



الكفاءة الوطنية

15UY0204-5

قائد فريق خدمة العملاء في مركز الاتصالات

مستوى 5

رقم التنتيخ: 00

هيئة الكفاءة المهنية

أنقرة، 2015

المقدمة

تم إعداد التأهيل الوطني لقائد فريق 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 بأراء الهيئات والمؤسسات المعنية بالقطاع فيما يتعلق بالمسودة المعدة، وتم تقييم هذه الأراء وتم 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 اتخذ القرار بأن يتم اعتماد المجلس التنفيذي لهيئة الكفاءة المهنية بموجب القرار 10/2015 بتاريخ 25.02.2015، ووضعه في إطار التأهيل الوطني (UYÇ).

إننا ندين بالشكر للأشخاص الذين ساهموا في إعداد الكفاءة، وإبلاغ الأراء، والفحص، والتصديق عليها، ولأراء 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.

15UY0204-5 الكفاءة الوطنية لقائد فريق خدمة العملاء

1	اسم المؤهل	قائد فريق خدمة العملاء <u>في مركز الاتصالات</u>
2	رمز المرجع	15UY0204-5
3	مستوى	5
4	المكان في التصنيف الدولي	ISCO 08: 3341 (مشرفو المكاتب)
5	النوع	-
6	قيمة الائتمان	-
7	(أ) تاريخ النشر	25.02.2015
	(ب) رقم المراجعة	00
	(ج) تاريخ المراجعة	-
8	الغرض	<p>هدف الكفاءة لقائد فريق 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	
13UMS0315-5 المعيار المهني الوطني (مستوى 5) لقائد فريق خدمة العملاء		
10	شروط/ شروط دخول اختبار الكفاءة	
-		
11	بنية الكفاءة	
11-أ) الوحدات الإجبارية		
15UY0204-5/A1 سياسات الصحة والسلامة المهنية والبيئية والجودة بمكان العمل		
15UY0204-5/A2 أنشطة إدارة مراكز خدمة العملاء		
15UY0204-5/A3 عمليات الموارد البشرية والتطوير المهني		
11-ب) الوحدات الاختيارية		
-		
11-ج) بدائل تصنيف الوحدات ومخرجات التعلم الإضافية		
-		

Biçimlendirilmiş: Yazı tipi: 12 nk

12	القياس والتقييم	يخضع المرشحون الراغبون في الحصول على شهادة التأهيل المهني لقائد فريق خدمة العملاء (مستوى 5) للاختبارات المستندة إلى النظري والأداء المحددة في الوحدات. من أجل حصول المرشحين على وثيقة الكفاءة المهنية، يجب أن يجتازوا الاختبارات المتعارف عليها في الوحدات. تجرى الاختبارات المعتمدة على الأداء والاختبارات النظرية في وحدات الكفاءة، و يمكن إجراؤها على شكل اختبارات منفصلة أو على شكل اختبارات مجتمعة. ولكن يتم تقييم كل وحدة بشكل مستقل عن الوحدات الأخرى. مدة صلاحية اختبارات وحدات الكفاءة سنتين اعتباراً 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.
13	فترة صلاحية الوثيقة	فترة صلاحية شهادة التأهيل المهني (المستوى 5) لقائد فريق 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. 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.
15	إدارة التقييم – التقييم الذي سيتم تطبيقه في تجديد الوثيقة	في نهاية فترة الصلاحية البالغة خمس سنوات، يتم تقييم أداء حامل الشهادة باستخدام واحدة على الأقل من الطرق الموضحة أدناه؛ (a) تقديم الوثائق التي تبرهن على عمله لمدة عامين على الأقل ضمن نطاق شهادة التأهيل في غضون فترة صلاحية وثيقة مدتها 5 سنوات، (b) إجراء اختبارات على أساس الأداء (P1، P2) المحدد لوحدات المؤهلات ضمن نطاق المؤهل. يتم تمديد فترة صلاحية المرشحين الذين كانت نتائجهم إيجابية بعد التقييم لمدة 5 سنوات.
16	مؤسسة/مؤسسات في تطوير الكفاءة	جمعية خدمة العملاء (CMD)
17	لجنة القطاع المصادقة على الكفاءة	لجنة قطاع الأعمال والإدارة
18	تاريخ التصديق لمجلس إدارة هيئة الكفاءة المهنية، وعدده	10/2015 و 25.02.2015

