Утвержден

приказом Министерства труда

и социальной защиты

Российской Федерации

от 31 августа 2021 г. N 615н

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

СПЕЦИАЛИСТ

ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ КЛИЕНТОВ ОПЕРАТОРА СВЯЗИ

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

I. Общие сведения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Обеспечение качества предоставления услуг клиентам оператора связи |  | 06.010 |
| (наименование вида профессиональной деятельности) |  | Код |

Основная цель вида профессиональной деятельности:

|  |
| --- |
| Удовлетворенность клиентов оператора связи качеством предоставляемых услуг |

Группа занятий:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| [2153](consultantplus://offline/ref=D2F0679A22D65BA30515920AD3E0C89426FC5E64C948C7B93C42C01B3F7C11F7F5E96D6ACBC3B094485F89C2A437004B53EA730F0528A1F6rF13L) | Инженеры по телекоммуникациям | [3512](consultantplus://offline/ref=D2F0679A22D65BA30515920AD3E0C89426FC5E64C948C7B93C42C01B3F7C11F7F5E96D6ACBC3BA93495F89C2A437004B53EA730F0528A1F6rF13L) | Специалисты-техники по поддержке пользователей ИКТ |
| [4222](consultantplus://offline/ref=D2F0679A22D65BA30515920AD3E0C89426FC5E64C948C7B93C42C01B3F7C11F7F5E96D6ACBC2B394475F89C2A437004B53EA730F0528A1F6rF13L) | Служащие контактных информационных центров | [7422](consultantplus://offline/ref=D2F0679A22D65BA30515920AD3E0C89426FC5E64C948C7B93C42C01B3F7C11F7F5E96D6ACBC2B694405F89C2A437004B53EA730F0528A1F6rF13L) | Монтажники и ремонтники по обслуживанию ИКТ и устройств связи |
| (код [ОКЗ](consultantplus://offline/ref=D2F0679A22D65BA30515920AD3E0C89426FC5E64C948C7B93C42C01B3F7C11F7E7E93566CBC0AD97404ADF93E2r611L) [<1>](#P761)) | (наименование) | (код [ОКЗ](consultantplus://offline/ref=D2F0679A22D65BA30515920AD3E0C89426FC5E64C948C7B93C42C01B3F7C11F7E7E93566CBC0AD97404ADF93E2r611L)) | (наименование) |

Отнесение к видам экономической деятельности:

|  |  |
| --- | --- |
| [61.10](consultantplus://offline/ref=D2F0679A22D65BA30515920AD3E0C89421F1506FCC4EC7B93C42C01B3F7C11F7F5E96D6ACBC7B792495F89C2A437004B53EA730F0528A1F6rF13L) | Деятельность в области связи на базе проводных технологий |
| [61.20](consultantplus://offline/ref=D2F0679A22D65BA30515920AD3E0C89421F1506FCC4EC7B93C42C01B3F7C11F7F5E96D6ACBC7B790485F89C2A437004B53EA730F0528A1F6rF13L) | Деятельность в области связи на базе беспроводных технологий |
| (код [ОКВЭД](consultantplus://offline/ref=D2F0679A22D65BA30515920AD3E0C89421F1506FCC4EC7B93C42C01B3F7C11F7E7E93566CBC0AD97404ADF93E2r611L) [<2>](#P762)) | (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 | Первичная обработка обращений клиентов, решение типовых задач и управление записями об обращениях и инцидентах | 3 | Первичная обработка обращений клиентов и решение типовых задач | A/01.3 | 3 |
| Управление записями об обращениях и инцидентах | A/02.3 | 3 |
| B | Устранение инцидентов в местах установки телекоммуникационного оборудования и управление записями о заявках на устранение инцидентов | 4 | Устранение инцидентов в местах установки телекоммуникационного оборудования | B/01.4 | 4 |
| Управление записями о заявках на устранение инцидентов | B/02.4 | 4 |
| C | Дистанционное устранение инцидентов и управление записями об инцидентах и проблемах | 5 | Дистанционное устранение инцидентов | C/01.5 | 5 |
| Управление записями об инцидентах и проблемах | C/02.5 | 5 |
| D | Управление инцидентами, проблемами, релизами, конфигурацией, параметрами оборудования и сети | 6 | Управление инцидентами и проблемами | D/01.6 | 6 |
| Управление релизами, конфигурацией, параметрами оборудования и сети | D/02.6 | 6 |

