УТВЕРЖДЕН

приказом Министерства

труда и социальной защиты Российской Федерации

от «19» мая 2014 г. № 317н

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

**Инженер технической поддержки в области связи (телекоммуникаций)**

|  |
| --- |
| 114 |
| Регистрационный номер |

1. **Общие сведения**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Техническая поддержка пользователей услугами связи и телекоммуникаций | | | |  | 06.010 |
| (наименование вида профессиональной деятельности) | | | | | Код |
| Основная цель вида профессиональной деятельности: | | | | | |
| Обеспечение надежной и качественной работы оборудования связи (телекоммуникаций) | | | | | |
| Группа занятий: | | | | | |
| 2144 | Инженеры-электроники, инженеры по связи и приборостроению | - | - | | | |
| (код ОКЗ[[1]](#endnote-2)) | (наименование) | (код ОКЗ) | (наименование) | | | |
| Отнесение к видам экономической деятельности:   |  |  | | --- | --- | | 64.20.11 | Деятельность в области телефонной связи | | 64.20.12 | Деятельность в области документальной электросвязи | | 64.20.21 | Деятельность в области передачи (трансляции) и распределения программ телевидения | | 64.20.22 | Деятельность в области передачи (трансляции) и распределения программ звукового радиовещания | | 64.20.3 | Прочая деятельность в области электросвязи | | | | | | |
| (код ОКВЭД[[2]](#endnote-3)) | (наименование вида экономической деятельности) | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **II. Описание трудовых функций,** **входящих в профессиональный стандарт** **(функциональная карта вида профессиональной деятельности)** | | | | | |
| Обобщенные трудовые функции | | | Трудовые функции | | |
| код | наименование | уровень квалификации | наименование | код | уровень (подуровень) квалификации |
| А | Сбор, распределение и контроль выполнения заявок на техподдержку | 6 | Регистрация и обработка обращений абонентов | А/01.6 | 6 |
| Контроль выполнения заявок на техническую поддержку оборудования | А/02.6 | 6 |
| Работа с информационными системами и базами данных | А/03.6 | 6 |
| В | Мониторинг состояния сети и координация устранения неисправностей | 6 | Техническая поддержка контакт-центров, решений IP-телефонии унифицированных телекоммуникаций различных производителей | В/01.6 | 6 |
| Проверка качества предоставляемых услуг | В/02.6 | 6 |
| Сбор, анализ и обработка статистической информации по работе с телекоммуникационным оборудованием | В/03.6 | 6 |
| С | Установка, настройка и обслуживание программного обеспечения телекоммуникационного оборудования | 7 | Установка и настройка программного обеспечения телекоммуникационного оборудования | С/01.7 | 7 |
| Устранение неполадок в работе сетевых сервисов и телефонии | С/02.7 | 7 |
| D | Выполнение работ по обеспечению функционирования телекоммуникационного оборудования корпоративных сетей | 7 | Администрирование корпоративных сетей | D/01.7 | 7 |
| Протоколирование работы телекоммуникационного оборудования | D/02.7 | 7 |
| Конфигурирование телекоммуникационного оборудования и телефонии для вновь создаваемых узлов сети | D/03.7 | 7 |
| Мониторинг корпоративных сетей | D/04.7 | 7 |
| Информационная поддержка региональных специалистов по коммуникационному оборудованию и сетевым технологиям | D/05.7 | 7 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. **Характеристика обобщенных трудовых функций** | | | | | | | | | | | |
| **3.1. Обобщенная трудовая функция** | | | | | | | | | | | |
| Наименование | Сбор, распределение и контроль выполнения заявок на техподдержку | | | | | Код | A | | Уровень квалификации | | 6 |
|  | | | | | | | | | | | |
| Происхождение обобщенной трудовой функции | | Оригинал | | Х | Заимствовано из оригинала | | |  | |  | |
|  | |  | | | | | | Код оригинала | | Регистрационный номер профессионального стандарта | |
|  | | | | | | | | | | | |
| Возможные наименования должностей | | Инженер технической поддержки | | | | | | | | | |
|  | |  | | | | | | | | | |
| Требования к образованию и обучению | | Высшее образование – бакалавриат | | | | | | | | | |
| Требования к опыту практической работы | | - | | | | | | | | | |
| Особые условия допуска к работе | | - | | | | | | | | | |
| Дополнительные характеристики | | | | | | | | | | | |
| Наименование документа | | | Код | | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности | | | | | | |
| ОКЗ | | | 2144 | | Инженеры-электроники, инженеры по связи и приборостроению | | | | | | |
| ЕКС[[3]](#endnote-4) | | | - | | Инженер | | | | | | |
| ОКСО[[4]](#endnote-5) | | | 230101 | | Вычислительные машины, комплексы, системы и сети | | | | | | |
| 230102 | | Автоматизированные системы обработки информации и управления | | | | | | |
| 230105 | | Программное обеспечение вычислительной техники и автоматизированных систем | | | | | | |
| 230201 | | Информационные системы и технологии | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3.1.1. Трудовая функция** | | | | | | | | | | | |
| Наименование | Регистрация и обработка обращений абонентов | | | | | Код | А/01.6 | | Уровень (подуровень) квалификации | | 6 |
|  | | | | | | | | | | | |
| Происхождение трудовой функции | | Оригинал | | Х | Заимствовано из оригинала | | |  | |  | |
|  | |  | | | | | | Код оригинала | | Регистрационный номер профессионального стандарта | |
|  | |  | | | | | | | | | |
| Трудовые действия | | | Рассмотрение обращений абонентов, их анализ с целью выявления аварийных объектов | | | | | | | | |
| Взаимодействие с техническими службами организации | | | | | | | | |
| Формирование журнала событий | | | | | | | | |
| Выявление новых сложных проблем | | | | | | | | |
| Занесение решений в единую базу решений | | | | | | | | |
| Необходимые умения | | | Работать с различными операционными системами | | | | | | | | |
| Взаимодействовать с техническими подразделениями организации | | | | | | | | |
| Необходимые знания | | | Теоретические основы сетевых технологий | | | | | | | | |
| Принципы работы сетевого оборудования | | | | | | | | |
| Операционные системы | | | | | | | | |
| Порядок обработки обращений в службу техподдержки | | | | | | | | |
| Система взаимодействия со смежными подразделениями организации | | | | | | | | |
| Программное обеспечение для регистрации и обработки заявок | | | | | | | | |
| Основные технологические и конструктивные особенности, характеристики и потребительские свойства услуг, предоставляемых организацией | | | | | | | | |
| Этика делового общения | | | | | | | | |
| Другие характеристики | | | - | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3.1.2. Трудовая функция** | | | | | | | | | | | |
| Наименование | Контроль выполнения заявок на техническую поддержку оборудования | | | | | Код | А/02.6 | | Уровень (подуровень) квалификации | | 6 |
|  | | | | | | | | | | | |
| Происхождение трудовой функции | | Оригинал | | Х | Заимствовано из оригинала | | |  | |  | |
|  | |  | | | | | | Код оригинала | | Регистрационный номер профессионального стандарта | |
|  | |  | | | | | | | | | |
| Трудовые действия | | | Контроль сроков выполнения заявки в соответствии с регламентом обслуживания | | | | | | | | |
| Контроль изменения статуса обращения | | | | | | | | |
| Необходимые умения | | | Работать с различными операционными системами | | | | | | | | |
| Работать с компьютером на уровне опытного пользователя | | | | | | | | |
| Необходимые знания | | | Основы электротехники | | | | | | | | |
| Основы сетевых технологий | | | | | | | | |
| Принципы работы сетевого оборудования | | | | | | | | |
| Документы, регламентирующие взаимодействие сотрудников технической поддержки с подразделениями организации | | | | | | | | |
| Порядок обработки обращений в службу техподдержки | | | | | | | | |
| Этика делового общения | | | | | | | | |
| Другие характеристики | | | - | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3.1.3. Трудовая функция** | | | | | | | | | | | |
| Наименование | Работа с информационными системами и базами данных | | | | | Код | А/03.6 | | Уровень (подуровень) квалификации | | 6 |
|  | | | | | | | | | | | |
| Происхождение трудовой функции | | Оригинал | | Х | Заимствовано из оригинала | | |  | |  | |
|  | |  | | | | | | Код оригинала | | Регистрационный номер профессионального стандарта | |
|  | |  | | | | | | | | | |
| Трудовые действия | | | Анализ отчета об аварийных объектах | | | | | | | | |
| Систематизация обращений абонентов с целью выявления аварийных объектов и корректировки работы подразделений, отвечающих за техническое состояние объектов связи | | | | | | | | |
| Осуществление информационной поддержки контакт-центра | | | | | | | | |
| Формирование электронного архива выполненных заявок | | | | | | | | |
| Формирование единой базы решений | | | | | | | | |
| Необходимые умения | | | Работать с различными информационными системами и базами данных | | | | | | | | |
| Обрабатывать информацию с использованием современных технических средств | | | | | | | | |
| Необходимые знания | | | Основы электротехники | | | | | | | | |
| Основы сетевых технологий | | | | | | | | |
| Принципы работы сетевого оборудования | | | | | | | | |
| Правила работы с различными информационными системами и базами данных | | | | | | | | |
| Другие характеристики | | | - | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3.2. Обобщенная трудовая функция** | | | | | | | | | | | |
| Наименование | Мониторинг состояния сети и координация устранения неисправностей | | | | | Код | В | | Уровень квалификации | | 6 |
|  | | | | | | | | | | | |
| Происхождение обобщенной трудовой функции | | Оригинал | | Х | Заимствовано из оригинала | | |  | |  | |
|  | |  | | | | | | Код оригинала | | Регистрационный номер профессионального стандарта | |
|  | | | | | | | | | | | |
| Возможные наименования должностей | | Инженер технической поддержки | | | | | | | | | |
|  | |  | | | | | | | | | |
| Требования к образованию и обучению | | Высшее образование – бакалавриат | | | | | | | | | |
| Требования к опыту практической работы | | Опыт практической работы не менее одного года | | | | | | | | | |
| Особые условия допуска к работе | | - | | | | | | | | | |
| Дополнительные характеристики | | | | | | | | | | | |
| Наименование документа | | | Код | | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности | | | | | | |
| ОКЗ | | | 2144 | | Инженеры-электроники, инженеры по связи и приборостроению | | | | | | |
| ЕКС | | | - | | Инженер | | | | | | |
| ОКСО | | | 230101 | | Вычислительные машины, комплексы, системы и сети | | | | | | |
| 230102 | | Автоматизированные системы обработки информации и управления | | | | | | |
| 230105 | | Программное обеспечение вычислительной техники и автоматизированных систем | | | | | | |
| 230201 | | Информационные системы и технологии | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3.2.1. Трудовая функция** | | | | | | | | | | | |
| Наименование | Техническая поддержка контакт-центров, решений IP-телефонии унифицированных телекоммуникаций различных производителей | | | | | Код | | В/01.6 | | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |
|  | | | | | | | | | | | |
| Происхождение трудовой функции | | Оригинал | | Х | Заимствовано из оригинала | |  | |  | | |
|  | |  | | | | | Код оригинала | | Регистрационный номер профессионального стандарта | | |
|  | |  | | | | | | | | | |
| Трудовые действия | | | Получение у технических служб актуальных данных о состоянии сети | | | | | | | | |
| Осуществление информационной поддержки контакт-центра | | | | | | | | |
| Разработка скрипта разговора для исходящих звонков абонентов с целью уточнения необходимости новой услуги | | | | | | | | |
| Обработка оперативной информации о запланированных работах, связанных с прерыванием предоставления услуг связи | | | | | | | | |
| Организация оповещения об изменении эксплуатационных характеристик сети (вследствие возникновения инцидентов или проведения профилактических работ) | | | | | | | | |
| Организация работы по минимизации времени решения инцидентов | | | | | | | | |
| Необходимые умения | | | Работать с программным обеспечением, используемым при обработке информации, поступающей в отдел технической поддержки | | | | | | | | |
| Работать с различными операционными системами | | | | | | | | |
| Необходимые знания | | | Основы электротехники | | | | | | | | |
| Основы сетевых технологий | | | | | | | | |
| Принципы работы сетевого оборудования | | | | | | | | |
| Документы, регламентирующие взаимодействие сотрудников технической поддержки с подразделениями компании | | | | | | | | |
| Операционные системы | | | | | | | | |
| Этика делового общения | | | | | | | | |
| Другие характеристики | | | - | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3.2.2. Трудовая функция** | | | | | | | | | | | |
| Наименование | Проверка качества предоставляемых услуг | | | | | | Код | В/02.6 | | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |
|  | | | | | | | | | | | |
| Происхождение трудовой функции | | Оригинал | | Х | Заимствовано из оригинала |  | | |  | | |
|  | |  | | | | Код оригинала | | | Регистрационный номер профессионального стандарта | | |
|  | |  | | | | | | | | | |
| Трудовые действия | | | Взаимодействие с техническими службами организации с целью уточнения функциональных показателей работы сети | | | | | | | | |
| Анализ оперативной информации о запланированных и аварийных работах, связанных с прерыванием предоставления услуг | | | | | | | | |
| Необходимые умения | | | Сверять качество предоставляемых услуг с нормативными показателями | | | | | | | | |
| Контролировать качество предоставляемых услуг | | | | | | | | |
| Необходимые знания | | | Основы электротехники | | | | | | | | |
| Основы сетевых технологий | | | | | | | | |
| Принципы работы сетевого оборудования | | | | | | | | |
| Качественные показатели работы оборудования | | | | | | | | |
| Нормы времени для каждого вида работ | | | | | | | | |
| Этика делового общения | | | | | | | | |
| Другие характеристики | | | - | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3.2.3. Трудовая функция** | | | | | | | | | | |
| Наименование | Сбор, анализ и обработка статистической информации по работе с телекоммуникационным оборудованием | | | | | Код | В/03.6 | | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |
|  | | | | | | | | | | |
| Происхождение трудовой функции | | Оригинал | Х | Заимствовано из оригинала |  | | |  | | |
|  | |  | | | Код оригинала | | | Регистрационный номер профессионального стандарта | | |
|  | |  | | | | | | | | |
| Трудовые действия | | Сбор данных по функциональным показателям работы оборудования для составления плана профилактических работ | | | | | | | | |
| Сбор данных по отказам оборудования для составления плана капитального ремонта оборудования | | | | | | | | |
| Необходимые умения | | Использовать программные и технические средства сбора и обработки данных | | | | | | | | |
| Применять нормативно-техническую документацию в области обработки информации по работе с телекоммуникационным оборудованием | | | | | | | | |
| Необходимые знания | | Основы электротехники | | | | | | | | |
| Основы сетевых технологий | | | | | | | | |
| Принципы работы сетевого оборудования | | | | | | | | |
| Показатели использования и функционирования телекоммуникационного оборудования | | | | | | | | |
| Другие характеристики | | - | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3.3.** **Обобщенная трудовая функция** | | | | | | | | | | | |
| Наименование | Установка, настройка и обслуживание программного обеспечения телекоммуникационного оборудования | | | | | Код | | С | Уровень квалификации | | 7 |
|  | | | | | | | | | | | |
| Происхождение обобщенной трудовой функции | | Оригинал | | Х | Заимствовано из оригинала | |  | | |  | |
|  | |  | | | | | Код оригинала | | | Регистрационный номер профессионального стандарта | |
|  | | | | | | | | | | | |
| Возможные наименования должностей | | Ведущий инженер технической поддержки | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
| Требования к образованию и обучению | | Высшее образование – специалитет, магистратура | | | | | | | | | |
| Требования к опыту практической работы | | Стаж работы в должности инженера не менее пяти лет | | | | | | | | | |
| Особые условия допуска к работе | | - | | | | | | | | | |
| Дополнительные характеристики | | | | | | | | | | | |
| Наименование документа | | | Код | | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности | | | | | | |
| ОКЗ | | | 2144 | | Инженеры-электроники, инженеры по связи и приборостроению | | | | | | |
| ЕКС | | | - | | Инженер | | | | | | |
| ОКСО | | | 230101 | | Вычислительные машины, комплексы, системы и сети | | | | | | |
| 230102 | | Автоматизированные системы обработки информации и управления | | | | | | |
| 230105 | | Программное обеспечение вычислительной техники и автоматизированных систем | | | | | | |
| 230201 | | Информационные системы и технологии | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3.3.1. Трудовая функция** | | | | | | | | | | |
| Наименование | Установка и настройка программного обеспечения телекоммуникационного оборудования | | | | Код | С/01.7 | | Уровень (подуровень) квалификации | | 7 |
|  | | | | | | | | | | |
| Происхождение трудовой функции | | Оригинал | Х | Заимствовано из оригинала | | |  | |  | |
|  | |  | | | | | Код оригинала | | Регистрационный номер  профессионального стандарта | |
|  | |  | | | | | | | | |
| Трудовые действия | | Установка сетевого программного обеспечения | | | | | | | | |
| Настройка программного обеспечения телекоммуникационного оборудования | | | | | | | | |
| Необходимые умения | | Применять нормативно-техническую документацию, касающуюся установки и настройки программного обеспечения | | | | | | | | |
| Обеспечивать соблюдение правил установки и испытаний программных средств | | | | | | | | |
| Устанавливать и настраивать программное обеспечение | | | | | | | | |
| Проверять качество выполненных работ на соответствие требованиям проектной документации | | | | | | | | |
| Необходимые знания | | Основы электротехники | | | | | | | | |
| Теоретические основы сетевых технологий | | | | | | | | |
| Принципы работы сетевого оборудования | | | | | | | | |
| Правила установки и настройки программного обеспечения | | | | | | | | |
| Другие характеристики | | - | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3.3.2. Трудовая функция** | | | | | | | | | | | |
| Наименование | Устранение неполадок в работе сетевых сервисов и телефонии | | | | | Код | С/02.7 | | Уровень (подуровень) квалификации | | 7 |
|  | | | | | | | | | | | |
| Происхождение трудовой функции | | | Оригинал | Х | Заимствовано из оригинала | | |  | |  | |
|  | | |  | | | | | Код оригинала | | Регистрационный номер профессионального стандарта | |
|  | | |  | | | | | | | | |
| Трудовые действия | | Контроль работоспособности сетевых сервисов и телефонии | | | | | | | | | |
| Выполнение работ по устранению неполадок в работе сетевых сервисов и телефонии | | | | | | | | | |
| Необходимые умения | | Диагностировать неполадку и устранять ее | | | | | | | | | |
| Владеть сетевыми анализаторами, системами мониторинга | | | | | | | | | |
| Необходимые знания | | Теоретические знания основ сетевых технологий | | | | | | | | | |
| Принципы работы сетевого оборудования | | | | | | | | | |
| Организация, принципы построения и функционирования сетей связи | | | | | | | | | |
| Другие характеристики | | - | | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3.4. Обобщенная трудовая функция** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Наименование | | Выполнение работ по обеспечению функционирования телекоммуникационного оборудования корпоративных сетей | | | | | | | | | | | Код | | D | | | Уровень квалификации | | | | 7 |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Происхождение обобщенной трудовой функции | | | | Оригинал | | | | Х | | | Заимствовано из оригинала | | | | | |  | |  | | | |
|  | | | |  | | | | | | | | | | | | | Код оригинала | | Регистрационный номер профессионального стандарта | | | |
| Возможные наименования должностей | | | | Ведущий инженер технической поддержки | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Требования к образованию и обучению | | | | Высшее образование – специалитет, магистратура | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Требования к опыту практической работы | | | | Стаж работы в должности инженера не менее пяти лет | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Особые условия допуска к работе | | | | - | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Дополнительные характеристики | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Наименование документа | | | | | | Код | | | | | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности | | | | | | | | | | | |
| ОКЗ | | | | | | 2144 | | | | | Инженеры-электроники, инженеры по связи и приборостроению | | | | | | | | | | | |
| ЕКС | | | | | |  | | | | | Инженер | | | | | | | | | | | |
| ОКСО | | | | | | 230101 | | | | | Вычислительные машины, комплексы, системы и сети | | | | | | | | | | | |
| 230102 | | | | | Автоматизированные системы обработки информации и управления (по отраслям) | | | | | | | | | | | |
| 230105 | | | | | Программное обеспечение вычислительной техники и автоматизированных систем | | | | | | | | | | | |
| 230201 | | | | | Информационные системы и технологии | | | | | | | | | | | |
| **3.4.1. Трудовая функция** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Наименование | Администрирование корпоративных сетей | | | | | | | | | Код | | D/01.7 | | | | Уровень (подуровень) квалификации | | | | | 7 | |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Происхождение трудовой функции | | | Оригинал | | | | Х | | Заимствовано из оригинала | | | | |  | | | | | |  | | |
|  | | |  | | | | | | | | | | | Код оригинала | | | | | | Регистрационный номер профессионального стандарта | | |
|  | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Трудовые действия | | | | | Администрирование системного и сетевого программного обеспечения, почтовой инфраструктуры | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Работа по сервисным контактам | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Взаимодействие с производителями и поставщиками телекоммуникационного оборудования | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Необходимые умения | | | | | Администрировать корпоративные сети | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Поддерживать актуальность сетевой инфраструктуры | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Применять новые технологии администрирования | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Вести электронные базы данных | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Необходимые знания | | | | | Сетевые технологии | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Принципы работы сетевого оборудования | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Организация сетевого администрирования | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Современные технологии администрирования корпоративных сетей | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Стандарты администрирования телекоммуникационных инфраструктур | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Стандарты и методы защищенной передачи данных в корпоративных сетях | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Стандарты ведения технической документации | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Другие характеристики | | | | | - | | | | | | | | | | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3.4.2. Трудовая функция** | | | | | | | | | | | |
| Наименование | Протоколирование работы телекоммуникационного оборудования | | | | | Код | D/02.7 | | Уровень (подуровень) квалификации | | 7 |
|  | | | | | | | | | | | |
| Происхождение трудовой функции | | Оригинал | | Х | Заимствовано из оригинала | | |  | |  | |
|  | |  | | | | | | Код оригинала | | Регистрационный номер профессионального стандарта | |
|  | |  | | | | | | | | | |
| Трудовые действия | | | Фиксирование отклонений от штатной работы телекоммуникационного оборудования | | | | | | | | |
| Ведение журнала учета отклонений от штатной работы телекоммуникационного оборудования | | | | | | | | |
| Необходимые умения | | | Выявлять и фиксировать отклонения от штатной работы оборудования | | | | | | | | |
| Осуществлять оперативный анализ работы оборудования в режиме нормальной эксплуатации и в нештатных ситуациях | | | | | | | | |
| Пользоваться технической документацией | | | | | | | | |
| Необходимые знания | | | Сетевые технологии | | | | | | | | |
| Средства мониторинга и анализа | | | | | | | | |
| Анализаторы протоколов и сетей | | | | | | | | |
| Другие характеристики | | | - | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3.4.3. Трудовая функция** | | | | | | | | | | | |
| Наименование | Конфигурирование телекоммуникационного оборудования и телефонии для вновь создаваемых узлов сети | | | | | Код | D/03.7 | | Уровень (подуровень) квалификации | | 7 |
|  | | | | | | | | | | | |
| Происхождение трудовой функции | | | Оригинал | Х | Заимствовано из оригинала | | |  | |  | |
|  | | |  | | | | | Код оригинала | | Регистрационный номер профессионального стандарта | |
|  | | |  | | | | | | | | |
| Трудовые действия | | Выполнение работ по конфигурированию телекоммуникационного оборудования | | | | | | | | | |
| Выполнение работ по конфигурированию телефонии | | | | | | | | | |
| Необходимые умения | | Выполнять работы по конфигурированию телекоммуникационного оборудования | | | | | | | | | |
| Пользоваться технической документацией | | | | | | | | | |
| Необходимые знания | | Основы электротехники | | | | | | | | | |
| Сетевые технологии | | | | | | | | | |
| Основы конфигурирования с помощью программного обеспечения | | | | | | | | | |
| Другие характеристики | | - | | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3.4.4. Трудовая функция** | | | | | | | | | | | |
| Наименование | Мониторинг корпоративных сетей | | | | | Код | D/04.7 | | Уровень (подуровень) квалификации | | 7 |
|  | | | | | | | | | | | |
| Происхождение трудовой функции | | Оригинал | | Х | Заимствовано из оригинала | | |  | |  | |
|  | |  | | | | | | Код оригинала | | Регистрационный номер профессионального стандарта | |
|  | |  | | | | | | | | | |
| Трудовые действия | | | Выбор основных статистических показателей работы сетей | | | | | | | | |
| Анализ полученных статистических данных | | | | | | | | |
| Необходимые умения | | | Выполнять работы по отслеживанию состояния сети | | | | | | | | |
| Определять необходимые параметры мониторинга | | | | | | | | |
| Анализировать результаты мониторинга | | | | | | | | |
| Необходимые знания | | | Сетевые технологии | | | | | | | | |
| Программно-технические средства диагностики и мониторинга | | | | | | | | |
| Методы оценки параметров работы сети | | | | | | | | |
| Другие характеристики | | | - | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3.4.5. Трудовая функция** | | | | | | | | | | |
| Наименование | Информационная поддержка региональных специалистов по коммуникационному оборудованию и сетевым технологиям | | | | | Код | D/05.7 | Уровень (подуровень) квалификации | | 7 |
|  | | | | | | | | | | |
| Происхождение трудовой функции | | | Оригинал | Х | Заимствовано из оригинала | |  | |  | |
|  | | |  | | | | Код оригинала | | Регистрационный номер профессионального стандарта | |
|  | | |  | | | | | | | |
| Трудовые действия | | Прием и обслуживание обращений по вопросам эксплуатации оборудования | | | | | | | | |
| Проведение консультаций по техническим вопросам | | | | | | | | |
| Обобщение результатов разрешенных проблем | | | | | | | | |
| Разработка исполнительной документации | | | | | | | | |
| Необходимые умения | | Организовывать обучение региональных специалистов новым системным средствам | | | | | | | | |
| Осуществлять презентации новых программно-технических средств | | | | | | | | |
| Проводить консультации по коммуникационному оборудованию и сетевым технологиям | | | | | | | | |
| Необходимые знания | | Технологии функционирования сети, сетевого программного обеспечения, сервисов и ресурсов | | | | | | | | |
| Инструментальные средства подготовки презентаций | | | | | | | | |
| Этика делового общения | | | | | | | | |
| Другие характеристики | | - | | | | | | | | |

**IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **4.1. Ответственная организация-разработчик** | | | |
| ООО «Центр охраны труда «СВЯЗЬ», город Москва | | | |
|  | | | |
| Генеральный директор Казимова Светлана Аркадьевна | | | |
|  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **4.2. Наименования организаций-разработчиков** | |
| 1 | ОАО междугородней и международной электрической связи «Ростелеком» Макрорегиональный филиал «Москва», город Москва |
| 2 | ОАО «Московская городская телефонная сеть», город Москва |
| 3 | Столичный филиал ОАО «МегаФон», город Москва |

1. Общероссийский классификатор занятий [↑](#endnote-ref-2)
2. Общероссийский классификатор видов экономической деятельности [↑](#endnote-ref-3)
3. Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих [↑](#endnote-ref-4)
4. Общероссийский классификатор специальностей по образованию [↑](#endnote-ref-5)