



الكفاءة الوطنية

15UY0203-4

ممثل خدمة العملاء في مركز الاتصالات

مستوى 4

رقم التفتيح: 00

هيئة الكفاءة المهنية

أنقرة، 2015

المقدمة

تم إعداد التأهيل الوطني لممثل خدمة العملاء (مستوى 4) وفقاً لأحكام "لائحة التأهيل المهني والفحص والتوثيق" الصادرة بموجب القانون رقم 5544 التابع لهيئة المؤهلات المهنية.

أعدت جمعية خدمة العملاء المخولة ببروتوكول التعاون الموقع بتاريخ 27.06.2013 مسودة الكفاءة. تم الأخذ بآراء الهيئات والمؤسسات المعنية بالقطاع فيما يتعلق بالمسودة المعدة، وتم تقييم هذه الآراء و تم إجراء التعديلات اللازمة على المسودة. بعد الانتهاء من المسودة النهائية لجنة قطاع الأعمال والإدارة لهيئة الكفاءة المهنية، قامت لجنة قطاع السيارات بمراجعة وتقييم رأي اللجنة، فقد أُنخذ القرار بأن يتم اعتماد المجلس التنفيذي لهيئة الكفاءة المهنية بموجب القرار 10/2015 بتاريخ 25.02.2015، ووضع في إطار التأهيل الوطني (UYÇ).

إننا ندين بالشكر للأشخاص الذين ساهموا في إعداد الكفاءة، وإبلاغ الآراء، والفحص، والتصديق عليها، ولآراء ودعم المؤسسات والهيئات، ونوافي بكافة المعلومات كل الأطراف التي يمكنها الاستفادة منها.

هيئة الكفاءة المهنية

المقدمة

وقد تحددت المعايير الأساسية لإعداد الكفاءة الوطنية، والفحص في اللجان القطاعية، والموافقة عليها وتنفيذها من قبل المجلس التنفيذي لهيئة الكفاءة المهنية في إدارة الكفاءة المهنية والفحص والتوثيق.

وتشمل الكفاءات الوطنية العناصر التالية؛

- أ) اسم الكفاءة ومستواها،
- ب) الغرض من الكفاءة،
- ت) المعايير المهنية التي تشكل مصدرًا للتأهيل، ومهام المعيار المهني أو وحدات الكفاءة،
- ث) شروط القبول في اختبار الكفاءة،
- ج) معايير النجاح ونتائج التعلم في بعض وحدات الكفاءة،
- ح) القياس والتقييم ومعايير القيم التي ستطبق في إكساب الكفاءة
- خ) فترة صلاحية وثيقة الكفاءة، وشروط التجديد، وشروط الإشراف على حامل الوثيقة،
- د) المؤسسة/المنظمة التي تطور الكفاءة، ولجنة القطاع للتحقق منها.

تستند الكفاءات الوطنية على المعايير المهنية الوطنية و/أو المعايير المهنية الدولية، ويتم إنشاؤها على هذا الأساس.

الكفاءات الوطنية؛

- مؤسسات التعليم والتدريب الرسمية وغير الرسمية،
- هيئات إصدار الشهادات المعتمدة،
- المنظمات التي قدمت طلب للحصول على توكيل الهيئة،
- المنظمات التي أعدت المعايير المهنية الوطنية،
- يتم تشكيلها من خلال العمل مع المنظمات المهنية.

15UY0203-4 الكفاءة الوطنية لممثل خدمة العملاء

1	اسم المؤهل	ممثل خدمة العملاء
2	رمز المرجع	15UY0203-4
3	مستوى	4
4	المكان في التصنيف الدولي	ISCO 08: 4222 (طاقم استشاري في مركز الاتصال)
5	النوع	-
6	قيمة الانتماء	-
7	(أ) تاريخ النشر	25.02.2015
	(ب) رقم المراجعة	00
	(ج) تاريخ المراجعة	-
8	الغرض	<p>هدف كفاءة ممثل خدمة العملاء؛</p> <ul style="list-style-type: none"> التعرف على الخصائص والمعلومات والمهارات والكفاءات التي يجب أن يحصل عليها المرشحون، توضيح السلوكيات والمواقف الخاصة بالمرشح والتي يتوجب عرضها، تحديد الدورات التدريبية المرشحة للمرشح، تمنح المرشحين فرصة لإثبات كفاءتهم المهنية، من خلال وثيقة رسمية وموثوقة وسارية، تكون مرجعاً للنظام التعليمي ومؤسسات الاختبار والتقييم.
9	المعيار المعايير المهنية التي تشكل مصدرًا للكفاءة	
13UMS0314-4 المعيار المهني الوطني لممثل خدمة العملاء (المستوى 4)		
10	شروط/ شروط دخول اختبار الكفاءة	
-		
11	بنية الكفاءة	
11-أ) الوحدات الإلزامية		
15UY0203-4/A1 سياسات الصحة والسلامة المهنية والبيئية والجودة بمكان العمل		
15UY0203-4/A2 أنشطة إدارة المكالمات		
15UY0203-4/A3 منظمة الأعمال والتطوير المهني		
11-ب) الوحدات الاختيارية		
-		
11-ج) بدائل تصنيف الوحدات ومخرجات التعلم الإضافية		
-		
12	القياس والتقييم	