III. Характеристика обобщенных трудовых функций

3.1. Обобщенная трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Первичная обработка обращений клиентов, решение типовых задач и управление записями об обращениях и инцидентах | Код | A | Уровень квалификации | 3 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Возможные наименования должностей, профессий | Оператор колл-центра  Телефонист  Специалист 1 линии поддержки |

|  |  |
| --- | --- |
| Требования к образованию и обучению | Профессиональное обучение - программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих, программы переподготовки рабочих, служащих |
| Требования к опыту практической работы | - |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | - |

Дополнительные характеристики

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| [ОКЗ](consultantplus://offline/ref=D2F0679A22D65BA30515920AD3E0C89426FC5E64C948C7B93C42C01B3F7C11F7E7E93566CBC0AD97404ADF93E2r611L) | [4222](consultantplus://offline/ref=D2F0679A22D65BA30515920AD3E0C89426FC5E64C948C7B93C42C01B3F7C11F7F5E96D6ACBC2B394475F89C2A437004B53EA730F0528A1F6rF13L) | Служащие контактных информационных центров |
| [ОКПДТР](consultantplus://offline/ref=D2F0679A22D65BA30515920AD3E0C89424F75D6EC349C7B93C42C01B3F7C11F7F5E96D6ACBC3B397415F89C2A437004B53EA730F0528A1F6rF13L) [<3>](#P763) | [16019](consultantplus://offline/ref=D2F0679A22D65BA30515920AD3E0C89424F75D6EC349C7B93C42C01B3F7C11F7F5E96D6ACBC0B291465F89C2A437004B53EA730F0528A1F6rF13L) | Оператор связи |
| [19093](consultantplus://offline/ref=D2F0679A22D65BA30515920AD3E0C89424F75D6EC349C7B93C42C01B3F7C11F7F5E96D6ACBC7B494475F89C2A437004B53EA730F0528A1F6rF13L) | Телефонист |

3.1.1. Трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Первичная обработка обращений клиентов и решение типовых задач | Код | A/01.3 | Уровень (подуровень) квалификации | 3 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Первичная диагностика обращения клиента о наличии технической проблемы в получении услуг оператора связи (далее - техническая проблема) и предварительная классификация технической проблемы на устраняемую клиентом путем выполнения клиентом последовательности действий по инструкции (далее - типовое решение) или нарушение в работе системы связи оператора, требующее действий специалистов технической поддержки (далее - инцидент клиента) |
| Поиск типового решения обращения клиента о наличии технической проблемы |
| Предложение клиенту типового решения технической проблемы |
| Формализация инцидента клиента в случае невозможности типового решения технической проблемы |
| Маршрутизация инцидента клиента специалистам технической поддержки |
| Консультация клиента по вопросам оказания услуг связи |
| Контроль решения технической проблемы клиента |
| Необходимые умения | Взаимодействовать с клиентом по телефону, электронной почте, мессенджерам и иным каналам обращений клиентов |
| Формализовать обращение клиента, уточнять полученные сведения |
| Анализировать обращение клиента на возможность применения типового решения или необходимости передачи инцидента клиента на 2 и (или) 3 линии технической поддержки |
| Получать от клиента и из информационных систем, содержащих сведения об обращениях клиентов, данные об установленном у клиентов оборудовании, его настройках и схемах связи (далее - специализированных информационных систем), необходимые для формирования записи об инциденте клиента |
| Необходимые знания | Теоретические основы электросвязи |
| Правила оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи |
| Тарифные планы по подключению к услугам оператора связи |
| Правила ведения переговоров по телефону и иным средствам коммуникации |
| Возможности служб технической поддержки по решению технических проблем |
| Правила информационной безопасности при работе с телекоммуникационным оборудованием |
| Основные права и обязанности работника и работодателя в соответствии с трудовым законодательством |
| Требования нормативных правовых актов по защите государственной и иной охраняемой законом тайны |
| Общие правила и нормы охраны труда, противопожарной защиты и экологической безопасности |
| Другие характеристики | - |

3.1.2. Трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Управление записями об обращениях и инцидентах | Код | A/02.3 | Уровень (подуровень) квалификации | 3 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Регистрация в специализированных информационных системах обращения клиента о наличии технической проблемы |
| Регистрация в специализированных информационных системах предложенного решения по обращению о наличии технической проблемы |
| Регистрация в специализированных информационных системах инцидента клиента |
| Регистрация в специализированных информационных системах изменения статуса обращения |
| Регистрация в специализированных информационных системах изменения статуса инцидента клиента |
| Необходимые умения | Регистрировать в специализированных информационных системах обращение клиента, предложенное решение и инцидент, сформированный на основе обращения клиента |
| Изменять записи об обращениях клиентов и зарегистрированных инцидентах |
| Необходимые знания | Основные возможности текстовых, табличных и графических редакторов и иного программного обеспечения, применяемого при разработке, редактировании, экспертизе, согласовании и утверждении документов |
| Основные возможности специализированных информационных систем и программного обеспечения, применяемого для документирования поддержки клиентов |
| Другие характеристики | - |

3.2. Обобщенная трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Устранение инцидентов в местах установки телекоммуникационного оборудования и управление записями о заявках на устранение инцидентов | Код | B | Уровень квалификации | 4 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Возможные наименования должностей, профессий | Электромонтер линейного оборудования связи  Специалист 3 линии поддержки |

|  |  |
| --- | --- |
| Требования к образованию и обучению | Среднее профессиональное образование - программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих  или  Среднее профессиональное образование (непрофильное) - программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих и дополнительное профессиональное образование - программы профессиональной переподготовки по профилю деятельности |
| Требования к опыту практической работы | Не менее одного месяца работы по обслуживанию телекоммуникационного оборудования |
| Особые условия допуска к работе | Прохождение обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров [<4>](#P764)  Наличие группы по электробезопасности не ниже III [<5>](#P765) |
| Другие характеристики | - |

Дополнительные характеристики

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| [ОКЗ](consultantplus://offline/ref=D2F0679A22D65BA30515920AD3E0C89426FC5E64C948C7B93C42C01B3F7C11F7E7E93566CBC0AD97404ADF93E2r611L) | [7422](consultantplus://offline/ref=D2F0679A22D65BA30515920AD3E0C89426FC5E64C948C7B93C42C01B3F7C11F7F5E96D6ACBC2B694405F89C2A437004B53EA730F0528A1F6rF13L) | Монтажники и ремонтники по обслуживанию ИКТ и устройств связи |
| [ОКПДТР](consultantplus://offline/ref=D2F0679A22D65BA30515920AD3E0C89424F75D6EC349C7B93C42C01B3F7C11F7F5E96D6ACBC3B397415F89C2A437004B53EA730F0528A1F6rF13L) | [19876](consultantplus://offline/ref=D2F0679A22D65BA30515920AD3E0C89424F75D6EC349C7B93C42C01B3F7C11F7F5E96D6ACBC4B594455F89C2A437004B53EA730F0528A1F6rF13L) | Электромонтер по ремонту и обслуживанию аппаратуры и устройств связи |
| [ОКСО](consultantplus://offline/ref=D2F0679A22D65BA30515920AD3E0C89427F55A65CA4FC7B93C42C01B3F7C11F7E7E93566CBC0AD97404ADF93E2r611L) [<6>](#P766) | [2.11.01.05](consultantplus://offline/ref=D2F0679A22D65BA30515920AD3E0C89427F55A65CA4FC7B93C42C01B3F7C11F7F5E96D6ACBC3B093415F89C2A437004B53EA730F0528A1F6rF13L) | Монтажник связи |

3.2.1. Трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Устранение инцидентов в местах установки телекоммуникационного оборудования | Код | B/01.4 | Уровень (подуровень) квалификации | 4 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Переговоры с клиентом о сроках и способе устранения инцидента |
| Анализ конфигурации и параметров сети доступа и оборудования клиента |
| Заказ инструмента, оборудования и расходных средств, необходимых для устранения инцидента |
| Производство работ по устранению технических проблем на участке сети доступа |
| Производство работ по изменению настроек оборудования клиента с демонстрацией функциональности услуги и (или) оборудования |
| Консультация клиента по вопросам оказания услуг связи |
| Демонстрация клиенту услуг на соответствие заявленных качественных показателей и характеристик |
| Регистрация стоимости оказанных клиенту услуг, установленного оборудования и расходных материалов |
| Необходимые умения | Проводить анализ конфигурации и параметров сети доступа и оборудования клиента |
| Определять признаки неисправностей, требующих проведения аварийно-восстановительных работ |
| Определять состав необходимых для устранения инцидента инструментов, оборудования и расходных средств |
| Устранять технические проблемы на участке сети доступа, не требующие проведения аварийно-восстановительных работ |
| Настраивать оборудование клиента непосредственно на месте его установки |
| Демонстрировать клиенту услуги на соответствие заявленных качественных показателей и характеристик |
| Рассчитывать стоимость оказанных клиенту услуг, установленного оборудования и расходных материалов |
| Взаимодействовать с клиентами при личной встрече, по телефону, электронной почте, мессенджерам и иным каналам обращений |
| Необходимые знания | Теоретические основы электросвязи |
| Структура базовой эталонной модели взаимодействия открытых систем (Open Systems Interconnection Basic Reference Model) (далее - OSI) |
| Основы построения взаимосвязанных телекоммуникационных сетей, сигнализация и синхронизация в телекоммуникационных сетях |
| Структура системы рекомендаций и стандартов в области телекоммуникаций |
| Состав и эксплуатационные характеристики оборудования, установленного у клиентов |
| Стандарты и правила прокладки и монтажа абонентской разводки и волоконно-оптических линий связи. |
| Схемы подключения оборудования клиента по всем типам используемых технологий электросвязи |
| Алгоритмы настройки оборудования, используемого при организации доступа к услугам |
| Тарифные планы по подключению к услугам оператора связи |
| Нормативные параметры абонентских линий связи |
| Методы поиска и устранения неисправностей приборов и всех видов абонентского оборудования, используемого для предоставления услуг связи |
| Основы технологий оказания и подключения услуг связи, особенности инсталлируемых услуг связи |
| Виды оконечного оборудования, их функциональность и необходимая конфигурация оборудования, включая оборудование клиента, для предоставления услуг связи |
| Принципы работы, технические характеристики, конструктивные особенности элементов оптических и медножильных линий связи |
| Принципы работы измерительных приборов и правила работы с комплектами инструментов при проведении работ с оптическими и медножильными кабелями связи |
| Порядок и методы проведения измерений на оптических и медножильных линиях связи |
| Правила оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи |
| Правила, инструкции и другие нормативно-регламентирующие документы, относящиеся к устройству, эксплуатации и ремонту линейно-абонентских сооружений |
| Правила информационной безопасности при работе с телекоммуникационным оборудованием |
| Основные возможности текстовых, табличных и графических редакторов и иного программного обеспечения, применяемого при разработке, редактировании, экспертизе, согласовании и утверждении документов |
| Основные права и обязанности работника и работодателя в соответствии с трудовым законодательством |
| Требования нормативных правовых актов по защите государственной и иной охраняемой законом тайны |
| Общие правила и нормы охраны труда, противопожарной защиты и экологической безопасности |
| Другие характеристики | - |

3.2.2. Трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Управление записями о заявках на устранение инцидентов | Код | B/02.4 | Уровень (подуровень) квалификации | 4 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Регистрация сроков и способа устранения инцидента |
| Регистрация результатов работ по изменению участка сети доступа |
| Регистрация результатов работ по изменению настроек оборудование клиента |
| Документирование установки оборудования и использования расходных материалов при устранении инцидента |
| Необходимые умения | Регистрировать в специализированных информационных системах проблемы, требующие аварийно-восстановительных работ |
| Регистрировать результаты работ по изменению настроек оборудование клиента и (или) по изменению участка сети доступа |
| Оформлять документацию по установке оборудования и использованию расходных материалов |
| Необходимые знания | Порядок ведения производственной и технической документации |
| Основные возможности текстовых, табличных и графических редакторов и иного программного обеспечения, применяемого при разработке, редактировании, экспертизе, согласовании и утверждении документов |
| Основные возможности специализированных информационных систем программного обеспечения, применяемого для документирования поддержки клиентов |
| Другие характеристики | - |

3.3. Обобщенная трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Дистанционное устранение инцидентов и управление записями об инцидентах и проблемах | Код | C | Уровень квалификации | 5 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Возможные наименования должностей, профессий | Техник  Специалист 2 линии поддержки |

|  |  |
| --- | --- |
| Требования к образованию и обучению | Среднее профессиональное образование - программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих  или  Среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена |
| Требования к опыту практической работы | Не менее одного месяца работы по первичной обработке обращений клиентов, решению типовых задач и управлению записями об обращениях и инцидентах или по решению технических проблем клиентов непосредственно на месте установки оборудования (третья линия поддержки) |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | - |

Дополнительные характеристики

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| [ОКЗ](consultantplus://offline/ref=D2F0679A22D65BA30515920AD3E0C89426FC5E64C948C7B93C42C01B3F7C11F7E7E93566CBC0AD97404ADF93E2r611L) | [3512](consultantplus://offline/ref=D2F0679A22D65BA30515920AD3E0C89426FC5E64C948C7B93C42C01B3F7C11F7F5E96D6ACBC3BA93495F89C2A437004B53EA730F0528A1F6rF13L) | Специалисты-техники по поддержке пользователей ИКТ |
| [ЕКС](consultantplus://offline/ref=D2F0679A22D65BA30515920AD3E0C8942CF35B60C2449AB3341BCC1938734EF2F2F86D6BC8DDB2975F56DD91rE13L) [<7>](#P767) | - | Техник вычислительного (информационно-вычислительного) центра |
| [ОКСО](consultantplus://offline/ref=D2F0679A22D65BA30515920AD3E0C89427F55A65CA4FC7B93C42C01B3F7C11F7E7E93566CBC0AD97404ADF93E2r611L) | [2.11.00.00](consultantplus://offline/ref=D2F0679A22D65BA30515920AD3E0C89427F55A65CA4FC7B93C42C01B3F7C11F7F5E96D6ACBC2B690465F89C2A437004B53EA730F0528A1F6rF13L) | Электроника, радиотехника и системы связи |
| [2.11.01.05](consultantplus://offline/ref=D2F0679A22D65BA30515920AD3E0C89427F55A65CA4FC7B93C42C01B3F7C11F7F5E96D6ACBC3B093415F89C2A437004B53EA730F0528A1F6rF13L) | Монтажник связи |

3.3.1. Трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Дистанционное устранение инцидентов | Код | C/01.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Анализ информации о нарушениях в работе системы связи оператора, требующих действий специалистов технической поддержки, информация о которых получена без первичной обработки обращений клиентов (далее - внешние инциденты), и зарегистрированных проблемах |
| Переговоры с клиентом о возможности дистанционного решения инцидента |
| Решение инцидента дистанционным изменением настроек оборудования клиента |
| Формирование заявки на устранение инцидента на месте установки телекоммуникационного оборудования |
| Формирование заявки на решение инцидента через изменение настроек сети и базового оборудования |
| Формирование заявки на проведение аварийно-восстановительных работ |
| Необходимые умения | Проводить анализ инцидента, сформированного на основе данных клиента с учетом сведений о внешних инцидентах и зарегистрированных проблемах |
| Определять необходимость привлечения специалиста третьей линии поддержки клиентов для устранения инцидента на месте установки телекоммуникационного оборудования |
| Определять необходимость изменять настройки сетевого оборудования для решения инцидента |
| Общаться по телефону, электронной почте, мессенджерам и иным каналам обращений клиентов |
| Изменять настройки оборудования клиента дистанционно с применением средств дистанционного доступа или путем инструктирования клиента |
| Определять инциденты, требующие проведения аварийно-восстановительных работ |
| Необходимые знания | Теоретические основы электросвязи |
| Предпосылки разработки, принципы и структура OSI |
| Функции каждого уровня OSI, понятие о протоколах OSI, общие сведения об оборудовании, выполняющем функции каждого уровня OSI |
| Основы построения взаимосвязанных телекоммуникационных сетей, сигнализация и синхронизация в телекоммуникационных сетях |
| Структура системы рекомендаций и стандартов в области телекоммуникаций |
| Рекомендации и стандарты, примененные в конструкции сетевого оборудования и оборудовании клиентов |
| Состав, эксплуатационные характеристики и устройство оборудования клиентов |
| Особенности основных операционных систем оборудования клиентов |
| Способы дистанционной настройки оборудования клиентов |
| Состав, характеристики и возможности систем мониторинга сети связи |
| Состав и эксплуатационные характеристики сетевого оборудования |
| Способы настройки сетевого оборудования |
| Правила оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи |
| Правила технической эксплуатации, применимые к обслуживаемому участку сети и оборудованию, установленные руководящими документами и приказами отрасли |
| Правила информационной безопасности при работе с телекоммуникационным оборудованием |
| Основные возможности текстовых, табличных и графических редакторов и иного программного обеспечения, применяемого при разработке, редактировании, экспертизе, согласовании и утверждении документов |
| Основные права и обязанности работника и работодателя в соответствии с трудовым законодательством |
| Требования нормативных правовых актов по защите государственной и иной охраняемой законом тайны |
| Общие правила и нормы охраны труда, противопожарной защиты и экологической безопасности |
| Другие характеристики | - |

3.3.2. Трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Управление записями об инцидентах и проблемах | Код | C/02.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Регистрация предложенного решения по инциденту |
| Регистрация в специализированных информационных системах проблем, требующих изменения настроек сетевого оборудования |
| Регистрация в специализированных информационных системах проблем, требующих аварийно-восстановительных работ |
| Регистрация в специализированных информационных системах внешних инцидентов |
| Регистрация изменения статусов инцидентов |
| Необходимые умения | Регистрировать в специализированных информационных системах внешние инциденты |
| Определять возможное влияние внешних инцидентов на оказание клиентам услуг связи |
| Регистрировать в информационных системах проблемы, требующие изменения настроек сетевого оборудования |
| Регистрировать в информационных системах проблемы, требующие аварийно-восстановительных работ |
| Изменять записи об обращениях клиентов и инцидентах |
| Необходимые знания | Основные возможности текстовых, табличных и графических редакторов и иного программного обеспечения, применяемого при разработке, редактировании, экспертизе, согласовании и утверждении документов |
| Основные возможности специализированных информационных систем и программного обеспечения, применяемого для документирования поддержки клиентов |
| Порядок ведения производственной и технической документации |
| Другие характеристики | - |

3.4. Обобщенная трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Управление инцидентами, проблемами, релизами, конфигурацией, параметрами оборудования и сети | Код | D | Уровень квалификации | 6 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Возможные наименования должностей, профессий | Инженер  Инженер службы технической поддержки  Инженер по телекоммуникациям  Инженер электросвязи |

|  |  |
| --- | --- |
| Требования к образованию и обучению | Высшее образование - бакалавриат  или  Среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена и дополнительное профессиональное образование - программы повышения квалификации по работе с обслуживаемым оборудованием |
| Требования к опыту практической работы | Не менее двух лет работы по обработке и дистанционному решению инцидентов при наличии среднего профессионального образования  Не менее одного месяца работы по обработке и дистанционному решению инцидентов при наличии высшего образования |
| Особые условия допуска к работе | Прохождение обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров  Наличие группы по электробезопасности не ниже III |
| Другие характеристики | - |

Дополнительные характеристики

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| [ОКЗ](consultantplus://offline/ref=D2F0679A22D65BA30515920AD3E0C89426FC5E64C948C7B93C42C01B3F7C11F7E7E93566CBC0AD97404ADF93E2r611L) | [2153](consultantplus://offline/ref=D2F0679A22D65BA30515920AD3E0C89426FC5E64C948C7B93C42C01B3F7C11F7F5E96D6ACBC3B094485F89C2A437004B53EA730F0528A1F6rF13L) | Инженеры по телекоммуникациям |
| [ЕКС](consultantplus://offline/ref=D2F0679A22D65BA30515920AD3E0C8942CF35B60C2449AB3341BCC1938734EF2F2F86D6BC8DDB2975F56DD91rE13L) | - | Инженер-электроник (электроник) |
| [ОКПДТР](consultantplus://offline/ref=D2F0679A22D65BA30515920AD3E0C89424F75D6EC349C7B93C42C01B3F7C11F7F5E96D6ACBC3B397415F89C2A437004B53EA730F0528A1F6rF13L) | [22870](consultantplus://offline/ref=D2F0679A22D65BA30515920AD3E0C89424F75D6EC349C7B93C42C01B3F7C11F7F5E96D6ACBC5B197485F89C2A437004B53EA730F0528A1F6rF13L) | Инженер электросвязи |
| [ОКСО](consultantplus://offline/ref=D2F0679A22D65BA30515920AD3E0C89427F55A65CA4FC7B93C42C01B3F7C11F7E7E93566CBC0AD97404ADF93E2r611L) | [2.11.03.02](consultantplus://offline/ref=D2F0679A22D65BA30515920AD3E0C89427F55A65CA4FC7B93C42C01B3F7C11F7F5E96D6ACBC1B59E435F89C2A437004B53EA730F0528A1F6rF13L) | Инфокоммуникационные технологии и системы связи |
| [2.11.00.00](consultantplus://offline/ref=D2F0679A22D65BA30515920AD3E0C89427F55A65CA4FC7B93C42C01B3F7C11F7F5E96D6ACBC2B690465F89C2A437004B53EA730F0528A1F6rF13L) | Электроника, радиотехника и системы связи |

3.4.1. Трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Управление инцидентами и проблемами | Код | D/01.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Анализ статистики по инцидентам |
| Анализ статистики причин технических проблем |
| Разработка технологических карт типовых решений технических проблем клиентов и устранения инцидентов |
| Систематизация предложений по решению технических проблем, уменьшению рисков и последствий негативных тенденций выявленных неисправностей |
| Организация работ по устранению выявленных неисправностей, переключению абонентской линии при наличии технической возможности |
| Контроль качества выполненных работ подрядными организациями при подключении клиентов |
| Подготовка аналитических отчетов по решению технических проблем клиентов |
| Необходимые умения | Разрабатывать технологическую документацию, в том числе инструкции по типовым решениям технических проблем клиентов |
| Проводить анализ инцидента, сформированного на основе обращения клиента, с учетом сведений о внешних инцидентах и зарегистрированных технических проблемах |
| Проводить анализ конфигурации и параметров сети доступа и оборудования клиента |
| Определять признаки неисправностей сети доступа и оборудования клиента, требующих проведения аварийно-восстановительных работ |
| Определять состав необходимых для решения инцидента инструментов, оборудования и расходных средств |
| Устранять технические проблемы на участке сети доступа, не требующие проведения аварийно-восстановительных работ |
| Настраивать оборудование клиента непосредственно на месте его установки |
| Изменять настройки оборудования клиента дистанционно с применением средств дистанционного доступа или путем инструктирования клиента |
| Необходимые знания | Теоретические основы электросвязи |
| Предпосылки разработки, принципы и структура OSI |
| Функции каждого уровня OSI, понятие о протоколах OSI, общие сведения об оборудовании, выполняющем функции каждого уровня OSI |
| Основы построения взаимосвязанных телекоммуникационных сетей, сигнализация и синхронизация в телекоммуникационных сетях |
| Структура системы рекомендаций и стандартов в области телекоммуникаций |
| Рекомендации и стандарты, примененные в конструкции сетевого оборудования и оборудовании клиентов |
| Принципы работы, технические характеристики, конструктивные особенности элементов оптических и медножильных линий связи |
| Принципы работы измерительных приборов и правила работы с комплектами инструментов при проведении работ с оптическими и медножильными кабелями связи |
| Порядок и методы проведения измерений на оптических и медножильных линиях связи |
| Состав, характеристики и возможности систем мониторинга сети связи |
| Состав и эксплуатационные характеристики сетевого оборудования |
| Способы настройки сетевого оборудования, изменения конфигурации и установки новых релизов программного обеспечения |
| Способы расшифровки отчетов сетевого оборудования об установке новых релизов программного обеспечения |
| Правила оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи |
| Правила технической эксплуатации, применимые к обслуживаемому участку сети и оборудованию, установленные руководящими документами и приказами отрасли |
| Правила информационной безопасности при работе с телекоммуникационным оборудованием |
| Основные возможности текстовых, табличных и графических редакторов и иного программного обеспечения, применяемого при разработке, редактировании, экспертизе, согласовании и утверждении документов |
| Основные права и обязанности работника и работодателя в соответствии с трудовым законодательством |
| Требования нормативных правовых актов по защите государственной и иной охраняемой законом тайны |
| Общие правила и нормы охраны труда, противопожарной защиты и экологической безопасности |
| Другие характеристики | - |

