

ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ СТАНДАРТ  
СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ПО ПРОФЕССИИ 09.01.XX «Оператор информационных систем и ресурсов»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования (далее ФГОС СПО) представляет собой совокупность обязательных требований к среднему профессиональному образованию (далее СПО) по профессии 09.01.XX Оператор информационных систем и ресурсов (далее – профессия).

1.2. Получение СПО по профессии допускается только в профессиональной образовательной организации или образовательной организации высшего образования (далее вместе – образовательная организация).

1.3. При разработке программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих (далее – образовательная программа) образовательная организация формирует требования к результатам ее освоения в части профессиональных компетенций на основе профессиональных стандартов, перечень которых представлен в приложении № 1 к настоящему ФГОС СПО.

1.4. Содержание СПО по профессии определяется образовательной программой, разрабатываемой и утверждаемой образовательной организацией самостоятельно в соответствии с настоящим ФГОС СПО.

1.5. Области профессиональной деятельности, в которых выпускники, освоившие образовательную программу, могут осуществлять профессиональную деятельность: 06 «Связь, информационные и коммуникационные технологии»<sup>1</sup>.

1.6. Обучение по образовательной программе в образовательной организации осуществляется в очной и очно-заочной формах обучения.

---

<sup>1</sup> Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29 сентября 2014 г. № 667н «О реестре профессиональных стандартов (перечне видов профессиональной деятельности)» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 19 ноября 2014 г., регистрационный № 34779).

1.7. При реализации образовательной программы образовательная организация вправе применять электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

При обучении инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья электронное обучение и дистанционные образовательные технологии должны предусматривать возможность приема-передачи информации в доступных для них формах.

1.8. Реализация образовательной программы осуществляется образовательной организацией как самостоятельно, так и посредством сетевой формы.

1.9. Реализация образовательной программы осуществляется на государственном языке Российской Федерации, если иное не определено локальным нормативным актом образовательной организации.

Реализация образовательной программы образовательной организацией, расположенной на территории республики Российской Федерации, может осуществляться на государственном языке республики Российской Федерации в соответствии с законодательством республик Российской Федерации. Реализация образовательной программы на государственном языке республики Российской Федерации не должна осуществляться в ущерб государственному языку Российской Федерации<sup>2</sup>.

1.10. Срок получения образования по образовательной программе в очной форме обучения вне зависимости от применяемых образовательных технологий, составляет:

на базе основного общего образования – 2 года 10 месяцев;

на базе среднего общего образования – 10 месяцев.

Срок получения образования по образовательной программе в очно-заочной форме обучения, вне зависимости от применяемых образовательных технологий,

---

<sup>2</sup> См. статью 14 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 53, ст. 7598; 2013, № 19, ст. 2326; № 23, ст. 2878; № 27, ст. 3462; № 30, ст. 4036; № 48, ст. 6165; 2014, № 6, ст. 562, ст. 566; № 19, ст. 2289; № 22, ст. 2769; № 23, ст. 2933; № 26, ст. 3388; № 30, ст. 4217, ст. 4257, ст. 4263; 2015, № 1, ст. 42, ст. 53, ст. 72; № 14, ст. 2008, № 18, ст. 2625; № 27, ст. 3951, ст. 3989; № 29, ст. 4339, ст. 4364; № 51, ст. 7241; 2016, № 1, ст. 8, ст. 9, ст. 24, ст. 72, ст. 78; № 10, ст. 1320; № 23, ст. 3289, ст. 3290; № 27, ст. 4160, ст. 4219, ст. 4223, ст. 4238, ст. 4239, ст. 4245, ст. 4246, ст. 4292).

увеличивается по сравнению со сроком получения образования в очной форме обучения:

не более чем на 1,5 года при получении образования на базе основного общего образования.

не более чем на 1 год при получении образования на базе среднего общего образования.

При обучении по индивидуальному учебному плану, срок получения образования по образовательной программе вне зависимости от формы обучения составляет не более срока получения образования, установленного для соответствующей формы обучения. При обучении по индивидуальному учебному плану обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья срок получения образования может быть увеличен не более чем на 1 год по сравнению со сроком получения образования для соответствующей формы обучения.

Конкретный срок получения образования и объем образовательной программы, реализуемый за один учебный год, в очно-заочной форме обучения, а также по индивидуальному учебному плану, определяются образовательной организацией самостоятельно в пределах сроков, установленных настоящим пунктом.

1.11. Образовательная программа, реализуемая на базе основного общего образования, разрабатывается образовательной организацией на основе требований федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования и ФГОС СПО с учетом получаемой профессии.

1.12. Образовательная организация разрабатывает образовательную программу исходя из следующего сочетания квалификаций квалифицированного рабочего, служащего, указанных в Перечне профессий среднего профессионального образования, утвержденном приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 октября 2013 г. № 1199 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26 декабря 2013 г., регистрационный № 30861), с изменениями, внесенными приказами Министерства

образования и науки Российской Федерации от 14 мая 2014 г. № 518 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 28 мая 2014 г., регистрационный № 32461), от 18 ноября 2015 г. № 1350 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 3 декабря 2015 г., регистрационный № 39955) и от 25 ноября 2016 г. № 1477 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 12 декабря 2016 г., регистрационный № 44662):

- оператор информационных систем;
- оператор информационных ресурсов;
- оператор электронного документооборота;
- оператор технической поддержки.

## II. ТРЕБОВАНИЯ К СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

2.1. Структура образовательной программы включает обязательную часть и часть, формируемую участниками образовательных отношений (вариативную часть).

Обязательная часть образовательной программы направлена на формирование общих и профессиональных компетенций, предусмотренных главой III настоящего ФГОС СПО, и должна составлять не более 80 процентов от общего объема времени, отведенного на ее освоение.

Вариативная часть образовательной программы (не менее 20 процентов) дает возможность расширения основного(ых) вида(ов) деятельности, к которым должен быть готов выпускник, освоивший образовательную программу, согласно сочетанию получаемых квалификаций, указанных в пункте 1.12 настоящего ФГОС СПО (далее – основные виды деятельности), а также получения дополнительных компетенций, необходимых для обеспечения конкурентоспособности выпускника в соответствии с запросами регионального рынка труда.

Конкретное соотношение объемов обязательной части и вариативной части образовательной программы образовательная организация определяет самостоятельно в соответствии с требованиями настоящего пункта, а также с учетом примерной основной образовательной программы (далее - ПООП).

- 2.2. Образовательная программа имеет следующую структуру:
- общепрофессиональный цикл;

профессиональный цикл;

государственная итоговая аттестация, которая завершается присвоением квалификаций, указанных в пункте 1.12 настоящего ФГОС СПО.

Таблица 1

## Структура и объем образовательной программы

Структура образовательной программы	Объем образовательной программы в академических часах
Общепрофессиональный цикл	не менее 180
Профессиональный цикл	не менее 972
Государственная итоговая аттестация:	
на базе среднего общего образования	36
на базе основного общего образования	72
Общий объем образовательной программы:	
на базе среднего общего образования	1476
на базе основного общего образования, включая получение среднего общего образования в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования	4428

2.3. Перечень, содержание, объем и порядок реализации дисциплин и модулей образовательной программы образовательная организация определяет самостоятельно с учетом ПООП по соответствующей профессии.

Для определения объема образовательной программы образовательной организацией может быть применена система зачетных единиц, при этом одна зачетная единица соответствует 32 – 36 академическим часам.

2.4. В общепрофессиональном и профессиональном циклах (далее – учебные циклы) выделяется объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем по видам учебных занятий (урок, практическое занятие, лабораторное занятие,

консультация, лекция, семинар), практики (в профессиональном цикле) и самостоятельной работы обучающихся.

На проведение учебных занятий и практик при освоении учебных циклов образовательной программы в очной форме обучения должно быть выделено не менее 80 процентов от объема учебных циклов образовательной программы, предусмотренного Таблицей 1 настоящего ФГОС СПО, в очно-заочной форме обучения – не менее 25 процентов.

В учебные циклы включается промежуточная аттестация обучающихся, которая осуществляется в рамках освоения указанных циклов в соответствии с разработанными образовательной организацией фондами оценочных средств, позволяющими оценить достижения запланированных по отдельным дисциплинам, модулям и практикам результатов обучения.

