

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Саидов Заурбек Асланбекович
Должность: Ректор
Дата подписания: 12.01.2024
Уникальный программный ключ:
2e8339f3ca5e6a5b4531845a12d1bb5d1821f0ab

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**ФГБОУ ВО «ЧЕЧЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМ.
А.А. КАДЫРОВА»**

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

**профессионального модуля «ПМ.01 Поддержка клиентов по вопросам
эксплуатации технологических компонентов инфокоммуникационных
систем»**

по профессии среднего профессионального образования

09.01.05 Оператор технической поддержки

(профессия)

среднее общее образование

(уровень образования)

Очная форма обучения

Грозный, 2026

Рабочая программа учебной практики профессионального модуля «ПМ.01 Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонентов инфокоммуникационных систем» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 09.01.05 Оператор технической поддержки, утверждённого приказом Минпросвещения России от 11.12.2022 № 964.

Организация-разработчик: Профессиональный колледж ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова».

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной практики является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по профессии 09.01.05 Оператор технической поддержки в части освоения профессионального модуля «ПМ.01 Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонентов инфокоммуникационных систем» и соответствующих общих и профессиональных компетенций:

Общие компетенции:

Код	Наименование
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно

	действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Профессиональные компетенции:

Код	Наименование
ВД	Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонентов инфокоммуникационных систем
ПК 1.1.	Обрабатывать поступающие запросы на обслуживание от клиентов
ПК 1.2.	Инструктировать клиентов в решении типовых запросов
ПК 1.3.	Документировать сведения об устройствах и запросах клиентов с применением инструментария баз знаний.

1.2. Место практики в структуре образовательной программы

Учебной практика входит в состав профессионального модуля «ПМ.01 Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонентов инфокоммуникационных систем».

1.3. Количество часов на освоение программы практики

Всего: 108 академических часов (согласно учебному плану колледжа).

2. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ПРАКТИКИ

2.1. Требуемый практический опыт, умения, знания

Иметь практический опыт:

- своевременной обработки запросов пользователей
- установки и контроля сроков на обработку запросов пользователей
- сбора и обработки входящих обращений по внешним и внутренним каналам (социальные сети, специализированные форумы, контактный центр, входящие сообщения электронной почты)
- работы с единой базой решений

- предоставления ответов на наиболее часто задаваемые вопросы по поддерживаемым инфокоммуникационным системам и/или их составляющим
- консультирования по типовым решениям проблем, возникающих в поддерживаемых инфокоммуникационных системах и/или их составляющих
- перенаправления заявки клиента к соответствующим специалистам технических подразделений или к руководителю первой линии группы технической поддержки для разрешения возникшей проблемы
- применения инструментария баз знаний
- оформления технической документации

Уметь:

- создавать списки заявок в сервисе для поддержки клиентов
- оперативно реагировать на поступающие инциденты и запросы
- обрабатывать инциденты и запросы с первого раза, без потерь времени на доработки
- устанавливать и контролировать сроки на обработку запросов пользователей
- работать с различными операционными системами
- работать с компьютером на уровне опытного пользователя
- анализировать и решать типовые запросы клиентов
- объяснять клиентам пути решения возникшей проблемы
- координировать решение типовых проблем, с которыми обратился клиент, со специалистами соответствующих технических подразделений организации (специалистами второго уровня технической поддержки)
- обрабатывать информацию с использованием современных технических средств
- работать с информационными системами и базами данных клиентов, поддерживаемым оборудованием и программным обеспечением
- сопровождать техническую документацию по объектам инфокоммуникационных систем
- пользоваться нормативно-технической документацией в области инфокоммуникационных технологий

Знать:

- программное обеспечение для регистрации и обработки заявок
- порядок обработки обращений в службу поддержки
- роли в структурной системе поддержки
- этика делового общения
- регламент обработки обращений в структурное подразделение технической поддержки

- основные технические характеристики и архитектуру поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих
- типовые решения и ответы на наиболее часто задаваемые вопросы по поддерживаемым инфокоммуникационным системам и/или их составляющим
- терминология и правила чтения технической документации
- принципы классификации и кодирования информации
- руководства пользователя, предоставленные разработчиками поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих
- организационная структура организации
- основы психологии
- отраслевые и локальные нормативно-правовые акты, действующие в организации

2.2. Виды работ

- Подготовительный этап: закрепление за руководителем практики, выдача индивидуального задания, инструктаж по технике безопасности и пожарной безопасности
- Основной этап: создание списков заявок в сервисе для поддержки клиентов; обработка инцидентов и запросов; установка и контроль сроков на обработку запросов пользователей; работа с различными операционными системами; анализ и решение типовых запросов клиентов; объяснение клиентам путей решения возникшей проблемы; координация решения типовых проблем со специалистами технических подразделений; обработка информации с использованием современных технических средств; работа с информационными системами и базами данных клиентов; сопровождение технической документации; использование нормативно-технической документации
- Этап обработки и анализа информации: использование нормативно-правовых актов, анализ и обработка информации, формулирование выводов
- Этап подготовки отчета о практике в соответствии с установленными требованиями

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение приведено на уровне образовательной программы в целом (источник: ОПОП, раздел «Ресурсное обеспечение»), поскольку исходные документы колледжа не дифференцируют его по отдельным профессиональным модулям.

