УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
труда и социальной защиты
Российской Федерации
от 16 ноября 2020 № 784н

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

Работник по предоставлению услуг телефонной, телеграфной и радиосвязи

462
Регистрационный номер

Содержание

I. Общие сведения 1

II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности) 3

III. Характеристика обобщенных трудовых функций 4

3.1. Обобщенная трудовая функция «» 4

3.2. Обобщенная трудовая функция «Предоставление услуг телефонной связи и информационно-справочного и сервисного обслуживания» 6

3.3. Обобщенная трудовая функция «Предоставление услуг телеграфной связи» 7

3.4. Обобщенная трудовая функция «Обслуживание радиосвязи» 9

3.5. Обобщенная трудовая функция «Руководство выполнением работ по предоставлению услуг телефонной и телеграфной связи, информационно-справочного и сервисного обслуживания» 13

IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта 19

I. Общие сведения

Предоставление услуг телефонной, телеграфной, радиосвязи и информационно-справочного и сервисного обслуживания	06.023
(наименование вида профессиональной деятельности)	Код

Основная цель вида профессиональной деятельности:

Обеспечение выполнения услуг по обслуживанию клиентов телефонной, телеграфной, радиосвязи и информационно-справочного и сервисного обслуживания

Группа занятий:

1439	Руководители иных сфер обслуживания, не входящие в другие группы	4222	Служащие контактных информационных центров
4223	Телефонисты	-	-

(код ОКЗ) (наименование) (код ОКЗ) (наименование)

Отнесение к видам экономической деятельности:

61.10.1	Деятельность по предоставлению услуг телефонной связи
61.10.4	Деятельность в области документальной электросвязи
61.10.9	Деятельность в области связи на базе проводных технологий прочая

(код ОКВЭД) (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
			Формирование заявок по предоставлению услуг телефонной связи и информационно-справочного и сервисного обслуживания	A/01.3	3
			Обслуживание телефонной связи	A/02.3	3
A	Предоставление услуг телефонной связи и информационно-справочного и сервисного обслуживания	3			
B	Предоставление услуг телеграфной связи	3	Прием (передача) телеграмм	B/01.3	3
			Обслуживание телеграфной связи	B/02.3	3
C	Обслуживание радиосвязи	3	Прием (передача) оперативной информации по каналам радиосвязи	C/01.3	3
			Эксплуатационно-техническое обслуживание оборудования приемо-передающих радиостанций	C/02.3	3
			Эксплуатационно-техническое обслуживание электросилового оборудования	C/03.3	3
D	Руководство выполнением работ по предоставлению услуг телефонной и телеграфной связи, информационно-справочного и сервисного обслуживания	6	Планирование выполнения работ по предоставлению услуг телефонной и телеграфной связи, информационно-справочного и сервисного обслуживания	D/01.6	6
			Организация выполнения работ по предоставлению услуг телефонной и телеграфной связи, информационно-справочного и сервисного обслуживания	D/02.6	6
			Контроль выполнения работ по предоставлению услуг телефонной и телеграфной связи, информационно-справочного и сервисного обслуживания	D/03.6	6

III. Характеристика обобщенных трудовых функций

3.1. Обобщенная трудовая функция «»

Наименование		Код		Уровень квалификации	

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

Требования к образованию и обучению	-
Требования к опыту практической работы	-
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

3.1.1. Трудовая функция

Наименование	Формирование заявок по предоставлению услуг телефонной связи и информационно-справочного и сервисного обслуживания	Код	A/01.3	Уровень квалификации	3

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал X	Заимствовано из оригинала		462
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Прием обращений клиентов по вопросам качества, изменения объемов, предоставления и прекращения услуг телефонной связи и информационно-справочного и сервисного обслуживания с последующим формированием заявки и ее регистрацией
	Предоставление клиентам информации о текущем статусе обращений с подтверждением факта устранения проблемы
	Оказание консультативной и технической помощи клиентам с использованием информационно-коммуникационных технологий при их наличии
	Получение от клиента информации о результатах и качестве предоставляемых услуг телефонной связи и информационно-справочного и сервисного обслуживания
	Информирование клиентов о предоставляемых услугах телефонной связи и информационно-справочного и сервисного обслуживания
Необходимые умения	Определять приоритетность и очередность выполнения работ по формированию заявок по предоставлению услуг телефонной связи и