تاريخ النشر: 25.02.2015، رقم المراجعة: 00

15UY0204-5/A1 سياسات الصحة والسلامة المهنية والبيئية والجودة
بمكان العمل

15UY0204-5/A1 وحدة الكفاءة لسياسات البيئة والأمن والسلامة المهنية والجودة

1	اسم وحدة الكفاءة	سياسات الصحة والسلامة المهنية والبيئية والجودة بمكان العمل
2	رمز المرجع	15UY0204-5/A1
3	مستوى	5
4	قيمة الانتماء	-
5	(أ) تاريخ النشر	25.02.2015
	(ب) رقم المراجعة	00
	(ج) تاريخ المراجعة	-
6	المعايير المهنية التي تشكل مصدرًا لوحدات الكفاءة	
13UMS0315-5 المعيار المهني الوطني (مستوى 5) لقائد فريق خدمة العملاء		
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 2-A1. 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 2-A1) التي سيتم قياسها من خلال الفحص النظري في هذه الوحدة.		
(ب) الاختبار القائم على الأداء الامتحانات القائمة على الأداء غير متوقعة لهذه الوحدة.		
(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 (ÇMD)
10	لجنة القطاع لتأكيد وحدة الكفاءة	لجنة قطاع الأعمال والإدارة
11	تاريخ التصديق لمجلس إدارة هيئة الكفاءة المهنية، وعدده	10/2015 و 25.02.2015

المرفقات

الملحق 1-15UY0204-5/A1: 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
- **عوامل بشرية بيئة العمل**
- استخدام الصوت وقواعد الضوضاء
- استخدام الموارد الطبيعية
- الظروف المادية
- تطبيقات جودة خدمة العملاء

ملحق 2-15UY0204-5/A1: 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.	1.1.أ	1.1	T1
BG. 2	شرح كيفية تطبيق ما تعلموه في التدريب في عملهم، وكيفية الحفاظ على معرفتهم بالسلامة والصحة المهنية حتى الآن	1.2.أ 1.3.أ	1.1	T1
BG. 3	شرح الأعمال الموجهة لتحديد وتقليل عوامل الخطر.	1.4.أ	1.1	T1
BG.4	شرح التدابير الخاصة بتوفير معدات الصحة والسلامة المهنية بشكل فعال ومناسب.	2.1.أ	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).	2.2.أ	1.2	T1
BG.6	شرح كيفية استخدام علامات وإشارات التحذير وفقاً للتعليمات.	2.3.أ	1.2	T1
BG. 7	شرح ما هي الآثار البيئية والأخطار المحتملة التي يمكن أن تحدث أثناء تطبيق العمليات المهنية.	1.1.ب	2.1	T1
BG.8	شرح كيفية القيام بعمل التحديد والتخطيط اللازمين لاستخدام أقل للموارد الطبيعية.	1.2.ب	2.1	T1
BG.9	شرح كيفية تطبيق قواعد وأساليب ضمان الجودة الخاصة بالمؤسسة وفقاً للتعليمات الواردة في نماذج العملية.	2.1.ب	2.2	T1

تاريخ النشر: 25.02.2015، رقم المراجعة: 00

15UY0204-5/A1 سياسات الصحة والسلامة المهنية والبيئية والجودة
بمكان العمل

رقم	بيان المعلومات	القسم المختص بوحد الكفاءة الوطنية	مقياس نجاح وحدة الكفاءة	أداة التقييم
BG.10	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.11	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
-	-	-	-	-

