

# **KUTSESTANDARD**

---

---

08-19112008-01/3

## **INFOSÜSTEEMI TUGISPETSIALIST III**

---

---

**INFOTEHNOLOOGIA JA TELEKOMMUNIKATSIOONI KUTSENÕUKOGU**

Kutsekvalifikatsioonisüsteemi väljaarendamine

## EESSÕNA

Eesti kutsekvalifikatsiooni süsteemis määratletakse kutsekvalifikatsiooni nõudeid viiel tasemel. I tase on madalaim ja V tase kõrgeim (vt lisa A – Kutsekvalifikatsiooni süsteemi terminid). Kõik kutsed ei eelda kutsekvalifikatsiooni tasemete fikseerimist I kuni V tasemeni. Iga konkreetse kutse kvalifikatsioonitasemed, sealhulgas vajaduse korral ka haridusnõuded, määrab kindlaks kutsenõukogu.

Käesolev kutsestandard sisaldab asjaomaste institutsioonide vahel kokkulepitud nõudeid infosüsteemi tugispetsialist III kutsekvalifikatsiooni tasemele.

Kutsestandardi koostas Infotehnoloogia ja Telekommunikatsiooni Kutsenõukogu moodustatud töörühm koosseisus:

Lily Loidap	Eesti Infotehnoloogia Selts
Jaan Oruaas	Eesti Infotehnoloogia Selts
Kaie Piiskop	Riiklik Eksami ja Kvalifikatsioonikeskus
Kristjan Kangur	ADM Group
Urve Mets	BCS Koolitus
Tanel Tammet	TTÜ

2004. a novembris - detsembris viidi läbi kutsestandardi kavandi arvamusküsitlus. Kutsestandardi lõppredaktsiooni koostamisel on töörühm arvestanud arvamusküsitlustel tehtud ettepanekuid ja märkusi.

Käesolev kutsestandard on koostatud uustöötlusena.

Käesolev infosüsteemi tugispetsialist III kutsestandardi jõustumisel kaotab kehtivuse 16. detsembril 2004. a Infotehnoloogia ja Telekommunikatsiooni Kutsenõukogu otsusega nr 9 kinnitatud infosüsteemi tugispetsialist III kutsestandard.

Käesolev infosüsteemi tugispetsialist III kutsestandard on kinnitatud 19. november 2008. a Infotehnoloogia ja Telekommunikatsiooni Kutsenõukogu otsusega nr 15.

Kutsestandardis määratletud kutsekvalifikatsioon on kantud kutseregistrisse.

## 1 KASUTUSALA

Kutsestandardite kasutusala on järgmine:

- 1) töötajate kvalifikatsiooninõuete määratlemine
- 2) õppekavade, koolitusprogrammide väljatöötamine
- 3) eksaminõuete väljatöötamine, kutsekvalifikatsiooni tõendamine ja hindamine
- 4) aluse andmine rahvusvaheliste kvalifikatsiooni tõendavate dokumentide võrdlemiseks

## 2 KUTSESTANDARDIGA SEONDUVAD STATISTILISED KOODID

Eesti Majanduse Tegevusalade Klassifikaatori<sup>1</sup> järgi kuulub IT spetsialisti töö arvutiteeninduse valdkonda, kood 72.

Ametite Klassifikaatori<sup>2</sup> järgi kuuluvad IT spetsialistid 3. pearühma “Keskastme spetsialistid ja tehnikud”, kood 3121.

## 3 KUTSENIMETUS JA KUTSEKVALIFIKATSIOONI TASE

Eesti keeles:	Infosüsteemi tugispetsialist III
Inglise keeles:	IT system support specialists III
Vene keeles:	Специалист по техобслуживанию инфосистем III
Soome keelses:	ATK systeemin tukihenkilö III

## 4 KUTSEKIRJELDUS

Infosüsteemi (IS) tugispetsialistid töötavad erinevate tegevusvaldkondade ettevõtetes infosüsteemide tugiteenuse pakkujatena. Peamisteks ülesanneteks on olla hea partner IT ettevõttele ja IT alaste teadmiste edasiviija oma ettevõtte teistele töötajatele. IS tugispetsialisti III taseme saavutanud isik on üks ettevõtte võtmeisikutest, kuna suudab teostada enamiku IT ning IS otsused iseseisvalt.

