Утвержден

приказом Министерства

труда и социальной защиты

Российской Федерации

от 29 сентября 2020 г. N 675н

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

СПЕЦИАЛИСТ

ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ

ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННЫХ СИСТЕМ

|  |  |
| --- | --- |
|  | 562 |
|  | Регистрационный номер |

I. Общие сведения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Техническая поддержка пользователей информационно-коммуникационных (инфокоммуникационных) систем и (или) их составляющих |  | 06.024 |
| (наименование вида профессиональной деятельности) |  | Код |

Основная цель вида профессиональной деятельности:

|  |
| --- |
| Обеспечение работоспособности инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих с заданной степенью качества |

Группа занятий:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| [1330](consultantplus://offline/ref=F5E06529D60FEBD3DE1FD48F65446402D9672780BC4AACBFE6CD2D10036D53100C24C69391FB7EF116565CDECA743145DA75A6F5FCE7854BsDc9M) | Руководители служб и подразделений в сфере информационно-коммуникационных технологий | [3512](consultantplus://offline/ref=F5E06529D60FEBD3DE1FD48F65446402D9672780BC4AACBFE6CD2D10036D53100C24C69391FB76FD16565CDECA743145DA75A6F5FCE7854BsDc9M) | Специалисты-техники по поддержке пользователей ИКТ |
| [4229](consultantplus://offline/ref=F5E06529D60FEBD3DE1FD48F65446402D9672780BC4AACBFE6CD2D10036D53100C24C69391FA7FFC1A565CDECA743145DA75A6F5FCE7854BsDc9M) | Служащие по информированию клиентов, не входящие в другие группы | - | - |
| (код [ОКЗ](consultantplus://offline/ref=F5E06529D60FEBD3DE1FD48F65446402D9672780BC4AACBFE6CD2D10036D53101E249E9F91F861F91F430A8F8Cs2c2M) [<1>](#P638)) | (наименование) | (код [ОКЗ](consultantplus://offline/ref=F5E06529D60FEBD3DE1FD48F65446402D9672780BC4AACBFE6CD2D10036D53101E249E9F91F861F91F430A8F8Cs2c2M)) | (наименование) |

Отнесение к видам экономической деятельности:

|  |  |
| --- | --- |
| [62.02](consultantplus://offline/ref=F5E06529D60FEBD3DE1FD48F65446402DE6A298BB94CACBFE6CD2D10036D53100C24C69391FF7AF81E565CDECA743145DA75A6F5FCE7854BsDc9M) | Деятельность консультативная и работы в области компьютерных технологий |
| [62.03.13](consultantplus://offline/ref=F5E06529D60FEBD3DE1FD48F65446402DE6A298BB94CACBFE6CD2D10036D53100C24C69391FF7AFA1E565CDECA743145DA75A6F5FCE7854BsDc9M) | Деятельность по сопровождению компьютерных систем |
| [62.09](consultantplus://offline/ref=F5E06529D60FEBD3DE1FD48F65446402DE6A298BB94CACBFE6CD2D10036D53100C24C69391FF7AFA1A565CDECA743145DA75A6F5FCE7854BsDc9M) | Деятельность, связанная с использованием вычислительной техники и информационных технологий, прочая |
| (код [ОКВЭД](consultantplus://offline/ref=F5E06529D60FEBD3DE1FD48F65446402DE6A298BB94CACBFE6CD2D10036D53101E249E9F91F861F91F430A8F8Cs2c2M) [<2>](#P639)) | (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 |
| A | Консультационная поддержка клиентов по типичным вопросам эксплуатации технологических составляющих инфокоммуникационных систем | 4 | Информационно-справочная поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических составляющих инфокоммуникационных систем | A/01.4 | 4 |
| Инструктирование клиентов в решении типичных вопросов по эксплуатации технологических составляющих инфокоммуникационных систем | A/02.4 | 4 |
| B | Консультационно-техническая поддержка клиентов по вопросам технического обслуживания и обеспечения работоспособности инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих | 5 | Консультирование клиентов по срокам и работам технического обслуживания инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих | B/01.5 | 5 |
| Консультирование клиентов по нетипичным вопросам, возникшим при установке или использовании инфокоммуникационных систем | B/02.5 | 5 |
| Информационно-аналитическое сопровождение консультационной поддержки инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих | B/03.5 | 5 |
| C | Управление технической поддержкой инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих | 6 | Организация работы группы специалистов технической поддержки инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих | C/01.6 | 6 |
| Контроль качества выполнения группой специалистов заявок на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих | C/02.6 | 6 |