	информационно-справочного и сервисного обслуживания исходя из поставленных задач
	Воспринимать обращения и передаваемую информацию с последующей записью
	Пользоваться информационно-аналитическими автоматизированными системами при формировании заявок по предоставлению услуг телефонной связи и информационно-справочного и сервисного обслуживания
	Определять отступления в нормах содержания оборудования и устройств телефонной связи и информационно-справочного и сервисного обслуживания при предоставлении услуг
	Обрабатывать заявки клиентов по средствам удаленного доступа
	Осуществлять мониторинг исполнения заявок
	Оформлять документацию по формированию заявок по предоставлению услуг телефонной связи и информационно-справочного и сервисного обслуживания
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по формированию заявок по предоставлению услуг телефонной связи и информационно-справочного и сервисного обслуживания
	Правила предоставления услуг телефонной связи и информационно-справочного и сервисного обслуживания
	Правила деловой этики в части, регламентирующей выполнение работ
	Порядок работы в информационно-аналитических автоматизированных системах
	Правила работы с электронным документооборотом
	Требования охраны труда, пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение работ
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

3.1.2. Трудовая функция

Наименование	Обслуживание телефонной связи	Код	A/02.3	Уровень квалификации	3

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		462
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Прием заказов от клиентов на обслуживание магистральной, внутриобластной, внутрикраевой, внутриреспубликанской и международной связи
	Прием звонков от клиентов с последующим распределением их по внутренней телефонной сети связи
	Предоставление справочной информации клиенту по вопросам обслуживания телефонной связи с использованием информационно-

	коммуникационных технологий при их наличии
	Подготовка отчетной документации по предоставлению услуг телефонной связи в автоматизированной системе
Необходимые умения	Определять приоритетность и очередность выполнения работ по обслуживанию телефонной связи исходя из поставленных задач
	Пользоваться информационно-аналитическими автоматизированными системами при обслуживании телефонной связи
	Осуществлять соединение абонентов для телефонных переговоров
	Определять отступления в нормах содержания оборудования и устройств телефонной связи при производстве работ
	Оформлять документацию по обслуживанию телефонной связи в автоматизированной системе
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по обслуживанию телефонной связи
	Технологический процесс соединения абонентов
	Базовые сведения по телефонной связи
	Правила использования резервных каналов связи на случай повреждения основных каналов связи
	Причины несложных повреждений на рабочем месте и порядок их устранения
	Правила предоставления услуг телефонной связи
	Порядок работы в информационно-аналитических автоматизированных системах
	Правила деловой этики в части, регламентирующей выполнение работ
	Требования охраны труда, пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение работ
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

3.2. Обобщенная трудовая функция «Предоставление услуг телефонной связи и информационно-справочного и сервисного обслуживания»

Наименование	Предоставление услуг телефонной связи и информационно-справочного и сервисного обслуживания	Код	A	Уровень квалификации	3

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		462
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	Оператор связи Телефонист

Трудовые действия	-
Необходимые умения	-
Необходимые знания	Среднее общее образование и

	профессиональное обучение - программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих, программы переподготовки рабочих, служащих, программы повышения квалификации рабочих и служащих
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	При предоставлении справочных услуг - телефонист, оператор связи 3-й разряд
	При приеме и оформлении заказов от клиентов на обслуживание магистральной, внутриобластной, внутрикраевой, внутриреспубликанской и международной связи, обслуживании исходящих и входящих вызовов - телефонист, оператор связи 4-й разряд

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	4222.	Служащие контактных информационных центров
ОКПДТР	16019	Оператор связи
	19093	Телефонист

3.3. Обобщенная трудовая функция «Предоставление услуг телеграфной связи»

Наименование	Предоставление услуг телеграфной связи	Код	B	Уровень квалификации	3

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		462
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	Телеграфист

Требования к образованию и обучению	Среднее общее образование и профессиональное обучение - программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих, программы переподготовки рабочих, служащих, программы повышения квалификации рабочих и служащих
Требования к опыту практической работы	-
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	При обработке телеграмм на программно-техническом комплексе почтово-телеграфной связи - телеграфист 4-й разряд

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности

		(профессии) или специальности
ОКЗ	4222.	Служащие контактных информационных центров
ОКПДТР	19091	Телеграфист

3.3.1. Трудовая функция

Наименование	Прием (передача) телеграмм	Код	B/01.3	Уровень квалификации	3

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал X	Заимствовано из оригинала		462
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Прием (передача) телеграмм с использованием информационно-аналитических автоматизированных систем
	Прием (передача) телеграмм по прямым соединениям и циркулярам с использованием информационно-аналитических автоматизированных систем при их наличии
	Проверка тарификации телеграмм с использованием информационно-аналитических автоматизированных систем
	Подготовка телеграмм для доставки клиентам (абонентам)
Необходимые умения	Определять приоритетность и очередность выполнения работ по приему (передаче) телеграмм исходя из поставленных задач
	Использовать специализированное программное обеспечение, применяемое при осуществлении телеграфной связи
	Пользоваться информационно-аналитическими автоматизированными системами (программно-техническими комплексами) при приеме (передаче) телеграмм
	Использовать указатель направления телеграмм на телеграфные станции по системе прямых соединений при приеме (передаче) телеграмм
	Определять отступления в нормах содержания оборудования и устройств телеграфной связи при производстве работ
	Оформлять документацию по приему (передаче) телеграмм в автоматизированной системе
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по приему (передаче) телеграмм
	Технологический процесс приема (передачи) телеграмм
	Правила пользования техническими средствами телеграфного оборудования в части, регламентирующей выполнение работ
	Условные, номерные, символьные обозначения и сокращения, используемые в телеграфной документации
	Порядок работы в информационно-аналитических автоматизированных системах (программно-технических комплексах)
	Правила деловой этики в части, регламентирующей выполнение работ
	Требования охраны труда, пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение работ
Особые условия допуска к	-

работе	
Другие характеристики	-

3.3.2. Трудовая функция

Наименование	Обслуживание телеграфной связи	Код	B/02.3	Уровень квалификации	3

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал X	Заимствовано из оригинала		462
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Обработка телеграмм с использованием информационно-коммуникационных технологий
	Запрос у получателя подтвердительных квитанций о полученных телеграммах
	Проверка тарификации телеграмм
	Контроль обработки телеграмм с последующим архивированием
	Уничтожение телеграмм (криптограмм) по истечению срока хранения
	Подготовка отчетной документации по предоставлению услуг телеграфной связи в автоматизированной системе
Необходимые умения	Определять приоритетность и очередность выполнения работ по обслуживанию телеграфной связи исходя из поставленных задач
	Выполнять учетную работу по соблюдению контрольных сроков попередаче и доставке телеграмм
	Использовать перечень условных (сокращенных) наименований должностных лиц при обслуживании телеграфной связи
	Использовать телеграфные коды при обслуживании телеграфной связи
	Рассчитывать стоимость услуг на основании тарифов на услуги телеграфной связи
	Оформлять документацию по обслуживанию телеграфной связи в автоматизированной системе
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по обслуживанию телеграфной связи
	Условные, номерные, символьные обозначения и сокращения, используемые в телеграфной документации
	Тарифы на услуги телеграфной связи
	Правила организации хранения телеграфной документации
	Порядок уничтожения телеграфной документации
	Правила деловой этики в части, регламентирующей выполнение работ
	Требования охраны труда, пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение работ
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

3.4. Обобщенная трудовая функция «Обслуживание радиосвязи»

Наименование	Обслуживание радиосвязи	Код	C	Уровень квалификации	3

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал X	Заимствовано из оригинала	Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта
				462