Peamised tööülesanded on:

1. Kasutajate juhendamine IT ja IS kasutamisel
2. Süsteemne ettevõtte IT vajaduste kaardistamine
3. Osalemine IT ja IS hangetes, hankedokumentide koostamine
4. IS töögruppides osalemine
5. IS koolituste korraldamine ettevõtte töötajatele
6. Probleemide lahendamise organiseerimine
7. Ettevõtte IS ja IT arengukavade haldamine

IS tugiisik suudab iseseisvalt ning adekvaatselt anda edasi ettevõtte vajadusi IT partnerile ning kontrollida partneri töö kvaliteeti. Samuti suudab organiseerida uute IS arenduste juurutamise ning pakub igakülgset tuge kasutajatele oma organisatsioonis. Tööga toimetulekuks on head suhtlemis-, meeskonnatöö- ja klienditeenindusoskused sama olulised kui tehnilised teadmised – oskused ja soov uurida probleemide tekkepõhjusti ning oskus analüüsida probleemide olemust. Vajalikud isikuomadused on pändlikkus, õpivalmidus, analüütilisus ja initsiatiivikus. Töötaja peab omama ka

---

<sup>1</sup> Statistical classification of economics activities in the European Community (NACE) eestistatud versioon

<sup>2</sup> International Standard Classification of Occupations (ISCO-88) eestistatud versioon

saavutusvajadust, planeerimisoskust, uuenduste ja ideede genereerimise võimet ning loominguulisust.

Infosüsteemi tugispetsialist III kutsekvalifikatsiooni tõendamisel on soovitatav haridustase erialane kutsekõrgharidus. Eeldatav on teadmiste ja oskuste omamine vastavalt infotehnoloogia spetsialist II kutsestandardi (EUCIP baastase) nõuetele ja kolm aastat kutsealase töö kogemust. Vajalik on kutsealane täiendkoolitus ja regulaarne enesetäiendamine.

Infosüsteemi tugispetsialist III spetsialiseerumisvaldkonnad võivad olla näiteks kommunikatsioonitehnoloogia, serverid ja operatsioonisüsteemid, andmebaasid, rakendusprogrammid, andmeturve.

## **5 KUTSEOSKUSNÕUDED (vt lisa B)**

### **5.1 Üldoskused ja -teadmised**

#### 5.1.1 Majandus – kesktase

#### 5.1.2 Õigusaktid – algtase

- 1) kutsealaga seonduvad õigusaktid
- 2) tööõigus

#### 5.1.3 Suhtlemine – kesktase

- 1) suhtlemisteooria põhimõisted
- 2) erinevad suhtlustehnikad – verbaalne ja mitteverbaalne suhtlemine, sealhulgas efektiivne kuulamine, kehakeel, kehtestav käitumine jms
- 3) kiire orienteerumine situatsioonis, rollitaju
- 4) meeskonnatööoskus

#### 5.1.4 Klienditeenindus – kesktase

- 1) teeninduskultuuri alused
- 2) erinevate klientide vajaduste hindamine
- 3) positiivse mulje loomine

#### 5.1.5 Keeleoskus

- 1) eesti keel – kesktase
- 2) 1 võõrkeel – kesktase

#### 5.1.6 Töökeskkond

- 1) tööohutus
- 2) tervishoid ja ergonoomika
- 3) tööhügieen
- 4) elektriohutus
- 5) tuleohutus
- 6) jäätmekäitlus
- 7) esmaabi

### **5.2 Põhioskused ja –teadmised**

#### 5.2.1 Ärianalüüs

- 1) oskab välja selgitada ja kirjeldada ettevõtte äri vajadusi
- 2) oskab äri vajadused korrektses vormis IT partneritele edastada
- 3) teab ärimodelleerimise vahendeid ja põhimõtteid

#### 5.2.2 Infosüsteemide loomisprotsess

- 1) teab infosüsteemide loomise erinevaid mudeleid
- 2) orienteerub hästi vähemalt ühes mudelis
- 3) hindab pakutava loomisprotsessi riske
- 4) hindab ettevõtte töötajate panustamist IS loomise protsessi