Требования к материально-техническому обеспечению образовательной программы

Специальные помещения должны представлять собой учебные аудитории для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной и воспитательной работы, мастерские и лаборатории, оснащенные оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов.

Перечень специальных помещений

Кабинеты, помещения и лаборатории, задействованные при организации учебной, самостоятельной и воспитательной работы, оснащены необходимым оборудованием в соответствии с рабочими программами дисциплин и профессиональных модулей.

Спортивный комплекс: спортивный зал.

Залы: библиотека, читальный зал с выходом в Интернет; актовый зал.

Требования к учебно-методическому обеспечению образовательной программы

Библиотечный фонд образовательной организации должен быть укомплектован печатными изданиями и (или) электронными изданиями по каждой дисциплине (модулю) из расчета не менее 0,25 экземпляра каждого из изданий, указанных в рабочих программах дисциплин (модулей) в качестве основной литературы, на одного обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих соответствующую дисциплину (модуль).

В случае наличия электронной информационно-образовательной среды допускается замена печатного библиотечного фонда предоставлением права одновременного доступа не менее 25 процентов обучающихся к цифровой (электронной) библиотеке.

Обучающимся должен быть обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин (модулей) и подлежит обновлению (при необходимости).

Образовательная программа должна обеспечиваться учебно-методической документацией по всем учебным дисциплинам (модулям).

Обучающиеся инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья должны быть обеспечены печатными и (или) электронными учебными изданиями, адаптированными при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Перечень необходимого комплекта лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства.

3.2. Общие требования к организации практики

Общие требования к организации практики определяются Положением о практической подготовке обучающихся, осваивающих образовательные программы среднего профессионального образования, утверждённым в ФГБОУ ВО «ЧГУ им. А.А. Кадырова».

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ

Результаты (компетенции)	Формы и методы контроля
ПК 1.1. Обращивать поступающие запросы на обслуживание от клиентов	Корректность регистрации и обработки реальных обращений клиентов на рабочем месте; полнота, точность и своевременность заполнения заявок, актов и другой производственной документации; соблюдение сроков обработки обращений и выполнение задач в рамках производственного графика; способность классифицировать и приоритизировать обращения с учётом производственной специфики и критичности проблем; умение применять профессиональное программное обеспечение для обработки и сопровождения запросов в условиях предприятия; эффективность взаимодействия с клиентами и коллегами; чёткость и доступность предоставляемых инструкций клиентам; способность оперативно находить решения типовых и нестандартных проблем; корректное использование и пополнение базы знаний предприятия; демонстрация деловой коммуникации, в том числе в стрессовых и конфликтных производственных ситуациях; полнота и структурированность оформления технической документации; аккуратность, системность и своевременность заполнения базы знаний; соблюдение стандартов и нормативов оформления документации, принятых на предприятии; актуальность, достоверность

	и доступность предоставляемых сведений для производственного использования. Методы оценки: текущий контроль — экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения заданий по учебной практике; промежуточная аттестация — зачёт по каждому профессиональному модулю на основании отчёта, дневника практики и аттестационного листа.
ПК 1.2. Инструктировать клиентов в решении типовых запросов	Экспертное наблюдение и оценка выполнения практических заданий в процессе прохождения практики; оценка отчёта по практике и дневника практики.
ПК 1.3. Документировать сведения об устройствах и запросах клиентов с применением инструментария баз знаний.	Экспертное наблюдение и оценка выполнения практических заданий в процессе прохождения практики; оценка отчёта по практике и дневника практики.
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических заданий, при подготовке отчёта по практике, в ходе промежуточной аттестации.
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических заданий, при подготовке отчёта по практике, в ходе промежуточной аттестации.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.	Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических заданий, при подготовке отчёта по практике, в ходе промежуточной аттестации.
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.	Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических заданий, при подготовке отчёта по практике, в ходе промежуточной аттестации.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических заданий, при подготовке отчёта по практике, в ходе промежуточной аттестации.
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-	Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических заданий, при подготовке отчёта по практике, в ходе промежуточной

нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.	аттестации.
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических заданий, при подготовке отчёта по практике, в ходе промежуточной аттестации.
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических заданий, при подготовке отчёта по практике, в ходе промежуточной аттестации.
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических заданий, при подготовке отчёта по практике, в ходе промежуточной аттестации.

4.1. Критерии оценки по итогам дифференцированного зачёта

Оценка	Критерии
отлично	Содержание отчёта о практике полностью соответствует предложенной структуре; раскрыты все вопросы разделов. Прохождение практики оценено руководителем практики от предприятия на «отлично». Оформление отчётной документации полностью соответствует предъявляемым требованиям.
хорошо	Имеются незначительные замечания к оформлению отчётной документации, к процессу взаимодействия с руководителем практики.
удовлетворительно	Не проанализирована часть вопросов первого раздела отчёта и/или они описаны поверхностно; имеются замечания по оформлению отчёта.
неудовлетворительно	Продолжительность практики и/или сроки предоставления отчётной документации не соответствуют установленным требованиям, либо прохождение практики оценено руководителем практики от предприятия на «неудовлетворительно».

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**ФГБОУ ВО «ЧЕЧЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМ.
А.А. КАДЫРОВА»**

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

**профессионального модуля «ПМ.02 Настройка и обеспечение
работоспособности программных и аппаратных средств устройств
инфокоммуникационных систем»**

по профессии среднего профессионального образования

09.01.05 Оператор технической поддержки

(профессия)

среднее общее образование

(уровень образования)

Очная форма обучения

Грозный, 2026

Рабочая программа учебной практики профессионального модуля «ПМ.02 Настройка и обеспечение работоспособности программных и аппаратных средств устройств инфокоммуникационных систем» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 09.01.05 Оператор технической поддержки, утверждённого приказом Минпросвещения России от 11.12.2022 № 964.

Организация-разработчик: Профессиональный колледж ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова».

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной практики является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по профессии 09.01.05 Оператор технической поддержки в части освоения профессионального модуля «ПМ.02 Настройка и обеспечение работоспособности программных и аппаратных средств устройств инфокоммуникационных систем» и соответствующих общих и профессиональных компетенций:

Общие компетенции:

Код	Наименование
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно

	действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Профессиональные компетенции:

Код	Наименование
ВД	Настройка и обеспечение работоспособности программных и аппаратных средств устройств инфокоммуникационных систем
ПК 2.1.	Вводить в эксплуатацию отдельные устройства инфокоммуникационных систем.
ПК 2.2.	Устанавливать и настраивать системное и прикладное ПО, необходимое для функционирования ИС, в том числе сетевое программное обеспечение и программное обеспечение для защиты от несанкционированного доступа.
ПК 2.3.	Проверять правильность установки и функционирования устройств после настройки программного обеспечения сетевой инфраструктуры и базовой конфигурации сетевых устройств и программного обеспечения, в том числе виртуальной сетевой инфраструктуры.
ПК 2.4.	Настраивать базовые параметры программного обеспечения для учета конфигураций, слежения за производительностью устройств и защиты их от несанкционированного доступа.
ПК 2.5.	Отслеживать производительность устройств и виртуальных вычислительных ресурсов и их защиту от несанкционированного доступа.

1.2. Место практики в структуре образовательной программы

Учебной практика входит в состав профессионального модуля «ПМ.02 Настройка и обеспечение работоспособности программных и аппаратных средств устройств инфокоммуникационных систем».

1.3. Количество часов на освоение программы практики

Всего: 108 академических часов (согласно учебному плану колледжа).

2. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ПРАКТИКИ

2.1. Требуемый практический опыт, умения, знания

Иметь практический опыт:

- своевременной обработки запросов пользователей
- установки и контроля сроков на обработку запросов пользователей
- сбора и обработки входящих обращений по внешним и внутренним каналам (социальные сети, специализированные форумы, контактный центр, входящие сообщения электронной почты)
- работы с единой базой решений
- предоставления ответов на наиболее часто задаваемые вопросы по поддерживаемым инфокоммуникационным системам и/или их составляющим
- консультирования по типовым решениям проблем, возникающих в поддерживаемых инфокоммуникационных системах и/или их составляющих
- перенаправления заявки клиента к соответствующим специалистам технических подразделений или к руководителю первой линии группы технической поддержки для разрешения возникшей проблемы
- применения инструментария баз знаний
- оформления технической документации

Уметь:

- создавать списки заявок в сервисе для поддержки клиентов
- оперативно реагировать на поступающие инциденты и запросы
- обрабатывать инциденты и запросы с первого раза, без потерь времени на доработки
- устанавливать и контролировать сроки на обработку запросов пользователей
- работать с различными операционными системами
- работать с компьютером на уровне опытного пользователя
- анализировать и решать типовые запросы клиентов
- объяснять клиентам пути решения возникшей проблемы
- координировать решение типовых проблем, с которыми обратился клиент, со специалистами соответствующих технических подразделений организации (специалистами второго уровня технической поддержки)
- обрабатывать информацию с использованием современных технических средств
- работать с информационными системами и базами данных клиентов, поддерживаемым оборудованием и программным обеспечением

- сопровождать техническую документацию по объектам инфокоммуникационных систем
- пользоваться нормативно-технической документацией в области инфокоммуникационных технологий

Знать:

- программное обеспечение для регистрации и обработки заявок
- порядок обработки обращений в службу поддержки
- роли в структурной системе поддержки
- этика делового общения
- регламент обработки обращений в структурное подразделение технической поддержки
- основные технические характеристики и архитектуру поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих
- типовые решения и ответы на наиболее часто задаваемые вопросы по поддерживаемым инфокоммуникационным системам и/или их составляющим
- терминология и правила чтения технической документации
- принципы классификации и кодирования информации
- руководства пользователя, предоставленные разработчиками поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих
- организационная структура организации
- основы психологии
- отраслевые и локальные нормативно-правовые акты, действующие в организации

2.2. Виды работ

- Подготовительный этап: закрепление за руководителем практики, выдача индивидуального задания, инструктаж по технике безопасности и пожарной безопасности
- Основной этап: создание списков заявок в сервисе для поддержки клиентов; обработка инцидентов и запросов; установка и контроль сроков на обработку запросов пользователей; работа с различными операционными системами; анализ и решение типовых запросов клиентов; объяснение клиентам путей решения возникшей проблемы; координация решения типовых проблем со специалистами технических подразделений; обработка информации с использованием современных технических средств; работа с информационными системами и базами данных клиентов; сопровождение технической документации; использование нормативно-технической документации

- Этап обработки и анализа информации: использование нормативно-правовых актов, анализ и обработка информации, формулирование выводов
- Этап подготовки отчета о практике в соответствии с установленными требованиями

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение приведено на уровне образовательной программы в целом (источник: ОПОП, раздел «Ресурсное обеспечение»), поскольку исходные документы колледжа не дифференцируют его по отдельным профессиональным модулям.

