

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Кемеровский государственный университет» (КемГУ)  
Управление развития дополнительного образования (УРДО)



**УТВЕРЖДАЮ**  
Проректор  
по цифровой трансформации  
Р. М. Котов

"09" 01 2023 г.

**ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ**

(профессиональная подготовка)

ПО ПРОФЕССИИ

**Телефонист (4 разряд)**

Начальник УРДО

О. М. Левкина

Кемерово 2023

## 1. Область применения программы

Учебный план и программа обучения предназначены для подготовки рабочих по профессии «Телефонист (4 разряд)».

Учебная программа разработана с учетом знаний обучающихся, имеющих образование не ниже среднего (полного) общего образования.

Данная программа рассчитана на индивидуальную и групповую подготовку телефонистов. Срок профессиональной подготовки составляет 3,0 месяца (320 часов).

Цель данной программы — это донесение до аудитории полноценной актуализированной информации по обслуживанию всех видов телефонной связи в целях достижения наибольшей степени профессионализма.

Изучение материалов по программе теоретического обучения должно предшествовать или идти параллельно с производственным обучением. Обучающиеся допускаются к практической работе только после усвоения ими материала по курсу теоретического обучения.

### 1.1 Связь программы профессионального обучения с профессиональным стандартом

Наименование профессионального стандарта	Код/Уровень квалификации ОТФ
<b>УТВЕРЖДЕН</b> <b>приказом Министерства</b> <b>труда и социальной защиты</b> <b>Российской Федерации</b> <b>от 16.11.2020 № 784н</b> <b>ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ</b> <b>Работник по предоставлению</b> <b>услуг телефонной, телеграфной и радиосвязи.</b> Основная цель вида профессиональной деятельности: Обеспечение выполнения услуг по обслуживанию клиентов телефонной, телеграфной, радиосвязи и информационно-справочного и сервисного обслуживания	Код 06.023 3-й квалификационный уровень

Данный уровень квалификации предусматривает выполнение следующих трудовых функций:

Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции	
код	наименование	уровень квалификации	наименование	уровень (подуровень) квалификации
А	Предоставление услуг телефонной связи и информационно-справочного и сервисного обслуживания	3	Формирование заявок по предоставлению услуг телефонной связи и информационно-справочного и сервисного обслуживания	3
			Обслуживание телефонной связи	
В	Предоставление услуг телеграфной связи	3	Прием (передача) телеграмм	
			Обслуживание телеграфной связи	

С	Обслуживание радиосвязи	3	Прием (передача) оперативной информации по каналам радиосвязи	
			Эксплуатационно-техническое обслуживание оборудования приемо-передающих радиостанций	
			Эксплуатационно-техническое обслуживание электросилового оборудования	

## 1.2 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

Прием заказов от клиентов на обслуживание магистральной, внутриобластной, внутрикраевой, внутрисубъектской 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

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)

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

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

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

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

## 2. Характеристика профессиональной деятельности выпускников

Профессия – Телефонист

Квалификация: 4-й разряд

Программа разработана в соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», с «Перечнем профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение», утвержденным приказом Минобрнауки № 513 от 02.07.2013г, с требованиями Единого тарифно-квалификационного справочника работ и профессий рабочих, Общероссийским классификатором профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов, «Рекомендациями к разработке учебных планов и программ для краткосрочной подготовки граждан по рабочим профессиям» ИРПО Минобрнауки России.

**Характеристика работ.** Обслуживание особо загруженных или сложных по обслуживанию магистральных связей, особо сложных внутриобластных, внутрикраевых, внутриреспубликанских связей, а также международных связей. Обслуживание при большой нагрузке рабочих мест, имеющих связи не менее чем с тремя различными пунктами. Обслуживание кабинного коммутатора на переговорном пункте при наличии более 10 кабин, переговорных пунктов, имеющих международный обмен. Обслуживание телефонных станций (коммутаторов) емкостью свыше 200 номеров или коммутаторов, имеющих свыше 20 соединительных линий. Выдача наиболее сложных справок (по неполным данным). Оказание услуг типа "Сервис" (номера телефонов других городов, адреса организаций, часы и дни работы музеев и т.п.). Осуществление производственного контроля за работой телефонистов всех участков коммутаторного зала, переговорных пунктов и справочной службы.

Должен знать: правила и содержание работы всех участков коммутаторного зала и переговорного пункта; порядок проведения открытого и закрытого контроля; принцип действия соединительных линий, абонентских приборов, приборов шнуровых пар и рабочего места; принципы построения специальных картотек для предоставления абонентам различных услуг типа "Сервис"; правильность внесения изменений в картотеку; производственные функции бригадира и телефониста производственного контроля.

## 3. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№	Наименование раздела	Общая трудоем	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу	Формы текущего
---	----------------------	---------------	--	----------------



1.	<b><u>Общепрофессиональный курс</u></b>											
1.1.	Охрана труда	16	УП, 3									
1.2.	Основы телефонии	22	УП, 3									
1.3.	Этикет телефонного общения	16	УП, 3									
2.	<b><u>Специальный курс</u></b>											
2.1.	Прием звонков и их распределение по внутренней сети	32	УП	УП, 3								
2.2.	Ведение учета принимаемой информации	32		УП	УП, 3							
2.3.	Записывание телефонограмм и другой передаваемой информации	52				УП	УП, 3					
3.	<b><u>Практическое (производственное) обучение</u></b>											
3.1.	Проверка корректности подключения и работоспособности оборудования.	52					УП	УП, 3				
3.2.	Устранение неисправностей, проведение текущего ремонта.	44							УП	УП, 3		
3.3.	Замена коммутационного оборудования, кабелей, обслуживание телефонной связи	44								УП	УП, 3	
	Консультации	2										К
	Квалификационный экзамен	8										КЭ
	Итого	320										

**Условные обозначения**

УП – Учебный процесс (лекции, лабораторные (практические) занятия); К – консультации; З – Зачет; КЭ – Квалификационный экзамен.

## 5. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИН

### Общепрофессиональный курс

#### **Охрана труда**

Общие требования охраны труда. Требования охраны труда перед началом работы. Требования охраны труда во время работы. Требования охраны труда в аварийных ситуациях. Требования охраны труда по окончании работы

#### **Основы телефонии**

Особенности телефонии. Разновидности телефонии. Принцип телефонной передачи. Схемы телефонных аппаратов. Методы оценки качества телефонной передачи. Электроакустические преобразователи и их основные характеристики. Безопасность сетей. Коммутаторы. Оборудование и системы. Услуги телефонии. Проектирование и ввод в эксплуатацию

#### **Этикет телефонного общения**

Теоретические основы этики телефонного разговора. Этика телефонного разговора. Сценарий разговора. Подготовка к разговору. Начало общения. Основная часть и завершение разговора. Ключевые правила общения по телефону. Этикет мобильной связи.

### Специальный курс

#### **Прием звонков и их распределение по внутренней сети**

Прием и распределение телефонных звонков. Фильтрация и распределение звонков. Как работать с входящими звонками. Готовый алгоритм. Маршрутизация входящих звонков. Сервисы для приема и распределения звонков. Источники информации.

#### **Ведение учета принимаемой информации**

Организация и документирование телефонных переговоров. Аналитика и учет телефонных звонков. Общий анализ. Типы звонков. Направления исходящих. Загрузка каналов. Внутренние номера. Записная книга. Статистика звонков и фиксация телефонных разговоров.

#### **Записывание телефонограмм и другой передаваемой информации**

Журнал регистрации входящих (исходящих) телефонограмм.

Реквизиты телефонограммы: название учреждения — автора документа, должность, фамилия сотрудника, передавшего телефонограмму, номер его телефона, наименование организации-получателя, должность и фамилия сотрудника, принявшего телефонограмму, номер его телефона, дата и номер телефонограммы, текст (не превышающий 50 слов), наименование должности лица, подписавшего документ, его личная подпись, фамилия и инициалы.

### Практическое (производственное) обучение

#### **Проверка корректности подключения и работоспособности оборудования**

Состав оборудования. Назначение защитных устройств (предохранителей и разрядников на штативах реле, токораспределительной доске, щите переключений и др.). Основные виды отклонений от нормального технологического режима и методы их устранения. Действия, направленные на предотвращение аварийных ситуаций.

#### **Устранение неисправностей, проведение текущего ремонта**

Типичные неисправности:

1. Почему не работает стационарный телефон подключенный напрямую к городской линии

В каких случаях необходим вызов телефонного мастера:

Устранение неисправности на оконечном оборудовании (телефон, факс)

Устранение неисправности в телефонной линии, розетке внутри дома, квартиры.

Устранение неисправности от распределительной коробки до телефонного аппарата.

2. Не работает телефон подключенный через внутреннюю мини АТС (офисы, здания)

Проверить работоспособность внутренней телефонной связи. Если внутренняя связь не работает – возможно, проблемы с электропитанием, либо неисправна мини АТС.

Если внутренняя связь работает — необходимо связаться с Вашим оператором связи, предоставляющим городские номера. Сдать номера на проверку.

Проверить работоспособность каждой городской линии с системного телефона или напрямую с обычного телефонного аппарата на входе в мини АТС.

Устранение повреждений телефонных линий. Заявка на ремонт.

### **Замена коммутационного оборудования, кабелей, обслуживание телефонной связи**

Назначение коммутаторов и их основных частей; контроль работоспособности коммутационного оборудования; обнаружение неисправности в коммутационном оборудовании; анализ неисправности; защита оборудования от неисправности; диагностика неисправности; аварийная сигнализация; восстановление неисправного оборудования и ввод его в эксплуатацию.

При освоении программы профессионального обучения оценка квалификации проводится в рамках промежуточной и итоговой аттестации. Формы, периодичность и порядок проведения промежуточной аттестации обучающихся устанавливаются организацией, осуществляющей образовательную деятельность, самостоятельно.

Формой текущей аттестации является выполнение практических работ, электронное тестирование по изученным темам.

Формой промежуточной аттестации является зачет по каждой дисциплине.

Формой итоговой аттестации является квалификационный экзамен, который проводится для определения соответствия полученных знаний, умений и навыков программе профессионального обучения и установления на этой основе лицам, прошедшим профессиональное обучение, квалификационных разрядов по профессии «Телефонист». Квалификационный экзамен включает в себя практическую квалификационную работу и проверку теоретических знаний в пределах квалификационных требований по профессии «Телефонист».

Лицам, успешно сдавшим квалификационный экзамен, присваивается разряд по результатам профессионального обучения и выдается свидетельство о профессии рабочего.



## 6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 6.1. Практическая квалификационная работа

Телефонист

<b>4 разряд</b>
Осмотреть и подготовить рабочее место. Проверить наличие и достаточность защитных средств на рабочем месте. Проверить исправность защитных средств.
Самостоятельное выполнение работ телефониста: Произвести контроль и анализ входящих звонков. Сформировать готовый алгоритм. Маршрутизация входящих звонков. Составить наиболее сложную справку (по неполным данным). Оказание услуг типа "Сервис" (номера телефонов других городов, адреса организаций, часы и дни работы музеев и т.п.).
Привести в порядок рабочее место. Проверить наличие необходимых инструкций и журналов. О недостатках, обнаруженных в процессе работы сообщить заместителю начальника или непосредственному руководителю.

## 7. ПРИМЕРНЫЕ ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЕ ВОПРОСЫ

1. Какова физическая суть распространения звука по воздуху?
2. Что выполняет функции трансивера и ресивера при передаче речи по медным проводам?
3. Сколько пар проводов потребовалось бы для реализации простой сети, соединяющей каждого абонента с любым другим в городе с населением 600 тыс. человек?
4. Как классифицируются поколения АТС и что является критерием этой классификации?
5. Почему на магистральных линиях выгоднее применять более дорогие кабели высокого качества?
6. Транзитный коммутатор – «точка присутствия» чего и где? Что может играть роль такой «точки»?
7. Каковы достоинства и недостатки технологии коммутации каналов?
8. Что нужно предпринять телефонисту при обнаружении пожара?
9. Основные правила ведения телефонных переговоров?
10. Как сформулировать цель звонка
11. Запись информации по телефону
12. Как закончить разговор
13. Повторение информации при повторном звонке
14. Прием информации по телефону
15. Порядок осуществления соединений между абонентами, включенными в различные телефонные станции на территории района

## 8. ЛИТЕРАТУРА

1. Аваков Р.А., Шилов О.С., Исаев В.И. Основы автоматической коммутации: Учебник для вузов: 100 лет белгородской телефонной сети.
2. Абилов А.В.: Закономерности развития регионального инфокоммуникационного комплекса. М.: Горячая линия - Телеком, 2008
3. Быховский, М. А. Развитие телекоммуникаций: На пути к информационному обществу: история телеграфа, телефона и радио до начала XX века: учебн. пособие. 2-е изд. / М. А. Быховский. – М. : Книжный дом «Либроком», 2012. – 344 с.
4. Высоков, М. С. Электросвязь в Российской империи от зарождения до начала XX века / М. С. Высоков. – Южно-Сахалинск : Изд-во СахГУ, 2003. – 272 с.
5. Данилов, А. Санкт-Петербургский междугородный и международный телефон. 100 лет истории / А. Данилов, Г. Окунев и др. – СПб. , 1998. – 180 с.
6. Долотов, В. Д. Время технологий xDSL / В. Д. Долотов // Технологии и средства связи. – 2003. – № 1. – С. 36–38.
7. История информационной политики России в документах: от Соборного Уложения 1649 г. до октября 1917 г.: сборник. – М. : Хроникер, 2009. – 454 с.
8. Кучников Т.В.: IP-телефония не для профессионалов. - М.: Новый издательский дом, 2005
9. Котенко Л.Я.: Электронные телефонные аппараты. - СПб.: Наука и Техника, 2003
10. Кизлюк А.И.: Справочник по устройству и ремонту телефонных аппаратов зарубежного и отечественного производства. - М.: Антелком, 2001
11. Котенко Л.Я.: Электронные телефонные аппараты. - СПб.: Наука и Техника, 2001
12. Музей истории телефона //telmuseum.ru/history/phone2.htm
13. Островский, А. В. История мировой и отечественной связи: учеб. пособие / А. В. Островский. – СПб. : СПбГУТ, 2011. – С. 50–66, 196–217.
14. Русеев Д.: Технологии беспроводного доступа. - СПб.: БХВ-Петербург, 2002
15. Щербаков, В. В. Голубицкий: изобретатель первых российских телефонов / В. В. Щербаков. – Калуга : Фридгельм, 2008. – 287 с.

## 9. Требования к педагогическим кадрам

К реализации программы повышения квалификации привлекаются научно-педагогические работники системы высшего образования, имеющие ученую степень доктора или кандидата филологических наук, опыт работы в области профессиональной деятельности, соответствующей содержанию программы.

Доля преподавателей, имеющих ученую степень и/или ученое звание, в общем числе преподавателей, обеспечивающих образовательный процесс по данной образовательной программе, составляет 100%.

## 10. Условия для функционирования электронной информационно-образовательной среды

Основным местом использования информационных технологий являются компьютерные классы университета, оснащенные компьютерами со следующими техническими характеристиками:

1. Программное обеспечение MS Office.
2. Программное обеспечение Open Office
3. Операционная система Windows.
4. Браузеры: Internet Explorer, Chrome, Mozilla, Firefox.
5. Проигрыватель Windows Media.
6. Мультимедийный проектор для презентации и контроля проектных работ.