

СПЕЦИФИКАЦИЯ СТАНДАРТОВ WORLD SKILLS

Компетенция 39

Сетевое и системное администрирование





СПЕЦИФИКАЦИЯ СТАНДАРТОВ WORLDSKILLS (WSSS)

ОБЩИЕ ПРИМЕЧАНИЯ ПО WSSS

WSSS определяет знания, понимание и конкретные навыки, которые лежат в основе лучшей международной практики в области технического и профессионального исполнения. Она должна отражать общее глобальное понимание того, что связанная с этим работа(-ы) или деятельность(-и) представляют для промышленности и бизнеса (www.worldskills.org/WSSS).

Целью конкурса профессионального мастерства является провести лучшую международную практику, как это описано в WSSS, и в том виде, в котором это возможно. Таким образом, спецификация стандартов является руководством по необходимой подготовке к конкурсу.

Оценка знаний и понимания в конкурсе профессионального мастерства будет выполняться наряду с оценением представления работы. Отдельных испытаний на знание и понимание проходить не будет.

Спецификация стандартов состоит из определенных разделов, имеющих заголовки и ссылочные номера.

Каждому разделу отводится определенный процент от суммы всех оценок, исходя из относительной значимости раздела в пределах Спецификации стандартов. Сумма всех оценок равна 100.

Схема оценки и Конкурсное задание уделяют внимание только тем навыкам, которые изложены в Спецификации стандартов. Здесь Спецификация стандартов будет как можно полнее отражаться в рамках требований конкурса.

Схема оценки и Конкурсное задание будут следовать порядку присвоения оценок согласно Спецификации стандартов в той степени, в которой это возможно практически. Разрешается изменение в размере пяти процентов при условии, что это не искажает долевого соотношения, предусмотренного Спецификацией стандартов.



СПЕЦИФИКАЦИЯ СТАНДАРТОВ WORLDSKILLS

РАЗДЕЛ		ОТНОСИТЕЛЬНАЯ ЗНАЧИМОСТЬ (%)
1	Организация работы и управление	5
	<p>Участник должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none">• Законы, обязательства, положения и документация в области охраны труда и техники безопасности• Ситуации, когда необходимо использовать средства индивидуальной защиты (СИЗ), например. Для ЭСР (электростатический разряд)• Цели, использование, уход, обслуживание, безопасное обращение и хранение оборудования в среде, благоприятной для ЭСР• Важность целостности и безопасности при работе с пользовательским оборудованием и информацией• Важность безопасного удаления отходов для переработки• Методы планирования, и определения приоритетов• Значение точности, проверки и внимания к деталям во всей трудовой деятельности• Важность методической трудовой деятельности• Методы и техники исследования• Ценность управления собственным непрерывным профессиональным развитием• Скорость изменения ИТ-систем и необходимость поддержания действительности	
	<p>Участник должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">• Соблюдать стандарты, правила и положения по охране труда и технике безопасности• Сохранять безопасную рабочую среду• Определить и использовать соответствующие средства индивидуальной защиты для ЭСР• Безопасно выбирать, использовать, чистить, обслуживать и хранить инструменты и оборудование• Планировать рабочую зону для максимальной эффективности и поддержания дисциплины регулярной уборки• Регулярно планировать и перепланировать и выполнять несколько задач одновременно в соответствии с меняющимися приоритетами• Эффективно работать и регулярно проверять ход выполнения и результаты• Выполнять различные требования к сертификации, такие как: Cisco, Microsoft и Linux• Быть в курсе требований "лицензии на практику" и поддерживать её срок действия• Демонстрировать тщательные и эффективные методы исследований для поддержки роста знаний• Демонстрировать энтузиазм к новым методам, системам и принимать изменения• Эффективно работать в качестве члена проектной группы	



2	Коммуникационные и межличностные навыки	5
	<p>Участник должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none">• Важность слушания как части эффективной коммуникации• Роли и требования коллег и наиболее эффективные методы коммуникации• Важность создания и поддержания продуктивных рабочих отношений с коллегами и менеджерами• Техники эффективной командной работы• Методы устранения недоразумений и противоречивых требований• Процесс управления напряженностью и гневом для решения сложных ситуаций	
	<p>Участник должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">• Демонстрировать сильные навыки слушания и опроса для углубления понимания сложных ситуаций• Управлять последовательно эффективными устными и письменными сообщениями с коллегами• Признавать и адаптироваться к меняющимся потребностям коллег• Проактивно вносить свой вклад в развитие сильной и эффективной команды• Делиться знаниями и опытом с коллегами и развивать благоприятную культуру обучения• Эффективно управлять напряженностью / гневом и давать людям уверенность в том, что их проблемы могут быть решены	
3	Поддержка пользователей и консультации	5
	<p>Участник должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none">• Особенности определенного диапазона ИТ-систем, позволяющие обеспечить широкую поддержку• Методы планирования для обеспечения стабильно высокого уровня обслуживания, удовлетворения потребностей пользователя и организации• Различные демонстрационные и презентационные методы для поддержки развития навыков и знаний пользователей• Различные методы оценки возможностей пользователя для поддержки неотложных потребностей и поощрения личного развития• Методы подготовок для удовлетворения индивидуальных стилей обучения• Тенденции и изменения в отрасли и типы усовершенствований, которые могут быть представлены пользователю• Методы переговоров для разных ситуаций, например тендер на проект	



	<p>Участник должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">• Проактивно поддерживать актуальность знаний ИТ-систем• Адекватно реагировать в пределах целевых шкал времени, для пользователей в организации и удаленных пользователей, чтобы обеспечить соответствующий уровень поддержки ИТ• Планировать, устанавливать приоритеты и регулярно переориентировать запросы на ИТ-поддержку, чтобы удовлетворять и уравнивать потребности отдельного лица и организации• Точно определять требования пользователей и оправдывать ожидания• Производить оценку затрат и времени для завершения работы• Выбирать подходящие методы демонстрации, чтобы соответствовать различным уровням опыта / возможностей• Эффективно демонстрировать ИТ-системы отдельным лицам и командам, чтобы они могли развивать свои навыки и знания• Успешно обучать людей «лицом к лицу» и дистанционно решать ИТ-проблемы, внедрять новые продукты и развивать свои навыки и знания• Признать возможности вносить идеи для улучшения продукта и общего уровня удовлетворенности пользователей• Предоставлять точные современные рекомендации по повышению качества и поиска новых ИТ-продуктов и услуг для поддержки принятия решений• Переводить потребности, вынося рекомендации, соответствующие требованиям, например бюджеты• Содействовать тендерным предложениям и тендерам на проекты	
4	Исправление проблем	25
	<p>Участник должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none">• Важность спокойного и целенаправленного подхода к решению проблем• Значение ИТ-систем и зависимость отдельных лиц и организаций от их постоянной доступности• Распространенные типы ошибок аппаратного и программного обеспечения, которые могут возникнуть• Диагностические и аналитические подходы к решению проблем• Границы собственных знаний / навыков / полномочий и источников процедур поддержки / эскалации• Стандартное время разрешения для общих проблем	



	<p>Участник должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">• Подходить к проблеме с соответствующим уровнем уверенности, чтобы успокоить пользователя по мере необходимости• Регулярно проверять работу, чтобы предотвратить / свести к минимуму проблемы на более позднем этапе• Устранять неправильную информацию для предотвращения / минимизации проблем• Демонстрировать устойчивость и настойчивость при решении проблем• Быстро распознавать и понимать проблемы, а также соблюдение самостоятельного и управляемого процесса для решения• Тщательно изучать и анализировать сложные проблемы / ситуации и применять процессы диагностики• Выбирать и использовать диагностическое программное обеспечение и инструменты для выявления проблем• Предоставлять поддержку пользователей в решении проблем посредством консультаций, руководства и обучения• Искать поддержку, когда необходимы дополнительные знания и избегать соблазна "быть поглощенным" проблемой• Проверять уровень удовлетворенности пользователей после устранения проблемы• Четко фиксировать проблему и предоставлять отчет о разрешении	
5	Дизайн	10
	<p>Участник должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none">• Сетевые среды и топологии• Логические и функциональные диаграммы• Типы и требования к местоположению активных сетевых устройств, например маршрутизаторы и коммутаторы• Варианты безопасности и их влияние• Схемы адресов• Требуемую документацию по конфигурации, например инструкция по установке	
	<p>Участник должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">• Обсуждать технические требования к дизайну для операционных систем и сетевых устройств на соответствующем уровне ответственности и подотчетности в рамках организации клиента• Предоставлять квалифицированные/лучшие рекомендации и возможные решения для клиента в соответствии с техническими требованиями и требованиями безопасности• Точно передать пожелания клиентов в логическую диаграмму• Подготовить конфигурационную документацию• Провести предварительную проверку концепции• Подготовить документ и получите подписку	
6	Установка, обновление и настройка операционных систем	25
	<p>Участник должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none">• Диапазон операционных систем и их возможности в соответствии с конкретными требованиями пользователей• Процесс выбора соответствующего драйвера для различных видов оборудования• Основные функции аппаратного обеспечения и процесс настройки• Важность соблюдения инструкций и последствий их несоблюдения• Меры предосторожности, которые необходимо предпринять перед установкой или обновлением• Цель документирования завершения установки или повышения качества	



	<p>Участник должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">• Внимательно слушать, переводить и точно определять потребности пользователей для оправдания ожиданий• Выберите операционную систему: с открытым, закрытым исходным кодом• Точно определять оборудования и соответствующие программные драйвера, необходимые для соответствия спецификациям пользователя/производителя• Постоянно проверять руководства производителей для обновления в отношении «потока работ»• Выбирать роли и/или функции операционной/серверной системы, например. Доменные службы Active Directory (роль) и резервная копия окна сервера (функция)• Обсуждать предлагаемое решение для роли/функции и соглашаться с соответствующими сторонами, например пользователи, коллеги и менеджеры• Подготовить технический документ, отражающий решение в деталях для согласования и подписания• Настраивать соответствующую роль / функцию в соответствии с инструкциями производителя или наилучшей практикой в организации• Проверять и исправлять любые проблемы и перепроверять соответствующим образом• Получить и записать одобрение системы пользователем	
7	Настройка сетевых устройств	25
	<p>Участник должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none">• Сетевые среды• Сетевые протоколы, например IPv6• Процесс построения сети и настройки сетевых устройств для обеспечения эффективной связи• Диапазон сетевых устройств, например маршрутизаторы, VoIP, IP-устройства, например камеры безопасности, принтеры, точки беспроводного доступа, межсетевое подключение	
	<p>Участник должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">• Интерпретировать требования пользователей и требования к дизайну для требований сертификации в отрасли• Применять все типы различных конфигураций, включая обновления программного и аппаратного обеспечения, на всех сетевых устройствах, которые могут отображаться в сетевой среде, включая: протоколы маршрутизации, сетевую безопасность, Wi-Fi, VoIP и т. д.• Разрабатывать и внедрять процедуры аварийного восстановления• Поддерживать записи конфигурации	