

Názov kvalifikácie: Špecialista informačných technológií v kontaktnom centre

Kód kvalifikácie	U2529003-01561
Úroveň SKKR	4
Sektorová rada	IT a telekomunikácie
SK ISCO-08	4222999 Pracovník kontaktného informačného centra inde neuvedený
SK NACE Rev.2	J INFORMÁCIE A KOMUNIKÁCIA, 63 Informačné služby
Doklad o získanej kvalifikácii	osvedčenie
Názov povolania	Špecialista informačných technológií v kontaktnom centre

Kvalifikačný štandard

Vedomosti:
<i>charakterizovať typológiu zákazníka</i>
<i>charakterizovať proces komunikácie so zákazníkom</i>
<i>vysvetliť manažment rizík</i>
<i>popísať analyzovanie užívateľských požiadaviek, podmienok, prostredí</i>
<i>definovať vlastnosti informačných systémov</i>
<i>popísať softvérové prostredie, operačné systémy a serverové technológie</i>
<i>popísať projektovanie informačného systému</i>
<i>charakterizovať ochranu dát, ochranu proti počítačovým vírusom</i>
<i>popísať počítačové siete</i>
<i>popísať aplikačné programové vybavenie pre systém telefonického predaja</i>
<i>popísať technológie ukladania a archivovania dát</i>
Zručnosti:
<i>analyzovať technické podmienky a požiadavky užívateľov</i>
<i>analyzovať a monitorovať vývojové trendy v oblasti informačných technológií</i>
<i>navrhovať funkčnú technológiu ukladania a archivovania dát</i>
<i>používať príslušné užívateľské programy a pomocou nich realizovať vlastné zámery</i>
<i>poskytovať konzultačné a poradenské činnosti v oblasti ekonomiky prevádzky, údržby a opráv informačných systémov a zariadení</i>
<i>viest' požadovanú dokumentáciu, agendy, evidencie a štatistiky</i>
<i>odporúčať vhodné sieťové riešenie</i>
<i>odporúčať vhodný operačný systém pre navrhované riešenie</i>
<i>pracovať s databázami</i>
<i>používať aplikačné programové vybavenie pre systém telefonického predaja</i>
Kompetencie:
<i>schopnosť vyjadrovať sa</i>
<i>schopnosť vyjednávať s ľuďmi</i>
<i>samostatnosť v rozhodovaní</i>
<i>schopnosť adaptability a flexibility v myslení</i>
<i>zodpovednosť za kvalitu svojej práce</i>
<i>schopnosť kreativity</i>
<i>zodpovednosť za plnenie svojich úloh a povinností</i>
<i>schopnosť kultivovaného písomného prejavu</i>

Hodnotiaci štandard

Hodnotená spôsobilosť: vysvetliť manažment rizík		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>popísať manažment rizík</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>vymenovať a krátko definovať metodiky a metódy v oblasti riadenia rizík</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>definovať hospodársku informatiku a jej význam</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Úspešné vykonanie skúšky je podmienené splnením kritérií hodnotenia na minimálne 75 %.		
Hodnotená spôsobilosť: popísať analyzovanie užívateľských požiadaviek, podmienok, prostredí analyzovať a monitorovať vývojové trendy v oblasti informačných technológií analyzovať technické podmienky a požiadavky užívateľov popísať projektovanie informačného systému poskytovať konzultačné a poradenské činnosti v oblasti ekonomiky prevádzky, údržby a opráv informačných systémov a zariadení viesť požadovanú dokumentáciu, agendy, evidencie a štatistiky		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>vysvetliť tvorbu analýzy užívateľských požiadaviek</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>navrhnuť efektívny postup pri monitoringu trendov v oblasti informačných technológií</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>vyhotoviť analýzu vývojových trendov v oblasti informačných technológií</i>	písomná metóda	písomná úloha
<i>vyhotoviť analýzu procesov, legislatívnych a technických podmienok a požiadaviek užívateľov</i>	písomná metóda	písomná odpoveď
<i>vysvetliť postup pri projektovaní informačného systému, fázy v projektovaní, architektúru</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>predviesť rozhovor v cudzom jazyku zameraný na konzultáciu v oblasti prevádzky, údržby a opráv informačných systémov a zariadení s využitím svojich odborných poznatkov a znalostí s návrhom vhodných opatrení</i>	praktické skúšanie	simulovaná úloha
<i>popísať vytváranie evidencie, analýz a štatistík súvisiacich s popredajnou podporou</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>predviesť analýzu zákazníckeho prostredia s ohľadom na navrhované riešenie</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie s vysvetlením
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Úspešné vykonanie skúšky je podmienené splnením kritérií hodnotenia na minimálne 75 %.		
Hodnotená spôsobilosť: popísať počítačové siete popísať softvérové prostredie, operačné systémy a serverové technológie definovať vlastnosti informačných systémov charakterizovať ochranu dát, ochranu proti počítačovým vírusom používať príslušné užívateľské programy a pomocou nich realizovať vlastné zámery odporúčať vhodný operačný systém pre navrhované riešenie		

pracovať s databázami odporúčať vhodné sieťové riešenie		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>definovať počítačové siete, ich funkcie, topológiu, rozdelenie a taxonómiu</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>charakterizovať softvérové aplikácie podľa použitia, operačné systémy a serverové technológie</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>popísať a odborne vysvetliť ciele, úlohy a vlastnosti informačných systémov</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>vymenovať funkcie, metódy a nástroje pri správe databáz</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>spravovať databázy podľa zadania s využitím vhodných nástrojov</i>	praktické skúšanie	praktické cvičenie
<i>popísať ochranu dát a ochranu proti vírusom a nástroje, ktoré ochranu zabezpečujú</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>aplikovať správny nástroj pri problémovej úlohe zameranej na ochranu a bezpečnosť dát</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie
<i>navrhnuť funkčné riešenie počítačovej siete</i>	praktické skúšanie	simulovaná úloha
<i>navrhnuť funkčné operačné a virtualizačné prostredie (tam kde je to vhodné)</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie s vysvetlením
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Úspešné vykonanie skúšky je podmienené splnením kritérií hodnotenia na minimálne 75 %.		
Hodnotená spôsobilosť: charakterizovať typológiu zákazníka charakterizovať proces komunikácie so zákazníkom popísať aplikačné programové vybavenie pre systém telefonického predaja používať aplikačné programové vybavenie pre systém telefonického predaja		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>popísať psychológiu a typológiu zákazníka</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>vysvetliť proces komunikácie so zákazníkom</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>predviesť komunikáciu so zákazníkom v modelovej situácii</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie
<i>vysvetliť kľúčové vlastnosti aplikačného programového vybavenia pre systém predaja</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>predviesť prácu s aplikačným programovým vybavením pre predajný proces</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie s vysvetlením
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Úspešné vykonanie skúšky je podmienené splnením kritérií hodnotenia na minimálne 65 %.		
Hodnotená spôsobilosť: popísať technológie ukladania a archivovania dát navrhovať funkčnú technológiu ukladania a archivovania dát		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>popísať všetky dostupné technológie ukladania a archivovania dát</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>vytvoriť funkčné riešenie pre ukladanie a archivovanie dát</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie s

		vysvetlením
overiť či navrhované riešenie je dostatočne funkčné	praktické skúšanie	simulovaná úloha
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Úspešné vykonanie skúšky je podmienené splnením kritérií hodnotenia na minimálne 70 %.		

Organizačné a metodické pokyny

Metodické pokyny:
<i>Pre formálne vzdelanie:</i> • <i>Zákon 245/2008 Z.z. o výchove a vzdelávaní (školský zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 72-90 a §109-111.</i> <i>Pre neformálne vzdelávanie:</i> • <i>Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 17 a § 18.</i>
Pokyny na realizáciu skúšky:
<i>Pre formálne vzdelanie:</i> • <i>Zákon 245/2008 Z.z. o výchove a vzdelávaní (školský zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 72-90 a §109-111.</i> <i>Pre neformálne vzdelávanie:</i> • <i>Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 17 a § 18.</i>
Proces hodnotenia:
<i>Pre formálne vzdelanie:</i> • <i>Zákon 245/2008 Z.z. o výchove a vzdelávaní (školský zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 72-90 a §109-111.</i> <i>Pre neformálne vzdelávanie:</i> • <i>Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 17 a § 18.</i>
Výsledné hodnotenie:
<i>Pre formálne vzdelanie:</i> • <i>Zákon 245/2008 Z.z. o výchove a vzdelávaní (školský zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v</i>

znení neskorších predpisov, § 72-90 a §109-111.

Pre neformálne vzdelávanie:

- *Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 17 a § 18.*

Zloženie skúšobnej komisie:

Pre formálne vzdelanie:

- *Zákon 245/2008 Z.z. o výchove a vzdelávaní (školský zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 72-90 a §109-111.*

Pre neformálne vzdelávanie:

- *Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 17 a § 18.*

Požiadavky na odbornú spôsobilosť skúšajúceho:

Pre formálne vzdelanie:

- *Zákon 245/2008 Z.z. o výchove a vzdelávaní (školský zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 72-90 a §109-111.*

Pre neformálne vzdelávanie:

Členmi skúšobnej komisie sú fyzické osoby, ktorých odborná spôsobilosť sa rovná úrovni lektora.

Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 17 a § 18

a) vysokoškolské vzdelanie prvého alebo druhého stupňa v príslušnom odbore vzdelávacieho programu, najmenej dva roky praxe v odbore, ktorého sa vzdelávací projekt týka, a najmenej dva roky lektorskej činnosti,

b) vysokoškolské vzdelanie prvého alebo druhého stupňa v inom odbore, najmenej štyri roky praxe v odbore, ktorého sa vzdelávací projekt týka, a najmenej dva roky lektorskej činnosti,

c) úplné stredné vzdelanie s maturitou v príslušnom odbore vzdelávacieho programu, najmenej štyri roky praxe v odbore, ktorého sa vzdelávací projekt týka, a najmenej tri roky lektorskej činnosti,

d) úplné stredné vzdelanie s maturitou v inom odbore, najmenej päť rokov praxe v odbore, ktorého sa vzdelávací projekt týka, a najmenej tri roky lektorskej činnosti,

e) výučný list v príslušnom odbore vzdelávacieho programu, najmenej päť rokov praxe v odbore, ktorého sa vzdelávací projekt týka, a najmenej päť rokov lektorskej činnosti alebo

f) osvedčenie o čiastočnej kvalifikácii alebo osvedčenie o úplnej kvalifikácii v príslušnom odbore vzdelávacieho programu, najmenej päť rokov praxe v oblasti, ktorej sa vzdelávací program týka, a najmenej päť rokov lektorskej činnosti.

Za člena skúšobnej komisie nemôže byť vymenovaný kandidát, ktorému by pôsobením v skúšobnej komisii mohol vzniknúť konflikt záujmov .

Materiálne a technické podmienky skúšky:

Materiálové požiadavky: počítač s nainštalovaným CASE nástrojom a textovým editorom. Priestorové požiadavky: učebňa

Kartu kvalifikácie schválila Národná rada pre vzdelávanie a kvalifikáciu dňa:	16.10.2015
Platnosť karty kvalifikácie od:	16.10.2015