

## Об утверждении профессионального стандарта "Интервьюирование в области государственной статистики"

Приказ Министра национальной экономики Республики Казахстан от 6 января 2020 года № 2. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 6 января 2020 года № 19833.

В соответствии с пунктом 2-1 статьи 117 Трудового кодекса Республики Казахстан от 23 ноября 2015 года ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый профессиональный стандарт "Интервьюирование в области государственной статистики".

2. Признать утратившим силу приказ исполняющего обязанности Председателя Агентства Республики Казахстан по статистике от 28 декабря 2013 года № 336 "Об утверждении профессионального стандарта "Интервьюер по проведению статистических наблюдений (обследований)" (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 9123, опубликован 25 февраля 2014 года в информационно-правовой системе "Эділет").

3. Комитету по статистике в установленном законодательством порядке обеспечить:

1) государственную регистрацию настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан;

2) размещение настоящего приказа на интернет-ресурсе Министерства национальной экономики Республики Казахстан;

3) в течение десяти рабочих дней после государственной регистрации настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан представление в Юридический департамент Министерства национальной экономики Республики Казахстан сведений об исполнении мероприятий, предусмотренных подпунктами 1) и 2) настоящего пункта приказа.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на курирующего вице-министра национальной экономики Республики Казахстан.

5. Настоящий приказ вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования.

*Министр национальной экономики  
Республики Казахстан*

*Р. Даленов*

**"СОГЛАСОВАН"**

Министерство труда и  
социальной защиты населения  
Республики Казахстан

Утвержден

## **Профессиональный стандарт "Интервьюирование в области государственной статистики"**

### **Глава 1. Общие положения**

1. Профессиональный стандарт "Интервьюирование в области государственной статистики" (далее – профессиональный стандарт) определяет требования к уровню квалификации и компетентности, к содержанию, качеству и условиям труда для привлечения специалистов для оказания услуг по проведению общегосударственных статистических наблюдений и национальных переписей (далее – статистические наблюдения).

2. В настоящем профессиональном стандарте используются понятия в значениях, определенных в Законе Республики Казахстане от 19 марта 2010 года "О государственной статистике", а также следующие определения:

1) интервьюирование – способ проведения опроса посредством компьютеризированной системы телефонного опроса и (или) при проведении личного опроса интервьюером;

2) отраслевая рамка квалификаций – структурированное описание уровней квалификаций, признаваемых в отрасли (далее – ОРК).

### **Глава 2. Паспорт профессионального стандарта**

4. Наименование профессионального стандарта: "Интервьюирование в области государственной статистики".

5. Цель разработки профессионального стандарта: представление по профессии системного и структурированного описания трудовых функций, соответствующих требованиям к знаниям, умениям, навыкам и личностным компетенциям работников являющимися основой для сбора качественных первичных статистических данных и содействия производству официальной статистической информации и итогов национальных переписей.

6. Краткое описание профессионального стандарта:

Профессиональный стандарт описывает основные функции и компетенции руководителя отдела и инструктора по подготовке и проведению национальных переписей, инструктора-контролера, интервьюера по проведению общегосударственных статистических наблюдений и национальных переписей (далее – интервьюер по проведению статистических наблюдений).

7. Профессиональная группа:

служащие в области администрирования

## 8. Профессиональная подгруппа:

служащие по обработке статистической информации и маркетинговым исследованиям.

### Глава 3. Карточки профессий

#### 9. Перечень профессий:

1) интервьюер по проведению статистических наблюдений – 4 уровень квалификации по Отраслевой рамке квалификаций (далее – ОРК);

2) инструктор-контролер – 5 уровень квалификации по ОРК;

3) инструктор по подготовке и проведению национальных переписей – 6 уровень квалификации по ОРК;

4) руководитель отдела по подготовке и проведению национальных переписей – 7 уровень квалификации по ОРК.

10. Карточка профессий по форме приведена в приложении к настоящему профессиональному стандарту.