III. Характеристика обобщенных трудовых функций

3.1. Обобщенная трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Консультационная поддержка клиентов по типичным вопросам эксплуатации технологических составляющих инфокоммуникационных систем | Код | A | Уровень квалификации | 4 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Возможные наименования должностей, профессий | Оператор первой линии технической поддержки  Оператор технической поддержки  Специалист службы поддержки |

|  |  |
| --- | --- |
| Требования к образованию и обучению | Среднее профессиональное образование - программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих |
| Требования к опыту практической работы | - |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | Рекомендуется дополнительное образование - программы повышения квалификации в области коммуникации с клиентами |

Дополнительные характеристики

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| [ОКЗ](consultantplus://offline/ref=F5E06529D60FEBD3DE1FD48F65446402D9672780BC4AACBFE6CD2D10036D53101E249E9F91F861F91F430A8F8Cs2c2M) | [4229](consultantplus://offline/ref=F5E06529D60FEBD3DE1FD48F65446402D9672780BC4AACBFE6CD2D10036D53100C24C69391FA7FFC1A565CDECA743145DA75A6F5FCE7854BsDc9M) | Служащие по информированию клиентов, не входящие в другие группы |
| [ОКСО](consultantplus://offline/ref=F5E06529D60FEBD3DE1FD48F65446402D86E2381BF4DACBFE6CD2D10036D53101E249E9F91F861F91F430A8F8Cs2c2M) [<3>](#P640) | [2.09.01.01](consultantplus://offline/ref=F5E06529D60FEBD3DE1FD48F65446402D86E2381BF4DACBFE6CD2D10036D53100C24C69391FB7CFA1E565CDECA743145DA75A6F5FCE7854BsDc9M) | Наладчик аппаратного и программного обеспечения |
| [2.09.01.02](consultantplus://offline/ref=F5E06529D60FEBD3DE1FD48F65446402D86E2381BF4DACBFE6CD2D10036D53100C24C69391FB7CFA1A565CDECA743145DA75A6F5FCE7854BsDc9M) | Наладчик компьютерных сетей |

3.1.1. Трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Информационно-справочная поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических составляющих инфокоммуникационных систем | Код | A/01.4 | Уровень (подуровень) квалификации | 4 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Регистрация первичных обращений клиентов по вопросам эксплуатации технологических составляющих инфокоммуникационных систем |
| Обработка обращений клиентов в соответствии со сценариями обслуживания и установленными стандартами качества обслуживания |
| Выявление в обращениях клиентов типичных (часто задаваемых и не требующих дополнительной консультации со специалистом более высокой квалификации) вопросов и нетипичных (редко задаваемых или требующих дополнительной консультации со специалистом более высокой квалификации) вопросов по эксплуатации технологических составляющих инфокоммуникационных систем |
| Направление обращений клиентов с нетипичными вопросами, возникшими при эксплуатации технологических составляющих инфокоммуникационных систем, к специалистам по технической поддержке инфокоммуникационных систем более высокой квалификации |
| Ведение журнала событий по обращениям клиентов по вопросам эксплуатации инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих |
| Необходимые умения | Выявлять потребности клиента службы технической поддержки с применением открытых, закрытых, альтернативных типов вопросов |
| Анализировать вопросы клиента по эксплуатации технологических составляющих инфокоммуникационных систем |
| Выявлять типичные и нетипичные вопросы с использованием информационной системы службы технической поддержки - базы знаний по поддерживаемым инфокоммуникационным системам |
| Работать с большим массивом информационных данных |
| Резюмировать полученную от клиента информацию |
| Обрабатывать информацию с использованием современных технических средств |
| Работать с автоматизированными телекоммуникационными системами взаимодействия с клиентами |
| Работать с информационными системами приема, регистрации и обработки обращений клиентов |
| Необходимые знания | Основные технические характеристики и архитектура поддерживаемых инфокоммуникационных систем |
| Перечень наиболее часто задаваемых вопросов по поддерживаемым инфокоммуникационным системам и (или) их составляющим, типовые ответы на них |
| Виды, назначение программного обеспечения для регистрации и обработки заявок на техническую поддержку и правила работы с ним |
| Основы инфокоммуникационных технологий в части поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих |
| Этика и психология общения с клиентом при оказании услуг по технической поддержке |
| Правила деловой переписки и делового общения |
| Законодательство Российской Федерации в области работы с персональными данными |
| Другие характеристики | - |

3.1.2. Трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Инструктирование клиентов в решении типичных вопросов по эксплуатации технологических составляющих инфокоммуникационных систем | Код | A/02.4 | Уровень (подуровень) квалификации | 4 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Поиск ответа на типичные вопросы клиентов на основе инструкций в информационной системе службы технической поддержки - базе знаний по поддерживаемым инфокоммуникационным системам |
| Объяснение клиентам путей решения технологических проблем в типичных случаях, возникающих в поддерживаемых инфокоммуникационных системах и (или) их составляющих |
| Ведение журнала событий по обработке обращений клиентов по типичным вопросам эксплуатации инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих |
| Необходимые умения | Составлять техническое описание необходимых действий пользователя с инфокоммуникационной системой |
| Обрабатывать информацию с использованием современных технических средств |
| Работать с автоматизированными телекоммуникационными системами взаимодействия с клиентами |
| Работать с информационными системами приема, регистрации и обработки обращений клиентов |
| Необходимые знания | Основы инфокоммуникационных технологий в части поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих |
| Основные технические характеристики и архитектура поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих |
| Структура и содержание руководств пользователя, предоставленных разработчиками поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих |
| Этика и психология общения с клиентом при оказании услуг по технической поддержке |
| Правила деловой переписки и делового общения |
| Другие характеристики | - |

3.2. Обобщенная трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Консультационно-техническая поддержка клиентов по вопросам технического обслуживания и обеспечения работоспособности инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих | Код | B | Уровень квалификации | 5 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Возможные наименования должностей, профессий | Специалист второй линии технической поддержки  Ведущий специалист по технической поддержке  Эксперт по поставляемому оборудованию/программному обеспечению |

|  |  |
| --- | --- |
| Требования к образованию и обучению | Среднее профессиональное образование - программы подготовки  специалистов среднего звена  или  Высшее образование - бакалавриат |
| Требования к опыту практической работы | Не менее трех месяцев в области технической поддержки инфокоммуникационных систем или в области обучения и консультирования пользователей инфокоммуникационных систем при среднем профессиональном образовании  При наличии высшего образования - без предъявления требований |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | Рекомендуется дополнительное образование в области менеджмента, новых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих |

Дополнительные характеристики

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| [ОКЗ](consultantplus://offline/ref=F5E06529D60FEBD3DE1FD48F65446402D9672780BC4AACBFE6CD2D10036D53101E249E9F91F861F91F430A8F8Cs2c2M) | [3512](consultantplus://offline/ref=F5E06529D60FEBD3DE1FD48F65446402D9672780BC4AACBFE6CD2D10036D53100C24C69391FB76FD16565CDECA743145DA75A6F5FCE7854BsDc9M) | Специалисты-техники по поддержке пользователей ИКТ |
| ЕКС [<4>](#P641) | - | Техник-программист |
| [ОКПДТР](consultantplus://offline/ref=F5E06529D60FEBD3DE1FD48F65446402DB6C248AB64BACBFE6CD2D10036D53100C24C69391FB7FF91E565CDECA743145DA75A6F5FCE7854BsDc9M) [<5>](#P642) | [27099](consultantplus://offline/ref=F5E06529D60FEBD3DE1FD48F65446402DB6C248AB64BACBFE6CD2D10036D53100C24C69391FC7CFB1F565CDECA743145DA75A6F5FCE7854BsDc9M) | Техник-программист |
|  | [2.09.03.02](consultantplus://offline/ref=F5E06529D60FEBD3DE1FD48F65446402D86E2381BF4DACBFE6CD2D10036D53100C24C69391F979FD16565CDECA743145DA75A6F5FCE7854BsDc9M) | Информационные системы и технологии |
| [2.11.03.02](consultantplus://offline/ref=F5E06529D60FEBD3DE1FD48F65446402D86E2381BF4DACBFE6CD2D10036D53100C24C69391F979F01C565CDECA743145DA75A6F5FCE7854BsDc9M) | Инфокоммуникационные технологии и системы связи |

3.2.1. Трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Консультирование клиентов по срокам и работам технического обслуживания инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих | Код | B/01.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Обработка заявок клиентов, требующих согласования сроков и состава работ |
| Согласование содержания работ по обращениям клиентов с подразделениями организации-поставщика, выполняющими работы по техническому обслуживанию инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих |
| Согласование по заявкам клиентов сроков выполнения работ по техническому обслуживанию |
| Информирование клиента о согласованных работах по техническому обслуживанию инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих, о сроках выполнения работ, а также об изменениях состава и сроков выполнения работ |
| Необходимые умения | Анализировать поступающие заявки клиентов |
| Разъяснять обстоятельства возникшей проблемы на основании информации, полученной из заявки клиента |
| Использовать автоматизированные средства управления взаимодействиями с клиентами при обработке информации о ходе согласования и уточнения состава и сроков работ |
| Необходимые знания | Инфокоммуникационные технологии в части поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих |
| Технические характеристики поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих |
| Регламенты взаимодействия подразделений организации-поставщика |
| Этика и психология общения с клиентом при оказании услуг по технической поддержке |
| Правила деловой переписки и делового общения |
| Другие характеристики | - |

3.2.2. Трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Консультирование клиентов по нетипичным вопросам, возникшим при установке или использовании инфокоммуникационных систем | Код | B/02.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Выявление возможных причин неисправностей на основании обращений клиентов, переданных от работников консультационной поддержки по типичным вопросам эксплуатации технологических составляющих инфокоммуникационных систем |
| Консультирование клиентов по нетипичным вопросам, возникшим при первичном конфигурировании поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих, в рамках делегируемых клиенту полномочий |
| Выяснение деталей проблемной ситуации, возникшей при установке или использовании поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих, в обсуждении с ответственным представителем клиента |
| Проверка состояния аппаратного и программного обеспечения инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих дистанционно или с выездом на место установки инфокоммуникационной системы |
| Определение неисправности, возникшей при эксплуатации аппаратного или программного обеспечения инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих, по данным, полученным от клиента |
| Устранение неисправности, возникшей при эксплуатации аппаратного или программного обеспечения инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих |
| Необходимые умения | Анализировать поступающие обращения клиентов |
| Проводить диагностику инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих |
| Настраивать технологические компоненты поддерживаемых инфокоммуникационных систем |
| Настраивать операционные системы, используемые для работы поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих |
| Настраивать прикладное и системное программное обеспечение, необходимое для работы поддерживаемых инфокоммуникационных систем |
| Настраивать абонентские оконечные устройства клиентов, необходимые для работы поддерживаемых инфокоммуникационных систем |
| Необходимые знания | Инфокоммуникационные технологии в части поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих, а также необходимые для обеспечения их работы |
| Технические характеристики и архитектура поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих |
| Инструкции по установке и конфигурированию поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих |
| Структура и содержание руководств пользователя и руководств по техническому обслуживанию/конфигурированию, предоставленных разработчиками поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих |
| Регламенты взаимодействия сотрудников подразделения технической поддержки со структурными подразделениями организации |
| Этика и психология общения с клиентом при оказании услуг по технической поддержке |
| Правила деловой переписки и делового общения |
| Требования охраны труда при работе с поддерживаемыми инфокоммуникационными системами и (или) их составляющими |
| Другие характеристики | - |

3.2.3. Трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Информационно-аналитическое сопровождение консультационной поддержки инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих | Код | B/03.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Документирование результатов выполнения заявки на оказание технической поддержки |
| Согласование с клиентом результатов выполнения заявки |
| Сбор и документирование данных о количестве и причинах нетипичных проблемных ситуаций, возникших в ходе эксплуатации аппаратного или программного обеспечения инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих |
| Ведение базы знаний с описанием путей решений возникающих проблем по поддерживаемым инфокоммуникационным системам |
| Необходимые умения | Составлять краткое техническое описание решений проблемных ситуаций инфокоммуникационных систем |
| Обрабатывать информацию с использованием современных технических средств |
| Работать с информационными системами приема, обработки и регистрации обращений клиентов |
| Выявлять причины повторяющихся проблемных ситуаций в поддерживаемых инфокоммуникационных системах и (или) их составляющих |
| Необходимые знания | Инфокоммуникационные технологии в части поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих |
| Технические характеристики поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих |
| Основы системного анализа |
| Основы делопроизводства |
| Правила деловой переписки и делового общения |
| Требования охраны труда при работе с поддерживаемыми инфокоммуникационными системами и (или) их составляющими |
| Другие характеристики | - |

3.3. Обобщенная трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Управление технической поддержкой инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих | Код | C | Уровень квалификации | 6 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Возможные наименования должностей, профессий | Руководитель группы технической поддержки |

|  |  |
| --- | --- |
| Требования к образованию и обучению | Высшее образование - бакалавриат |
| Требования к опыту практической работы | Не менее шести месяцев работы в структурном подразделении технической поддержки |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | Рекомендуется дополнительное образование в области менеджмента, новых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих |

Дополнительные характеристики

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| [ОКЗ](consultantplus://offline/ref=F5E06529D60FEBD3DE1FD48F65446402D9672780BC4AACBFE6CD2D10036D53101E249E9F91F861F91F430A8F8Cs2c2M) | [1330](consultantplus://offline/ref=F5E06529D60FEBD3DE1FD48F65446402D9672780BC4AACBFE6CD2D10036D53100C24C69391FB7EF116565CDECA743145DA75A6F5FCE7854BsDc9M) | Руководители служб и подразделений в сфере информационно-коммуникационных технологий |
| ЕКС | - | Начальник (руководитель) бригады (группы) |
| [ОКПДТР](consultantplus://offline/ref=F5E06529D60FEBD3DE1FD48F65446402DB6C248AB64BACBFE6CD2D10036D53100C24C69391FB7FF91E565CDECA743145DA75A6F5FCE7854BsDc9M) | [26151](consultantplus://offline/ref=F5E06529D60FEBD3DE1FD48F65446402DB6C248AB64BACBFE6CD2D10036D53100C24C69391FC7EF91C565CDECA743145DA75A6F5FCE7854BsDc9M) | Руководитель группы (специализированной в прочих отраслях) |
| [ОКСО](consultantplus://offline/ref=F5E06529D60FEBD3DE1FD48F65446402D86E2381BF4DACBFE6CD2D10036D53101E249E9F91F861F91F430A8F8Cs2c2M) | [2.09.03.01](consultantplus://offline/ref=F5E06529D60FEBD3DE1FD48F65446402D86E2381BF4DACBFE6CD2D10036D53100C24C69391F979FD1A565CDECA743145DA75A6F5FCE7854BsDc9M) | Информатика и вычислительная техника |
| [2.09.03.02](consultantplus://offline/ref=F5E06529D60FEBD3DE1FD48F65446402D86E2381BF4DACBFE6CD2D10036D53100C24C69391F979FD16565CDECA743145DA75A6F5FCE7854BsDc9M) | Информационные системы и технологии |
| [2.09.03.03](consultantplus://offline/ref=F5E06529D60FEBD3DE1FD48F65446402D86E2381BF4DACBFE6CD2D10036D53100C24C69391F979FE1C565CDECA743145DA75A6F5FCE7854BsDc9M) | Прикладная информатика |
| [2.09.03.04](consultantplus://offline/ref=F5E06529D60FEBD3DE1FD48F65446402D86E2381BF4DACBFE6CD2D10036D53100C24C69391F979FE18565CDECA743145DA75A6F5FCE7854BsDc9M) | Программная инженерия |

3.3.1. Трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Организация работы группы специалистов технической поддержки инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих | Код | C/01.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Назначение ответственных исполнителей по заявке клиента на оказание технической поддержки инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих |
| Назначение сроков выполнения работ ответственным исполнителям |
| Утверждение плана работ по выполнению заявки клиента на оказание технической поддержки инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих |
| Консультирование специалистов службы технической поддержки при решении особо сложных проблем, возникших при использовании поддерживаемых инфокоммуникационных систем |
| Верификация данных в базе знаний с описанием путей решений возникающих проблем по поддерживаемым инфокоммуникационным системам |
| Координация работ по выполнению наиболее сложных заявок на техническую поддержку с представителями организаций - производителей (разработчиков) инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих |
| Необходимые умения | Организовывать и координировать деятельность подчиненных сотрудников при выполнении заявок клиентов на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих |
| Вести деловые переговоры и деловую переписку с представителями клиентов и представителями организаций - производителей (разработчиков) поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих |
| Обрабатывать информацию о выполнении заявок на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих с использованием технических средств автоматизации управления бизнес-процессами |
| Использовать средства автоматизации управления бизнес-процессами для отслеживания выполнения заявок на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих |
| Необходимые знания | Инфокоммуникационные технологии в части поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих, а также необходимые для обеспечения их работы |
| Нормативно-технические документы (стандарты и регламенты), описывающие поддерживаемые подразделением технологии |
| Отраслевые нормативные правовые акты, регулирующие деятельность технической поддержки |
| Основные принципы и методы управления персоналом |
| Технические характеристики и архитектура поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих |
| Инструкции по установке и конфигурированию поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих |
| Правила эксплуатации технологических составляющих поддерживаемых инфокоммуникационных систем |
| Регламенты взаимодействия сотрудников технической поддержки со структурными подразделениями организации |
| Регламенты взаимодействия сотрудников технической поддержки с представителями организаций - производителей (разработчиков) поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих |
| Основы менеджмента |
| Основы психологии |
| Правила ведения деловых переговоров |
| Правила ведения деловой переписки |
| Требования охраны труда при работе с поддерживаемыми инфокоммуникационными системами и (или) их составляющими |
| Другие характеристики | - |