15UY0204-5/A2 وحدة التأهيل لأنشطة إدارة خدمة العملاء

1	اسم وحدة الكفاءة	أنشطة إدارة خدمة العملاء
2	رمز المرجع	15UY0204-5/A2
3	مستوى	5
4	قيمة الانتماء	-
5	(أ) تاريخ النشر	25.02.2015
	(ب) رقم المراجعة	00
	(ج) تاريخ المراجعة	-
6	المعايير المهنية التي تشكل مصدرًا لوحدات الكفاءة	
13UMS0315-5 المعيار المهني الوطني (مستوى 5) لقائد فريق خدمة العملاء		
7	مخرجات التعليم	
النتيجة التعليمية 1: شرح إعداد ما قبل الدراسة.		
مقاييس النجاح:		
1.1 شرح كيفية القيام بالتخطيط والتحكم المتعلق بنشاط إدارة خدمة العملاء.		
1.2 سرد ماهية الاستعدادات للأدوات والمعدات والأجهزة.		
نتيجة التعلم 2: إجراء أنشطة خدمة العملاء.		
مقاييس النجاح:		
2.1 شرح إعداد التقارير وفقاً لعمليات العمل التي تحددها المؤسسة/المنظمة.		
2.2 ضمان استمرارية تشغيل خدمة العملاء وفقاً لمتطلبات الهدف والجودة التي تحددها المؤسسة/المنظمة.		
2.3 شرح مساهمة خدمة العملاء في الكفاءة وجودة العمل وفقاً للأهداف والإجراءات التي تحددها المؤسسة/المنظمة.		
2.4 ضمان جودة الكلام ومعايير المعلومات التي يتم نقلها في المكالمات وفقاً للإجراءات التي تحددها المؤسسة/المنظمة.		
2.5 شرح كيفية دعم قضايا تطوير الأعمال وفقاً لتوقعات المؤسسة أو المنظمة.		
النتيجة التعليمية 3: شرح تطبيقات أجهزة كمبيوتر الخاصة بخدمة العملاء.		
مقاييس النجاح:		
3.1 شرح كيفية الوصول إلى تطبيقات الكمبيوتر الخاصة بخدمة العملاء.		
3.2 شرح عملية تسجيل تفاصيل العملية المتعلقة بمكالمة المسنول.		
3.3 شرح كيفية الإبلاغ عن الأخطاء الملحوظة في تطبيقات الحاسب الآلي لخدمة العملاء وفقاً للإجراءات المحددة.		
8	القياس والتقييم	
(أ) الاختبار النظري		
اختبار مكون من أسئلة الاختيار من متعدد وصح- خطأ (TI): يتم إجراء الفحص النظري للوحدة A2، وفقاً لقائمة التحقق "المعلومات" في الملحق A2-2. تطبيق امتحان اختياري من أجل القياس والتقييم. يجب أن يكون الاختبار فردي من متعدد وأن تكون الأسئلة من نوعية الصواب والخطأ. لا يمكن أن يكون عدد الأسئلة من نوع صح-خطأ أكثر من 4/1 من إجمالي عدد الأسئلة. يجب توجيه 30 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 دقيقة واحدة (1) من الوقت لكل سؤال. يجب أن تقيس أسئلة الاختبارات جميع بيانات المعلومات (الملحق A2-2) التي سيتم قياسها من خلال الفحص النظري في هذه الوحدة.		
(ب) الاختبار القائم على الأداء		
تطبيق تقييم جودة المحادثة (PI): من المتوقع أن يقوم المرشح بتقييم مكالمات من خلال نموذج تقييم جودة المحادثة. تحديد مدة التطبيق حسب محتوى السيناريو. يتم تقييم أداء المرشح باستخدام "قائمة مراجعة امتحان الممارسة" المطورة استناداً إلى "قائمة مراجعة المهارة والكفاءة". يتم تنفيذ التقييمات المتعلقة بكل مؤشر خاص بالأداء المرصود في هذه القائمة على النحو التالي؛ بحيث يكون "نعم"، "لا" وفقاً لحالة		