<p>يخضع المرشحون الراغبون في الحصول على شهادة التأهيل المهني لممثل خدمة العملاء (مستوى 4) للاختبارات المستندة إلى النظري والأداء المحددة في الوحدات. من أجل حصول المرشحين على وثيقة الكفاءة المهنية، يجب أن يجتازوا الاختبارات المتعارف عليها في الوحدات.</p> <p>تجرى الاختبارات المعتمدة على الأداء والاختبارات النظرية في وحدات الكفاءة، ويمكن إجراؤها على شكل اختبارات منفصلة أو على شكل اختبارات مجتمعة. ولكن يتم تقييم كل وحدة بشكل مستقل عن الوحدات الأخرى.</p> <p>مدة صلاحية اختبارات وحدات الكفاءة سنتين اعتبارًا من تاريخ النجاح في الوحدة. حتى يمكن توحيد الوحدات المختلفة في الكفاءة من أجل الحصول على الكفاءة، فإنه يجب الحصول على النجاح في كل وحدة من الوحدات.</p>		
13	فترة صلاحية الوثيقة	فترة صلاحية شهادة التأهيل المهني (المستوى 4) لممثل خدمة العملاء هي 5 سنوات.
14	كثافة المراقبة	يتم مراقبة المرشحين خلال فترة صلاحية الوثيقة. يتم تقييم أداء مقدم الطلب من خلال طريقة المراقبة التي تحددها هيئة الفحص والشهادة بين السنة 2. والسنة 3. من تاريخ الحصول على الشهادة.
15	إدارة التقييم – التقييم الذي سيتم تطبيقه في تجديد الوثيقة	يتم تعليق وثائق الأشخاص الذين تم تحديد عدم كفاية أدائهم، أثناء المراقبة، والأشخاص الذين لا يمكن إجراء المراقبة لهم لأسباب تعود للأشخاص. تستمر صلاحية الوثائق المعلقة لأصحاب الوثائق عند زوال أسباب التعليق وذلك حتى نهاية فترة الصلاحية.
16	مؤسسة/مؤسسات في تطوير الكفاءة	في نهاية فترة الصلاحية البالغة 5 سنوات، يتم تقييم أداء حامل الشهادة باستخدام واحدة على الأقل من الطرق الموضحة أدناه؛
17	لجنة القطاع المصادقة على الكفاءة	أ) تقديم الوثائق التي تبرهن على عمله لمدة عامين على الأقل ضمن نطاق شهادة التأهيل في غضون فترة صلاحية وثيقة مدتها 5 سنوات،
18	تاريخ التصديق لمجلس إدارة هيئة الكفاءة المهنية، وعدده	ب) إجراء اختبارات على أساس الأداء (P1، P2، P3) المحدد لوحدات المؤهلات ضمن نطاق المؤهل.
		يتم تمديد فترة صلاحية المرشحين الذين كانت نتيجتهم إيجابية بعد التقييم لمدة 5 سنوات.
		جمعية خدمة العملاء (CMD)
		لجنة قطاع الأعمال والإدارة لهيئة الكفاءة المهنية
		25.02.2015 و 10/2015

15UY0203-4/A1 وحدة الكفاءة لسياسات البيئة والأمن والسلامة المهنية والجودة

1	اسم وحدة الكفاءة	سياسات الصحة والسلامة المهنية والبيئية والجودة بمكان العمل
2	رمز المرجع	15UY0203-4/A1
3	مستوى	4
4	قيمة الائتمان	-
5	(أ) تاريخ النشر	25.02.2015
	(ب) رقم المراجعة	00
	(ج) تاريخ المراجعة	-
6	المعايير المهنية التي تشكل مصدرًا لوحدات الكفاءة	
13UMS0314-4 المعيار المهني الوطني لممثل خدمة العملاء (المستوى 4)		
7	مخرجات التعليم	
نتيجة التعلم 1: شرح أعمال الصحة والسلامة العمل. مقاييس النجاح: 1.1 شرح أهمية المشاركة في التدريبات والتمارين. 1.2 سرد ما يجب فعله للالتزام بالقواعد القانونية ومكان العمل. النتيجة التعليمية 2: شرح جودة مكان العمل والسياسات البيئية. مقاييس النجاح: 2.1 يوضح كيفية تطبيق أساليب حماية البيئة. 2.2 شرح شروط العمل التي تتوافق مع متطلبات نظام ضمان الجودة.		
8	القياس والتقييم	
(أ) الاختبار النظري يتم إجراء الفحص النظري (T1): للوحدة A1، وفقاً لقائمة التحقق "المعلومات" في الملحق A1-2. يجب أن يطبق على المتقدمين امتحان مكتوب من أربعة خيارات للاختيار من متعدد مكون من 10 أسئلة على الأقل بالنسبة للتقييم النظري. لا يوجد خصم لأي أسئلة يتم الإجابة عليها بشكل غير صحيح أثناء التقييم. يتم إعطاء المرشحين متوسط دقيقة واحدة أو دقيقة ونصف من الوقت لكل سؤال. يعتبر المرشح ناجحاً إذا تمكن من الإجابة على 70% من أسئلة الاختبار بشكل صحيح. يجب أن تقيس أسئلة الاختبارات جميع بيانات المعلومات (الملحق A1-2) التي سيتم قياسها من خلال الفحص النظري في هذه الوحدة.		
8 (ب) الاختبار القائم على الأداء الامتحانات القائمة على الأداء غير متوقعة لهذه الوحدة.		
8 (ج) الشروط الأخرى المتعلقة بالقياس التقييم مدة صلاحية اختبارات وحدات الكفاءة 2 سنة اعتباراً من تاريخ النجاح في الوحدة.		
9	المؤسسة/المؤسسات التي تطور وحدة الكفاءة	جمعية خدمة العملاء (ÇMD)
10	لجنة القطاع لتأكيد وحدة الكفاءة	لجنة قطاع الأعمال والإدارة
11	تاريخ التصديق لمجلس إدارة هيئة الكفاءة المهنية، و عدده	25.02.2015 و 10/2015

المرفقات

15UY0203-4/A1-1: الوثائق الخاصة بالتعليم الموصى بها من أجل اكتساب وحدة كفاءة

يوصى بإكمال برنامج تدريبي مع المحتوى الموضح أدناه للحصول على هذه الوحدة.

محتوى التدريب:

- السلامة والصحة المهنية
- تعليمات الأوضاع الطارئة
- **بيئة العمل عوامل بشرية**
- استخدام الصوت وقواعد الضوضاء
- استخدام الموارد الطبيعية
- الظروف المادية
- تطبيقات جودة خدمة العملاء

ملحق 15UY0203-4/A1-2: قائمة الفحص التي سيتم استخدامها في قياس وتقييم وحدة الكفاءة