- 5) oskab koostada lähteülesannet koostöös IT ettevõtte esindajaga
  - 6) hindab pakutava skoobi õigsust
- 5.2.3 Infosüsteemide dokumenteerimine
- 1) teab infosüsteemide dokumenteerimise põhimõtteid
  - 2) teab erinevaid dokumenteerimismeetodeid
  - 3) oskab lugeda objekt orienteeritud modelleerimismeetodis koostatud mudeleid
  - 4) saab aru infosüsteemi loomisprotsessis tekkivast dokumentatsioonist
  - 5) oskab koostada korrektset lähteülesannet
  - 6) oskab hinnata dokumentatsiooni piisavust ning korrektsust
- 5.2.4 Veasituatsioonide kirjeldamine, testimine
- 1) teab erinevaid vigade testimismeetodeid
  - 2) teab tihtiesinevaid vigu ning oskab neid testida
  - 3) teab vigade kirjeldamise meetodeid
  - 4) oskab koostada korrektseid testiraporteid
  - 5) oskab lugeda ja koostada testimiskava
- 5.2.5 Kasutajatugi ja koolitus
- 1) teab kasutajatoe funktsiooni ning käitumisnorme
  - 2) oskab suhelda kliendiga
  - 3) oskab korrektselt üles kirjutada kasutaja poolt edastatud vea
  - 4) oskab kirjutada kasutajajuhendit
  - 5) teab erinevaid koolitusmeetodeid
  - 6) oskab läbi viia personaalset kasutajakoolitust

## **6 KEHTIVUSAEG**

Kutsestandard kehtib kuni 31.12. 2012. Vastavalt vajadusele võib standardit muuta enne standardi kehtivusaja lõppu.

## KUTSEKVALIFIKATSIOONI SÜSTEEMI TERMINID

Kutsestandard – dokument, mis määrab kindlaks kutsekvalifikatsioonist tulenevad nõuded teadmiste, oskuste, vilumuste, kogemuste, väärtushinnangutele ja isikuomadustele.

Kutsekvalifikatsioon – antud kutsealal nõutav kompetentsuse tase, mida tunnustatakse kas reguleeritud, ajalooliselt või rahvusvaheliselt kujunenud nõuete alusel.

I tase – töötaja täidab tööülesandeid ühesuguses olukorras, on omandanud kutsealased oskused ja teadmised enamasti kutsealasel väljaõppel, võib vajada juhendamist töö käigus, vastutab oma tööülesannete täitmise eest;

II tase – töötaja täidab tööülesandeid erisuguses olukorras, lisaks enamasti kutsealasel väljaõppel omandatud oskustele ja teadmiste omab vilumust ja kogemust, töötab iseseisvalt, vastutab oma tööülesannete täitmise eest;

III tase – töötaja täidab tööülesandeid erisuguses ja vahelduvas olukorras, lisaks enamasti kutsealasel väljaõppel omandatud oskustele ja teadmiste ning vilumuste ja kogemuste omab meisterlikkust, valmisolekut kutsealaste oskuste ja teadmiste edasiandmiseks, korraldab ressurside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest;

IV tase – töötaja täidab analüüsimist ja otsustamist eeldavaid tööülesandeid muutuv olukorras, omab kutsealaseid teadmisi ja oskusi; korraldab ressurside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest;

V tase – töötaja täidab teadmiste laiendamist, probleemide lahendamist, teaduslike teooriate ja mõistete rakendamist, olemasolevate teadmiste analüüsimist, süstematiseerimist ja edasiarendamist ning õpetamist eeldavaid tööülesandeid muutuv olukorras, omab laialdasi kutsealaseid teadmisi ja oskusi, korraldab ressurside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest.

## **KUTSEOSKUSNÕUDED**

Üldoskused ja -teadmised – tegevusvaldkondi läbivad nõuded üldistele oskustele ja teadmistele.

Põhioskused ja -teadmised – kutsealal tegutsemiseks vajalikud nõuded oskustele ja teadmistele.

Erioscused ja -teadmised – nõuded oskustele ja teadmistele, mis on seotud spetsialiseerumisega.

Lisaoskused ja -teadmised – soovituslikud oskused ja teadmised, mis toetavad ja laiendavad kutseoskusi või seonduvad lisakvalifikatsiooniga.

Isikuomadused ja võimed – nõuded kutsealal töötamiseks eeldatavatele isiku- ja isiksuslikele omadustele ja füüsilistele võimetele.

## **KONKREETSETE TEADMISTE JA OSKUSTE TASEMETE KIRJELDUSED**

Algtase – mõistete, faktide ja põhimõtete teadmine; põhiliste töövõtete valdamine.

Kesktaase – mõistete ja faktide tõlgendamine ja võrdlemine, seoste loomine; mitmekesiste töövõtete valdamine.

Kõrgtase – seostatud faktide alusel analüüsimine, prognoosimine, järeldamine, üldistamine, hindamine; mitmekesiste keerukate töövõtete valdamine.