Требования к материально-техническому обеспечению образовательной программы

Специальные помещения должны представлять собой учебные аудитории для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной и воспитательной работы, мастерские и лаборатории, оснащенные оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов.

Перечень специальных помещений

Кабинеты, помещения и лаборатории, задействованные при организации учебной, самостоятельной и воспитательной работы, оснащены необходимым оборудованием в соответствии с рабочими программами дисциплин и профессиональных модулей.

Спортивный комплекс: спортивный зал.

Залы: библиотека, читальный зал с выходом в Интернет; актовый зал.

Требования к учебно-методическому обеспечению образовательной программы

Библиотечный фонд образовательной организации должен быть укомплектован печатными изданиями и (или) электронными изданиями по каждой дисциплине (модулю) из расчета не менее 0,25 экземпляра каждого из изданий, указанных в рабочих программах дисциплин (модулей) в качестве основной литературы, на одного обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих соответствующую дисциплину (модуль).

В случае наличия электронной информационно-образовательной среды допускается замена печатного библиотечного фонда предоставлением права одновременного доступа не менее 25 процентов обучающихся к цифровой (электронной) библиотеке.

Обучающимся должен быть обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин (модулей) и подлежит обновлению (при необходимости).

Образовательная программа должна обеспечиваться учебно-методической документацией по всем учебным дисциплинам (модулям).

Обучающиеся инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья должны быть обеспечены печатными и (или) электронными учебными изданиями, адаптированными при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Перечень необходимого комплекта лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства.

3.2. Общие требования к организации практики

Общие требования к организации практики определяются Положением о практической подготовке обучающихся, осваивающих образовательные программы среднего профессионального образования, утверждённым в ФГБОУ ВО «ЧГУ им. А.А. Кадырова».

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ

Результаты (компетенции)	Формы и методы контроля
ПК 2.1. Вводить в эксплуатацию отдельные устройства инфокоммуникационных систем.	Экспертное наблюдение и оценка выполнения практических заданий в процессе прохождения практики; оценка отчёта по практике и дневника практики.
ПК 2.2. Устанавливать и настраивать системное и прикладное ПО, необходимое для функционирования ИС, в том числе сетевое программное обеспечение и программное обеспечение для защиты от несанкционированного доступа.	Экспертное наблюдение и оценка выполнения практических заданий в процессе прохождения практики; оценка отчёта по практике и дневника практики.
ПК 2.3. Проверять правильность установки и функционирования устройств после настройки программного обеспечения сетевой инфраструктуры и базовой конфигурации сетевых устройств и	Экспертное наблюдение и оценка выполнения практических заданий в процессе прохождения практики; оценка отчёта по практике и дневника практики.

программного обеспечения, в том числе виртуальной сетевой инфраструктуры.	
ПК 2.4. Настраивать базовые параметры программного обеспечения для учета конфигураций, слежения за производительностью устройств и защиты их от несанкционированного доступа.	Экспертное наблюдение и оценка выполнения практических заданий в процессе прохождения практики; оценка отчёта по практике и дневника практики.
ПК 2.5. Отслеживать производительность устройств и виртуальных вычислительных ресурсов и их защиту от несанкционированного доступа.	Экспертное наблюдение и оценка выполнения практических заданий в процессе прохождения практики; оценка отчёта по практике и дневника практики.
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических заданий, при подготовке отчёта по практике, в ходе промежуточной аттестации.
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических заданий, при подготовке отчёта по практике, в ходе промежуточной аттестации.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.	Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических заданий, при подготовке отчёта по практике, в ходе промежуточной аттестации.
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.	Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических заданий, при подготовке отчёта по практике, в ходе промежуточной аттестации.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических заданий, при подготовке отчёта по практике, в ходе промежуточной аттестации.
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.	Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических заданий, при подготовке отчёта по практике, в ходе промежуточной аттестации.
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению,	Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических

применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	заданий, при подготовке отчёта по практике, в ходе промежуточной аттестации.
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических заданий, при подготовке отчёта по практике, в ходе промежуточной аттестации.
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических заданий, при подготовке отчёта по практике, в ходе промежуточной аттестации.

4.1. Критерии оценки по итогам дифференцированного зачёта

Оценка	Критерии
отлично	Содержание отчёта о практике полностью соответствует предложенной структуре; раскрыты все вопросы разделов. Прохождение практики оценено руководителем практики от предприятия на «отлично». Оформление отчётной документации полностью соответствует предъявляемым требованиям.
хорошо	Имеются незначительные замечания к оформлению отчётной документации, к процессу взаимодействия с руководителем практики.
удовлетворительно	Не проанализирована часть вопросов первого раздела отчёта и/или они описаны поверхностно; имеются замечания по оформлению отчёта.
неудовлетворительно	Продолжительность практики и/или сроки предоставления отчётной документации не соответствуют установленным требованиям, либо прохождение практики оценено руководителем практики от предприятия на «неудовлетворительно».

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**ФГБОУ ВО «ЧЕЧЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМ.
А.А. КАДЫРОВА»**

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

**профессионального модуля «ПМ.01 Поддержка клиентов по вопросам
эксплуатации технологических компонентов инфокоммуникационных
систем»**

по профессии среднего профессионального образования

09.01.05 Оператор технической поддержки

(профессия)

среднее общее образование

(уровень образования)

Очная форма обучения

Грозный, 2026

Рабочая программа производственной практики профессионального модуля «ПМ.01 Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонентов инфокоммуникационных систем» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 09.01.05 Оператор технической поддержки, утверждённого приказом Минпросвещения России от 11.12.2022 № 964.

Организация-разработчик: Профессиональный колледж ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова».

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа производственной практики является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по профессии 09.01.05 Оператор технической поддержки в части освоения профессионального модуля «ПМ.01 Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонентов инфокоммуникационных систем» и соответствующих общих и профессиональных компетенций:

Общие компетенции:

Код	Наименование
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно

	действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Профессиональные компетенции:

Код	Наименование
ВД	Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонентов инфокоммуникационных систем
ПК 1.1.	Обрабатывать поступающие запросы на обслуживание от клиентов
ПК 1.2.	Инструктировать клиентов в решении типовых запросов
ПК 1.3.	Документировать сведения об устройствах и запросах клиентов с применением инструментария баз знаний.

1.2. Место практики в структуре образовательной программы

Производственная практика входит в состав профессионального модуля «ПМ.01 Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонентов инфокоммуникационных систем».

1.3. Количество часов на освоение программы практики

Всего: 144 академических часов (согласно учебному плану колледжа).

2. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ПРАКТИКИ

2.1. Требуемый практический опыт, умения, знания

Иметь практический опыт:

- своевременной обработки запросов пользователей
- установки и контроля сроков на обработку запросов пользователей
- сбора и обработки входящих обращений по внешним и внутренним каналам (социальные сети, специализированные форумы, контактный центр, входящие сообщения электронной почты)
- работы с единой базой решений

- предоставления ответов на наиболее часто задаваемые вопросы по поддерживаемым инфокоммуникационным системам и/или их составляющим
- консультирования по типовым решениям проблем, возникающих в поддерживаемых инфокоммуникационных системах и/или их составляющих
- перенаправления заявки клиента к соответствующим специалистам технических подразделений или к руководителю первой линии группы технической поддержки для разрешения возникшей проблемы
- применения инструментария баз знаний
- оформления технической документации

Уметь:

- создавать списки заявок в сервисе для поддержки клиентов
- оперативно реагировать на поступающие инциденты и запросы
- обрабатывать инциденты и запросы с первого раза, без потерь времени на доработки
- устанавливать и контролировать сроки на обработку запросов пользователей
- работать с различными операционными системами
- работать с компьютером на уровне опытного пользователя
- анализировать и решать типовые запросы клиентов
- объяснять клиентам пути решения возникшей проблемы
- координировать решение типовых проблем, с которыми обратился клиент, со специалистами соответствующих технических подразделений организации (специалистами второго уровня технической поддержки)
- обрабатывать информацию с использованием современных технических средств
- работать с информационными системами и базами данных клиентов, поддерживаемым оборудованием и программным обеспечением
- сопровождать техническую документацию по объектам инфокоммуникационных систем
- пользоваться нормативно-технической документацией в области инфокоммуникационных технологий

Знать:

- программное обеспечение для регистрации и обработки заявок
- порядок обработки обращений в службу поддержки
- роли в структурной системе поддержки
- этика делового общения
- регламент обработки обращений в структурное подразделение технической поддержки

- основные технические характеристики и архитектуру поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих
- типовые решения и ответы на наиболее часто задаваемые вопросы по поддерживаемым инфокоммуникационным системам и/или их составляющим
- терминология и правила чтения технической документации
- принципы классификации и кодирования информации
- руководства пользователя, предоставленные разработчиками поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих
- организационная структура организации
- основы психологии
- отраслевые и локальные нормативно-правовые акты, действующие в организации

2.2. Виды работ

- Ознакомление с организационной структурой производственной службы технической поддержки, распределением ролей и обязанностей. Изучение производственных регламентов, стандартов профессионального общения и требований к этике взаимодействия с клиентами
- Анализ реальных производственных сценариев обработки обращений, последовательности действий оператора
- Участие в распределении и маршрутизации обращений между линиями поддержки
- Практика работы в составе производственной команды, решение типовых и нестандартных ситуаций
- Ведение производственных протоколов, оформление документации по обращениям
- Изучение интерфейса и функционала корпоративной системы регистрации заявок. Практическая регистрация и обработка реальных заявок в производственной среде
- Отработка поиска, сортировки и фильтрации обращений в действующей системе. Контроль исполнения заявок, анализ сроков и качества исполнения
- Формирование и оформление производственных отчетов по статусу заявок
- Внесение данных и корректировка информации в производственной системе учёта заявок

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение приведено на уровне образовательной программы в целом (источник: ОПОП, раздел «Ресурсное

обеспечение»), поскольку исходные документы колледжа не дифференцируют его по отдельным профессиональным модулям.

Требования к материально-техническому обеспечению образовательной программы

Специальные помещения должны представлять собой учебные аудитории для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной и воспитательной работы, мастерские и лаборатории, оснащенные оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов.

Перечень специальных помещений

Кабинеты, помещения и лаборатории, задействованные при организации учебной, самостоятельной и воспитательной работы, оснащены необходимым оборудованием в соответствии с рабочими программами дисциплин и профессиональных модулей.

Спортивный комплекс: спортивный зал.

Залы: библиотека, читальный зал с выходом в Интернет; актовый зал.

Требования к учебно-методическому обеспечению образовательной программы

Библиотечный фонд образовательной организации должен быть укомплектован печатными изданиями и (или) электронными изданиями по каждой дисциплине (модулю) из расчета не менее 0,25 экземпляра каждого из изданий, указанных в рабочих программах дисциплин (модулей) в качестве основной литературы, на одного обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих соответствующую дисциплину (модуль).

В случае наличия электронной информационно-образовательной среды допускается замена печатного библиотечного фонда предоставлением права одновременного доступа не менее 25 процентов обучающихся к цифровой (электронной) библиотеке.

Обучающимся должен быть обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин (модулей) и подлежит обновлению (при необходимости).

Образовательная программа должна обеспечиваться учебно-методической документацией по всем учебным дисциплинам (модулям).

Обучающиеся инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья должны быть обеспечены печатными и (или) электронными учебными изданиями, адаптированными при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Перечень необходимого комплекта лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства.

Производственная практика проводится на основе прямых договоров, заключаемых между образовательной организацией и организациями, предоставляющими места для прохождения практики. Конкретные наименования организаций — баз практики (реквизиты договоров) в загруженных документах не указаны.

3.2. Общие требования к организации практики

Общие требования к организации практики определяются Положением о практической подготовке обучающихся, осваивающих образовательные программы среднего профессионального образования, утверждённым в ФГБОУ ВО «ЧГУ им. А.А. Кадырова».

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ

Результаты (компетенции)	Формы и методы контроля
ПК 1.1. Обращивать поступающие запросы на обслуживание от клиентов	Корректность регистрации и обработки реальных обращений клиентов на рабочем месте; полнота, точность и своевременность заполнения заявок, актов и другой производственной документации; соблюдение сроков обработки обращений и выполнение задач в рамках производственного графика; способность классифицировать и приоритизировать обращения с учётом производственной специфики и критичности проблем; умение применять профессиональное программное обеспечение для обработки и сопровождения запросов в условиях предприятия; эффективность взаимодействия с клиентами и коллегами; чёткость и доступность предоставляемых инструкций клиентам; способность оперативно находить решения типовых и нестандартных проблем; корректное использование и пополнение базы знаний

	предприятия; демонстрация деловой коммуникации, в том числе в стрессовых и конфликтных производственных ситуациях; полнота и структурированность оформления технической документации; аккуратность, системность и своевременность заполнения базы знаний; соблюдение стандартов и нормативов оформления документации, принятых на предприятии; актуальность, достоверность и доступность предоставляемых сведений для производственного использования. Методы оценки: текущий контроль — экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения заданий по производственной практике; итоговая аттестация — на основании характеристики руководителя практики от организации и аттестационного листа обучающегося.
ПК 1.2. Инструктировать клиентов в решении типовых запросов	Экспертное наблюдение и оценка выполнения практических заданий в процессе прохождения практики; оценка отчёта по практике и дневника практики.
ПК 1.3. Документировать сведения об устройствах и запросах клиентов с применением инструментария баз знаний.	Экспертное наблюдение и оценка выполнения практических заданий в процессе прохождения практики; оценка отчёта по практике и дневника практики.
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических заданий, при подготовке отчёта по практике, в ходе промежуточной аттестации.
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических заданий, при подготовке отчёта по практике, в ходе промежуточной аттестации.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.	Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических заданий, при подготовке отчёта по практике, в ходе промежуточной аттестации.
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.	Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических заданий, при подготовке отчёта по

	практике, в ходе промежуточной аттестации.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических заданий, при подготовке отчёта по практике, в ходе промежуточной аттестации.
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.	Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических заданий, при подготовке отчёта по практике, в ходе промежуточной аттестации.
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических заданий, при подготовке отчёта по практике, в ходе промежуточной аттестации.
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических заданий, при подготовке отчёта по практике, в ходе промежуточной аттестации.
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических заданий, при подготовке отчёта по практике, в ходе промежуточной аттестации.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**ФГБОУ ВО «ЧЕЧЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМ.
А.А. КАДЫРОВА»**

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

**профессионального модуля «ПМ.02 Настройка и обеспечение
работоспособности программных и аппаратных средств устройств
инфокоммуникационных систем»**

по профессии среднего профессионального образования

09.01.05 Оператор технической поддержки

(профессия)

среднее общее образование

(уровень образования)

Очная форма обучения

Грозный, 2026

Рабочая программа производственной практики профессионального модуля «ПМ.02 Настройка и обеспечение работоспособности программных и аппаратных средств устройств инфокоммуникационных систем» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 09.01.05 Оператор технической поддержки, утверждённого приказом Минпросвещения России от 11.12.2022 № 964.

Организация-разработчик: Профессиональный колледж ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова».

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа производственной практики является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по профессии 09.01.05 Оператор технической поддержки в части освоения профессионального модуля «ПМ.02 Настройка и обеспечение работоспособности программных и аппаратных средств устройств инфокоммуникационных систем» и соответствующих общих и профессиональных компетенций:

Общие компетенции:

Код	Наименование
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно

	действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Профессиональные компетенции:

Код	Наименование
ВД	Настройка и обеспечение работоспособности программных и аппаратных средств устройств инфокоммуникационных систем
ПК 2.1.	Вводить в эксплуатацию отдельные устройства инфокоммуникационных систем.
ПК 2.2.	Устанавливать и настраивать системное и прикладное ПО, необходимое для функционирования ИС, в том числе сетевое программное обеспечение и программное обеспечение для защиты от несанкционированного доступа.
ПК 2.3.	Проверять правильность установки и функционирования устройств после настройки программного обеспечения сетевой инфраструктуры и базовой конфигурации сетевых устройств и программного обеспечения, в том числе виртуальной сетевой инфраструктуры.
ПК 2.4.	Настраивать базовые параметры программного обеспечения для учета конфигураций, слежения за производительностью устройств и защиты их от несанкционированного доступа.
ПК 2.5.	Отслеживать производительность устройств и виртуальных вычислительных ресурсов и их защиту от несанкционированного доступа.

1.2. Место практики в структуре образовательной программы

Производственной практика входит в состав профессионального модуля «ПМ.02 Настройка и обеспечение работоспособности программных и аппаратных средств устройств инфокоммуникационных систем».

1.3. Количество часов на освоение программы практики

Всего: 180 академических часов (согласно учебному плану колледжа).

2. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ПРАКТИКИ

2.1. Требуемый практический опыт, умения, знания

Иметь практический опыт:

- своевременной обработки запросов пользователей
- установки и контроля сроков на обработку запросов пользователей
- сбора и обработки входящих обращений по внешним и внутренним каналам (социальные сети, специализированные форумы, контактный центр, входящие сообщения электронной почты)
- работы с единой базой решений
- предоставления ответов на наиболее часто задаваемые вопросы по поддерживаемым инфокоммуникационным системам и/или их составляющим
- консультирования по типовым решениям проблем, возникающих в поддерживаемых инфокоммуникационных системах и/или их составляющих
- перенаправления заявки клиента к соответствующим специалистам технических подразделений или к руководителю первой линии группы технической поддержки для разрешения возникшей проблемы
- применения инструментария баз знаний
- оформления технической документации

Уметь:

- создавать списки заявок в сервисе для поддержки клиентов
- оперативно реагировать на поступающие инциденты и запросы
- обрабатывать инциденты и запросы с первого раза, без потерь времени на доработки
- устанавливать и контролировать сроки на обработку запросов пользователей
- работать с различными операционными системами
- работать с компьютером на уровне опытного пользователя
- анализировать и решать типовые запросы клиентов
- объяснять клиентам пути решения возникшей проблемы
- координировать решение типовых проблем, с которыми обратился клиент, со специалистами соответствующих технических подразделений организации (специалистами второго уровня технической поддержки)
- обрабатывать информацию с использованием современных технических средств
- работать с информационными системами и базами данных клиентов, поддерживаемым оборудованием и программным обеспечением

- сопровождать техническую документацию по объектам инфокоммуникационных систем
- пользоваться нормативно-технической документацией в области инфокоммуникационных технологий

Знать:

- программное обеспечение для регистрации и обработки заявок
- порядок обработки обращений в службу поддержки
- роли в структурной системе поддержки
- этика делового общения
- регламент обработки обращений в структурное подразделение технической поддержки
- основные технические характеристики и архитектуру поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих
- типовые решения и ответы на наиболее часто задаваемые вопросы по поддерживаемым инфокоммуникационным системам и/или их составляющим
- терминология и правила чтения технической документации
- принципы классификации и кодирования информации
- руководства пользователя, предоставленные разработчиками поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих
- организационная структура организации
- основы психологии
- отраслевые и локальные нормативно-правовые акты, действующие в организации

2.2. Виды работ

- Ознакомление с архитектурой и компонентами реальной производственной инфокоммуникационной системы
- Анализ влияния архитектурных особенностей на решение типовых запросов и инцидентов
- Практическая работа с сетевым оборудованием и коммуникационными линиями на предприятии
- Диагностика типовых сбоев, возникающих в инфокоммуникационной инфраструктуре
- Внесение предложений по оптимизации компонентов системы для решения поддержки пользователей
- Изучение особенностей функционирования ОС, используемых на рабочих местах и серверах предприятия. Практика по администрированию рабочих станций с разными ОС

