Модель компетенции начальника Отдела IT-технологий Технической дирекции

Название компетенций	1. Базовый уровень	2. Продвинутый уровень	3. Экспертный уровень
1. КОРПОРАТИВНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ			
2. УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ КОМПЕТЕНЦИИ			
3. ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ			
Должен знать	**Нормативно-правовые и корпоративные основы** Знает положения Конституции Республики Казахстан и законодательства в сфере акционерных обществ, масс-медиа и авторского права, а так же законодательство в сфере информатизации. Разбирается в актах Президента и Правительства Республики Казахстан, Уставе Общества, Положении о Технической дирекции и Отделе IT-технологий. Учитывает требования антикоррупционного законодательства, правила внутреннего трудового распорядка и нормы корпоративной этики. Осознаёт границы персональной ответственности в рамках должности. **Общие основы IT-среды** Понимает назначение IT-систем, серверной и пользовательской инфраструктуры. Разбирается в принципах построения локальных сетей, эксплуатации рабочих станций и периферийных устройств. Знает базовые категории программного обеспечения и общие принципы пользовательской технической поддержки. Ориентируется в установленном порядке эксплуатации IT-ресурсов. Понимает основные принципы ведения договорной и закупочной деятельности в IT-направлении. **Безопасность и регламентные требования** Знает требования охраны труда, пожарной безопасности и порядок действий при чрезвычайных ситуациях. Разбирается в базовых принципах информационной безопасности и правилах работы с цифровыми активами. Учитывает регламентные требования при организации IT-деятельности.	**Управление IT-процессами и инфраструктурой** Понимает принципы построения и сопровождения корпоративной IT-инфраструктуры. Разбирается в архитектуре сетей, серверных решений и систем хранения данных. Ориентируется в процессах технической поддержки и сервисного обслуживания. Осознаёт требования к доступности, стабильности и непрерывности IT-сервисов. **Информационная безопасность и ИКТ** Понимает требования в области ИКТ и информационной безопасности. Разбирается в принципах разграничения доступа, резервного копирования и реагирования на инциденты. Учитывает риски информационной безопасности при эксплуатации и развитии IT-систем. **Процессный и договорной контекст** Разбирается в принципах планирования работы IT-подразделения. Понимает основы подготовки технической документации и спецификаций. Учитывает требования системы менеджмента качества при реализации IT-процессов.	**Стратегическое развитие IT-направления** Глубоко понимает роль IT в развитии Общества и автоматизации бизнес-процессов. Формирует целостное представление о цифровом развитии медиакомпании. Разбирается в управлении жизненным циклом IT-систем и их интеграции в производственные процессы. Осознаёт влияние IT-решений на операционную устойчивость и эффективность Общества. **Управление рисками и устойчивостью IT-среды** Системно понимает природу IT-рисков и способы их минимизации. Разбирается в подходах к обеспечению отказоустойчивости и непрерывности сервисов. Осознаёт ответственность за защиту информационных активов и соблюдение требований ИБ и СМК. **Управление персоналом IT-блока** Понимает принципы управления IT-персоналом и развития профессиональных компетенций. Разбирается в подходах к оценке результативности и формированию кадрового резерва. Осознаёт значение взаимозаменяемости и устойчивости команды.
Должен уметь	**Административное руководство Отделом** Организует повседневную работу Отдела, распределяет задачи и контролирует их выполнение. Обеспечивает соблюдение трудовой и исполнительской дисциплины. Ведёт табель учёта рабочего времени и отвечает за корректность административных действий. **Организация IT-поддержки** Обеспечивает функционирование технической поддержки пользователей. Контролирует состояние оборудования и сетевой инфраструктуры. Организует обучение пользователей и ведение установленной отчётности.	**Оперативное управление IT-инфраструктурой** Обеспечивает стабильную работу IT-систем и сетей. Координирует устранение инцидентов и технических сбоев. Контролирует проведение регламентных и профилактических работ. Взаимодействует с подрядчиками и поставщиками IT-услуг. **Проектная и договорная деятельность** Организует IT-проекты, разрабатывает технические задания и спецификации. Участвует в закупках оборудования и программного обеспечения. Контролирует исполнение договорных обязательств и соблюдение сроков работ. **Контроль качества и информационной безопасности** Обеспечивает соблюдение требований информационной безопасности и СМК. Участвует во внутренних аудитах. Реализует корректирующие и предупреждающие меры при выявлении отклонений.	**Стратегическое управление IT-функцией** Инициирует внедрение новых IT-решений и технологий. Развивает цифровые сервисы, ориентируясь на стратегические цели Общества. Обеспечивает согласованность IT-инициатив с общей стратегией развития. **Кризисное управление** Принимает управленческие решения при критических IT-сбоях. Обеспечивает восстановление сервисов и минимизацию последствий инцидентов. Отвечает за устойчивость и надёжность IT-среды. **Замещение и расширенная управленческая роль** Исполняет функции руководителя IT-направления Технической дирекции при необходимости. Координирует взаимодействие с другими подразделениями. Представляет отдел IT технологии Отдела перед руководством Общества.

Тургунбеков А.М.

Модель компетенции ведущего инженера Отдела IT-технологий Технической дирекции

Название компетенций	1. Базовый уровень	2. Продвинутый уровень	3. Экспертный уровень
1. КОРПОРАТИВНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ			
2. УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ КОМПЕТЕНЦИИ			
3. ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ			
Должен знать	**Нормативно-правовые и корпоративные знания** Понимает основные положения Конституции Республики Казахстан и законодательства в сфере акционерных обществ, масс-медиа и информатизации. Ориентируется в актах Президента и Правительства Республики Казахстан, внутренних нормативных документах Общества, Уставе и регламентах Отдела IT-технологий. Соблюдает правила внутреннего трудового распорядка, нормы корпоративной этики и требования информационной безопасности. Осознаёт границы персональной ответственности при выполнении служебных обязанностей. **Базовые основы IT-инфраструктуры** Разбирается в назначении и режимах работы IT-систем, серверов, рабочих станций и сетевого оборудования. Знает принципы построения локальных сетей, основные типы программного обеспечения и базовые методы диагностики типовых неисправностей. Применяет установленные регламенты эксплуатации IT-среды, обеспечивая корректность выполняемых операций. **Безопасность и регламентные требования** Ориентируется в требованиях охраны труда, техники безопасности и пожарной безопасности. Знает порядок действий при аварийных и внештатных ситуациях. Соблюдает базовые требования по защите информации при работе с IT-системами и служебной документацией.	**Эксплуатация и сопровождение IT-систем** Понимает принципы установки, настройки и сопровождения аппаратного и программного обеспечения. Применяет методы резервного копирования и восстановления данных, обеспечивает устойчивую работу корпоративных IT-сервисов. Контролирует корректность эксплуатации систем и соблюдение требований информационной безопасности на своём участке ответственности. **Информационная безопасность и управление рисками** Ориентируется в требованиях информационной безопасности и принципах управления IT-рисками. Участвует в работах по устрнению инцидентов ИБ по установленным алгоритмам реагирования в Обществе. Обеспечивает соблюдение регламентов защиты информации работниками подразделений, минимизируя технологические и операционные риски. **Процессный и договорной контекст** Разбирается в принципах организации и планирования работы IT-подразделения. Участвует в подготовке технической документации, спецификаций и сопровождающих материалов. Учитывает требования системы менеджмента качества при выполнении IT-задач и взаимодействии с поставщиками оборудования и услуг.	**Развитие и внедрение IT-решений** Глубоко понимает жизненный цикл IT-систем и принципы их интеграции в бизнес-процессы Общества. Инициирует и сопровождает внедрение IT-решений, ориентированных на повышение операционной эффективности. Оценивает результативность решений и отвечает за обоснованность технических рекомендаций. **Устойчивость и надёжность IT-среды** Системно идентифицирует критические IT-риски и формирует меры по обеспечению отказоустойчивости и непрерывности сервисов. Применяет алгоритмы реагирования при аварийных ситуациях, минимизируя последствия сбоев. **Функциональное замещение и координация** Обеспечивает преемственность IT-функций, координирует работу IT-персонала и взаимодействие с руководством Технической дирекции. Представляет обоснованную IT-позицию при принятии управленческих решений.
Должен уметь	**Эксплуатация и техническая поддержка** Обеспечивает работоспособность компьютерного оборудования, сетей и программного обеспечения. Выполняет диагностику и устранение типовых неисправностей, оказывает техническую поддержку пользователям в рамках регламентов. **Исполнительская и отчётная деятельность** Выполняет поставленные задачи в установленные сроки, ведёт техническую документацию и отчётность. Своевременно информирует руководство о состоянии IT-систем и выявленных отклонениях.	**Оперативное IT-управление** Координирует устранение IT-инцидентов, организует переход на резервные решения, контролирует регламентные и профилактические работы. Отвечает за устойчивость и доступность IT-сервисов. **Проектная и договорная деятельность** Разрабатывает технические задания и спецификации, участвует в договорной работе и закупках IT-оборудования и ПО. Контролирует выполнение обязательств подрядчиков. **Контроль качества и ИБ** Обеспечивает соблюдение требований информационной безопасности и СМК, участвует во внутренних аудитах и реализации корректирующих мероприятий.	**Стратегическое IT-участие** Инициирует и обосновывает IT-решения, соответствующие стратегии Общества. Оценивает их практическую результативность и влияние на производственные процессы. **Кризисное управление** Принимает решения при критических IT-сбоях, организует восстановление сервисов и минимизирует последствия инцидентов ИБ. Несёт персональную ответственность за устойчивость IT-среды. **Замещение и расширенная роль** Исполняет функции начальника Отдела IT-технологий при необходимости. Координирует работу команды, обеспечивает непрерывность IT-процессов и представляет IT-позицию Отдела перед руководством.

Модель компетенции системного администратора Отдела IT-технологий Технической дирекции

Название компетенций	1. Базовый уровень	2. Продвинутый уровень	3. Экспертный уровень
1. КОРПОРАТИВНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ			
2. УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ КОМПЕТЕНЦИИ			
3. ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ			
Должен знать	**Нормативно-правовые и корпоративные знания** Знает требования Конституции Республики Казахстан и законодательства в сфере акционерных обществ, масс-медиа и информатизации. Ориентируется во внутренних нормативных документах Общества, Уставе, положениях Технической дирекции и Отдела IT-технологий. Соблюдает правила внутреннего трудового распорядка, нормы корпоративной этики, требования охраны труда, пожарной и информационной безопасности, принимая персональную ответственность в пределах своей компетенции. **Основы системного администрирования** Разбирается в принципах построения и функционирования локально-вычислительных сетей, структурированных кабельных систем и сетевого оборудования. Знает назначение рабочих станций и серверов, применяет базовые методы диагностики аппаратных и программных неисправностей. Выполняет типовые задачи системного администрирования в соответствии с установленными регламентами. **Безопасность и регламентные требования** Владеет установленным порядком действий при аварийных и чрезвычайных ситуациях. Соблюдает требования по защите информации при работе с IT-системами и оборудованием, обеспечивая безопасную эксплуатацию и сохранность данных.	**Сетевые и серверные технологии** Разбирается в администрировании сетевого оборудования и серверных платформ под управлением Windows и Unix-подобных операционных систем.Отвечает за стабильность и корректную работу сетевой и серверной инфраструктуры на своём участке. **Процессный и документационный контекст** Ориентируется в планировании IT-работ и ведении эксплуатационной документации. Участвует в подготовке технических спецификаций и материалов для закупок оборудования. Учитывает требования системы менеджмента качества при выполнении IT-задач, отвечая за полноту и актуальность технической документации.	**Информационная безопасность и устойчивость систем** Глубоко ориентируется в архитектуре IT-среды и принципах защиты сетей и серверов. Управляет разграничением доступа, реагирует на инциденты информационной безопасности, обеспечивает отказоустойчивость и непрерывность критичных сервисов. Несёт ответственность за сохранность информационных активов и снижение IT-рисков. **Развитие и оптимизация IT-среды** Инициирует внедрение и оптимизацию IT-решений, направленных на повышение эффективности производственных процессов. Оптимизирует архитектуру сетей и серверов с учётом производительности, безопасности и затрат. Оценивает целесообразность технических решений и адаптирует инфраструктуру под текущие и перспективные задачи Общества. **Функциональное замещение и взаимодействие** Выстраивает рабочее взаимодействие с начальником Отдела и Технической дирекцией. Координирует действия при сложных авариях и инцидентах, временно замещает коллег, обеспечивая непрерывность IT-функций. Передаёт техническую экспертизу и выступает внутренним экспертом по вопросам IT-инфраструктуры.
Должен уметь	**Эксплуатация IT-оборудования и сетей** Обслуживает рабочие станции и локально-вычислительные сети, устанавливает и настраивает программное обеспечение, выполняет первичную конфигурацию сетевых устройств. Диагностирует типовые аппаратные и программные неисправности, устраняет сбои в пределах своей зоны ответственности. Владеет методами установки, настройки и сопровождения серверного оборудования и систем хранения данных. Создаёт и обслуживает RAID-массивы, устраняет сетевые и серверные сбои, взаимодействует с провайдерами связи по техническим вопросам. Обеспечивает доступность IT-ресурсов и своевременное устранение инцидентов. Применяет сетевые протоколы IPv4/IPv6, DNS, DHCP, VLAN, VPN и технологии беспроводных сетей. **Техническая поддержка и отчётность** Оказывает техническую поддержку пользователям, фиксирует обращения и результаты их обработки. Ведёт эксплуатационную документацию, соблюдает установленные регламенты и своевременно информирует руководство о выявленных инцидентах.	**Оперативное администрирование инфраструктуры** Администрирует серверы и сетевые сервисы, настраивает и сопровождает Active Directory, DNS, DHCP, VPN и иные инфраструктурные компоненты. Обеспечивает резервирование и восстановление данных, контролирует доступность и производительность сервисов. **Реагирование на инциденты и сбои** Самостоятельно устраняет сетевые и серверные неисправности, организует взаимодействие с провайдерами и подрядчиками. Обеспечивает переход на резервные решения, участвует в анализе причин инцидентов и реализации профилактических мер. **Контроль информационной безопасности** Обеспечивает соблюдение требований информационной безопасности при эксплуатации IT-систем, участвует во внутренних проверках и аудитах. Реализует корректирующие и предупреждающие мероприятия при выявлении отклонений.	**Управление устойчивостью IT-среды** Координирует действия при критических сбоях и авариях, обеспечивает приоритетное восстановление ключевых сервисов. Минимизирует последствия инцидентов, принимая ответственность за итоговый технический результат. **Развитие и модернизация инфраструктуры** Инициирует и сопровождает модернизацию серверной и сетевой инфраструктуры, участвует в проектировании СКС и внедрении новых решений. Формирует предложения по развитию IT-среды с учётом текущих и перспективных нагрузок. **Замещение и расширенная ответственность** Замещает сотрудников IT-подразделения при их отсутствии, обеспечивает непрерывность IT-процессов. Представляет техническую позицию Отдела во взаимодействии с руководством и смежными подразделениями, отвечая за стабильность и безопасность IT-инфраструктуры.

Модель компетенции инженера компьютерной техники Отдела IT-технологий Технической дирекции

Название компетенций	1. Базовый уровень	2. Продвинутый уровень	3. Экспертный уровень
1. КОРПОРАТИВНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ			
2. УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ КОМПЕТЕНЦИИ			
3. ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ			
Должен знать	**Нормативно-правовые и корпоративные основы** Знает основные положения Конституции Республики Казахстан, законодательства в сфере акционерных обществ и масс-медиа, ориентируется во внутренних нормативных документах Общества. Руководствуется Уставом, регламентами Технической дирекции и Отдела IT-технологий, соблюдает требования корпоративной этики, ИКТ и информационной безопасности. Осознаёт персональную ответственность за соблюдение установленных правил и процедур. **Основы компьютерной техники** Разбирается в назначении и принципах работы рабочих станций, составе и совместимости основных компонентов ПК. Применяет базовые принципы сборки, конфигурирования и первичной диагностики компьютерной техники. Следует установленным инструкциям и техническим регламентам. **Охрана труда и безопасность** Владеет требованиями охраны труда, техники и пожарной безопасности, порядком действий при аварийных ситуациях. Соблюдает правила безопасной эксплуатации компьютерной техники и оборудования.	**Эксплуатация и обслуживание техники** Владеет методами установки и настройки операционных систем и прикладного ПО, выполняет диагностику и устранение неисправностей рабочих станций. Обеспечивает обслуживание периферийной и копировально-множительной техники, контролирует наличие расходных материалов. Отвечает за готовность оборудования к производственным задачам. **Компьютерные сети и пользовательская среда** Ориентируется в принципах построения локальных сетей и подключении рабочих мест к корпоративной инфраструктуре. Взаимодействует с системными администраторами при решении сетевых и инфраструктурных вопросов. Обеспечивает устойчивость пользовательской IT-среды. **Процессы и документация** Владеет порядком планирования технических работ, оформляет заявки, ведёт эксплуатационную и учётную документацию. Соблюдает требования системы менеджмента качества и установленный порядок учёта оборудования.	**Развитие компьютерной инфраструктуры** Экспертно оценивает конфигурации компьютерной техники с учётом задач эфирного и производственного процесса. Формирует предложения по оптимизации и развитию рабочих станций, ориентируясь на надёжность, масштабируемость и эффективность. **Устойчивость и аварийное реагирование** Системно анализирует технические риски, применяет алгоритмы действий при сбоях и авариях. Организует переход на резервное оборудование, обеспечивая непрерывность производственных процессов и эфира. **Инженерное взаимодействие и замещение** Координирует взаимодействие с IT-персоналом при сложных инцидентах, временно замещает коллег. Обеспечивает передачу инженерной экспертизы и поддерживает устойчивость IT-процессов Общества.
Должен уметь	**Эксплуатация и поддержка рабочих станций** Обеспечивает исправную работу рабочих станций и периферийной техники. Устанавливает и настраивает операционные системы и прикладное программное обеспечение. Выполняет первичную диагностику аппаратных и программных неисправностей. Отвечает за корректность эксплуатации оборудования в пределах своей зоны ответственности. **Исполнительская и отчётная деятельность** Выполняет производственно-технические задания в установленные сроки. Ведёт техническую документацию и учёт выполненных работ. Соблюдает регламенты и инструкции, своевременно информирует руководство о выявленных неисправностях и отклонениях.	**Оперативное устранение неисправностей** Устраняет неисправности компьютерной техники и рабочих станций, выполняет мелкий ремонт оборудования. Организует замену неисправных узлов и комплектующих, минимизируя простои пользователей и производственных процессов. Отвечает за восстановление работоспособности оборудования. **Монтаж и конфигурирование техники** Устанавливает и конфигурирует компьютеры и периферийные устройства с учётом производственных задач. Подключает рабочие места к корпоративной сети во взаимодействии с IT-персоналом. Обеспечивает готовность компьютерной техники к использованию в эфирных и производственных процессах. **Контроль качества и соблюдение процессов** Соблюдает требования системы менеджмента качества при выполнении технических работ. Участвует во внутренних проверках и реализует корректирующие меры при выявлении отклонений. Отвечает за качество и устойчивость выполняемых технических операций.	**Техническое развитие и устойчивость** Инициирует улучшения конфигураций рабочих станций и компьютерной техники, ориентируясь на надёжность и производственные требования. Обеспечивает устойчивую работу оборудования за счёт оптимизации технических решений. Принимает ответственность за соответствие техники задачам эфира и производства. **Работа в аварийных ситуациях** Принимает технические решения при сбоях и авариях, координирует восстановление работоспособности оборудования. Обеспечивает сокращение простоев и минимизацию последствий технических остановок. Отвечает за стабильность IT-поддержки в кризисных условиях. **Взаимозаменяемость и ответственность** Замещает коллег при их отсутствии, обеспечивая непрерывность IT-поддержки пользователей. Поддерживает стабильность IT-процессов и взаимодействие с подразделениями. Несёт персональную ответственность за состояние и надёжность компьютерной техники Общества.