Приложение  
к профессиональному стандарту  
"Интервьюирование в области  
государственной статистики"  
Форма

#### Карточка профессии

Карточка профессии "Интервьюер по проведению статистических наблюдений"	
Код профессии	-
Наименование профессии	Интервьюер по проведению статистических наблюдений
Уровень квалификации по отраслевой рамке квалификаций ( 4 далее – ОРК)	
Уровень квалификации для профессии согласно типовым квалификационным характеристикам должностей руководителей, специалистов и других служащих организаций социальной защиты и занятости населения	
Уровень профессионального образования	Высшее, техническое и профессиональное, послесреднее, общее среднее образование, без предъявления требований по стажу работы
	Умения и навыки: 1. Работать с методологической и технической документацией 2. Находить необходимую информацию из доступных источников

	<p>Задача 1: Изучение нормативных правовых актов в области государственной статистики, методических и инструктивных документов, методологического и статистического инструментария, регламентирующих проведение статистических наблюдений</p>	<p>3. Использовать в работе персональный компьютер (далее – ПК), офисную копировальную, аудио и видео технику</p> <p>4. Самоорганизация</p> <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Законодательные и другие нормативные правовые акты Республики Казахстан в области статистических наблюдений, формы и методы статистических наблюдений в пределах компетенций</li> <li>2. Статистические формы и переписные листы, методики опроса и базовые навыки интервьюирования</li> <li>3. Основы организации труда и управления, трудового законодательства; правила внутреннего трудового распорядка; требования безопасности и охраны труда</li> <li>4. Производственной санитарии, пожарной безопасности</li> </ol>
<p>Трудовая функция 1: Подготовка к проведению статистических наблюдений</p>	<p>Задача 2: Предварительный обход, уточнение списков респондентов</p>	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Находить необходимую информацию из доступных источников</li> <li>2. Налаживать контакт с респондентами и (или) домашними хозяйствами</li> <li>3. Излагать основные сведения о статистическом наблюдении</li> <li>4. Разъяснять необходимость участия в статистических наблюдениях</li> <li>5. Конструктивно отвечать на вопросы респондентов и (или) домашних хозяйств</li> <li>6. Профессионально вести беседу, производить опрос</li> <li>7. Иметь навыки делового общения</li> <li>8. Составлять списки и отчеты</li> </ol> <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Законодательные и другие нормативные правовые акты Республики Казахстан в области статистических наблюдений,</li> </ol>

	<p>и (или) домашних хозяйств подлежащих статистическому наблюдению и информирование о статистическом наблюдении, проведение агитационно-разъяснительной работы среди респондентов и (или) домашних хозяйств</p>	<p>формы и методы статистических наблюдений в пределах компетенций</p> <p>2. Методологические и инструктивные документы по организации статистических наблюдений, их цели и задачи</p> <p>3. Сроки представления статистических форм, утверждаемые уполномоченным органом в области государственной статистики в соответствии с пунктом 1 статьи 19 Закона Республики Казахстан от 19 марта 2010 года "О государственной статистике" (далее – Закон)</p> <p>4. Переписные листы, утверждаемые ведомством уполномоченного органа в области государственной статистики в соответствии с подпунктом 266-49) пункта 17 Положения Министерства национальной экономики Республики Казахстан, утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 24 сентября 2014 № 1011 (далее – Положение)</p> <p>5. Языковые знания (структура, грамматика, лексика)</p>
	<p>Задача 1: Распространение и сбор статистических форм и (или) переписных листов, проведение опроса респондентов и (или) домашних хозяйств по утвержденным статистическим формам и (или) переписным листам</p>	<p>Умения и навыки:</p> <p>1. Учитывать особенности респондентов и (или) домашних хозяйств, вести интервью с одновременным ведением записей</p> <p>2. Разъяснять необходимость участия в статистических наблюдениях</p> <p>3. Устанавливать контакт, тактичное ведение беседы</p> <p>4. Сохранять конфиденциальность первичных статистических данных</p> <p>Знания:</p> <p>1. Законодательные и другие нормативные правовые акты Республики Казахстан, в области статистических наблюдений</p> <p>2. Методы опроса и базовых навыков интервьюирования</p>