(أ) المعلومات

رقم	بيان المعلومات	القسم المختص بوحدة الكفاءة الوطنية	مقياس نجاح وحدة الكفاءة	أداة التقييم
BG.1	سرد التدريبات التي يتوجب اتخاذها بشأن السلامة والصحة المهنية.	أ.1.1	1.1	T1
BG. 2	شرح كيفية تطبيق ما تعلموه في التدريب في عملهم، وكيفية الحفاظ على معرفتهم بالسلامة والصحة المهنية حتى الآن.	أ.1.2 أ.1.3	1.1	T1
BG. 3	شرح الأعمال الموجهة لتحديد ولتقليل عوامل الخطر.	أ.1.4	1.1	T1
BG.4	شرح التدابير الخاصة بتوفير معدات الصحة والسلامة المهنية بشكل فعال ومناسب.	أ.2.1	1.2	T1
BG.5	سرد ما يجب القيام به في المواقف الخطرة (باتباع الإجراء المتخذ في حالة الخطر، والتعاون مع الوحدات الأخرى، وما إلى ذلك).	أ.2.2 أ.2.3	1.2	T1
BG.6	شرح ما هي الآثار البيئية والأخطار المحتملة التي يمكن أن تحدث أثناء تطبيق العمليات المهنية.	ب.1.1	2.1	T1
BG. 7	شرح ماهية التدابير اللازمة لتقليل استخدام الموارد الطبيعية.	ب.1.2	2.1	T1
BG.8	شرح كيفية تطبيق قواعد وأساليب ضمان الجودة الخاصة بالمؤسسة وفقاً للتعليمات الواردة في نماذج العملية.	ب.2.1	2.2	T1
BG.9	شرح كيفية تحقيق العمل بما يتناسب مع الشروط المعرفة في قواعد وأساليب ضمان الجودة، المتعلقة بأجهزة المكتب والآلات المستخدمة في عمليات العمل.	ب.2.2	2.2	T1
BG.10	شرح كيفية الإشراف على امتثال الوظيفة وفقاً للقواعد والطرق في العمليات التجارية.	ب.2.3	2.2	T1

(ب) المهارات والكفاءات

رقم	تعبير المهارات والكفاءات	القسم المختص بوحد الكفاءة الوطنية	مقياس نجاح وحدة الكفاءة	أداة التقييم
-	-	-	-	-

15UY0203-4/A2 وحدة الكفاءة لأنشطة إدارة المكالمات

1	اسم وحدة الكفاءة	أنشطة إدارة المكالمات
2	رمز المرجع	15UY0203-4/A2
3	مستوى	4
4	قيمة الائتمان	-
5	(أ) تاريخ النشر	25.02.2015
	(ب) رقم المراجعة	00
	(ج) تاريخ المراجعة	-
6	المعايير المهنية التي تشكل مصدرًا لوحدات الكفاءة	
13UMS0314-4 المعيار المهني الوطني لممثل خدمة العملاء (المستوى 4)		
7	مخرجات التعليم	
<p>النتيجة التعليمية 1: شرح إعداد ما قبل الدراسة.</p> <p>مقاييس النجاح:</p> <p>1.1 شرح الخطوات الواجب اتباعها في الأعمال التحضيرية المتعلقة بنشاط إدارة المكالمات.</p> <p>1.2 سرد ماهية الاستعدادات للأدوات والمعدات والأجهزة.</p> <p>النتيجة التعليمية 2: الرد على المكالمات.</p> <p>مقاييس النجاح:</p> <p>2.1 الرد على المكالمات الواردة من الهاتف وفقاً لمعايير جودة المحادثة التي حددتها المؤسسة أو الشركة.</p> <p>2.2 الرد على المكالمات الصادرة من الهاتف وفقاً لمعايير جودة المحادثة التي حددتها المؤسسة أو الشركة.</p> <p>2.3 الرد على المكالمات الواردة من خطوط لخدمات أخرى غير الهاتف مثل (الفاكس، والرسائل القصيرة، والبريد الإلكتروني، وبرنامج المراسلات الفورية، وسائل التواصل الاجتماعي، إلخ) وفقاً لعمليات الأعمال المحددة.</p> <p>النتيجة التعليمية 3: شرح الأعمال الإدارية بعد المكالمات (backoffice)</p> <p>مقاييس النجاح:</p> <p>3.1 سرد عمليات المكالمات التي لم يتم الوصول إليها أثناء الاتصال الأول وفقاً لإجراءات العمل.</p> <p>3.2 شرح كيفية تنفيذ الأعمال الورقية وفقاً للإجراءات المحددة.</p> <p>3.3 شرح إعداد التقارير وفقاً لعمليات الأعمال المحددة.</p> <p>النتيجة التعليمية 4: شرح تطبيقات أجهزة كمبيوتر الخاصة بخدمة العملاء.</p> <p>مقاييس النجاح:</p> <p>4.1 شرح كيفية الوصول إلى تطبيقات الكمبيوتر الخاصة بخدمة العملاء.</p> <p>4.2 شرح كيفية تسجيل تفاصيل المعاملة وفقاً لعمليات الأعمال باستخدام تطبيقات الكمبيوتر في مركز الاتصال.</p> <p>4.3 شرح طرق الإبلاغ عن الأخطاء الملحوظة في تطبيقات الحاسب الآلي لخدمة العملاء وفقاً للإجراءات المحددة.</p>		
8	القياس والتقييم	
(أ8) الاختبار النظري		
<p>اختبار مكون من أسئلة الاختيار من متعدد وصح- خطأ (T1): يتم إجراء الفحص النظري للوحدة A2، وفقاً لقائمة التحقق "المعلومات" في الملحق A2-2. تطبيق امتحان اختباري من أجل القياس والتقييم. يمكن استخدام الأسئلة مثل الاختيار من متعدد 4 إجابات وسؤال صح-خطأ. لا يمكن أن يكون عدد الأسئلة من نوع صح-خطأ أكثر من 4/1 من إجمالي عدد الأسئلة. يجب توجيه 20 سؤال على الأقل بدرجة متساوية للممتحن ويجب عليه إجابة 70% على الأقل بشكل صحيح. لا يوجد خصم لأي أسئلة يتم الإجابة عليها بشكل غير صحيح أثناء التقييم. يتم إعطاء المرشحين متوسط 1 دقيقة من الوقت لكل سؤال. يجب أن تقيس أسئلة الاختبارات جميع بيانات المعلومات (الملحق A2-</p>		

(2) التي سيتم قياسها من خلال الفحص النظري في هذه الوحدة.		
8 (ب) الاختبار القائم على الأداء		
<p>تطبيق مكالمة محتوى المعلومات (P1): من المتوقع أن يجيب المرشح على مكالمة خلال السيناريو المعد. يجب إعداد محتوى السيناريو بطريقة تطلب من الطرف الآخر معلومات من المكالمة الواردة أو أن يطلب المعلومات في المكالمة الصادرة. تحديد مدة التطبيق حسب محتوى السيناريو. يتم تحقيق أداء المرشح وفقاً لقائمة تدقيق "المهارات والكفاءات" في الملحق 2-2. يتم تنفيذ التقييمات المتعلقة بكل مؤشر خاص بالأداء المرصود في هذه القائمة على النحو التالي؛ بحيث يكون "نعم"، "لا" وفقاً لحالة التنفيذ. يتم تقييم المهارات والكفاءات وفقاً للخطوات الحاسمة الأساسية التي يتعين تحقيقها من قبل المرشح والمحددة في قائمة الفحص. ينبغي قياس بيانات المهارات والكفاءات (الملحق 2-2) عن طريق اختبارات تستند إلى الأداء. من أجل النجاح في الاختبار القائم على الأداء، يشترط على المرشح أن يقوم بأداء ناجح في كل الخطوات الحساسة، وأن يحصل على علامة مجملية بحيث لا تقل عن 70% من العلامة الكلية للاختبار. يتم إجراء اختبارات قائمة على الأداء في بيئة عمل حقيقية أو معدة كأنها مناسبة للحقيقة.</p> <p>تطبيق مكالمة محتوى الشكوى (P2): من المتوقع أن يجيب المرشح على مكالمة خلال السيناريو المعد. يجب إعداد محتوى السيناريو في شكل مكالمة واردة يتم فيها الرد على شكوى الطرف الآخر أو تحويل المكالمة إلى عملية الشكوى. تحديد مدة التطبيق حسب محتوى السيناريو. يتم تحقيق أداء المرشح وفقاً لقائمة تدقيق "المهارات والكفاءات" في الملحق 2-2. يتم تنفيذ التقييمات المتعلقة بكل مؤشر خاص بالأداء المرصود في هذه القائمة على النحو التالي؛ بحيث يكون "نعم"، "لا" وفقاً لحالة التنفيذ. يتم تقييم المهارات والكفاءات وفقاً للخطوات الحاسمة الأساسية التي يتعين تحقيقها من قبل المرشح والمحددة في قائمة الفحص. ينبغي قياس بيانات المهارات والكفاءات (الملحق 2-2) عن طريق اختبارات تستند إلى الأداء. من أجل النجاح في الاختبار القائم على الأداء، يشترط على المرشح أن يقوم بأداء ناجح في كل الخطوات الحساسة، وأن يحصل على علامة مجملية بحيث لا تقل عن 70% من العلامة الكلية للاختبار. يتم إجراء اختبارات قائمة على الأداء في بيئة عمل حقيقية أو معدة كأنها مناسبة للحقيقة.</p> <p>تطبيق مكالمة محتوى المبيعات (P3): من المتوقع أن يجيب المرشح على مكالمة خلال السيناريو المعد. يجب إعداد محتوى السيناريو بالطريقة التي يتم بها بيع منتج أو خدمة للطرف الآخر في المكالمة الصادرة أو الواردة. تحديد مدة التطبيق حسب محتوى السيناريو. يتم تحقيق أداء المرشح وفقاً لقائمة تدقيق "المهارات والكفاءات" في الملحق 2-2. يتم تنفيذ التقييمات المتعلقة بكل مؤشر خاص بالأداء المرصود في هذه القائمة على النحو التالي؛ بحيث يكون "نعم"، "لا" وفقاً لحالة التنفيذ. يتم تقييم المهارات والكفاءات وفقاً للخطوات الحاسمة الأساسية التي يتعين تحقيقها من قبل المرشح والمحددة في قائمة الفحص. ينبغي قياس بيانات المهارات والكفاءات (الملحق 2-2) عن طريق اختبارات تستند إلى الأداء. من أجل النجاح في الاختبار القائم على الأداء، يشترط على المرشح أن يقوم بأداء ناجح في كل الخطوات الحساسة، وأن يحصل على علامة مجملية بحيث لا تقل عن 70% من العلامة الكلية للاختبار. يتم إجراء اختبارات قائمة على الأداء في بيئة عمل حقيقية أو معدة كأنها مناسبة للحقيقة.</p>		
8 (ج) الشروط الأخرى المتعلقة بالقياس التقييم		
<p>يجب أن يكون ناجحاً في جميع اختبارات T1 و P1 و P2 و P3، للحصول على الوحدة. مدة صلاحية الاختبارات المقررة للوحدة، هي 1 سنة، من تاريخ اجتياز الاختبار. لا يجوز أن يتخطى الفارق الزمني بين تواريخ الاختبارات التي تم اجتيازها سنة واحدة، للتمكن من الحصول على الوحدة.</p> <p>مدة صلاحية اختبارات وحدات الكفاءة سنتين اعتباراً من تاريخ النجاح في الوحدة.</p>		
9	المؤسسة/المؤسسات التي تطور وحدة الكفاءة	جمعية خدمة العملاء (CMD)
10	لجنة القطاع لتأكيد وحدة الكفاءة	لجنة قطاع الأعمال والإدارة
11	تاريخ التصديق لمجلس إدارة هيئة الكفاءة المهنية، وعدده	25.02.2015 و 10/2015

المرفقات

الملحق 1-15UY0203-4/A2: المعلومات المتعلقة بالتدريب الموصى بها من أجل اكتساب وحدة الكفاءة

يوصى بإكمال برنامج تدريبي مع المحتوى الموضح أدناه للحصول على هذه الوحدة.

محتوى التدريب:

- إدارة معلومات خدمة العملاء
- ديناميكيات خدمة العملاء الأساسي
- المصطلحات المستخدمة في خدمة العملاء
- تخطيط

- الإنتاج والفاعلية
الوردية
- التطبيقات المستخدمة في خدمة العملاء
تطبيق الحاسب الآلي للرد على المكالمات
نظام الخطأ، والتحذير
 - الاتصال الفعال في خدمة العملاء
المحادثة الفعالة والصحيحة
مهارات التواصل الكتابي
تقنيات التواصل الفعال عبر الهاتف
خطوط التواصل والخدمات دون الهاتف
 - التركيز على العملاء
 - إدارة الشكاوى وحل المشكلات
 - فنيات المبيعات وإقناع عبر الهاتف
 - إدارة الإجهاد
 - عمل الفريق
 - أقسام الدعم الفني بخدمة العملاء
 - الأعمال الإدارية بعد المكالمات
 - استخدام الكمبيوتر الأساسي وأدوات المكتب

ملحق 2-15UY0203-4/A2: قائمة الفحص التي سيتم استخدامها في قياس وتقييم وحدة الكفاءة

(أ) المعلومات

رقم	بيان المعلومات	القسم المختص بوحدة الكفاءة الوطنية	مقياس نجاح وحدة الكفاءة	أداة التقييم
BG.1	شرح كيفية التحقق من البريد الإلكتروني أو بوابات الإعلانات حول وظيفته من خلال فتح الكمبيوتر قبل إجراء المكالمات.	ت.1.1	1.1	T1
BG. 2	شرح أهمية البدء في التحولات الزمنية وفقاً لخطة التحول.	ت.1.2	1.1	T1
BG. 3	سرد الخطوات التي يجب اتباعها في حالة عدم القدرة على بدء التغيير في الوقت المناسب.	ت.1.3	1.1	T1

رقم	بيان المعلومات	القسم المختص بوحدة الكفاءة الوطنية	مقياس نجاح وحدة الكفاءة	أداة التقييم
BG.4	شرح أهمية تسجيل الدخول والخروج من تطبيقات خدمة العملاء باسم المستخدم وكلمة المرور.	ت.2.1	1.2	T1
BG.5	شرح الخطوات التي يجب اتباعها عندما يواجه النظام أو الكمبيوتر مشاكل.	ت.2.2	1.2	T1
BG.6	شرح كيف يتم التحكم في الهاتف وسماعة الرأس بصرياً، ويدوياً وبصوت مسموع.	ت.2.3	1.2	T1

T1	1.2	ت.2.4	شرح كيفية التحقق من نظافة وراحة المركبات والمعدات بصريًا وفقًا للتعليمات ذات الصلة.	BG. 7
T1	3.1	ج.1.1	شرح كيفية الرد على تلبية الشكاوى والاقتراحات وطلبات الرضا والمعلومات الواردة وفقًا للإجراءات المحددة.	BG.8
T1	3.1	ج.1.2	شرح المعلومات الشفوية أو الخطية إلى قائد الفريق إذا كانت هناك زيادة في عبء عمل الفريق.	BG.9
T1	3.1	ج.1.3	شرح كيفية تنفيذ الرد عبر الهاتف أو الرسائل النصية أو البريد أو البريد الإلكتروني إلى مهام سير العمل وقواعد التدقيق الإملائي ومعايير جودة الكلام لتقييم الطلبات واستنتاجها.	BG.10
T1	3.1	ج.1.4	شرح كيفية إعادة توجيه المكالمات التي لم يتم حلها إلى الوحدات ذات الصلة وفقًا لعمليات الأعمال.	BG.11
T1	3.2	ج.2.1	شرح كيفية تنفيذ فحص المستندات وفقًا للإجراءات المحددة.	BG.12
T1	3.2	ج.2.1	شرح كيفية تنفيذ أرشفة المستندات وفقًا للإجراءات المحددة.	BG.13
T1	3.2	ج.2.1	شرح كيفية تنفيذ أعمال محو المستندات وفقًا للإجراءات المحددة.	BG.14
T1	3.2	ج.2.2	شرح كيفية إرسال المستندات إلى أشخاص ذوي صلة وفقًا لعمليات الأعمال المحددة.	BG.15
T1	3.3	ج.3.1	شرح البيانات العددية والتقييمات المتعلقة بالمعاملات التي نُفذت بتحويلها لقائد الفريق وفقًا لعمليات الأعمال.	BG.16
T1	3.3	ج.3.2	شرح كيفية التحقق من تخطيط ودقة التقارير الصادرة عن النظام باستخدام معلومات التقارير.	BG.17
T1	4.1	خ.1.1	شرح أهمية فتح تطبيقات الحاسب الآلي لخدمة العملاء المطلوبة للوظيفة وفقًا لسياسات الأمن التي يحددها صاحب العمل عن طريق إدخال اسم المستخدم وكلمة المرور.	BG.18
T1	4.1	خ.1.2	شرح أهمية الوصول إلى المسارات القصيرة أو الواجهات الجاهزة للاستخدام، إذا كان ذلك متاحًا، باستخدام معلومات الكمبيوتر من أجل الاستخدام السريع لتطبيقات الكمبيوتر في خدمة العملاء.	BG.19
T1	4.2	خ.2.1	شرح الأنظمة التي يمكن الوصول إليها من المعلومات وفقًا للصلاحيات المحددة في وصف الوظيفة.	BG.20
T1	4.2	خ.2.2	شرح كيفية تسجيل معلومات العميل أو تفاصيل المعاملة بشكل صحيح لتطبيقات الكمبيوتر في خدمة العملاء استنادًا إلى عمليات تجارية محددة لتقييم أو إكمال شكوى العميل.	BG.21
رقم	بيان المعلومات	القسم المختص بوحة الكفاءة الوطنية	مقياس نجاح وحدة الكفاءة	أداة التقييم
T1	4.2	خ.2.3	شرح كيفية حماية الاتصال مع العميل عند استخدام تطبيقات الكمبيوتر في خدمة العملاء.	BG.22
T1	4.3	خ.3.1	شرح كيفية الإبلاغ عن الأخطاء في تطبيقات الكمبيوتر في خدمة العملاء للإدارات ذات الصلة وفقًا للعمليات التشغيلية.	BG.23
T1	4.3	خ.3.2	شرح كيفية إعطاء المعلومات للعميل في إطار معايير الجودة المحددة حول الأخطاء التي يسببها النظام.	BG.24
T1	4.3	خ.3.3	شرح أهمية تقديم الاقتراحات للوحدات المعنية وفقًا للإجراءات.	BG.25

(ب) المهارات والكفاءات

رقم	تعبير المهارات والكفاءات	القسم المختص بوحدة الكفاءة الوطنية	مقياس نجاح وحدة الكفاءة	أداة التقييم
*BY.1	الرد على المكالمات القادمة عن طريق الرسالة الصوتية والتي قد تم تعريفها له بواسطة الإعلان الترحيبي في إطار معايير الجودة للمكالمات الموجودة بمجموعة الممثل.	ث.1.1	2.1	P1 P2 P3
*BY.2	الاستماع بفعالية لفهم احتياجات العملاء.	ث.1.2	2.1	P1 P2 P3
*BY.3	إجراء محادثة بطلاقة وبسلاسة وفقاً لقواعد اللغة.	ث.1.2 ث.1.6 ث.2.6	2.1 2.2	P1 P2 P3
*BY.4	القيام بعمل الافتتاح في إطار معايير الجودة في البحث الخارجي.	ث.2.1	2.2	P1 P2 P3
BY.5	إجراء المكالمات الخارجية للمبيعات والشكاوى والمعلومات والرضا الخ وفقاً لقائمة المكالمات.	ث.2.2	2.2	P1 P2 P3
BY.6	مخاطبة العميل باسمه في إطار معايير الجودة.	ث.1.3 ث.2.3	2.1 2.2	P1 P2 P3
BY.7	تنفيذ نقل المعلومات الصحيحة عن طريق استخدام فترة العملية بالشكل المناسب للفترة المستهدفة في الشركة.	ث.1.4 ث.2.4	2.1 2.2	P1 P2 P3
BY.8	القيام بعمل دخول التسجيل للنظام بشكل صحيح وفقاً لمحتوي المكالمات (المعلومات، والمعاملات، والبيع، والشكاوى، والرضا والاقتراح)	ث.1.5 ث.2.5 ث.3.2	2.1 2.2 2.3	P1 P2 P3
*BY.9	تطوير المواقف الإيجابية والتركيز بصبر على المكالمات أثناء المكالمات.	ث.1.6 ث.2.6	2.1 2.2	P1 P2 P3

رقم	تعبير المهارات والكفاءات	القسم المختص بوحدة الكفاءة الوطنية	مقياس نجاح وحدة الكفاءة	أداة التقييم
BY.10	توجيه الحالات المتعلقة بالمكالمات التي لم يتم حلها في أول اتصال بالوحدات المناسبة وفقاً لعمليات الأعمال.	ث.1.7 ث.2.7 ث.3.3 ج.1.4	2.1 2.2 2.3 3.1	P2
BY.11	إنهاء المقابلة وفقاً لمعايير جودة الكلام التي تحددها المؤسسة والمنظمة.	ث.1.8 ث.2.8	2.1 2.2	P1 P2 P3

P2 P3	2.1 2.3	ث.1.9 ث.3.4	إتمام المكالمة بواسطة ACW عند الضرورة، وفقاً لعمليات العمل المحددة.	BY.12
P1 P2 P3	2.3	ث.3.1	من أجل تقييم واستنتاج المعلومات الواردة، والمعاملة، والمبيعات، والشكاوى، والرضا والاقتراحات، يقوم العميل بإجراء العائد عن طريق الهاتف، أو الرسائل النصية، أو البريد، أو البريد الإلكتروني بما يتفق مع العمليات التجارية وقواعد التدقيق الإملاني ومعايير جودة الكلام.	BY.13

(* خطوات إلزامية للنجاح في اختبارات الأداء.

15UY0203-4/A3 وحدة الكفاءة لتنظيم الأعمال والتطوير المهني

1	اسم وحدة الكفاءة	تنظيم الأعمال والتطوير المهني
2	رمز المرجع	15UY0203-4/A3
3	مستوى	4
4	قيمة الائتمان	-
5	(أ) تاريخ النشر	25.02.2015
	(ب) رقم المراجعة	00
	(ج) تاريخ المراجعة	-
6	المعايير المهنية التي تشكل مصدرًا لوحدات الكفاءة	
13UMS0314-4 المعيار المهني الوطني لممثل خدمة العملاء (المستوى 4)		
7	مخرجات التعليم	
نتيجة التعلم 1: يوضح كيفية عمل تنظيم العمل. مقاييس النجاح: 1.1 شرح القواعد الخاصة بخدمة العملاء الذي تحدده المؤسسة والمنظمة. 1.2 شرح الطرق التي يجب أن تتبعها وفقًا لقواعد المنظمة أو المؤسسة بهدف تحقيق أهداف الفريق. نتائج التعليم 2: شرح أنشطة التطوير المهني. مقاييس النجاح: 2.1 سرد الأنشطة التي من شأنها أن تساهم في التطوير المهني. 2.2 شرح أهمية مشاركة المعرفة المهنية مع الموظفين الآخرين.		
8	القياس والتقييم	
(أ) الاختبار النظري يتم إجراء الفحص النظري (T1): للوحدة A3، وفقاً لقائمة التحقق "المعلومات" في الملحق 2-A3. يجب أن يطبق على المتقدمين امتحان مكتوب من أربعة خيارات للاختيار من متعدد مكون من 15 أسئلة على الأقل بالنسبة للتقييم النظري. لا يوجد خصم لأي أسئلة يتم الإجابة عليها بشكل غير صحيح أثناء التقييم. يتم إعطاء المرشحين متوسط دقيقة واحدة (1) من الوقت لكل سؤال. يعتبر المرشح ناجحاً إذا تمكن من الإجابة على 70% من أسئلة الاختبار بشكل صحيح. يجب أن تقيس أسئلة الاختبارات جميع بيانات المعلومات (الملحق 2-A3) التي سيتم قياسها من خلال الفحص النظري في هذه الوحدة.		
8 (ب) الاختبار القائم على الأداء اختبار الممارسة القائمة على الأداء غير متوقعة في هذه الوحدة.		
8 (ج) الشروط الأخرى المتعلقة بالقياس والتقييم مدة صلاحية اختبارات وحدات الكفاءة 2 سنة اعتباراً من تاريخ النجاح في الوحدة.		
9	المؤسسة/المؤسسات التي تطور وحدة الكفاءة	جمعية خدمة العملاء (CMD)
10	لجنة القطاع لتأكيد وحدة الكفاءة	لجنة قطاع الأعمال والإدارة
11	تاريخ التصديق لمجلس إدارة هيئة الكفاءة المهنية، وعدده	25.02.2015 و 10/2015

المرفقات

الملحق 1-15UY0203-4/A3: المعلومات المتعلقة بالتدريب الموصى من أجل اكتساب وحدة الكفاءة يوصى بإكمال برنامج تدريبي مع المحتوى الموضح أدناه للحصول على هذه الوحدة.

محتوى التدريب:

- أمن المعلومات
- معايير العمل
- الحقوق والعمليات القانونية
- التكيف مع الوردية
- إدارة التغيير
- التكيف لأوقات الراحة وأوقات الطعام
- السلوك المهني في حياة العمل
- التنمية الشخصية
- التخطيط التنموي والتحليل الشخصي
- التحفيز الداخلي
- السلوكيات الأخلاقية
- فعاليات تطوير الجودة في خدمة العملاء
- جودة المحادثة
- جودة الخدمة
- قياس جودة العملية
- إدارة الأداء في خدمة العملاء
- معايير الأداء
- الأداء الفردي والجماعي
- تتبع الأداء

ملحق 2-15UY0203-4/A3: قائمة الفحص التي سيتم استخدامها في قياس وتقييم وحدة الكفاءة

(أ) المعلومات

رقم	بيان المعلومات	القسم المختص بوحدة الكفاءة الوطنية	مقياس نجاح وحدة الكفاءة	أداة التقييم
BG.1	شرح أهمية الواجب المؤقت و/أو المستمر باستخدام مهارة العمل داخل الفريق في جميع مجموعات المهارات المختلفة في حالة الضرورة.	ح.1.1	1.1	T1
BG. 2	شرح أوصاف وظيفية مجموعات المهارة وفقاً لتعليمات المهمة.	ح.1.1	1.1	T1
BG. 3	شرح أهمية اتباع فترات الراحة والاسترخاء التي حددها صاحب العمل.	ح.1.2	1.1	T1
BG.4	شرح أهمية الالتزام بمبادئ سرية المعلومات والأمان المحددة من قبل صاحب العمل.	ح.1.3	1.1	T1
BG.5	شرح أهمية العمل بالتعاون مع ممثلي العملاء الآخرين في الفريق.	ح.2.1	1.2	T1
BG.6	سرد أهداف الفريق المحددة من قبل المؤسسة/المنظمة.	ح.2.2	1.2	T1

رقم	بيان المعلومات	القسم المختص بوحدة الكفاءة الوطنية	مقياس نجاح وحدة الكفاءة	أداة التقييم
BG. 7	شرح أهمية تحقيق أهداف الفريق.	ح.2.2	1.2	T1
BG.8	تحديد الأنشطة التي تزيد من التطور الشخصي.	د.1.1	2.1	T1
BG.9	شرح أهمية المعلومات المستفادة في التعليم من أجل الوظيفة.	د.1.2	2.1	T1
BG.10	شرح كيفية تقييم الفرص الوظيفية المحتملة في القطاع عن طريق التحسين الذاتي	د.1.3	2.1	T1
BG.11	شرح التأثير الإيجابي لمشاركة المعرفة والخبرة في النجاح والتحفيز مع الأشخاص الذين يعملون معهم وضرورة ذلك بشكل واضح وصريح.	د.1.2	2.2	T1
BG.12	شرح أهمية المساهمة في التطوير الشخصي والمهني للأشخاص الذين يعملون معهم وكيفية القيام بذلك.	د.2.2	2.2	T1

(ب) المهارات والكفاءات

رقم	تعبير المهارات والكفاءات	القسم المختص بوحدة الكفاءة الوطنية	مقياس نجاح وحدة الكفاءة	أداة التقييم
-	-	-	-	-

المرفات

الملحق 1: وحدات الكفاءة

1. 15UY0203-4/A1 سياسات الصحة والسلامة المهنية والبيئية والجودة بمكان العمل
2. 15UY0203-4/A2 أنشطة إدارة المكالمات
3. 15UY0203-4/A3 منظمة الأعمال والتطوير المهني

الملحق 2: المصطلحات والرموز والاختصارات

الإعلان (Announcement): الرسائل الشفوية المسجلة للمتصلين،

الأعمال الإدارية (Backoffice): القسم الذي يتم فيه إجراء المكالمات التي لم يتم الرد عليها في جهة الاتصال الأولى ويتم فيها الرد على العميل مرة أخرى،

مكالمة مهجورة (Abandoned Call): إذا كان المتصل مدرجاً في قائمة انتظار ممثلي العملاء، فسيتم تعليق المتصل قبل الوصول إلى ممثل خدمة العملاء،

مكالمة مردود عليها (Answered Call): عندما يتم إجراء مكالمة إلى مجموعة من ممثلي خدمة العملاء، تعتبر مكالمة تم الرد عليها عندما تصل إلى ممثل خدمة العملاء،

المكالمة (Call): المكالمات الهاتفية، ومكالمات الفيديو، والويب وأنواع الاتصالات الأخرى،

معدل الرد على المكالمة (Answer Rate): نسبة عدد إجمالي المكالمات التي تأتي لممثل خدمة العملاء التي يتلقاها ممثل العميل،

تطبيقات حاسب الآلي الخاص بخدمة العملاء: جميع الأنظمة التي توفر تنفيذ عمليات من مجالات مختلفة في نفس الوقت، متكاملة أو غير متكاملة مع بعضها البعض،

ممثل خدمة العملاء (Agent): الشخص الذي يتعامل مع المكالمات الواردة والصادرة (يمكن أن تأخذ أسماء أخرى مثل ممثل خدمة العملاء، ومدرب مبيعات الهاتف وممثل الخدمة، والممثل، والموظف، والعامل، والمستشار، والمهندس، والمشغل، والموظفين الفنيين، ومدير العملاء، وعضو الفريق، وخدمة العملاء المهنية، والخبراء)،

خدمة العملاء مركز الاتصالات (Call Center): نظم إدارة الاتصال بالمكالمات، حيث تقوم المؤسسات بإدارة تفاعلاتها، مع الأشخاص و/أو المؤسسات التي هم على اتصال بها وجميع قنوات الاتصال، حيث يتم دمج العمليات والتكنولوجيا والإجراءات البشرية والاستراتيجية، بطريقة منسقة،

عمل ما بعد الاتصال (After-Call Work): بعد إجراء مكالمة أو عملية ما بعد الاتصال (تعتبر عن الأعمال التي ينبغي القيام بها بسبب نوع المعاملة الواردة، وبعد هذه المعاملة مباشرة، ويجب أن يتم العمل، مثل إدخال البيانات، أو ملء النماذج أو إجراء مكالمات خارجية، أو ممثل العميل في هذه الحالة لا يمكن الرد على مكالمة واردة أخرى)،

كتم الصوت (Mute): الضغط على زر كاتم الصوت لاستخدامه بهدف عدم سماع العميل لصوت ممثل خدمة العملاء في الحالات الطارئة (السعال والعطس، إلخ) (لا يمكن استخدامه بهدف جعل العميل ينتظر)،

رقم داخلي (Extension): الرقم المختصر لرقم هاتف ممثل خدمة العملاء،

الاتصال الخارجي (Outbound): وصول ممثل خدمة العملاء للعميل من أجل الأنشطة المحددة المتعلقة بالمبيعات والشكاوى والمعلومات والرضا والاستبيانات وتحديث المعلومات وما إلى ذلك،

إجمال المكالمات الواردة (Offered Call): العدد الإجمالي للمكالمات التي يتلقاها ممثل خدمة العملاء أو العدد الإجمالي للمكالمات التي تم الرد عليها ولم يتم الرد عليها، بعد نقطة الدخول للسنترال،

مدة وقت الانتظار على الخط (Hold Time): هو إجمالي الوقت الذي يتم فيه إبقاء العميل على الخط بعد استلام ممثل خدمة العملاء للمكالمة،

ISCO: التصنيف الدولي الموحد للمهن،

الحل في الاتصال الأول (First Contact Resolution): نسبة المكالمات إلى إجمالي المكالمات التي لم يتم إنشاء أكثر من طلب واحد منها في فترة زمنية محددة بها،

نظام الرد الصوتي التفاعلي (Interactive Voice Responce): نظام يحقق أرشفة المعلومات وإجراء العمليات بهدف الضغط على الزر في الهاتف أو توجيه الصوت،

ISG: الصحة والسلامة المهنية،

نص المحادثة (Script): في المقابلات التي أجريت عبر الهاتف، أعدت النصوص المكاملة لغرض تقديم الخدمات بمستوى معين من الجودة والمعيارية (من المتوقع أن يلتقي ممثلو خدمة العملاء مع العملاء من خلال الالتزام بهذه النصوص)،

مدة التحدث (Talk Time): مقدار الوقت الذي يقضيه الممثل مع المتصل أثناء المكالمات (يشمل الوقت بين "أهلاً وسهلاً" و"مع السلامة")،

رقم المستخدم (Login ID): الرقم المستخدم من قبل ممثل خدمة العملاء لتسجيل الدخول إلى نظام خدمة العملاء،

المجموعة (Queue): قائمة بالأشياء التي تنتظر معالجتها على نظام ما في الوقت نفسه، والتي تجعل المتصلين ينتظرون حتي يكون ممثل خدمة العملاء متاحًا (على سبيل المثال، رسائل البريد الإلكتروني)،

متوسط سرعة الرد على المكالمات (Average Speed of Answer): هي السرعة التي يتم بها قسمة جميع المكالمات التي يتم الرد عليها على العدد الإجمالي لمدة الانتظار قبل أن يتم الرد عليها،

متوسط مدة المكالمات (Average Handle Time): هو إجمال العمل بعد مدة متوسط تشغيل الهاتف لفترة زمنية محددة، ومدة متوسط الحديث، ومتوسط المكالمات،

موزع المكالمات آليًا (Automatic Call Distributor): جهاز قابل للبرمجة الذي يجيب تلقائياً، ويرتب المكالمات بالدور، وتوزيع المكالمات على ممثلي خدمة العملاء، وينشط إعلانات التأخير، وتقديم تقارير في وقت واحد ومحدد لجميع هذه الأنشطة، المستخدمة في مراكز الاتصال الواردة،

الخطر: الفاقد الذي سينشأ بسبب المخاطر، واحتمال حدوث نتائج ضارة أخرى أو جروح،

مستوى الخدمة (Service Level): معدل المكالمات الواردة في وقت معين،

التهلكة: هي المخاطر الخارجية في مكان العمل، والتي من المحتمل أن تتسبب بالضرر على العاملين أو على مكان العمل.

حالة ممثل خدمة العملاء (Agent Status): الحالة الموجود عليها ممثل العميل (حديث، وبعد المكالمات، وغير مناسب)،

مجموعة ممثلي خدمة العملاء (Skill Group): يسمي أيضًا بمجموعة الانفصال والباب والذيل والمهارة؛ وهو اسم معين لمجموعة من ممثلي العملاء الذين لديهم مهارات وواجبات ومسؤوليات مشتركة،

متاح (Availability): يشير تلقائياً إلى حالة ممثلي العملاء الذين دخلوا على موزعي المكالمات آلياً، وينتظرون مجيء المكالمات.

الملحق 3: طرق التقدم العمودي والأفقي في المهنة

يجب أن يشارك الأشخاص أصحاب شهادة التأهيل المهني لممثل خدمة العملاء (مستوى 4) بامتحانات وحدات التأهيل جميعها المحددة في التأهيل الوطني لقائد فريق خدمة العملاء من أجل الحصول على شهادة تأهيل مهني لقائد فريق فريق خدمة العملاء (المستوى 5).

الملحق 4: مقاييس المقيم

من المتوقع توفير المقيم لأحد المؤهلات التالية؛

- أن يكون قد عمل لمدة 3 سنوات على الأقل في مجال خدمة العملاء، وعمل كرئيس فريق، وإدارة العمليات، والتدريب، والجودة أو مدير الموارد البشرية/متخصص في ما لا يقل عن 1 سنة من هذه الفترة،

- أن يكون حصل على شهادة تأهيل مهني (المستوى 5) الخاصة بقائد فريق خدمة العملاء،

- أن يكون عضو هيئة تدريس أو محاضرًا في مجالات الجامعات ذات الصلة (خدمات خدمة العملاء، والموارد البشرية، وإدارة الأعمال، وعلم النفس، إلخ)،

ينبغي توفير التدريب من قبل المنظمات المعنية في نظام التأهيل المهني، والكفاءة (الاختصاصات) الوطنية التي سيتم تعيين الفرد لها، والمعايير المهنية الوطنية ذات الصلة، وتقييم القياس وضمان الجودة في التقييم؛ للمقيمين الذين لديهم من الخصائص المذكورة أعلاه والذين سوف يعملون في عملية القياس والتقييم.