

Об утверждении профессионального стандарта "Специалист по технической поддержке информационно-коммуникационных систем"

Приказ · № 675н · от 29.09.2020 · Министерство труда и социальной защиты · Действует без изменений

МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКАЗ

МОСКВА

29 сентября 2020 г. № 675н

Об утверждении профессионального стандарта "Специалист по технической поддержке информационно-коммуникационных систем"

Зарегистрирован Минюстом России 3 ноября 2020 г.

Регистрационный № 60721

В соответствии с пунктом 16 Правил разработки и утверждения профессиональных стандартов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. № 23 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 4, ст. 293; 2014, № 39, ст. 5266), приказываю:

1. Утвердить прилагаемый профессиональный стандарт "Специалист по технической поддержке информационно-коммуникационных систем".
2. Признать утратившим силу приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 5 октября 2015 г. № 688н "Об утверждении профессионального стандарта "Специалист по технической поддержке информационно-коммуникационных систем" (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 22 октября 2015 г., регистрационный № 39412).

Министр А.О.Котяков

Утвержден

приказом Министерства

труда и социальной защиты

Российской Федерации

от 29 сентября 2020 г. № 675н

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

Специалист по технической поддержке информационно-коммуникационных систем

562

Регистрационный номер

Содержание

I. Общие сведения

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

III. Характеристика обобщенных трудовых функций

3.1. Обобщенная трудовая функция "Консультационная поддержка клиентов по типичным вопросам эксплуатации технологических составляющих инфокоммуникационных систем"

3.2. Обобщенная трудовая функция "Консультационно-техническая поддержка клиентов по

вопросам технического обслуживания и обеспечения работоспособности инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих"

3.3. Обобщенная трудовая функция "Управление технической поддержкой инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих"

IV. Сведения об организациях - разработчиках профессионального стандарта

I. Общие сведения

Техническая поддержка пользователей информационно-коммуникационных (инфокоммуникационных) систем и (или) их составляющих 06.024
(наименование вида профессиональной деятельности) Код

Основная цель вида профессиональной деятельности: Обеспечение работоспособности инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих с заданной степенью качества

Группа занятий: 1330 Руководители служб и подразделений в сфере информационно-коммуникационных технологий 3512 Специалисты-техники по поддержке пользователей ИКТ 4229 Служащие по информированию клиентов, не входящие в другие группы--

(код ОКЗ 1)

(наименование)

(код ОКЗ)

(наименование)

Отнесение к видам экономической деятельности: 62.02 Деятельность консультативная и работы в области компьютерных технологий

62.03.13 Деятельность по сопровождению компьютерных систем

62.09 Деятельность, связанная с использованием вычислительной техники и информационных технологий, прочая

(код ОКВЭД 2)

(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 квалифи

кация наименование кода уровень (подуро

вень) квалифи

кации

А

Консультационная поддержка клиентов по типичным вопросам эксплуатации технологических составляющих инфокоммуникационных систем 4

Информационно-справочная поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических составляющих инфокоммуникационных систем А/01.44

Инструктирование клиентов в решении типичных вопросов по эксплуатации технологических составляющих инфокоммуникационных систем А/02.44

В

Консультационно-техническая поддержка клиентов по вопросам технического обслуживания и обеспечения работоспособности

инфокоммуника

ционных систем и (или) их составляющих⁵

Консультирование клиентов по срокам и работам технического обслуживания
инфокоммуникационных систем и (или) их составляющихВ/01.55

Консультирование клиентов по нетипичным вопросам, возникшим
при установке или использовании инфокоммуника
ционных системВ/02.55

Информационно-аналитическое сопровождение консультационной поддержки
инфокоммуникационных систем и (или) их составляющихВ/03.55

С

Управление технической поддержкой инфокоммуника
ционных систем и (или) их составляющих⁶

Организация работы группы специалистов технической поддержки инфокоммуникационных систем
и (или) их составляющихС/01.66

Контроль качества выполнения группой специалистов заявок на техническую поддержку
инфокоммуникационных систем и (или) их составляющихС/02.66