Трудовая функция 2: Проведение статистических наблюдений		3. Методологические и инструктивные документы по организации статистических наблюдений
	Задача 2: Разъяснение цели статистических наблюдений и консультирование респондентов и (или) домашних хозяйств при заполнении статистических форм и (или) переписных листов	Умения и навыки: 1. Определять, разъяснять и консультировать 2. Понимать и правильно интерпретировать вопросы 3. Формулировать исчерпывающие версии ответов
		Знания: 1. Содержания статистических форм и (или) переписных листов и инструкций по их заполнению 2. Способы исправления и корректировки зафиксированных данных
	Задача 3: Повторное посещение респондентов и (или) домашних хозяйств для корректировки выявленных недостатков и уточнения материалов статистических наблюдений по дополнительным вопросам	Умения и навыки: 1. Формулировать и разъяснять цель повторного посещения 2. Задавать дополнительные и уточняющие вопросы 3. Формулировать исчерпывающие версии ответов 4. Вносить исправления и корректировки
Знания: 1. Методы опроса и базовых навыков интервьюирования 2. Методологические и инструктивные документы по организации и проведению статистических наблюдений		
	Задача 1: Проведение логического контроля данных, полученных от респондентов и (или) домашних хозяйств	Умения и навыки: 1. Использовать качественные и количественные критерии для логического контроля данных 2. Определять содержание и объем данных, требующих уточнения
		Знания: 1. Способы, процедуры логического контроля 2. Методологические и инструктивные документы по организации и проведению статистических наблюдений
		Умения и навыки: 1. Вносить коды и первичные статистические данные в

<p>Трудовая функция 3: Проведение контроля качества заполнения, кодировки и ввода первичных статистических данных в программное обеспечение посредством планшета, интернет-ресурса или бумажных носителей</p>	<p>Задача 2: Подготовка данных, полученных от респондентов и (или) домашних хозяйств для обработки формирования официальной статистической информации и (или) итогов национальной переписи</p>	<p>статистические формы и (или) переписные листы 2. Экспортировать заполненных статистических форм и (или) переписные листы 3. Составлять описи и отчеты 4. Использовать в работе ПК, планшет, офисную копировальную, аудио и видео технику</p> <p>Знания: 1. Сроки представления статистических форм и инструкций по их заполнению, утверждаемые уполномоченным органом в области государственной статистики в соответствии с пунктом 1 статьи 19 Закона 2. Переписные листы, утверждаемые ведомством уполномоченного органа в области государственной статистики в соответствии с подпунктом 266-49) пункта 17 Положения 3. Методологические и инструктивные документы по организации статистических наблюдений</p>
<p>Требования к личностным компетенциям</p>	<p>Внимательность к деталям Нормативность Общительность Оказание влияния Устная и письменная коммуникация Ответственность Следование этическим нормам Ориентация на результат</p>	
<p>Связь с другими профессиями в рамках ОРК</p>	<p>5</p>	<p>Инструктор-контролер</p>
<p></p>	<p>6</p>	<p>Инструктор по подготовке и проведению национальных переписей</p>
<p></p>	<p>7</p>	<p>Руководитель отдела по подготовке и проведению национальных переписей</p>
<p>Связь с КС</p>	<p>Интервьюер по проведению статистических наблюдений</p>	<p>147</p>

<p>Карточка профессии "Инструктор-контролер"</p>	
<p>Код профессии</p>	<p>-</p>

Наименование профессии	Инструктор-контролер	
Уровень квалификации по ОРК	5	
Уровень квалификации для профессии согласно типовым квалификационным характеристикам должностей руководителей, специалистов и других служащих организаций социальной защиты и занятости населения	-	
Уровень профессионального образования	Высшее, техническое и профессиональное, послесреднее, общее среднее образование, без предъявления требований по стажу работы	
Трудовая функция 1: Организация и участие в проведении национальных переписей	<p>Задача 1: Распределение трудовых ресурсов, времени опроса при проведении национальных переписей</p>	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Получать первичные статистические данные</li> <li>2. Контролировать качество собранных первичных статистических данных и их введение посредством ПК, планшета, интернет- ресурса</li> <li>3. Использовать в работе ПК, планшет, офисную копировальную, аудио и видео технику</li> <li>4. Выстраивать взаимоотношения со всеми заинтересованными сторонами</li> </ol> <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Методологические и инструктивные документы по организации и проведению национальных переписей</li> <li>2. Принципы работы с первичными статистическими данными</li> <li>3. Организация процесса сбора первичных статистических данных</li> <li>4. Основы планирования и организации процессов работы</li> <li>5. Основы организации труда и управления, трудового законодательства; правила внутреннего трудового распорядка; требования безопасности и охраны труда, производственной санитарии, пожарной безопасности</li> <li>6. Навыки делового общения</li> <li>7. Основы работы современных электронных ресурсов: электронная почта,</li> </ol>

		интернет-ресурс, программное обеспечение
	Задача 2: Участие в проведении национальных переписей	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организовывать и контролировать этапы работы</li> <li>2. Сохранять конфиденциальность первичных статистических данных</li> </ol>
		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Законодательные и другие нормативные правовые акты Республики Казахстан в области национальной переписи</li> <li>2. Методологические и инструктивные документы по организации и проведению национальных переписей</li> <li>3. Основы организации труда</li> <li>4. Языковые знания (грамматика, лексика)</li> <li>5. Навыки делового общения</li> </ol>
	Задача 1: Обучение интервьюеров	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Выстраивать взаимоотношения с заинтересованными сторонами</li> <li>2. Организовывать и проводить обучение</li> <li>3. Находить необходимую информацию из доступных источников</li> </ol>
		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Законодательные и другие нормативные правовые акты Республики Казахстан по вопросам национальных переписей</li> <li>2. Базовые навыки интервьюирования</li> <li>3. Методологические и инструктивные документы по организации и проведению национальных переписей</li> </ol>
Трудовая функция 2: Обучение сбору первичных статистических данных, контролю качества работы интервьюеров при проведении национальных переписей		<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Контролировать полноту заполнения переписных листов, охвата и достоверности полученных первичных статистических данных</li> <li>2. Составлять описи и отчеты</li> <li>3. Использовать в работе ПК, планшет, офисную</li> </ol>

		копировальную, аудио и видео технику
	Задача 2: Проведение контроля качества работы интервьюеров	Знания: 1. Правила и сроки проведения национальных переписей, утвержденные постановлением Правительства Республики Казахстан от 11 октября 2010 № 1049 2. Переписные листы, утверждаемые ведомством уполномоченного органа в области государственной статистики в соответствии с подпунктом 266-49) пункта 17 Положения 3. Методологические и инструктивные документы по проведению контрольных мероприятий
Требования к личностным компетенциям	Аналитическое мышление Оказание влияния Работа в команде Создание взаимоотношений Устная и письменная коммуникация Ответственность Следование этическим нормам Методичность Нормативность Ориентация на результат	
Связь с другими профессиями в рамках ОРК	6 уровень	Инструктор по подготовке и проведению национальных переписей
	7 уровень	Руководитель отдела по подготовке и проведению национальных переписей
Связь с КС	-	-
Карточка профессии "Инструктор по подготовке и проведению национальных переписей"		
Код профессии	-	
Наименование профессии	Инструктор по подготовке и проведению национальных переписей	
Уровень квалификации по ОРК	6	
Уровень квалификации для профессии согласно типовым квалификационным характеристикам должностей руководителей, специалистов и других служащих организаций социальной защиты и занятости населения	-	

Уровень профессионального образования	Высшее, техническое и профессиональное, послесреднее, общее среднее образование, без предъявления требований по стажу работы	
<p>Трудовая функция 1:          Организация работы по проведению национальных переписей</p>	<p>Задача 1:          Организация и контроль проведения национальных переписей</p>	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организовывать работу, включающие подготовительные мероприятия и сбор первичных статистических данных</li> <li>2. Выстраивать взаимоотношения с заинтересованными сторонами</li> <li>3. Контролировать процесс обеспечения достоверности и своевременности предоставления первичных статистических данных</li> <li>4. Использовать в работе ПК, планшет, офисную копировальную, аудио и видео технику</li> <li>5. Вносить предложения по улучшению процесса организации работы</li> <li>6. Сохранять конфиденциальность первичных статистических данных</li> </ol> <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Законодательные и другие нормативные правовые акты Республики Казахстан по вопросам проведения национальных переписей</li> <li>2. Основы организации труда и управления, трудового законодательства; правила внутреннего трудового распорядка; требования безопасности и охраны труда, производственной санитарии, пожарной безопасности</li> <li>3. Языковые знания (грамматика, лексика)</li> <li>4. Навыки делового общения</li> <li>5. Основы планирования и организации процессов работы</li> <li>6. Основы работы с первичными статистическими данными</li> <li>7. Организация процесса сбора первичных статистических данных</li> <li>8. Процесс ввода первичных статистических данных посредством планшета, интернет – ресурса или бумажного носителя</li> </ol>

		<p>9. Процедуры контроля качества полученных первичных статистических данных</p>
<p>Трудовая функция 2: Поиск, подбор и обучение инструкторов-контролеров и интервьюеров</p>	<p>Задача 1: Поиск, подбор инструкторов-контролеров и интервьюеров</p>	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Определять целевые группы потенциальных кандидатов</li> <li>2. Определять поисковые системы, каналы коммуникаций и проводить соответствующие мероприятия с целью привлечения кандидатов</li> <li>3. Выстраивать взаимоотношения с заинтересованными сторонами</li> <li>4. Проводить собеседования с кандидатами,</li> <li>5. Получать, обрабатывать и передавать информацию в письменном виде</li> </ol> <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Законодательные и другие нормативные правовые акты Республики Казахстан по вопросам проведения национальных переписей</li> <li>2. Квалификационные требования к должностям, включая личностные и профессиональные компетенции</li> <li>3. Целевые группы потенциальных кандидатов</li> <li>4. Виды поисковых систем и их характеристики</li> <li>5. Виды каналов коммуникации с потенциальными кандидатами и их характеристики</li> <li>6. Виды мероприятий для привлечения потенциальных кандидатов</li> <li>7. Правила привлечения лиц в качестве интервьюера</li> </ol>
	<p>Задача 2: Проведение обучения с инструкторами-контролерами и интервьюерами по вопросам сбора</p>	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организовывать и проводить обучения</li> <li>2. Предоставлять необходимую информацию</li> <li>3. Работать с методологическими и инструктивными документами</li> <li>4. Предоставлять обратную связь обучающимся</li> <li>5. Давать рекомендации по достижению запланированных</li> </ol>

	и вводу первичных статистических данных в базу данных переписи посредством планшета, интернет - ресурса или бумажных носителей	результатов и постоянному улучшению процессов Знания: 1. Организация процесса сбора и ввода первичных статистических данных в базу данных переписи посредством планшета, интернет - ресурса или бумажных носителей 2. Методологические и инструктивные документы по организации и проведению национальных переписей
Требования к личностным компетенциям	Лидерство Аналитическое мышление Профессионализм Нормативность Оказание влияния Планирование и организация Ответственность Ориентация на результат Работа в команде Устная и письменная коммуникация Следование этическим нормам Эмпатия Клиентоориентированность	
Связь с другими профессиями в рамках ОРК	7 уровень	Руководитель отдела по подготовке и проведению национальных переписей
Связь с КС	-	

Карточка профессии "Руководитель отдела по подготовке и проведению национальных переписей"		
Код профессии	-	
Наименование профессии	Руководитель отдела по подготовке и проведению национальных переписей	
Уровень квалификации по ОРК	7	
Уровень квалификации для профессии согласно типовым квалификационным характеристикам должностей руководителей, специалистов и других служащих организаций социальной защиты и занятости населения	-	
Уровень профессионального образования	Высшее (или послевузовское) образование по специальности образование, гуманитарные науки, право, социальные науки, экономика и бизнес, естественные науки, технические науки и технологии, сельскохозяйственные науки, услуги и стаж работы по специальности не менее 3-х лет	
		Умения и навыки:

Трудовая функция 1:  
Руководство отделом по подготовке и проведению национальных переписей

Задача 1:  
Общее руководство отделом, текущее планирование и организация работы

1. Планировать и организовывать работу, включающую координацию деятельности работников, распределение обязанностей и контроль за их исполнением, соблюдения сроков и качества исполнения
2. Выстраивать взаимоотношения с заинтересованными сторонами
3. Вести переговоры с заинтересованными сторонами
4. Сохранять конфиденциальность первичных статистических данных

Знания:

1. Законодательные и другие нормативные правовые акты, по вопросам национальных переписей
2. Правовые акты по организации работы
3. Навыки делового общения
4. Процедуры контроля качества
5. Основы планирования и организации процесса организации труда и управления персоналом

Задача 2:  
Поиск, подбор и обучение инструкторов по подготовке и проведению национальных переписей, инструкторов-контролеров, интервьюеров

Умения и навыки:

1. Определять целевые группы потенциальных кандидатов
2. Определять поисковые системы, каналы коммуникаций и проводить соответствующие мероприятия с целью привлечение кандидатов
3. Выстраивать взаимоотношения с заинтересованными сторонами
4. Проводить собеседования с кандидатами

Знания:

1. Нормативные и правовые акты, регулирующие вопросы поиска, подбора и обучения кандидатов
2. Виды поисковых систем и их характеристики
3. Целевые группы потенциальных кандидатов
4. Виды каналов коммуникации с потенциальными кандидатами и их характеристики

		<p>5. Виды мероприятий для привлечения потенциальных кандидатов и их характеристики</p> <p>6. Правила отбора и оценки кандидатов</p>
<p>Трудовая функция 2: Мониторинг и контроль процесса проведения национальных переписей</p>	<p>Задача 1: Контроль и мониторинг организации процесса проведения национальной переписи</p>	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проводить национальные переписи</li> <li>2. Проводить контроль соблюдения этапов проведения</li> <li>3. Организовывать работу по сбору первичных статистических данных, включающую подготовку и сбор данных, в зависимости от метода проведения национальных переписей</li> <li>4. Проводить контроль качества полученных первичных статистических данных</li> <li>5. Использовать в работе ПК, планшет, офисную копировальную, аудио и видео технику</li> <li>6. Выстраивать взаимоотношения с заинтересованными сторонами</li> </ol> <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Методологические и инструктивные документы по организации и проведению национальных переписей</li> <li>2. Формирование списков объектов</li> <li>3. Основы современных электронных технологий ресурсов : электронная почта, интернет – ресурс</li> <li>4. Организация процесса сбора первичных статистических данных</li> <li>5. Основы планирования и организации процессов работы</li> </ol>
	<p>Задача 2:</p>	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организовывать и контролировать этапы проведения национальных переписей</li> <li>2. Обеспечивать достоверность и своевременность в представлении первичных статистических данных</li> <li>3. Контролировать полноту охвата</li> </ol> <p>Знания:</p>

	Контроль охвата респондентов и (или) домашних хозяйств при проведении национальных переписей	1. Методологические и инструктивные документы по организации и проведению национальных переписей 2. Международные рекомендации по проведению национальных переписей 3. Основы планирования и организации процессов работы 4. Основы современных электронных технологий ресурсов : электронная почта, интернет - ресурс
Требования к личностным компетенциям	Лидерство Стратегическое мышление Аналитическое мышление Профессионализм Нормативность Оказание влияния Самосознание Планирование и организация Принятие решений Ответственность Ориентация на результат Работа в команде Устная и письменная коммуникация Эмпатия Клиентоориентированность	
Связь с другими профессиями в рамках ОРК	-	-
Связь с КС	-	