التنفيذ. ينبغي قياس بيانات المهارات والكفاءات (الملحق 2-A2) 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. تطبيق الملاحظات الخاصة بتقييم الأداء (P2): من المتوقع أن يقدم المرشح ملاحظات لممثل خدمة العملاء عن أدائه من خلال السيناريو الذي تم إعداده. تحديد مدة التطبيق حسب محتوى السيناريو. يتم تقييم أداء المرشح باستخدام "قائمة مراجعة امتحان الممارسة" المطورة استناداً إلى "قائمة مراجعة المهارة والكفاءة". يتم تنفيذ التقييمات المتعلقة بكل مؤشر خاص بالأداء المرصود في هذه القائمة على النحو التالي؛ بحيث يكون "نعم"، "لا" وفقاً لحالة التنفيذ. ينبغي قياس بيانات المهارات والكفاءات (الملحق 2-A2) 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.	
8 ج) الشروط الأخرى المتعلقة بالقياس التقييم	
يجب أن يكون ناجحاً في جميع اختبارات T1, P1 ve P2، 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.	
مدة صلاحية اختبارات وحدات الكفاءة سنتين اعتباراً من تاريخ النجاح في الوحدة.	
9	المؤسسة/المؤسسات التي تطور وحدة الكفاءة
10	لجنة القطاع لتأكيد وحدة الكفاءة
11	تاريخ التصديق لمجلس إدارة هيئة الكفاءة المهنية، وعده
	جمعية خدمة العملاء (ÇMD)
	لجنة قطاع الأعمال والإدارة
	10/2015 و 25.02.2015

المرفقات

الملحق 115-A1-5/UY0204: الوثائق الخاصة بالتعليم الموصى بها من أجل اكتساب وحدة كفاءة 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
- التقارير والتخطيط
- الإنتاج والفاعلية
- **المؤبدية جدول الدوام**
- التطبيقات المستخدمة في خدمة العملاء
- تطبيق الحاسب الآلي لإدارة المكالمات الهاتفية
- نظام الخطأ، والتحذير
- الاتصال الفعال في خدمة العملاء
- التعامل مع الناس الصعبة
- مهارات التواصل الكتابي
- حل المشكلات
- إدارة الصراع
- مهارات الإقناع
- التركيز على العملاء
- تقنيات المبيعات عبر الهاتف
- إدارة **الإيجيد التوتير**
- عمل الفريق
- تقنيات العرض التقديمي
- أقسام الدعم الفني بخدمة العملاء

- الأعمال الإدارية بعد المكالمات
- استخدام الكمبيوتر الأساسي وأدوات المكتب
- مهارات الإدارة والقيادة
- تقنيات الملاحظات
- تخطيط الوقت

ملحق 2- 15UY0204-5/A2: قائمة الفحص لتي سيتم استخدامها في قياس وتقييم وحدة الكفاءة

(أ) المعلومات

رقم	بيان المعلومات	القسم المختص بوحد الكفاءة الوطنية	مقياس نجاح وحدة الكفاءة	أداة التقييم
BG.1	شرح أهمية التحقق من عدد المكالمات/المعاملات/الطلبات المعلقة عندما يتعلق الأمر بالورديات.	ت.1.1	1.1	T1
BG. 2	شرح كيفية التحقق من البريد الإلكتروني أو بوابات الإعلانات حول وظيفته قبل الوردية.	ت.1.2	1.1	T1
BG. 3	سرد الخطوات الواجب اتباعها في حالة وجود مشاكل في إعداد تطبيقات مراكز خدمة العملاء لممثلي العملاء في الفريق.	ت.1.3	1.1	T1
BG.4	شرح ما يجب أن يفعله ممثلو خدمة العملاء في الفريق حول الامتثال لخطة الوردية.	ت.1.4 ت.1.5	1.1	T1
BG.5	شرح أهمية تسجيل الدخول باسم المستخدم وكلمة المرور لتطبيقات مركز خدمة العملاء المستخدمة.	ت.2.1	1.2	T1
BG.6	شرح كيفية التحكم في عمل أجهزة الكمبيوتر والأنظمة والبرامج التي يتطلبها المشروع.	ت.2.2	1.2	T1
BG. 7	شرح كيفية الحصول على الدعم اللازم من الوحدات ذات الصلة إذا كانت هناك مشكلة فنية في النظام أو الكمبيوتر.	ت.2.3 ث.2.8	1.2 2.2	T1
رقم	بيان المعلومات	القسم المختص بوحد الكفاءة الوطنية	مقياس نجاح وحدة الكفاءة	أداة التقييم
BG.8	شرح كيفية التحكم في حالة المخزون من المواد المكتبية وتنظيف وبيئة الأدوات والمعدات من خلال مراقبتهم.	ت.2.4 ت.2.5	1.2	T1
BG.9	شرح كيفية الحصول على البيانات من المصادر ذات الصلة من أجل إمكانية إعداد التقارير التي يتم تحديدها وفقاً لطبيعة العملية والمضمنة في تعريف المهمة.	ث.1.1	2.1	T1
BG.10	شرح كيفية إعداد تقارير دورية أو خاصة على فترات تحددها المؤسسة أو المنظمة وكيفية متابعتها بشكل منتظم.	ث.1.2	2.1	T1
BG.11	شرح كيفية التحقق من دقة التقارير بانتظام بمقارنتها مع بيانات النظام.	ث.1.3	2.1	T1
BG.12	شرح أهمية مشاركة التقارير مع الأشخاص المعنيين المحددين في الوصف الوظيفي.	ث.1.4	2.1	T1

T1	2.1	1.5.ث	شرح أهمية إنشاء خطط العمل اللازمة من خلال تحليل التقارير أو مشاركة القرارات مع الوحدات ذات الصلة.	BG.13
T1	2.2	2.1.ث 2.2.ث	شرح كيفية القيادة في إطار معايير الجودة من أجل تحقيق أهداف الفريق.	BG.14
T1	2.2	2.6.ث	شرح كيفية تنفيذ التنبؤ بالمكالمات وبالتالي القيام بعمل التخطيط إذا لزم الأمر.	BG.15
T1	2.2 2.5	D.2.11 D.2.12 5.1.ث	شرح كيفية دعم كبار المديرين والمشاريع المختلفة في حالة احتياجاتهم التشغيلية.	BG.16
T1	2.3	3.3.ث 3.4.ث	شرح أهمية التواجد على المنصة بجانب ممثلي العملاء المسؤولين، وأن يكون متاحاً في الوقت الحالي الذي يحتاج إليه الفريق، من أجل تحسين جودة وإنتاجية العمل.	BG.17
T1	2.3	3.5.ث	شرح كيف سيعطي ممثلو العملاء الموافقة على المعاملة في الحالات التي تتجاوز سلطتهم.	BG.18
T1	2.3	3.6.ث	شرح في أي مواقف يتوجب الرد على مكالمات المسنول التي يتم تحويلها في المواقف الضرورية من قبل ممثلي خدمة العملاء.	BG.19
T1	2.4	4.6.ث	شرح أهمية معرفة ممثلي خدمة العملاء في الفريق حول الإجراءات والتعليمات المتعلقة بسياسة الجودة والرؤية والمهمة والتشغيل للمؤسسة أو المنظمة.	BG.20
T1	2.4 2.5 3.3	4.7.ث 5.2.ث 3.3.ح	شرح أهمية اتخاذ الواجبات أو نقل الاقتراحات لتطوير أعماله في مواضيع مثل؛ النظام، والمنتج، والتطبيق، والعملية الخ في الحالات الضرورية.	BG.21
T1	3.1	1.1.ح	شرح تسجيل الدخول إلى تطبيقات الكمبيوتر لمركز خدمة العملاء المطلوبة.	BG.22
T1	3.1	1.2.ح	شرح كيفية استخدام الاختصارات أو الواجهات إذا كانت متوفرة، للاستخدام السريع لتطبيقات الكمبيوتر في مركز خدمة العملاء.	BG.23
رقم	بيان المعلومات	القسم المختص بوحد الكفاءة الوطنية	أداة التقييم	مقياس نجاح وحدة الكفاءة
T1	3.2	2.1.ح	شرح كيفية استخدام وتحديد الأنظمة الصحيحة للحصول على المعلومات بسرعة.	BG.24
T1	3.2	2.2.ح	شرح كيفية تسجيل معلومات العميل أو تفاصيل المعاملة بشكل صحيح لتطبيقات الكمبيوتر في خدمة العملاء استناداً إلى عمليات تجارية محددة لتقييم أو إكمال شكوى العميل.	BG.25
T1	3.2	2.3.ح	شرح كيفية حماية الاتصال مع العميل عند استخدام تطبيقات الكمبيوتر في خدمة العملاء.	BG.26
T1	3.3	3.1.ح	شرح كيفية الإبلاغ عن الأخطاء في تطبيقات الكمبيوتر في خدمة العملاء للإدارات ذات الصلة.	BG.27
T1	3.3	3.2.ح	شرح كيفية إبلاغ العميل وممثلي خدمة العملاء في الفريق في إطار معايير الجودة المحددة في الخطأ.	BG.28