3.4.2. Трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Управление релизами, конфигурацией, параметрами оборудования и сети | Код | D/02.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Регистрация изменения статуса проблемы |
| Регистрация установки новых релизов, изменений конфигурации, параметров оборудования и сети |
| Анализ отчетов по установке релизов и результатов тестирования |
| Актуализация описания типовых решений с учетом установки новых релизов |
| Анализ статистики по обращениям |
| Необходимые умения | Расшифровывать отчеты оборудования об установке новых релизов программного обеспечения и результатов тестирования |
| Разрабатывать технологическую документацию, в том числе инструкции по типовым решениям технических проблем клиентов |
| Необходимые знания | Порядок ведения производственной и технической документации по установленным формам и срокам |
| Основные возможности текстовых, табличных и графических редакторов и иного программного обеспечения, применяемого при разработке, редактировании, экспертизе, согласовании и утверждении документов |
| Основные возможности специализированных информационных систем и специализированного программного обеспечения, применяемых для документирования поддержки клиентов |
| Другие характеристики | - |

IV. Сведения об организациях - разработчиках

профессионального стандарта

4.1. Ответственная организация-разработчик

|  |  |
| --- | --- |
| Совет по профессиональным квалификациям в области телекоммуникаций, почтовой связи и радиотехники, город Москва | |
| Председатель | Оситис Анастасия Петровна |

4.2. Наименования организаций-разработчиков

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | АНО "Центр обеспечения цифровой трансформации", город Москва |
| 2 | ГБПОУ КС N 54, город Москва |
| 3 | ПАО "Ростелеком", город Москва |
| 4 | ФГБУ "ВНИИ труда" Минтруда России, город Москва |

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

<1> Общероссийский [классификатор](consultantplus://offline/ref=D2F0679A22D65BA30515920AD3E0C89426FC5E64C948C7B93C42C01B3F7C11F7E7E93566CBC0AD97404ADF93E2r611L) занятий.

<2> Общероссийский [классификатор](consultantplus://offline/ref=D2F0679A22D65BA30515920AD3E0C89421F1506FCC4EC7B93C42C01B3F7C11F7E7E93566CBC0AD97404ADF93E2r611L) видов экономической деятельности.

<3> Общероссийский [классификатор](consultantplus://offline/ref=D2F0679A22D65BA30515920AD3E0C89424F75D6EC349C7B93C42C01B3F7C11F7F5E96D6ACBC3B397415F89C2A437004B53EA730F0528A1F6rF13L) профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов.

<4> [Приказ](consultantplus://offline/ref=D2F0679A22D65BA30515920AD3E0C89426F35D64CF4DC7B93C42C01B3F7C11F7E7E93566CBC0AD97404ADF93E2r611L) Минтруда России, Минздрава России от 31 декабря 2020 г. N 988н/1420н "Об утверждении перечня вредных и (или) опасных производственных факторов и работ, при выполнении которых проводятся обязательные предварительные медицинские осмотры при поступлении на работу и периодические медицинские осмотры" (зарегистрирован Минюстом России 29 января 2021 г., регистрационный N 62278); [приказ](consultantplus://offline/ref=D2F0679A22D65BA30515920AD3E0C89421F45167CF48C7B93C42C01B3F7C11F7E7E93566CBC0AD97404ADF93E2r611L) Минздрава России от 28 января 2021 г. N 29н "Об утверждении Порядка проведения обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров работников, предусмотренных частью четвертой статьи 213 Трудового кодекса Российской Федерации, перечня медицинских противопоказаний к осуществлению работ с вредными и (или) опасными производственными факторами, а также работам, при выполнении которых проводятся обязательные предварительные и периодические медицинские осмотры" (зарегистрирован Минюстом России 29 января 2021 г., регистрационный N 62277).

<5> [Приказ](consultantplus://offline/ref=D2F0679A22D65BA30515920AD3E0C89421F55065CD47C7B93C42C01B3F7C11F7E7E93566CBC0AD97404ADF93E2r611L) Минтруда России от 15 декабря 2020 г. N 903н "Об утверждении Правил по охране труда при эксплуатации электроустановок" (зарегистрирован Минюстом России 30 декабря 2020 г., регистрационный N 61957).

<6> Общероссийский [классификатор](consultantplus://offline/ref=D2F0679A22D65BA30515920AD3E0C89427F55A65CA4FC7B93C42C01B3F7C11F7E7E93566CBC0AD97404ADF93E2r611L) специальностей по образованию.

<7> Единый квалификационный [справочник](consultantplus://offline/ref=D2F0679A22D65BA30515920AD3E0C8942CF35B60C2449AB3341BCC1938734EF2F2F86D6BC8DDB2975F56DD91rE13L) должностей руководителей, специалистов и других служащих.