- Решение типовых инцидентов, возникающих при эксплуатации ОС и прикладного ПО
- Проведение обновления, настройки и диагностики производственных рабочих мест
- Взаимодействие с пользователями по вопросам работы с ОС. Оформление документации по результатам настройки и устранения проблем в ОС
- Ознакомление с производственными базами данных и корпоративной базой знаний. Практическая работа с инструментами поиска информации по заявкам и инцидентам
- Внесение и актуализация информации в базу знаний по итогам производственных кейсов
- Анализ эффективности использования базы знаний при поддержке пользователей
- Формирование предложений по наполнению и структуре базы знаний
- Подготовка отчетности по работе с производственными БД и базой знаний
- Оформление отчета по производственной практике с отражением всех видов работ, выполненных в ходе практики

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение приведено на уровне образовательной программы в целом (источник: ОПОП, раздел «Ресурсное обеспечение»), поскольку исходные документы колледжа не дифференцируют его по отдельным профессиональным модулям.

Требования к материально-техническому обеспечению образовательной программы

Специальные помещения должны представлять собой учебные аудитории для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной и воспитательной работы, мастерские и лаборатории, оснащенные оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов.

Перечень специальных помещений

Кабинеты, помещения и лаборатории, задействованные при организации учебной, самостоятельной и воспитательной работы, оснащены необходимым

оборудованием в соответствии с рабочими программами дисциплин и профессиональных модулей.

Спортивный комплекс: спортивный зал.

Залы: библиотека, читальный зал с выходом в Интернет; актовый зал.

Требования к учебно-методическому обеспечению образовательной программы

Библиотечный фонд образовательной организации должен быть укомплектован печатными изданиями и (или) электронными изданиями по каждой дисциплине (модулю) из расчета не менее 0,25 экземпляра каждого из изданий, указанных в рабочих программах дисциплин (модулей) в качестве основной литературы, на одного обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих соответствующую дисциплину (модуль).

В случае наличия электронной информационно-образовательной среды допускается замена печатного библиотечного фонда предоставлением права одновременного доступа не менее 25 процентов обучающихся к цифровой (электронной) библиотеке.

Обучающимся должен быть обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин (модулей) и подлежит обновлению (при необходимости).

Образовательная программа должна обеспечиваться учебно-методической документацией по всем учебным дисциплинам (модулям).

Обучающиеся инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья должны быть обеспечены печатными и (или) электронными учебными изданиями, адаптированными при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Перечень необходимого комплекта лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства.

Производственная практика проводится на основе прямых договоров, заключаемых между образовательной организацией и организациями, предоставляющими места для прохождения практики. Конкретные наименования организаций — баз практики (реквизиты договоров) в загруженных документах не указаны.

3.2. Общие требования к организации практики

Общие требования к организации практики определяются Положением о практической подготовке обучающихся, осваивающих образовательные программы среднего профессионального образования, утверждённым в ФГБОУ ВО «ЧГУ им. А.А. Кадырова».

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ

Результаты (компетенции)	Формы и методы контроля
ПК 2.1. Вводить в эксплуатацию отдельные устройства инфокоммуникационных систем.	Экспертное наблюдение и оценка выполнения практических заданий в процессе прохождения практики; оценка отчёта по практике и дневника практики.
ПК 2.2. Устанавливать и настраивать системное и прикладное ПО, необходимое для функционирования ИС, в том числе сетевое программное обеспечение и программное обеспечение для защиты от несанкционированного доступа.	Экспертное наблюдение и оценка выполнения практических заданий в процессе прохождения практики; оценка отчёта по практике и дневника практики.
ПК 2.3. Проверять правильность установки и функционирования устройств после настройки программного обеспечения сетевой инфраструктуры и базовой конфигурации сетевых устройств и программного обеспечения, в том числе виртуальной сетевой инфраструктуры.	Экспертное наблюдение и оценка выполнения практических заданий в процессе прохождения практики; оценка отчёта по практике и дневника практики.
ПК 2.4. Настраивать базовые параметры программного обеспечения для учета конфигураций, слежения за производительностью устройств и защиты их от несанкционированного доступа.	Экспертное наблюдение и оценка выполнения практических заданий в процессе прохождения практики; оценка отчёта по практике и дневника практики.
ПК 2.5. Отслеживать производительность устройств и виртуальных вычислительных ресурсов и их защиту от несанкционированного доступа.	Экспертное наблюдение и оценка выполнения практических заданий в процессе прохождения практики; оценка отчёта по практике и дневника практики.
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических заданий, при подготовке отчёта по практике, в ходе промежуточной аттестации.
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических заданий, при подготовке отчёта по практике, в ходе промежуточной аттестации.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие,	Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических заданий, при подготовке отчёта по

предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.	практике, в ходе промежуточной аттестации.
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.	Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических заданий, при подготовке отчёта по практике, в ходе промежуточной аттестации.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических заданий, при подготовке отчёта по практике, в ходе промежуточной аттестации.
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.	Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических заданий, при подготовке отчёта по практике, в ходе промежуточной аттестации.
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических заданий, при подготовке отчёта по практике, в ходе промежуточной аттестации.
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических заданий, при подготовке отчёта по практике, в ходе промежуточной аттестации.
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических заданий, при подготовке отчёта по практике, в ходе промежуточной аттестации.