

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, инженеры по связи и приборостроению	-	-
(код ОКЗ ¹)	(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 ОКВЭД²)

(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	A/01.6	6
			Контроль выполнения заявок на техническую поддержку оборудования	A/02.6	6
			Работа с информационными системами и базами данных	A/03.6	6
В	Мониторинг состояния сети и координация устранения неисправностей	6	Техническая поддержка контакт-центров, решений IP-телефонии унифицированных телекоммуникаций различных производителей	B/01.6	6
			Проверка качества предоставляемых услуг	B/02.6	6
			Сбор, анализ и обработка статистической информации по работе с телекоммуникационным оборудованием	B/03.6	6
С	Установка, настройка и обслуживание программного обеспечения телекоммуникационного оборудования	7	Установка и настройка программного обеспечения телекоммуникационного оборудования	C/01.7	7
			Устранение неполадок в работе сетевых сервисов и телефонии	C/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	A	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 ⁱⁱⁱ	-	Инженер
ОКСО ^{iv}	230101	Вычислительные машины, комплексы, системы и
	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	A/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	В	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

Необходимые знания	поддержки
	Работать с различными операционными системами
	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	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
	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
	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
	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	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	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» Макрорегиональный филиал «Москва», город Москва
2	ОАО «Московская городская телефонная сеть», город Москва
3	Столичный филиал ОАО «МегаФон», город Москва

¹ Общероссийский классификатор занятий

² Общероссийский классификатор видов экономической деятельности

ⁱⁱⁱ Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих

^{iv} Общероссийский классификатор специальностей по образованию