2.5. Освоение общепрофессионального цикла образовательной программы в очной форме обучения должно предусматривать освоение дисциплины «Физическая культура» в объеме не менее 40 академических часов и дисциплины «Безопасность жизнедеятельности» в объеме не менее 36 академических часов, из них на освоение основ военной службы (для юношей) - 70 процентов от общего объема времени, отведенного на указанную дисциплину.

Образовательной программой для подгрупп девушек может быть предусмотрено использование 70 процентов от общего объема времени дисциплины «Безопасность жизнедеятельности», предусмотренного на изучение основ военной службы, на освоение основ медицинских знаний.

Для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья образовательная организация устанавливает особый порядок освоения дисциплины «Физическая культура» с учетом состояния их здоровья.

2.6. При формировании образовательной программы образовательная организация должна предусматривать включение адаптационных дисциплин, обеспечивающих коррекцию нарушений развития и социальную адаптацию обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

2.7. Профессиональный цикл образовательной программы включает профессиональные модули, которые формируются в соответствии с основными видами деятельности, предусмотренными настоящим ФГОС СПО.

В профессиональный цикл образовательной программы входят следующие виды практик: учебная практика и производственная практика.

Учебная и производственная практики проводятся при освоении обучающимися профессиональных компетенций в рамках профессиональных модулей и реализовываются как в несколько периодов, так и рассредоточено, чередуясь с теоретическими занятиями в рамках профессиональных модулей.

Часть профессионального цикла образовательной программы, выделяемого на проведение практик, определяется образовательной организацией в объеме не менее 25 процентов от профессионального цикла образовательной программы.

2.8. Государственная итоговая аттестация проводится в форме защиты выпускной квалификационной работы в виде демонстрационного экзамена.

### III. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

3.1. В результате освоения образовательной программы у выпускника должны быть сформированы общие и профессиональные компетенции.

3.2. Выпускник, освоивший образовательную программу, должен обладать следующими общими компетенциями (далее – ОК):

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

3.3. Выпускник, освоивший образовательную программу, должен быть готов к выполнению основных видов деятельности, предусмотренных пунктом 1.12 настоящего ФГОС СПО, исходя из сочетания квалификаций в соответствии с пунктом 1.12 настоящего ФГОС СПО:

Таблица 2

**Соотнесение основных видов деятельности и квалификаций по профессии при формировании образовательной программы**

Основные виды деятельности	Наименование квалификации по профессии
Ввод и обработка текстовых данных	оператор информационных систем; оператор информационных ресурсов; оператор электронного документооборота; оператор технической поддержки
Сбор данных с аналоговых носителей информации	оператор информационных систем; оператор информационных ресурсов
Обработка цифровой информации	оператор информационных систем; оператор информационных ресурсов; оператор технической поддержки
Ведение информационных баз данных	оператор информационных систем; оператор электронного документооборота
Работа в системе управления контентом	оператор информационных систем;
Работа в системе электронного документооборота	оператор электронного документооборота; оператор технической поддержки
Работа в системе управления процессом поддержки	оператор технической поддержки



3.4. Выпускник, освоивший образовательную программу, должен обладать профессиональными компетенциями (далее – ПК), соответствующими основным видам деятельности.

#### 3.4.1. Ввод и обработка текстовых данных.

ПК 1.1 Выполнять ввод, набор и редактирование текста.

ПК 1.2. Выполнять разметку и форматирование документов.

ПК 1.3. Работать с документами различных форматов.

ПК 1.4. Выполнять преобразование, конвертирование и переконфигурирование данных, связанных с изменениями структуры документов, форм и требований к оформлению.

ПК 1.5. Осуществлять резервное копирование информации.

#### 3.4.2. Сбор данных с аналоговых носителей информации.

ПК 2.1. Выполнять настройку оборудования и программного обеспечения.

ПК 2.2. Осуществлять конвертацию данных с аналогового представления в цифровое.

#### 3.4.3. Обработка цифровой информации.

ПК 3.1. Подготавливать цифровые данные для дальнейшей обработки и архивирования.

ПК 3.2. Структурировать цифровые данные для публикации.

#### 3.4.4. Ведение информационных баз данных.

ПК 4.1. Работать с объектами базы данных.

ПК 4.2. Актуализировать информацию в базе данных.

ПК 4.3. Формировать запросы для получения недостающей информации в базах данных.

#### 3.4.5. Работа в системе управления контентом.

ПК 5.1. Размещать и обновлять информационный материал через систему управления контентом.

ПК 5.2. Устанавливать и разграничивать права доступа к разделам веб-ресурса.

ПК 5.3. Собирать статистику по результатам работы веб-ресурса.

#### 3.4.6. Работа в системе электронного документооборота.

ПК 6.1. Работать с объектами электронного документооборота.

ПК 6.2. Работать с электронной-цифровой подписью.

3.4.7. Работа в системе управления процессом поддержки.

ПК 7.1. Обрабатывать поступающие запросы на обслуживание от клиентов.

ПК 7.2. Инструктировать клиентов в решении типовых запросов.

3.5. Минимальные требования к результатам освоения основных видов деятельности образовательной программы представлены в приложении № 2 к настоящему ФГОС СПО.

3.6. Образовательная организация самостоятельно планирует результаты обучения по отдельным дисциплинам, модулям и практикам, которые должны быть соотнесены с требуемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями выпускников). Совокупность запланированных результатов обучения должна обеспечивать выпускнику освоение всех ОК и ПК, установленных настоящим ФГОС СПО.

#### IV. ТРЕБОВАНИЯ К УСЛОВИЯМ РЕАЛИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

4.1. Требования к условиям реализации образовательной программы включают в себя общесистемные требования, требования к материально-техническому, учебно-методическому обеспечению, кадровым и финансовым условиям реализации образовательной программы.

4.2. Общесистемные требования к условиям реализации образовательной программы.

4.2.1. Образовательная организация должна располагать на праве собственности или ином законном основании материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов учебной деятельности обучающихся, предусмотренных учебным планом, с учетом ПООП.

4.2.2. В случае реализации образовательной программы с использованием сетевой формы, требования к реализации образовательной программы должны обеспечиваться совокупностью ресурсов материально-технического и учебно-методического обеспечения, предоставляемого образовательными организациями, участвующими в реализации образовательной программы с использованием сетевой формы.

4.2.3. В случае реализации образовательной программы на созданных образовательной организацией в установленном порядке в иных организациях, кафедрах или иных структурных подразделениях требования к реализации образовательной программы должны обеспечиваться совокупностью ресурсов указанных организаций.

4.3. Требования к материально-техническому и учебно-методическому обеспечению реализации образовательной программы.

4.3.1. Специальные помещения должны представлять собой учебные аудитории для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы, мастерские и лаборатории, оснащенные оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных, национальных и межгосударственных стандартов.

Минимально необходимый для реализации образовательной программы перечень специальных помещений.

Кабинеты:

- социально-экономических дисциплин;
- иностранного языка (лингвфонный);
- математических дисциплин;
- естественнонаучных дисциплин;
- информатики;
- безопасности жизнедеятельности;
- инженерной и компьютерной графики.

Лаборатории:

- информационных технологий, систем передачи информации и баз данных;
- сопровождения информационных систем, информационных ресурсов и веб-приложений;
- основ электроники, цифровой схемотехники и электротехники;
- базы практики.

Спортивный комплекс.

Залы:

- библиотека;
- читальный зал, подключенный к локальной вычислительной сети и информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";
- актовый зал.

4.3.2. Помещения для самостоятельной работы обучающихся должны быть оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации (при наличии).

В случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий допускается применение специально оборудованных помещений, их виртуальных аналогов, позволяющих обучающимся осваивать ОК и ПК.

4.3.3. Образовательная организация должна быть обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

4.3.4. Библиотечный фонд образовательной организации должен быть укомплектован печатными изданиями и (или) электронными изданиями по каждой дисциплине общепрофессионального цикла и по каждому профессиональному модулю профессионального цикла из расчета одно печатное издание и (или) электронное издание по каждой дисциплине, модулю на одного обучающегося.

В качестве основной литературы образовательная организация использует учебники, учебные пособия, предусмотренные ПООП.

В случае наличия электронной информационно-образовательной среды допускается замена печатного библиотечного фонда предоставлением права одновременного доступа не менее 25% обучающихся к электронно-библиотечной системе (электронной библиотеке).

4.3.5. Обучающиеся инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья должны быть обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами, адаптированными к ограничениям их здоровья.

4.3.6. Образовательная программа должна обеспечиваться учебно-методической документацией по всем учебным предметам, дисциплинам, модулям.

4.3.7. Рекомендации по иному материально-техническому и учебно-методическому обеспечению реализации образовательной программы определяются ПООП.

4.4. Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.

4.4.1. Реализация образовательной программы обеспечивается педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

4.4.2. Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники, привлекаемые к реализации образовательной программы, должны получать дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО, в общем числе педагогических работников, обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей образовательной программы, должна быть не менее 25 процентов.

4.5. Требования к финансовым условиям реализации образовательной программы.

4.5.1. Финансовое обеспечение реализации образовательной программы должно осуществляться в объеме не ниже базовых нормативных затрат на оказание государственной услуги по реализации имеющих государственную аккредитацию образовательных программ среднего профессионального образования по профессии с учетом корректирующих коэффициентов.

4.6. Требования к применяемым механизмам оценки качества образовательной программы.

4.6.1. Качество образовательной программы определяется в рамках системы внутренней оценки, а также системы внешней оценки на добровольной основе.

4.6.2. В целях совершенствования образовательной программы образовательная организация при проведении регулярной внутренней оценки качества образовательной программы привлекает работодателей и их объединения, иных юридических и (или) физических лиц, включая педагогических работников образовательной организации.

4.6.3. Внешняя оценка качества образовательной программы может осуществляться при проведении работодателями (их объединениями, уполномоченными ими организациями, в том числе зарубежными, профессионально-общественными организациями, входящими в международные структуры) профессионально-общественной аккредитации с целью признания соответствия уровня подготовки выпускников требованиям профессиональных стандартов, рынка труда к специалистам данного профиля.

..

## 09.01.XX «Оператор информационных систем и ресурсов»

Перечень профессиональных стандартов, соответствующих профессиональной деятельности выпускников образовательной программы среднего профессионального образования по профессии 09.01.XX «Оператор информационных систем и ресурсов»

Код профессионального стандарта	Наименование профессионального стандарта
06.013	Профессиональный стандарт "Специалист по информационным ресурсам", утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 сентября 2014 г. № 629н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26 сентября 2014 г., регистрационный № 34136)
06.019	Профессиональный стандарт "Технический писатель (специалист по технической документации в области информационных технологий)", утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 сентября 2014 г. № 612н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 3 октября 2014 г., регистрационный № 34234)
06.024	Профессиональный стандарт «Специалист по технической поддержке информационно-коммуникационных систем» (специалист по технической поддержке информационно-коммуникационных систем), утвержден. приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 5 октября 2015 г. N 688н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 22 октября 2015 г., регистрационный № 39412)

## 09.01.XX «Оператор информационных систем и ресурсов»

Минимальные требования к результатам освоения основных видов деятельности образовательной программы среднего профессионального образования по профессии 09.01.XX «Оператор информационных систем и ресурсов»

Основной вид деятельности	Требования к знаниям, умениям, практическому опыту
Ввод и обработка текстовых данных	<p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• правила ввода, набора и редактирования текстовой информации;</li> <li>• современные текстовые редакторы и процессоры;</li> <li>• требования охраны труда и техники безопасности при работе с ПК и периферийным оборудованием, другими устройствами;</li> <li>• основные правила и требования к структуре документов;</li> <li>• правила форматирования документов;</li> <li>• возможности настольных издательских систем;</li> <li>• стандарты форматов представления текстовых и табличных документов;</li> <li>• понятия версий и совместимости форматов;</li> <li>• понятия публичных и частных документов;</li> <li>• способы работы с документами в режиме онлайн;</li> <li>• основные стандарты оформления текстовых документов;</li> <li>• структурные элементы текстовых документов;</li> <li>• виды и методы осуществления процесса резервирования данных;</li> <li>• виды и форматы архивов.</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• владеть современными текстовыми редакторами и процессорами;</li> <li>• пользоваться "горячими" клавишами для редактирования и форматирования документов;</li> <li>• применять параметры форматирования;</li> <li>• создавать структурированные документы и документы слияния;</li> <li>• создавать документы на основе шаблонов;</li> <li>• применять стилевое оформление документов;</li> <li>• сохранять документы в различных форматах;</li> <li>• редактировать документы, находящиеся в совместном использовании;</li> <li>• создавать, настраивать, применять стили в документе с помощью текстового процессора;</li> <li>• изменять структуру и форму текстовых документов;</li> <li>• преобразовывать и осуществлять переконфигурацию данных в текстовых документах;</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• создавать сложные многостраничные документы с применением импортирования и внедрения текстовых, табличных и графических объектов из разных программных приложений;</li> <li>• работать с программами архивирования;</li> <li>• использовать встроенные функции резервирования в современных текстовых процессорах.</li> </ul> <p><b>иметь практический опыт в:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• наборе и редактировании текста;</li> <li>• выполнении операций с фрагментами текста;</li> <li>• создании сложного многостраничного документа;</li> <li>• создании и редактировании документов в облачных сервисах;</li> <li>• создании списков рисунков, литературных источников и оглавлений;</li> <li>• разметке и форматировании документов;</li> <li>• оформлении документов таблицами;</li> <li>• работы в табличных процессорах;</li> <li>• создании новых и использование стандартных шаблонов документов;</li> <li>• сохранении документов в различных компьютерных форматах;</li> <li>• сохранении документов в облачных хранилищах;</li> <li>• совместной работе в группе редакторов над одним документом;</li> <li>• преобразовании и переконфигурации данных, связанных с изменением структуры документов, форм и требований к оформлению;</li> <li>• применении к тексту документа стилей и других средств оформления;</li> <li>• сохранении, копировании и создании резервных копий документов.</li> </ul>
Сбор данных с аналоговых носителей информации	<p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• устройство персональных компьютеров, основные блоки, функции и технические характеристики;</li> <li>• архитектуру, состав, функции и классификацию операционных систем персонального компьютера;</li> <li>• виды и назначение периферийных устройств, их устройство и принцип действия, интерфейсы подключения и правила эксплуатации;</li> <li>• принципы настройки основных компонентов операционной системы;</li> <li>• требования охраны труда и техники безопасности при работе с ПК, периферийным оборудованием и другими устройствами;</li> <li>• основные характеристики, принципы работы и возможности различных устройств для получения цифровых данных;</li> <li>• программное обеспечение для выполнения сканирования и распознавания текста;</li> <li>• необходимые характеристики разрешений и цветности сканирования.</li> </ul>

	<p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• работать с оборудованием для сканирования изображений: сканером; многофункциональным устройством, фотокамерой;</li> <li>• настраивать параметры функционирования персонального компьютера, периферийного и мультимедийного оборудования;</li> <li>• устанавливать и настраивать основные компоненты графического интерфейса специализированных программ-редакторов;</li> <li>• работать со специализированным программным обеспечением для преобразования аналоговых данных в цифровые;</li> <li>• конвертировать аналоговые форматы аудио- и видеоконтента в цифровые.</li> </ul> <p><b>иметь практический опыт в:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• настройке оборудования и программного обеспечения для обработки информационного контента;</li> <li>• использовании программ оптического распознавания текста и изображений;</li> <li>• подготовке материалов для сканирования;</li> <li>• определении параметров сканирования;</li> <li>• сканировании документов, сохранении, копировании файлов с изображениями.</li> </ul>
Обработка цифровой информации	<p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• основы компьютерной графики, методы представления и обработки графической информации в компьютере;</li> <li>• характеристики и распространенные форматы графических файлов;</li> <li>• программы для получения снимков или видеозаписи экрана и их функциональные возможности;</li> <li>• основные форматы файлов видеороликов и особенности их использования;</li> <li>• назначение, разновидности и функциональные возможности программ создания и обработки графических изображений;</li> <li>• назначение, разновидности и функциональные возможности программ обработки звука;</li> <li>• назначение, разновидности и функциональные возможности программ обработки видео;</li> <li>• (для квалификации Оператор ИР) требования к характеристикам медиафайлов при размещении на веб-ресурсах;</li> <li>• правила подготовки и оформления презентаций;</li> <li>• стандарты форматов представления мультимедийных данных;</li> <li>• стандарты сжатия и хранения медиаданных;</li> <li>• основы типографики и полиграфической культуры.</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• осуществлять выбор средств монтажа аудио- и видео-контента;</li> <li>• работать в графических, аудио-, - и видеоредакторах;</li> <li>• обрабатывать растровые и векторные изображения;</li> <li>• получать иллюстративные снимки экрана;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• работать с программами подготовки презентаций;</li> <li>• конвертировать форматы аудио- и видеофайлов.</li> </ul> <p><b>иметь практический опыт в:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• обработке изображений, видео- и аудиоданных;</li> <li>• осуществлении процесса фото- или видеозахвата с экрана компьютера;</li> <li>• создании информативных иллюстраций на основе снимков экрана;</li> <li>• сохранении медиафайлов в различных форматах и оптимизации их для публикации в сети Интернет;</li> <li>• подготовке презентаций (видеороликов и слайд-шоу)</li> <li>• создании деловой инфографики;</li> <li>• создании презентаций с использованием инфографики.</li> </ul>
Ведение информационных баз данных	<p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• принципы организации информационных баз данных;</li> <li>• архитектуру баз данных;</li> <li>• основные положения теории баз данных, хранилищ данных, баз знаний;</li> <li>• функциональные возможности современных СУБД;</li> <li>• правила формирования отчетов;</li> <li>• порядок выполнения сортировки, поиска и фильтрации информации;</li> <li>• виды запросов;</li> <li>• правила построения запросов;</li> <li>• правила организации запросов для поиска информации в информационных системах.</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• владеть методами работы с информационными базами данных;</li> <li>• вводить информацию в базу данных;</li> <li>• создавать объекты баз данных в современных СУБД и управлять доступом к этим объектам;</li> <li>• осуществлять сортировку, поиск и фильтрацию данных в базе данных;</li> <li>• формировать и выводить отчеты</li> <li>• работать с запросами разных видов;</li> <li>• осуществлять поиск недостающей информации в базах данных в сети Интернет.</li> </ul> <p><b>иметь практический опыт в:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• сверке сведений в базе данных с реальной ситуацией на предприятии и с актуальными документами;</li> <li>• работе с объектами базы данных в конкретной системе управления базами данных;</li> <li>• регулярной актуализации информации в базах данных;</li> <li>• сортировке, поиске и фильтрации данных;</li> <li>• формировании запросов для получения недостающей информации.</li> </ul>
Работа в системе управления контентом	<p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• общее представление о структуре, кодировке и языках разметки веб-страниц;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• общие принципы отображения статических и динамических веб-страниц, ключевые веб-технологии, используемые на веб-ресурсах;</li> <li>• технологии организации и ведения новостных лент, рассылок по электронной почте;</li> <li>• нормы общения в социальных сетях, чатах и форумах (веб-этикета);</li> <li>• принципы работы CMS и систем хранения файлов, информационных блоков;</li> <li>• нормативную документацию об информации, информационных технологиях и о защите информации;</li> <li>• терминологию и ключевые параметры веб-статистики;</li> <li>• основные принципы и методы сбора статистики посещаемости веб-ресурсов;</li> <li>• популярные сервисы для сбора веб-статистики;</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• заполнять веб-формы;</li> <li>• размещать мультимедийные объекты на веб-страницах;</li> <li>• владеть функциональными особенностями популярных социальных сетей и форумов;</li> <li>• создавать