III. Характеристика обобщенных трудовых функций

3.1. Обобщенная трудовая функция

Наимено
вание

Консультационная поддержка клиентов по типичным вопросам эксплуатации технологических
составляющих инфокоммуникационных системКодАУровень квалификации⁴

Происхождение обобщенной трудовой
функцииОригинал

ХЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессийОператор первой линии технической поддержки
Оператор технической поддержки
Специалист службы поддержки

Требования к образованию и обучениюСреднее профессиональное образование - программы
подготовки квалифицированных рабочих, служащих

Требования к опыту практической работы-

Особые условия допуска к работе-

Другие характеристикиРекомендуется дополнительное образование - программы повышения
квалификации в области коммуникации с клиентами

Дополнительные характеристики

Наименование документа

Код

Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности

ОК34229Служащие по информированию клиентов, не входящие в другие группы

ОКСО 3 2.09.01.01Наладчик аппаратного и программного обеспечения

2.09.01.02Наладчик компьютерных сетей

3.1.1. Трудовая функция

Наименование

Информационно-справочная поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических составляющих инфокоммуникационных систем
Код А/01.4 Уровень (подуровень) квалификации 4

Происхождение трудовой функции
Оригинал

Х Заимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия
Регистрация первичных обращений клиентов по вопросам эксплуатации технологических составляющих инфокоммуникационных систем

Обработка обращений клиентов в соответствии со сценариями обслуживания и установленными стандартами качества обслуживания

Выявление в обращениях клиентов типичных (часто задаваемых и не требующих дополнительной консультации со специалистом более высокой квалификации) вопросов и нетипичных (редко задаваемых или требующих дополнительной консультации со специалистом более высокой квалификации) вопросов по эксплуатации технологических составляющих инфокоммуникационных систем

Направление обращений клиентов с нетипичными вопросами, возникшими при эксплуатации технологических составляющих инфокоммуникационных систем, к специалистам по технической поддержке инфокоммуникационных систем более высокой квалификации

Ведение журнала событий по обращениям клиентов по вопросам эксплуатации инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих

Необходимые умения
Выявлять потребности клиента службы технической поддержки с применением открытых, закрытых, альтернативных типов вопросов

Анализировать вопросы клиента по эксплуатации технологических составляющих инфокоммуникационных систем

Выявлять типичные и нетипичные вопросы с использованием информационной системы службы технической поддержки - базы знаний по поддерживаемым инфокоммуникационным системам

Работать с большим массивом информационных данных

Резюмировать полученную от клиента информацию

Обрабатывать информацию с использованием современных технических средств

Работать с автоматизированными телекоммуникационными системами взаимодействия с клиентами

Работать с информационными системами приема, регистрации и обработки обращений клиентов

Необходимые знания
Основные технические характеристики и архитектура поддерживаемых инфокоммуникационных систем

Перечень наиболее часто задаваемых вопросов по поддерживаемым инфокоммуникационным системам и (или) их составляющим, типовые ответы на них

Виды, назначение программного обеспечения для регистрации и обработки заявок на техническую поддержку и правила работы с ним

Основы инфокоммуникационных технологий в части поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих

Этика и психология общения с клиентом при оказании услуг по технической поддержке

Правила деловой переписки и делового общения

Законодательство Российской Федерации в области работы с персональными данными

Другие характеристики-

3.1.2. Трудовая функция

Наимено

вание

Инструктирование клиентов в решении типичных вопросов по эксплуатации технологических составляющих инфокоммуникационных систем Код А/02.4 Уровень (подуровень) квалификации 4

Происхождение трудовой

функции Оригинал

X Заимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия Поиск ответа на типичные вопросы клиентов на основе инструкций в информационной системе службы технической поддержки - базе знаний по поддерживаемым инфокоммуникационным системам

Объяснение клиентам путей решения технологических проблем в типичных случаях, возникающих в поддерживаемых инфокоммуникационных системах и (или) их составляющих

Ведение журнала событий по обработке обращений клиентов по типичным вопросам эксплуатации инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих

Необходимые умения Составлять техническое описание необходимых действий пользователя с инфокоммуникационной системой

Обрабатывать информацию с использованием современных технических средств

Работать с автоматизированными телекоммуникационными системами взаимодействия с клиентами