3.3.2. Трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Контроль качества выполнения группой специалистов заявок на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих | Код | C/02.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Анализ качества выполнения заявок на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих |
| Документирование работ по выполнению заявок клиентов сотрудниками подразделения технической поддержки инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих |
| Подготовка аналитических отчетов по выполнению заявок клиентов сотрудниками подразделения технической поддержки инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих |
| Передача обобщенных данных о выполнении заявок клиентов на оказание технической поддержки в административные и технические подразделения организации |
| Подготовка предложений по оптимизации работы подразделения технической поддержки инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих |
| Необходимые умения | Оценивать уровень качества выполнения группой специалистов и каждым специалистом в отдельности заявок на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих |
| Составлять отчеты о деятельности подразделения технической поддержки инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих |
| Использовать средства автоматизации управления бизнес-процессами и информационные системы приема, регистрации и обработки обращений клиентов для анализа качества выполнения заявок на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих |
| Необходимые знания | Инфокоммуникационные технологии в части поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих, а также необходимые для обеспечения их работы |
| Стандарты и регламенты на поддерживаемые подразделением технологии |
| Технические характеристики и архитектура поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих |
| Правила эксплуатации технологических составляющих поддерживаемых инфокоммуникационных систем |
| Методы объективного и субъективного контроля технических средств |
| Регламенты взаимодействия сотрудников подразделения технической поддержки со структурными подразделениями организации |
| Основы делового общения |
| Основы менеджмента |
| Основы делопроизводства |
| Требования охраны труда при работе с поддерживаемыми инфокоммуникационными системами и (или) их составляющими |
| Другие характеристики | - |

IV. Сведения об организациях - разработчиках

профессионального стандарта

4.1. Ответственная организация - разработчик

|  |  |
| --- | --- |
| Ассоциация предприятий компьютерных и информационных технологий, город Москва | |
| Исполнительный директор | Комлев Николай Васильевич |

4.2. Наименования организаций-разработчиков

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Автономное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры "Югорский научно-исследовательский институт информационных технологий", город Ханты-Мансийск, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра |
| 2 | ГАПОУ города Москвы "Колледж предпринимательства N 11", город Москва |
| 3 | ЗАО "Вест Колл ЛТД", город Москва |
| 4 | НО "Ассоциация производителей оборудования связи", город Москва |
| 5 | ООО Фирма "Телесофт", город Москва |
| 6 | Союз "Агентство развития профессиональных сообществ и рабочих кадров "Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)", город Москва |
| 7 | ФГБОУ ВО "Московский технический университет связи и информатики", город Москва |
| 8 | ФГБУ "Всероссийский научно-исследовательский институт труда" Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, город Москва |

--------------------------------

<1> Общероссийский [классификатор](consultantplus://offline/ref=F5E06529D60FEBD3DE1FD48F65446402D9672780BC4AACBFE6CD2D10036D53101E249E9F91F861F91F430A8F8Cs2c2M) занятий.

<2> Общероссийский [классификатор](consultantplus://offline/ref=F5E06529D60FEBD3DE1FD48F65446402DE6A298BB94CACBFE6CD2D10036D53101E249E9F91F861F91F430A8F8Cs2c2M) видов экономической деятельности.

<3> Общероссийский [классификатор](consultantplus://offline/ref=F5E06529D60FEBD3DE1FD48F65446402D86E2381BF4DACBFE6CD2D10036D53101E249E9F91F861F91F430A8F8Cs2c2M) специальностей по образованию.

<4> Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих.

<5> Общероссийский [классификатор](consultantplus://offline/ref=F5E06529D60FEBD3DE1FD48F65446402DB6C248AB64BACBFE6CD2D10036D53100C24C69391FB7FF91E565CDECA743145DA75A6F5FCE7854BsDc9M) профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов.