аудита, организация	Определение подходов к системному анализу потребностей клиентов в организации. Обеспечение совершенствования процессов взаимодействия на основе данных и оценки эффективности изменений. Организация разработки предложений по совершенствованию защиты персональной информации клиентов в организации.

	технологий, в том числе, инновационных. Разработка новых методов, технологий. **Характер знаний** Понимание методологических основ профессиональной деятельности. Создание новых знаний прикладного характера в определенной области. Определение источников и поиск информации, необходимой для развития области профессиональной деятельности и /или организации.	новостях организации. Участие в разработке, внедрении и контроле реализации корпоративной стратегии коммуникаций.	проявление инициативы и личной ответственности, принятие мер по решению нестандартных запросов клиента. Соблюдение достоинства, демонстрация уверенности в решении любого вопроса для клиента, энергия, позитивное настроение. Предоставление клиенту возможности получения комментариев о ходе рассмотрения его обращения.	жизни, ценностей клиентов. Принятие нужных изменений в действующие правила с согласия клиента и на основе оценки фактов удовлетворенности (неудовлетворенности) клиента. Принятие мер по предупреждению или предотвращению развития конфликта в целях достижения удовлетворенности или превышения ожиданий клиента. Объединение нужных специалистов в межфункциональную команду для решения потребностей клиента без лишнего администрирования. Формирование действенной системы обратной связи, адекватное восприятие критики.	выполнения необходимых корректирующих мероприятий в зоне контакта и обслуживания клиентов с участием ответственных структурных подразделений и организаций.	
8	**Полномочия и ответственность** Определение стратегии, управление	Подробный письменный ответ на обращение клиента в установленный	Обеспечение клиента каналами коммуникации в соответствии с установленными	Контроль результатов участия клиента в корпоративной или отраслевой системе взаимоотношения с	Использование одежды и аксессуаров, соответствующих корпоративному	Формирование стратегии управления взаимодействием с клиентами на основе анализа данных.

	процессами и деятельностью (в том числе, инновационной) с принятием решения на уровне крупных организаций. Ответственность за результаты деятельности крупных организаций и (или) отрасли. **Характер умений** Решение задач исследовательского и проектного характера, связанных с повышением эффективности процессов. **Характер знаний** Создание новых знаний междисциплинарного и межотраслевого характера. Оценка и отбор информации, необходимой для развития области деятельности.	срок, на понятном языке, с ясными ответами на вопросы, с вниманием к содержанию и причине обращения, с соблюдением правил деловой коммуникации, с описанием принятых мер, с описанием результатов правовой экспертизы. Организация участия клиента в сервисах многоканальной системы информирования клиентов о правах и обязанностях, об изменениях, об услугах, о новостях организации и отрасли. Организация разработки, внедрения и контроля реализации	процедурами и правилами. Выполнение ожидаемых клиентом действий по его просьбе быстро, в установленные сроки, обеспечивая логичный порядок действий, индивидуальный подход и внимание к деталям. Организация, при необходимости, разработки новых корпоративных и отраслевых стандартов обслуживания клиентов, проявление инициативы и личной ответственности, принятие мер по решению нестандартных запросов клиента. Соблюдение достоинства, демонстрация	клиентами, предоставление клиенту информации о внимании организации и отраслевых органов исполнительной власти к потребностям и проблемам клиента. Планирование, организация исполнения, контроль работы организации или отрасли по персонализации обслуживания клиентов, соблюдению норм культуры обслуживания, стимулированию продолжения сотрудничества с клиентами. Подготовка предложений по актуализации корпоративных и отраслевых стандартов обслуживания клиентов с учетом изменения влияния внутренних и внешних факторов развития организации и отрасли. Принятие нужных изменений в	имиджу и деловому стилю. Участие в проведении отраслевого аудита качества сервиса и обслуживания клиентов, включая вопросы предоставления клиенту удобной физической и информационной среды обслуживания, контроль результатов аудита, организация выполнения необходимых корректирующих мероприятий в зоне контакта и обслуживания клиентов с участием ответственных структурных подразделений и организаций.	Обеспечение интеграции клиентских показателей в систему управленческих решений организации или отрасли. Организация разработки предложений по совершенствованию защиты персональной информации клиентов в организации или отрасли.

		корпоративной и отраслевой стратегии коммуникаций.	уверенности в решении любого вопроса для клиента, энергия, позитивное настроение. Предоставление клиенту возможности получения комментариев о ходе рассмотрения его обращения, а также приглашение клиента к участию в разработке новых нормативных правовых актов.	действующие правила с согласия клиента и на основе оценки фактов удовлетворенности (неудовлетворенности) клиента. Принятие мер по предупреждению или предотвращению развития конфликта в целях достижения удовлетворенности или превышения ожиданий клиента по факту обращения. Объединение нужных специалистов в межфункциональную корпоративную или отраслевую команду для решения потребностей клиента без лишнего администрирования. Формирование действенной системы обратной связи, адекватное восприятие критики.		
9	**Полномочия и ответственность** Определение стратегии, управление большими	Подробный письменный ответ на обращение клиента в установленный срок, на понятном	Обеспечение клиента каналами коммуникации в соответствии с установленными	Контроль результатов участия клиента в национальной информационной системе, предоставление	Использование одежды и аксессуаров, соответствующих деловому стилю государственных	Определение принципов и нормативных подходов к анализу потребностей клиентов и

	техническими системами, социальными и экономическими процессами. Значительный вклад в определенную область деятельности. Ответственность за результаты деятельности на национальном или международном уровнях. **Характер умений** Решение задач методологического, исследовательского и проектного характера, связанных с развитием и повышением эффективности процессов. **Характер знаний** Создание новых фундаментальных знаний междисциплинарного и межотраслевого характера.	языке, с ясными ответами на вопросы, с вниманием к содержанию и причине обращения, с соблюдением правил деловой коммуникации, с описанием принятых мер, с описанием результатов правовой экспертизы. Организация участия клиента в сервисах национальной многоканальной системы информирования клиентов о правах и обязанностях, об изменениях, об услугах, о новостях организации, отрасли и страны. Организация разработки, внедрения и контроля реализации	процедурами и правилами. Выполнение ожидаемых клиентом действий по его просьбе быстро, в установленные сроки, обеспечивая логичный порядок действий, индивидуальный подход и внимание к деталям. Подготовка, при необходимости, предложений по разработке новых национальных и международных отраслевых стандартов обслуживания клиентов, проявление инициативы и личной ответственности, принятие мер по решению нестандартных запросов клиента.	клиенту информации о внимании региональных и федеральных органов исполнительной власти к потребностям и проблемам клиента. Планирование, организация исполнения, контроль работы региональных и федеральных органов исполнительной власти по исполнению законодательства по реализации прав потребителей. Подготовка предложений по актуализации нормативных правовых актов, устанавливающих требования к обслуживанию клиентов с учетом экономических и политических изменений в стране. Принятие нужных изменений в действующие правила и нормы на основе широкого профессионально-	служащих. Контроль результатов проверок и принятых мер по вопросам качества сервиса и обслуживания клиентов, включая вопросы предоставления клиенту удобной физической и информационной среды обслуживания с участием ответственных контролирующих органов и организаций.	совершенствованию процессов взаимодействия на уровне отрасли, региона или национальной экономики. Организация разработки предложений по совершенствованию защиты персональной информации клиентов на уровне отрасли, региона или национальной экономики.

		национальной стратегии коммуникаций.	Соблюдение достоинства, демонстрация уверенности в решении любого вопроса для клиента, энергия, позитивное настроение. Предоставление клиенту возможности получения комментариев о ходе рассмотрения его обращения, а также приглашение клиента к участию в разработке новых нормативных правовых актов.	общественного обсуждения фактов и причин неудовлетворенности клиентов. Принятие мер по предупреждению или предотвращению развития конфликта в целях достижения удовлетворенности или превышения ожиданий клиента по факту обращения. Организация, при необходимости, научно-исследовательских проектов, программ развития для изучения и решения системных проблем качества обслуживания потребителей. Формирование действенной системы обратной связи, адекватное восприятие критики.		