Работать с информационными системами приема, регистрации и обработки обращений клиентов

Необходимые знания Основы инфокоммуникационных технологий в части поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих

Основные технические характеристики и архитектура поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих

Структура и содержание руководств пользователя, предоставленных разработчиками поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих

Этика и психология общения с клиентом при оказании услуг по технической поддержке

Правила деловой переписки и делового общения

Другие характеристики-

3.2. Обобщенная трудовая функция

Наимено

вание

Консультационно-техническая поддержка клиентов по

вопросам технического обслуживания и обеспечения работоспособности инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих Код В Уровень квалификации 5

Происхождение обобщенной трудовой

функции Оригинал

X Заимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий Специалист второй линии технической поддержки

Ведущий специалист по технической поддержке

Эксперт по поставляемому оборудованию / программному обеспечению

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 месяцев в области технической поддержки инфокоммуникационных систем или в области обучения и консультирования пользователей инфокоммуникационных систем при среднем профессиональном образовании

При наличии высшего образования - без предъявления требований

Особые условия допуска к работе-

Другие характеристики Рекомендуется дополнительное образование в области менеджмента, новых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих

Дополнительные характеристики

Наименование документа

Код

Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности

ОКЗ3512 Специалисты-техники по поддержке пользователей ИКТ

ЕКС 4 -Техник-программист

ОКПДТР 5 27099 Техник-программист

2.09.03.02 Информационные системы и технологии

2.11.03.02 Инфокоммуникационные технологии и системы связи

3.2.1. Трудовая функция

Наимено

вание

Консультирование клиентов по срокам и работам технического обслуживания

инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих Код В/01.5 Уровень (подуровень) квалификации 5

Происхождение трудовой

функции Оригинал

Х Заимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия Обработка заявок клиентов, требующих согласования сроков и состава работ

Согласование содержания работ по обращениям клиентов с подразделениями организации-поставщика, выполняющими работы по техническому обслуживанию инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих

Согласование по заявкам клиентов сроков выполнения работ по техническому обслуживанию

Информирование клиента о согласованных работах по техническому обслуживанию

инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих, о сроках выполнения работ, а также об изменениях состава и сроков выполнения работ

Необходимые уменияАнализировать поступающие заявки клиентов

Разъяснять обстоятельства возникшей проблемы на основании информации, полученной из заявки клиента

Использовать автоматизированные средства управления взаимодействиями с клиентами при обработке информации о ходе согласования и уточнения состава и сроков работ

Необходимые знанияИнфокоммуникационные технологии в части поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих

Технические характеристики поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих

Регламенты взаимодействия подразделений организации-поставщика

Этика и психология общения с клиентом при оказании услуг по технической поддержке

Правила деловой переписки и делового общения

Другие характеристики-

3.2.2. Трудовая функция

Наимено

вание

Консультирование клиентов по нетипичным вопросам, возникшим при установке или использовании инфокоммуникационных системКодВ/02.5Уровень (подуровень) квалификации5

Происхождение трудовой

функцииОригинал

XЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действияВыявление возможных причин неисправностей на основании обращений клиентов, переданных от работников консультационной поддержки по типичным вопросам эксплуатации технологических составляющих инфокоммуникационных систем

Консультирование клиентов по нетипичным вопросам, возникшим при первичном конфигурировании поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих, в рамках делегируемых клиенту полномочий

Выяснение деталей проблемной ситуации, возникшей при установке или использовании поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих, в обсуждении с ответственным представителем клиента

Проверка состояния аппаратного и программного обеспечения инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих - дистанционно или с выездом на место установки инфокоммуникационной системы

Определение неисправности, возникшей при эксплуатации аппаратного или программного обеспечения инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих, по данным, полученным от клиента

Устранение неисправности, возникшей при эксплуатации аппаратного или программного обеспечения инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих

Необходимые уменияАнализировать поступающие обращения клиентов

Проводить диагностику инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих

Настраивать технологические компоненты поддерживаемых инфокоммуникационных систем

Настраивать операционные системы, используемые для работы поддерживаемых

инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих

Настраивать прикладное и системное программное обеспечение, необходимое для работы поддерживаемых инфокоммуникационных систем