Возможные наименования должностей, профессий	Радиооператор Радиотелеграфист

Требования к образованию и обучению	Среднее общее образование и профессиональное обучение - программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих, программы переподготовки рабочих, служащих, программы повышения квалификации рабочих и служащих
Требования к опыту практической работы	-
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	При передаче и приеме оперативной информации каналами связи в телеграфном режиме (азбука Морзе) со скоростью от 90 до 120 знаков в минуту смешанного текста - радиооператор, радиотелеграфист 4-й разряд При передаче и приеме оперативной информации каналами связи в телеграфном режиме (азбука Морзе) со скоростью свыше 120 знаков в минуту смешанного текста - радиооператор, радиотелеграфист 5-й разряд

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	4223.	Телефонисты
ОКПДТР	17564	Радиооператор
	17566	Радиотелеграфист

3.4.1. Трудовая функция

Наименование	Прием (передача) оперативной информации по каналам радиосвязи	Код	C/01.3	Уровень квалификации	3

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

Трудовые действия	Прием (передача) оперативной информации с использованием информационно-коммуникационных технологий

	Прием (передача) оперативной информации в телефонном режиме
	Обеспечение радиообмена в соответствии с правилами радиосвязи
	Ведение документации по приему (передаче) оперативной информации в автоматизированной системе
Необходимые умения	Определять приоритетность и очередность выполнения работ по приему (передаче) оперативной информации каналами радиосвязи исходя из поставленных задач
	Осуществлять прием (передачу) информации с помощью информационно-коммуникационных технологий
	Принимать (передавать) буквенные и цифровые пятизначные и смешанные тексты
	Осуществлять прием (передачу) оперативной информации каналами радиосвязи в телеграфном режиме
	Оформлять документацию по приему (передаче) оперативной информации каналами радиосвязи в автоматизированной системе
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по приему (передаче) оперативной информации каналами радиосвязи
	Назначение, технические данные, принципы работы оборудования современных средств связи и правила его эксплуатации
	Правила проведения радиообмена и радиосвязи, радиокоды и кодовые фразы
	Правила приема и передачи информации на радиоканалах электросвязи
	Правила использования резервных видов связи, назначение, технические характеристики, область применения
	Порядок работы в информационно-аналитических автоматизированных системах (программно-технических комплексах)
	Требования охраны труда, пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение работ
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

3.4.2. Трудовая функция

Наименование	Эксплуатационно-техническое обслуживание оборудования приемо-передающих радиостанций	Код	C/02.3	Уровень квалификации	3

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

Трудовые действия	Определение места для размещения оборудования приемо-передающих радиостанций
	Первичная проверка радиоспособности приемо-передающих радиостанций
	Настройка приемников и передатчиков приемо-передающих

	радиостанций на рабочие частоты
	Диагностика неисправностей приборов приемо-передающих радиостанций с последующим устранением простейших неисправностей
Необходимые умения	Выполнять работы с современными системами приемо-передающих радиостанций исходя из технических данных
	Обеспечивать техническое обслуживание оборудования приемо-передающих радиостанций с периодическими техническими осмотрами
	Передавать (принимать) радиосообщения
	Настраивать приемники и передатчики приемо-передающих радиостанций на рабочую частоту
	Производить корректировку шкалы приемника приемо-передающих радиостанций по настройке приемников и передатчиков на рабочие частоты, перестраиваясь с одной частоты на другую
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по эксплуатационно-техническому обслуживанию оборудования приемо-передающих радиостанций
	Правила радиотехники при обслуживании приемо-передающих радиостанций
	Назначение и устройство, принцип работы обслуживаемых приемо-передающих радиостанций
	Правила передачи (приема) радиосообщений
	Правила безопасной эксплуатации приемо-передающих радиостанций
	Перечень и сроки проведения профилактических осмотров приемо-передающих радиостанций, этапы профилактических работ и сроки их проведения
	Требования охраны труда, пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение работ
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

3.4.3. Трудовая функция

Наименование	Эксплуатационно-техническое обслуживание электросилового оборудования	Код	C/03.3	Уровень квалификации	3

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

Трудовые действия	Монтаж электросилового оборудования
	Проведение электрических измерений электросилового оборудования
	Проведение электрических испытаний электросилового оборудования
	Обеспечение бесперебойной и безаварийной работы электросилового оборудования
	Диагностика неисправностей электросилового оборудования с

	последующим устранением простейших неисправностей
Необходимые умения	Устанавливать электросиловое оборудование
	Эксплуатировать автономные источники питания
	Эксплуатировать антенно-фидерные устройства
	Вести аппаратные журналы по техническому обслуживанию электросилового оборудования в автоматизированной системе
	Выполнять профилактические работы на электросиловом оборудовании
	Диагностировать неисправности электросилового оборудования
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по эксплуатационно-техническому обслуживанию электросилового оборудования
	Правила установки электросилового оборудования
	Назначение и устройство, принцип работы обслуживаемого электросилового оборудования
	Правила безопасной эксплуатации электросилового оборудования
	Перечень и сроки проведения профилактических осмотров электросилового оборудования, этапы профилактических работ и сроки их проведения
	Порядок работы в информационно-аналитических автоматизированных системах (программно-технических комплексах)
	Типы антенн, назначение, технические данные, принцип действия и правила их эксплуатации
	Требования охраны труда, пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение работ
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

3.5. Обобщенная трудовая функция «Руководство выполнением работ по предоставлению услуг телефонной и телеграфной связи, информационно-справочного и сервисного обслуживания»

Наименование	Руководство выполнением работ по предоставлению услуг телефонной и телеграфной связи, информационно-справочного и сервисного обслуживания	Код	D	Уровень квалификации	6

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		462
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	Начальник телеграфной станции Начальник телефонной станции Начальник контакт-центра

Требования к образованию и обучению	Среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена или

	Высшее образование - бакалавриат
Требования к опыту практической работы	Не менее трех лет работы на должностях в области связи при наличии среднего профессионального образования Не менее одного года работы на должностях в области связи при наличии высшего образования
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	Рекомендовано дополнительное профессиональное образование - программы повышения квалификации по профилю деятельности

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	1439.	Руководители иных сфер обслуживания, не входящие в другие группы
ОКПДТР	24973	Начальник станции (на транспорте и в связи)
ОКСО 2016	2.11.02.10	Радиосвязь, радиовещание и телевидение
	2.10.03.01	Информационная безопасность
	2.11.03.02	Инфокоммуникационные технологии и системы связи
	2.23.03.01	Технология транспортных процессов

3.5.1. Трудовая функция

Наименование	Планирование выполнения работ по предоставлению услуг телефонной и телеграфной связи, информационно-справочного и сервисного обслуживания	Код	D/01.6	Уровень квалификации	6

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал X	Заимствовано из оригинала		462
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Планирование деятельности по предоставлению услуг телефонной и телеграфной связи, информационно-справочного и сервисного обслуживания
	Формирование производственных заданий работникам, выполняющим работы по предоставлению услуг телефонной и телеграфной связи, информационно-справочного и сервисного обслуживания
	Разработка предложений по повышению эффективности работы подразделения по предоставлению услуг телефонной и телеграфной связи, информационно-справочного и сервисного обслуживания
	Подготовка предложений по организации профессиональной переподготовки и повышения квалификации работников для улучшения качества предоставления услуг телефонной и телеграфной связи, информационно-справочного и сервисного обслуживания

	Планирование материально-технического обеспечения персонала для выполнения работы по предоставлению услуг телефонной и телеграфной связи, информационно-справочного и сервисного обслуживания
	Подготовка предложений по автоматизации бизнес-процессов по предоставлению услуг телефонной и телеграфной связи, информационно-справочного и сервисного обслуживания
	Предоставление предложений по повышению эффективности работы телефонной и телеграфной связи, информационно-справочного и сервисного обслуживания
Необходимые умения	Принимать решения по корректировке заданий работникам, выполняющим работы по предоставлению услуг телефонной и телеграфной связи, информационно-справочного и сервисного обслуживания
	Определять способы выполнения работ по предоставлению услуг телефонной и телеграфной связи, информационно-справочного и сервисного обслуживания
	Пользоваться информационно-аналитическими автоматизированными системами при планировании работ по предоставлению услуг телефонной и телеграфной связи, информационно-справочного и сервисного обслуживания
	Оформлять документацию, связанную с планированием работ по предоставлению услуг телефонной и телеграфной связи, информационно-справочного и сервисного обслуживания
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по предоставлению услуг телефонной и телеграфной связи, информационно-справочного и сервисного обслуживания
	Технические характеристики и конструктивные особенности автоматизированного рабочего места по предоставлению услуг телефонной и телеграфной связи, информационно-справочного и сервисного обслуживания
	Технология производства работ по предоставлению услуг телефонной и телеграфной связи, информационно-справочного и сервисного обслуживания
	Порядок работы в информационно-аналитических автоматизированных системах
	Устройство и правила эксплуатации телефонного и телеграфного оборудования
	Трудовое законодательство Российской Федерации в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
	Экономика, организация производства, труда и управления в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
	Правила и нормы деловой этики
	Требования охраны труда, электробезопасности, пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

3.5.2. Трудовая функция

Наименование	Организация выполнения работ по предоставлению услуг телефонной и телеграфной связи, информационно-справочного и сервисного обслуживания	Код	D/02.6	Уровень квалификации	6

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		462
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Координирование деятельности работников, выполняющих работы по предоставлению услуг телефонной и телеграфной связи, информационно-справочного и сервисного обслуживания
	Внесение изменений в нормативную и регламентирующую документацию по предоставлению телефонной и телеграфной связи, информационно-справочного и сервисного обслуживания
	Выполнение работ по технической учебе и подбору кадров подразделения по предоставлению услуг телефонной и телеграфной связи, информационно-справочного и сервисного обслуживания
	Проведение производственного инструктажа работников, выполняющих работы по предоставлению телефонной и телеграфной связи, информационно-справочного и сервисного обслуживания, по выполнению требований охраны труда, пожарной безопасности
	Оформление документов в автоматизированной системе с ведением технической, отчетной и информационно-справочной документации о выполнении работ по предоставлению телефонной и телеграфной связи, информационно-справочного и сервисного обслуживания
Необходимые умения	Принимать решения при организации выполнения работ по предоставлению услуг телефонной и телеграфной связи, информационно-справочного и сервисного обслуживания
	Оценивать результаты выполнения производственного задания работниками, выполняющими работы по предоставлению услуг телефонной и телеграфной связи, информационно-справочного и сервисного обслуживания
	Пользоваться информационно-коммуникационными технологиями при организации выполнения работ по предоставлению услуг телефонной и телеграфной связи, информационно-справочного и сервисного обслуживания
	Оформлять техническую, отчетную и информационно-справочную документацию о выполнении работ по предоставлению услуг телефонной и телеграфной связи, информационно-справочного и сервисного обслуживания в автоматизированной системе
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по организации выполнения работ по предоставлению услуг телефонной и телеграфной связи, информационно-справочного и сервисного обслуживания
	Технические характеристики и конструктивные особенности автоматизированного рабочего места по предоставлению услуг

	телефонной и телеграфной связи, информационно-справочного и сервисного обслуживания
	Технология производства работ по предоставлению услуг телефонной и телеграфной связи, информационно-справочного и сервисного обслуживания
	Требования, предъявляемые к состоянию автоматизированного рабочего места по предоставлению услуг телефонной и телеграфной связи, информационно-справочного и сервисного обслуживания
	Требования к оформлению и заполнению в автоматизированной системе первичных документов по учету рабочего времени, выработке, заработной плате работников, выполняющих работы по предоставлению услуг телефонной и телеграфной связи, информационно-справочного и сервисного обслуживания
	Порядок пересмотра норм и расценок на выполнение работ по предоставлению услуг телефонной и телеграфной связи, информационно-справочного и сервисного обслуживания
	Устройство и правила эксплуатации телефонного и телеграфного оборудования
	Экономика, организация производства, труда и управления в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
	Трудовое законодательство Российской Федерации в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
	Правила и нормы деловой этики
	Требования охраны труда, электробезопасности, пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

3.5.3. Трудовая функция

Наименование	Контроль выполнения работ по предоставлению услуг телефонной и телеграфной связи, информационно-справочного и сервисного обслуживания	Код	D/03.6	Уровень квалификации	6

Происхождение обобщенной трудовой функции				
Оригинал X	Заимствовано из оригинала		462	
		Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта	

Трудовые действия	Контроль производственно-хозяйственной деятельности в подразделении по предоставлению услуг телефонной и телеграфной связи, информационно-справочного и сервисного обслуживания
	Контроль управленческого, статистического учета, отчетности и достоверности содержащихся в нем сведений по предоставлению услуг телефонной и телеграфной связи, информационно-справочного и

	сервисного обслуживания
	Контроль соблюдения режима работы в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и нормативных правовых актов по защите персональных данных
	Выполнение мероприятий по защите информации, составляющей коммерческую тайну
	Анализ данных по заданным ключевым показателям эффективности и метрикам с разработкой мероприятий по результатам оценки
	Анализ эффективности работы телефонной и телеграфной связи, информационно-справочного и сервисного обслуживания для повышения роста производительности труда и улучшения качества предоставляемых услуг
	Контроль соблюдения подчиненными работниками требований охраны труда и пожарной безопасности
	Анализ причин возникновения нарушений, выявленных в результате контроля выполнения работ по предоставлению услуг телефонной и телеграфной связи, информационно-справочного и сервисного обслуживания, с разработкой мероприятий
	Принятие мер по недопущению нарушений выполнения работ по предоставлению услуг телефонной и телеграфной связи, информационно-справочного и сервисного обслуживания
Необходимые умения	Принимать решения в случае нарушений в работе по предоставлению услуг телефонной и телеграфной связи, информационно-справочного и сервисного обслуживания
	Выбирать способы принятия мер, разработанных по результатам контроля выполнения работ по предоставлению услуг телефонной и телеграфной связи, информационно-справочного и сервисного обслуживания
	Оценивать уровень квалификации работников, выполняющих работы по предоставлению услуг телефонной и телеграфной связи, информационно-справочного и сервисного обслуживания
	Принимать решения при неудовлетворительном качестве выполненных работ по предоставлению услуг телефонной и телеграфной связи, информационно-справочного и сервисного обслуживания
	Пользоваться информационно-коммуникационными технологиями при контроле выполнения работ по предоставлению услуг телефонной и телеграфной связи, информационно-справочного и сервисного обслуживания
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по контролю выполнения работ по предоставлению услуг телефонной и телеграфной связи, информационно-справочного и сервисного обслуживания
	Технические характеристики и конструктивные особенности автоматизированного рабочего места по предоставлению услуг телефонной и телеграфной связи, информационно-справочного и сервисного обслуживания
	Технология производства работ по предоставлению телефонной и телеграфной связи, информационно-справочного и сервисного обслуживания
	Технико-нормировочные карты на производство работ по предоставлению услуг телефонной и телеграфной связи,

	информационно-справочного и сервисного обслуживания
	Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по предоставлению услуг телефонной и телеграфной связи, информационно-справочного и сервисного обслуживания
	Требования, предъявляемые к состоянию автоматизированного рабочего места по предоставлению услуг телефонной и телеграфной связи, информационно-справочного и сервисного обслуживания
	Устройство и правила эксплуатации телефонного и телеграфного оборудования
	Порядок ведения документации в автоматизированной системе при контроле выполнения работ по предоставлению услуг телефонной и телеграфной связи, информационно-справочного и сервисного обслуживания
	Экономика, организация производства, труда и управления в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
	Трудовое законодательство Российской Федерации в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
	Правила и нормы деловой этики
	Требования охраны труда, электробезопасности, пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
Особые условия допуска к работе	-
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	ФГБУ«Всероссийский научно-исследовательский институттруда»Министерстватрудаи социальной защиты Российской Федерации, город Москва
2	Центр организации труда и проектирования экономических нормативов - филиал ОАО «РЖД», город Москва