

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

## I. Общие сведения

Техническая поддержка пользователей услугами связи и телекоммуникаций

(наименование вида профессиональной деятельности)

06.010

Код

Основная цель вида профессиональной деятельности:

Обеспечение надежной и качественной работы оборудования связи (телекоммуникаций)

Группа занятий:

|                         |   |           |                |
|-------------------------|---|-----------|----------------|
| 2144                    | Инженеры-электроники,<br>инженеры по связи и<br>приборостроению | -         | -              |
| (код ОКЗ <sup>1</sup> ) | (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 <sup>2</sup> ) | (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                                 |

### III. Характеристика обобщенных трудовых функций

#### 3.1. Обобщенная трудовая функция

|              |  |     |   |                      |   |
|--------------|--|-----|---|----------------------|---|
| Наименование | Сбор, распределение и контроль выполнения заявок на техподдержку | Код | А | Уровень квалификации | 6 |
|--------------|--|-----|---|----------------------|---|

|   |          |   |                           |               |   |
|---|----------|---|---------------------------|---------------|---|
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | 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 <sup>3</sup>       | -      | Инженер  |
| ОКСО <sup>4</sup>      | 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 | X | 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 | A/02.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |
|--------------|--|-----|--------|-----------------------------------|---|

|                                |          |   |                           |               |   |
|--------------------------------|----------|---|---------------------------|---------------|---|
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | 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 | A/03.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |
|--------------|--|-----|--------|-----------------------------------|---|

|                                |          |   |                           |               |   |
|--------------------------------|----------|---|---------------------------|---------------|---|
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | 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 | B | Уровень квалификации | 6 |
|--------------|---|-----|---|----------------------|---|

|   |          |   |                           |               |   |
|---|----------|---|---------------------------|---------------|---|
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | 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 | X | 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 | X | 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 | X | 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 | C/01.7 | Уровень (подуровень) квалификации | 7 |
|--------------|---|-----|--------|-----------------------------------|---|

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

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Трудовые действия     | Установка сетевого программного обеспечения<br>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 | C/02.7 | Уровень (подуровень) квалификации | 7 |
|--------------|--|-----|--------|-----------------------------------|---|

|                                |          |   |                           |               |   |
|--------------------------------|----------|---|---------------------------|---------------|---|
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | 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 | X | 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 | X | 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 | X | Займствовано 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 | X | 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 | X | 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 | X | 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»<br>Макрорегиональный филиал «Москва», город Москва |
| 2 | ОАО «Московская городская телефонная сеть», город Москва  |
| 3 | Столичный филиал ОАО «МегаФон», город Москва  |

---

<sup>1</sup> Общероссийский классификатор занятий

<sup>2</sup> Общероссийский классификатор видов экономической деятельности

<sup>3</sup> Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих

<sup>4</sup> Общероссийский классификатор специальностей по образованию