رقم	تعبير المهارات والكفاءات	القسم المختص بوحد الكفاءة الوطنية	مقياس نجاح وحدة الكفاءة	أداة التقييم
BY.1	يقوم ممثلو العملاء في الفريق بنقل تفاصيل العمل شفهيًا وكتابيًا وتقديم التوجيه اللازم، في حالة الضرورة.	ث.2.7 D.2.9 D.2.10 ث.3.1	2.2	P2
BY.2	القيام بتقييم مكالمات ممثلي العملاء في الفريق من خلال الاستماع إلى النظام من خلال اختيارهم بشكل عشوائي وفقًا لمعايير الجودة.	ث.4.1 ث.4.2	2.4	P1
BY.3	متابعة البيانات الرقمية للفريق المسئول بشكل يومي، أسبوعي، و/أو شهري من خلال النظام (مستوى الخدمة، والمكالمات الواردة، والمكالمات المجاب عليها، والمكالمات التي لم يتم الرد عليها، وفترات الراحة، وأرقام المبيعات، والدخول والخروج للورديات، وامتثال الوردية)	ث.2.3 ث.2.5	2.2	P2
*BY.4	إنشاء خطط عمل من أجل تحسين البيانات الرقمية للفريق المسئول.	ث.2.4 ث.3.2	2.2 2.3	P2
BY.5*	تحديد مجالات التطوير من المكالمات التي تم تقييمها وتقديم التعليقات إلى ممثلي العملاء في حالة الضرورة، على فترات محددة في إطار معايير الجودة.	ث.4.3 ث.4.4	2.4	P1
*BY.6	تحديد مجالات التطوير المتعلقة بالخدمة المقدمة من ممثلي العملاء بأساليب مثل المراقبة، والاستماع إلى المكالمات، ونتائج التقرير، وتقييم تحديد المستوى الفوري.	ث.4.5	2.4	P1-P2

(* خطوات الزامية للنجاح في اختبارات الأداء.

15UY0204-5/A3 وحدة التأهيل للتنمية المهنية وعمليات الموارد البشرية

1	اسم وحدة الكفاءة	التنمية المهنية وعمليات الموارد البشرية
2	رمز المرجع	15UY0204-5/A3
3	مستوى	5
4	قيمة الانتمان	-
5	(أ) تاريخ النشر	25.02.2015
	(ب) رقم المراجعة	00
	(ج) تاريخ المراجعة	-
6	المعايير المهنية التي تشكل مصدرًا لوحدات الكفاءة	
13UMS0315-5 المعيار المهني الوطني (مستوى 5) لقائد فريق خدمة العملاء		
7	مخرجات التعليم	
النتيجة التعليمية 1: شرح الدعم لتطبيقات عمليات الموارد البشرية خلال العملية.		
مقاييس النجاح:		
1.1 شرح كيفية تنفيذ مراقبة كشوف المرتبات وفقًا للعمليات التي تحددها المؤسسة/المنظمة والتشريعات ذات الصلة.		
1.2 شرح المساهمة في عمليات الموارد البشرية وفقًا لعمليات الأعمال التي تحددها المؤسسة/المنظمة.		
1.3 شرح كيفية إدارة المؤسسة/المنظمة نظام الأداء وفقًا لإجراء تقييم الأداء		
نتائج التعليم 2: شرح أنشطة التطوير المهني.		
مقاييس النجاح:		
2.1 شرح كيفية دعم أنشطة التخطيط التربوي والتنظيمية.		
2.2 شرح ما تم فعله بشأن التطوير المهني الفردي.		
2.3 شرح أهمية مشاركة معرفتهم المهنية مع ممثلي العملاء في فريقهم.		
8	القياس والتقييم	
(أ) الاختبار النظري		
يتم إجراء الفحص النظري (T1): للوحدة A3، وفقًا لقائمة التحقق "المعلومات" في الملحق A3-2. يجب أن يطبق على المتقدمين امتحان مكتوب من أربعة خيارات للاختيار من متعدد مكون من 20 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 ناجحًا إذا تمكن من الإجابة على 70% من أسئلة الاختبار بشكل صحيح. يجب أن تقيس أسئلة الاختبارات جميع بيانات المعلومات (الملحق A3-2) 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 والتقييم		
مدة صلاحية اختبارات وحدات الكفاءة 2 سنة اعتبارًا 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، وعده	10/2015 و 25.02.2015
----	--	----------------------

المرفقات

الملحق 1-15UY0204-5/A3: المعلومات المتعلقة بالتدريب الموصى من أجل اكتساب وحدة الكفاءة

- إدارة الموارد البشرية
- **قانون العمل الأساسي القانون الأساسي للعمل**
وقت ممتدة العمل
- استخدام الإذن
- العمل الإضافي، وما إلى ذلك
- تقنيات المقابلة
- أدوات التحفيز والدافع
- تقنيات تقييم الأداء
- إدارة مهنية

ملحق 2-15UY0204-5/A3: قائمة الفحص لتي 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 كيف سيقوم ممثلو العملاء بالإبلاغ عن وحدة الموارد البشرية من خلال مراقبة التغييرات في المناوبة، وطلبات الإذن ومخارج الدخول إلى خطة التحول اليومية و/أو التحكم في النظام.	ج.2.1	1.1	T1
BG. 2	شرح الحالات التي يجب أخذها في الاعتبار عند إعطاء الموافقة الميدانية على تصاريح ممثلي العملاء.	ج.2.2	1.1	T1
BG. 3	شرح كيفية وضع خطة إجازة سنوية وأهمية المشاركة مع المعنيين.	ج.2.3	1.1	T1
BG.4	شرح أهمية إعطاء الموافقة عن طريق التحقق من نظام جميع بيانات الرواتب في الفترات الزمنية التي تحددها المؤسسة أو المنظمة.	ج.2.4	1.1	T1
رقم	بيان المعلومات	القسم المختص بوحدة الكفاءة الوطنية	مقياس نجاح وحدة الكفاءة	أداة التقييم
BG.5	شرح كيفية إبلاغ الوحدات ذات الصلة في حالة إثبات المشكلة في بيانات كتشوف المرتبات.	ج.2.5	1.1	T1
BG.6	شرح كيف سيشارك ممثلو العملاء في الاجتماعات الخاصة بالتوظيف - الخروج من العمل- تغير الوظيفة حسب القواعد التي تحددها المؤسسة	ج.3.1	1.2	T1

			أو المنظمة.	
T1	1.2	ج.3.2	شرح كيف سيقوم ممثلو العملاء بالإبلاغ عن تقييماتهم فيما يتعلق بنتائج التوظيف إجراء المقابلات الشخصية للتوظيفة -الخروج من العمل- تغيير الوظيفة وفقاً للقواعد التي تحددها المؤسسة أو المنظمة.	BG. 7
T1	1.2	ج.3.3	شرح كيفية إبلاغ وحدة الموارد البشرية وفقاً للقواعد المحددة وذلك في حالة تحديد ممثلو العملاء المعاملات والسلوكيات غير السليمة وفقاً للقواعد الجودة والانضباط التي تحددها المؤسسة أو المنظمة بشكل قطعي.	BG.8
T1	1.3	ج.1.1	شرح كيفية التحقق من بيانات الأداء العددي في الفواصل الزمنية التي تحددها المؤسسة أو المنظمة من النظام.	BG.9
T1	1.3	ج.1.2	شرح ماهية الموافقات الموجودة ضمن مسؤولية دقة بيانات الأداء.	BG.10
T1	1.3	ج.1.3	شرح كيفية مشاركة نتائج الأداء مع المسؤول.	BG.11
T1	1.3	ج.1.4	شرح كيفية تقديم تعليقات حول الأداء مكتوبة وشفوية إلى ممثلي العملاء.	BG.12
T1	1.3	ج.1.5	اشرح أهمية الإجابة على الأسئلة الواردة من ممثلي العملاء حول نظام الأداء.	BG.13
T1	1.3	ج.1.6	شرح أهمية إنتاج حلول للمشاكل المتعلقة بنظام الأداء.	BG.14
T1	1.3	ج.1.7	شرح كيف سيقدم ممثلو العملاء تقاريرهم إلى مديرهم حول أدائهم.	BG.15
T1	2.1	خ.1.1	شرح كيفية تحديد موضوع ومحتوى الاحتياجات التدريبية له ولموظفي فريقه، في إطار الخبرات والملاحظات اليومية.	BG.16
T1	2.1	خ.1.2	شرح كيفية توفير مشاركة ممثلي العملاء في فريقهم في التدريبات المنظمة نتيجة لاحتياجات التدريب المحددة.	BG.17
T1	2.2	خ.2.1	سرد التدريبات التي من شأنها أن تسهم في تطورهم المهني والشخصي.	BG.18
T1	2.2	خ.2.2	سرد ماهية الفرص الوظيفية المحتملة داخل المؤسسة أو المنظمة من خلال تحسين نفسها.	BG.19
T1	2.3	خ.3.1	شرح كيفية تطبيق المعرفة المستفادة في التعليم أثناء العمل.	BG.20
T1	2.3	خ.3.2	شرح كيفية نقل معرفتهم وخبرتهم إلى ممثلي العملاء في فريقهم.	BG.21

تاريخ النشر: 25.02.2015، رقم المراجعة: 00

15UY0204-5/A3 عمليات الموارد البشرية والتطوير المهني

ب) المهارات والكفاءات

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

ملحقات الكفاءة

الملحق 1 : وحدات الكفاءة

1. 15UY0204-5/A1 سياسات الصحة والسلامة المهنية والبيئية والجودة بمكان العمل
2. 15UY0204-5/A2 أنشطة إدارة مراكز خدمة العملاء
3. 15UY0204-5/A3 عمليات الموارد البشرية والتطوير المهني

الملحق 2: المصطلحات والرموز والاختصارات

الإعلان (Announcement): الرسائل الشفوية المسجلة للمتصلين،

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،

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

خدمة العملاء (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، الخ) (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،

الملاحظات: مشاركة القرارات المتعلقة بالتحسين من حيث ردود الفعل التي تلقاها ممثل خدمة العملاء فيما يتعلق بفعالية المكالمات التي تم الرد عليها والأعمال والسلوك العام،

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،

الموارد البشرية (HR): النظام الذي يحتوي على فاعليات وضع السياسات والتخطيط والتنظيم والتوجيه والتنسيق والإشراف على فيما يتعلق بالتوظيف والإدارة وتنمية الموارد البشرية اللازمة من أجل توفير مزايا تنافسية في المنظمة،

نظام الرد الصوتي التفاعلي (Interactive Voice Response): نظام يحقق أرشفة المعلومات وإجراء العمليات بهدف الضغط على الزر في الهاتف أو توجيهه بالصوت،

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 متاحاً (على سبيل المثال، رسائل البريد الإلكتروني)،

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

موزع المكالمات آلياً (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،

كشف الرواتب: نظام قياسي يحدد حضور وانصراف ممثلي خدمة العملاء إلى العمل ويوضح إجمالي مدة العمل، ويساعد على حساب الرواتب،

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 أيضاً 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 موزع المكالمات آلياً، وينتظرون مجيء المكالمات

مكالمات المسنول: يشير إلى المكالمات التي لا يمكن أن يتم الانتهاء منها بواسطة ممثل العميل ويتم نقلها/تصعيدها/تحويلها إلى قائد الفريق ضمن عمليات محددة.

الملحق 3: طرق التقدم العمودي والأفقي في المهنة

-

الملحق 4: مقاييس المقيّم

من المتوقع أن يكون لدي المقيّم درجة الدبلوم على الأقل، وأن يكون قد حقق أحد المؤهلات التالية؛

- أن يكون قد عمل لمدة 5 سنوات على الأقل في مجال خدمة العملاء، وعمل كرئيس فريق، وإدارة العمليات، والتدريب، والجودة أو مدير الموارد البشرية/متخصص في ما لا يقل عن عامين من هذه الفترة،
- أن يكون قد عمل لمدة عامين على الأقل كعضو 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.