и обмениваться письмами электронной почты;</li> <li>• устанавливать права доступа к разделам веб-страниц;</li> <li>• выполнять регламенты по обеспечению информационной безопасности;</li> <li>• владеть популярными сервисами для сбора статистики посещаемости и характеристик аудитории веб-ресурса;</li> <li>• владеть функциями CMS и социальных сетей для сбора статистики посещаемости;</li> </ul> <p><b>иметь практический опыт в:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• размещении и обновлении информационных материалов через систему управления контентом (CMS);</li> <li>• заполнении служебной информации (названий и идентификаторов страниц, ключевых слов, мета-тегов);</li> <li>• настройке внутренних связей между информационными блоками/страницами в системе управления контентом;</li> <li>• размещении новостей на сайте и в социальных сетях;</li> <li>• установке прав доступа и других характеристик веб-страниц, информационных ресурсов для просмотра и скачивания;</li> <li>• в сборе статистических данных по результатам работы веб-сайта;</li> </ul>
<p>Работа в системе электронного документооборота</p>	<p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• основные виды и понятия электронного документооборота;</li> <li>• основные понятия делопроизводства;</li> <li>• классификацию автоматизированных информационных систем электронного документооборота;</li> <li>• требования к системе электронного документооборота;</li> <li>• основные виды и понятия электронной цифровой подписи;</li> <li>• нормативно-правовые аспекты электронной цифровой подписи;</li> <li>• области применения электронной цифровой подписи;</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• формировать электронные документы в системах производственного документооборота;</li> <li>• управлять версиями электронных документов;</li> <li>• формировать электронный документ с использованием шаблона на бланке организации;</li> <li>• вести журналы, классификаторы и справочники в системе электронного документооборота;</li> <li>• формировать отчеты о движении и исполнении документов;</li> <li>• регистрировать и классифицировать документы, регистрируемые в программе;</li> <li>• осуществлять рассылку напоминаний и уведомлений;</li> <li>• осуществлять согласование документов;</li> <li>• переводить документы в архив;</li> <li>• осуществлять поиск документов по реквизитам и контексту;</li> <li>• применять электронную цифровую подпись для подписания документов различных форматов;</li> </ul> <p><b>иметь практический опыт в:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• работе с автоматизированными информационными системами электронного документооборота;</li> <li>• систематизации и учете документов в системе ЭД;</li> <li>• организации поиска, обработке и выводе документов из системы ЭД;</li> <li>• применении электронной цифровой подписи при ведении электронного документооборота;</li> </ul>
<p>Работа в системе управления процессом поддержки</p>	<p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• программное обеспечение для регистрации и обработки заявок;</li> <li>• порядок обработки обращений в службу поддержки;</li> <li>• роли в структурной системе поддержки;</li> <li>• этику делового общения;</li> <li>• регламенты обработки обращений в структурное подразделение технической поддержки;</li> <li>• основные технические характеристики и архитектуру поддерживаемых инфокоммуникационных и/или их составляющих;</li> <li>• типовые решения и ответы на наиболее часто задаваемые вопросы по поддерживаемым инфокоммуникационным системам и/или их составляющим;</li> <li>• руководства пользователя, предоставленные разработчиками поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих;</li> <li>• организационную структуру организации;</li> <li>• основы психологии;</li> <li>• отраслевые и локальные нормативно-правовые акты, действующие в организации.</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• создавать списки заявок в сервисе для поддержки клиентов;</li> <li>• оперативно реагировать на поступающие инциденты и запросы;</li> <li>• обрабатывать инциденты и запросы с первого раза, без потерь времени на доработку;</li> <li>• устанавливать и контролировать сроки на обработку запросов пользователей;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• работать с различными операционными системами;</li><li>• работать с компьютером на уровне опытного пользователя;</li><li>• анализировать и решать типовые запросы клиентов;</li><li>• объяснять клиентам пути решения возникшей проблемы;</li><li>• координировать решение типовых проблем, с которыми обратился клиент, со специалистами соответствующих технических подразделений организации (специалистами второго уровня технической поддержки);</li><li>• обрабатывать информацию с использованием современных технических средств;</li><li>• работать с информационными системами, базами данных клиентов, поддерживаемым оборудованием и программным обеспечением;</li></ul> <p><b>иметь практический опыт в:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• своевременности обработки запросов пользователей;</li><li>• установке и контроле сроков на обработку запросов пользователей;</li><li>• сборе и обработке входящих обращений по внешним и внутренним каналам (социальные сети, специализированные форумы, контактный центр, входящие сообщения электронной почты);</li><li>• работе с единой базой решений;</li><li>• предоставлении ответов на наиболее часто задаваемые вопросы по поддерживаемым инфокоммуникационным системам и/или их составляющим</li><li>• консультировании по типовым решениям проблем, возникающих в поддерживаемых инфокоммуникационных системах и/или их составляющих</li><li>• перенаправлении заявки клиента к соответствующим специалистам технических подразделений или к руководителю первой линии группы технической поддержки для разрешения возникшей проблемы.</li></ul>
--	---