Настраивать абонентские оконечные устройства клиентов, необходимые для работы поддерживаемых инфокоммуникационных систем

Необходимые знанияИнфокоммуникационные технологии в части поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих, а также необходимые для обеспечения их работы

Технические характеристики и архитектура поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих

Инструкции по установке и конфигурированию поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих

Структура и содержание руководств пользователя и руководств по техническому обслуживанию/конфигурированию, предоставленных разработчиками поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих

Регламенты взаимодействия сотрудников подразделения технической поддержки со структурными подразделениями организации

Этика и психология общения с клиентом при оказании услуг по технической поддержке

Правила деловой переписки и делового общения

Требования охраны труда при работе с поддерживаемыми инфокоммуникационными системами и (или) их составляющими

Другие характеристики-

3.2.3. Трудовая функция

Наименование

Информационно-аналитическое сопровождение консультационной поддержки инфокоммуникационных систем и (или) их составляющихКодВ/03.5Уровень (подуровень) квалификации5

Происхождение трудовой функцииОригинал

ХЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действияДокументирование результатов выполнения заявки на оказание технической поддержки

Согласование с клиентом результатов выполнения заявки

Сбор и документирование данных о количестве и причинах нетипичных проблемных ситуаций, возникших в ходе эксплуатации аппаратного или программного обеспечения инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих

Ведение базы знаний с описанием путей решений возникающих проблем по поддерживаемым инфокоммуникационным системам

Необходимые уменияСоставлять краткое техническое описание решений проблемных ситуаций инфокоммуникационных систем

Обрабатывать информацию с использованием современных технических средств

Работать с информационными системами приема, обработки и регистрации обращений клиентов
Выявлять причины повторяющихся проблемных ситуаций в поддерживаемых
инфокоммуникационных системах и (или) их составляющих

Необходимые знанияИнфокоммуникационные технологии в части поддерживаемых
инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих

Технические характеристики поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их
составляющих

Основы системного анализа

Основы делопроизводства

Правила деловой переписки и делового общения

Требования охраны труда при работе с поддерживаемыми инфокоммуникационными системами и
(или) их составляющими

Другие характеристики-

3.3. Обобщенная трудовая функция

Наимено

вание

Управление технической поддержкой инфокоммуникационных систем и (или) их
составляющихКодСУровень квалификацииб

Происхождение обобщенной трудовой
функцииОригинал

XЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессийРуководитель группы технической поддержки

Требования к образованию и обучениюВысшее образование - бакалавриат

Требования к опыту практической работыНе менее шести месяцев работы в структурном
подразделении технической поддержки

Особые условия допуска к работе-

Другие характеристикиРекомендуется дополнительное образование в области менеджмента, новых
инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих

Дополнительные характеристики

Наименование документа

Код

Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности

ОКЗ1330Руководители служб и подразделений в сфере информационно-коммуникационных
технологий

ЕКС-Начальник (руководитель) бригады (группы)

ОКПДТР26151Руководитель группы (специализированной в прочих отраслях)

ОКСО2.09.03.01Информатика и вычислительная техника

2.09.03.02Информационные системы и технологии

2.09.03.03Прикладная информатика

2.09.03.04Программная инженерия

3.3.1. Трудовая функция

Наименование

Организация работы группы специалистов технической поддержки инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих Код С/01.6 Уровень (подуровень) квалификации 6

Происхождение трудовой функции Оригинал

Х Заимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия Назначение ответственных исполнителей по заявке клиента на оказание технической поддержки инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих

Назначение сроков выполнения работ ответственным исполнителям

Утверждение плана работ по выполнению заявки клиента на оказание технической поддержки инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих

Консультирование специалистов службы технической поддержки при решении особо сложных проблем, возникших при использовании поддерживаемых инфокоммуникационных систем

Верификация данных в базе знаний с описанием путей решений возникающих проблем по поддерживаемым инфокоммуникационным системам

Координация работ по выполнению наиболее сложных заявок на техническую поддержку с представителями организаций - производителей (разработчиков) инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих

Необходимые умения Организовывать и координировать деятельность подчиненных сотрудников при выполнении заявок клиентов на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих

Вести деловые переговоры и деловую переписку с представителями клиентов и представителями организаций - производителей (разработчиков) поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих

Обрабатывать информацию о выполнении заявок на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих с использованием технических средств автоматизации управления бизнес-процессами

Использовать средства автоматизации управления бизнес-процессами для отслеживания выполнения заявок на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих

Необходимые знания Инфокоммуникационные технологии в части поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих, а также необходимые для обеспечения их работы

Нормативно-технические документы (стандарты и регламенты), описывающие поддерживаемые подразделением технологии

Отраслевые нормативные правовые акты, регулирующие деятельность технической поддержки

Основные принципы и методы управления персоналом

Технические характеристики и архитектура поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих

Инструкции по установке и конфигурированию поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих

Правила эксплуатации технологических составляющих поддерживаемых инфокоммуникационных систем

Регламенты взаимодействия сотрудников технической поддержки со структурными подразделениями организации

Регламенты взаимодействия сотрудников технической поддержки с представителями организаций - производителей (разработчиков) поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих

Основы менеджмента

Основы психологии

Правила ведения деловых переговоров

Правила ведения деловой переписки

Требования охраны труда при работе с поддерживаемыми инфокоммуникационными системами и (или) их составляющими

Другие характеристики-

3.3.2. Трудовая функция

Наимено

вание

Контроль качества выполнения группой специалистов заявок на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих
КодС/02.6Уровень (подуровень) квалификацииб

Происхождение трудовой

функцииОригинал

ХЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действияАнализ качества выполнения заявок на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих

Документирование работ по выполнению заявок клиентов сотрудниками подразделения технической поддержки инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих

Подготовка аналитических отчетов по выполнению заявок клиентов сотрудниками подразделения технической поддержки инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих

Передача обобщенных данных о выполнении заявок клиентов на оказание технической поддержки в административные и технические подразделения организации

Подготовка предложений по оптимизации работы подразделения технической поддержки инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих

Необходимые уменияОценивать уровень качества выполнения группой специалистов и каждым специалистом в отдельности заявок на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих

Составлять отчеты о деятельности подразделения технической поддержки инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих

Использовать средства автоматизации управления бизнес-процессами и информационные системы приема, регистрации и обработки обращений клиентов для анализа качества выполнения заявок на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих

Необходимые знанияИнфокоммуникационные технологии в части поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих, а также необходимые для обеспечения их работы

Стандарты и регламенты на поддерживаемые подразделением технологии
Технические характеристики и архитектура поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих
Правила эксплуатации технологических составляющих поддерживаемых инфокоммуникационных систем
Методы объективного и субъективного контроля технических средств
Регламенты взаимодействия сотрудников подразделения технической поддержки со структурными подразделениями организации
Основы делового общения
Основы менеджмента
Основы делопроизводства
Требования охраны труда при работе с поддерживаемыми инфокоммуникационными системами и (или) их составляющими
Другие характеристики-

IV. Сведения об организациях - разработчиках профессионального стандарта

4.1. Ответственная организация-разработчик

Ассоциация предприятий компьютерных и информационных технологий, город Москва
Исполнительный директор Комлев Николай Васильевич

4.2. Наименования организаций-разработчиков

1 Автономное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры "Югорский научно-исследовательский институт информационных технологий", город Ханты-Мансийск, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра

2 ГАПОУ города Москвы "Колледж предпринимательства № 11", город Москва

3 ЗАО "Вест Колл ЛТД", город Москва

4 НО "Ассоциация производителей оборудования связи", город Москва

5 ООО Фирма "Телесофт", город Москва

6 Союз "Агентство развития профессиональных сообществ и рабочих кадров "Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)", город Москва

7 ФГБОУ ВО "Московский технический университет связи и информатики", город Москва

8 ФГБУ "Всероссийский научно-исследовательский институт труда" Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, город Москва

1 Общероссийский классификатор занятий.

2 Общероссийский классификатор видов экономической деятельности.

3 Общероссийский классификатор специальностей по образованию.

4 Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих.

5 Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов.