

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Саидов Заурбек Асланбекович
Должность: Ректор
Дата подписания: 15.07.2021 11:49:41
Уникальный программный ключ:
2e8339f3ca5e6a5b4531845a12d1bb5d1821f0ab

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

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

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

**МДК.01.01 Обработка поступающих запросов на
обслуживание от клиентов**

по специальности среднего профессионального образования

09.01.05 Оператор технической поддержки

среднее общее образование

Очная форма обучения

2026 г.

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для оценки результатов освоения МДК.01.01 «Обработка поступающих запросов на обслуживание от клиентов» по профессии среднего профессионального образования 09.01.05 Оператор технической поддержки. ФОС включает материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

1.2. Результаты освоения, подлежащие проверке

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 (виды деятельности):

Код	Наименование
ВД	Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонент 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.

1.3. Формы промежуточной аттестации

Экзамен — 1 семестр (согласно учебному плану колледжа).

Всего часов на освоение МДК.01.01: 100 акад. ч. (согласно учебному плану колледжа).

2. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Средства текущего контроля организованы по темам программы МДК.01.01 и включают вопросы для устного/письменного опроса и практико-ориентированные задания, соответствующие лабораторным/практическим занятиям рабочей программы.

Тема 1.1. Основы работы службы техподдержки

Вопросы для контроля:

1. Раскройте: основные понятия стратегии ITIL, базовые концепции.
2. Раскройте: типовая структура системы поддержки, роли в структурной системе поддержки. Организационная структура служб поддержки и ее роль в деятельности предприятия/фирмы/объединения.
3. Перечислите виды обращений (заявок) и каналы их поступления.

Практико-ориентированные задания:

— Лабораторное занятие № 1. Создание списка заявок клиентов в типовой структуре

— Лабораторное занятие № 2. Определение приоритета заявок

Критерий оценки: задание выполнено самостоятельно, в полном объёме, с соблюдением технологии выполнения и в установленный срок.

Тема 1.2. Программное обеспечение для регистрации и обработки заявок

Вопросы для контроля:

1. Раскройте: Service Desk и Help Desk: назначение, взаимосвязь. Понятие корпоративной базы знаний.
2. Раскройте: открытое программное обеспечение: OTRS, osTicket, Boas Help Desk, Liberum Help Desk и/или подобные системы.
3. Раскройте: лицензионное программное обеспечение: Okdesk, HelpDeskEddy, ITSM 365, IntraService, Service Creatio, HubEx, Omnidesk, Happydesk, Kayako и/или подобные системы. Модуль «Аналитика: Service Desk» для «1С: Документооборот КОРП».

Практико-ориентированные задания:

- Лабораторное занятие № 3. Освоение инструментария по обработке заявок
- Лабораторное занятие № 4. Поиск информации в корпоративной базе знаний
- Лабораторное занятие № 5. Сбор заявок по электронной почте
- Лабораторное занятие № 6. Сбор заявок из социальных сетей
- Лабораторное занятие № 7. Сбор заявок с портала самообслуживания
- Лабораторное занятие № 8. Регистрация и сортировка заявок с присвоением приоритета

Критерий оценки: задание выполнено самостоятельно, в полном объёме, с соблюдением технологии выполнения и в установленный срок.

3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

3.1. Перечень теоретических вопросов

1. Раскройте программное обеспечение для регистрации и обработки заявок.
2. Охарактеризуйте порядок обработки обращений в службу поддержки.
3. Раскройте роли в структурной системе поддержки.
4. Раскройте этика делового общения.
5. Охарактеризуйте регламент обработки обращений в структурное подразделение технической поддержки.
6. Раскройте основные технические характеристики и архитектуру поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих.
7. Раскройте типовые решения и ответы на наиболее часто задаваемые вопросы по поддерживаемым инфокоммуникационным системам и/или их составляющим.
8. Раскройте терминология и правила чтения технической документации.

9. Перечислите принципы классификации и кодирования информации.
10. Раскройте руководства пользователя, предоставленные разработчиками поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих.
11. Раскройте организационная структура организации; основы психологии.
12. Раскройте отраслевые и локальные нормативно-правовые акты, действующие в организации.

3.2. Перечень практических заданий

1. Продемонстрируйте умение создавать списки заявок в сервисе для поддержки клиентов.
2. Продемонстрируйте умение оперативно реагировать на поступающие инциденты и запросы; обрабатывать инциденты и запросы с первого раза, без потерь времени на доработки.
3. Продемонстрируйте умение устанавливать и контролировать сроки на обработку запросов пользователей.
4. Продемонстрируйте умение работать с различными операционными системами.
5. Продемонстрируйте умение работать с компьютером на уровне опытного пользователя.
6. Продемонстрируйте умение анализировать и решать типовые запросы клиентов.
7. Продемонстрируйте умение объяснять клиентам пути решения возникшей проблемы.
8. Продемонстрируйте умение координировать решение типовых проблем, с которыми обратился клиент, со специалистами соответствующих технических подразделений организации (специалистами второй, третьей линии технической поддержки).
9. Продемонстрируйте умение обрабатывать информацию с использованием современных технических средств.
10. Продемонстрируйте умение работать с информационными системами и базами данных клиентов, поддерживаемым оборудованием и программным обеспечением.

11. Продемонстрируйте умение сопровождать техническую документацию по объектам инфокоммуникационных систем.
12. Продемонстрируйте умение пользоваться нормативно-технической документацией в области инфокоммуникационных технологий.
13. Продемонстрируйте практический опыт своевременность обработки запросов пользователей; установка и контроль сроков на обработку запросов пользователей.
14. Продемонстрируйте практический опыт сбор и обработка входящих обращений по внешним и внутренним каналам (социальные сети, специализированные форумы, контактный центр, входящие сообщения).
15. Продемонстрируйте практический опыт работа с единой базой решений.
16. Продемонстрируйте практический опыт предоставление ответов на наиболее часто задаваемые вопросы по поддерживаемым инфокоммуникационным системам и/или их составляющим.
17. Продемонстрируйте практический опыт консультирование по типовым решениям проблем, возникающих в поддерживаемых инфокоммуникационных системах и/или их составляющих.
18. Продемонстрируйте практический опыт перенаправление заявки клиента к соответствующим специалистам технических подразделений или к руководителю первой линии группы технической поддержки.
19. Продемонстрируйте практический опыт применение инструментария баз знаний.
20. Продемонстрируйте практический опыт оформление технической документации.

3.3. Экзаменационные билеты

Билет № 1

1. Раскройте программное обеспечение для регистрации и обработки заявок.
2. Охарактеризуйте порядок обработки обращений в службу поддержки.

3. Продемонстрируйте умение создавать списки заявок в сервисе для поддержки клиентов.

Билет № 2

1. Раскройте роли в структурной системе поддержки.

2. Раскройте этика делового общения.

3. Продемонстрируйте умение оперативно реагировать на поступающие инциденты и запросы; обрабатывать инциденты и запросы с первого раза, без потерь времени на доработки.

Билет № 3

1. Охарактеризуйте регламент обработки обращений в структурное подразделение технической поддержки.

2. Раскройте основные технические характеристики и архитектуру поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих.

3. Продемонстрируйте умение устанавливать и контролировать сроки на обработку запросов пользователей.

Билет № 4

1. Раскройте типовые решения и ответы на наиболее часто задаваемые вопросы по поддерживаемым инфокоммуникационным системам и/или их составляющим.

2. Раскройте терминологию и правила чтения технической документации.

3. Продемонстрируйте умение работать с различными операционными системами.

Билет № 5

1. Перечислите принципы классификации и кодирования информации.

2. Раскройте руководства пользователя, предоставленные разработчиками поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих.

3. Продемонстрируйте умение работать с компьютером на уровне опытного пользователя.

Билет № 6

1. Раскройте организационная структура организации; основы психологии.
2. Раскройте отраслевые и локальные нормативно-правовые акты, действующие в организации.
3. Продемонстрируйте умение анализировать и решать типовые запросы клиентов.

4. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ МДК

Код и наименование компетенций	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1.1. Обрабатывать поступающие запросы на обслуживание от клиентов	Обработаны (зарегистрированы и установлен типовой срок) различные по содержанию запросы клиентов, поступившие по электронной почте, из социальной сети и контактного центра за установленное время	Демонстрационный экзамен. Экспертное наблюдение в процессе выполнения лабораторных работ.
ПК 1.2. Инструктировать клиентов в решении типовых запросов	Сформированы ответы на несколько запросов от клиентов в соответствии с единой базой решений, при необходимости запрос перенаправлен соответствующему техническому подразделению	Демонстрационный экзамен. Экспертное наблюдение в процессе выполнения лабораторных работ.
ПК 1.3. Документировать сведения об устройствах и запросах клиентов с применением инструментария баз знаний.	Внесены сведения в журнал учета запросов клиентов об устройствах и их отклонений от штатной работы с применением инструментария баз знаний	Демонстрационный экзамен. Экспертное наблюдение в процессе выполнения лабораторных работ.
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной	Обоснованность постановки цели, выбора и применения методов и способов	Демонстрационный экзамен. Экспертные наблюдения в процессе выполнения

деятельности применительно к различным контекстам.	решения профессиональных задач; адекватная оценка и самооценка эффективности и качества выполнения профессиональных задач	практических и лабораторных работ.
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	Использование различных источников, включая электронные ресурсы, медиаресурсы, Интернет-ресурсы, периодические издания по специальности для решения профессиональных задач	Экспертное наблюдение при выполнении работ по учебной и производственной практикам
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.	Демонстрация ответственности за принятые решения; обоснованность самоанализа и коррекция результатов собственной работы	Экспертное наблюдение в процессе выполнения практических и лабораторных работ
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.	Взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения, с руководителями учебной и производственной практик; обоснованность анализа работы членов команды (подчиненных)	Экспертное наблюдение в процессе выполнения практических и лабораторных работ, учебной и производственной практик
ОК 05. Осуществлять устную и письменную	Грамотность устной и письменной речи,	Экспертное наблюдение в

коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	ясность формулирования и изложения мыслей	процессе выполнения практических и лабораторных работ
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.	Соблюдение норм поведения во время учебных занятий и прохождения учебной и производственной практик	Экспертное наблюдение в процессе выполнения практических и лабораторных работ, учебной и производственной практик
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Эффективное выполнение правил ТБ во время учебных занятий, при прохождении учебной и производственной практик; демонстрация знаний и использование ресурсосберегающих технологий в профессиональной деятельности	Экспертное наблюдение в процессе выполнения практических и лабораторных работ, учебной и производственной практик
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания	Эффективность использования средств физической культуры для сохранения и укрепления здоровья при выполнении профессиональной деятельности	Экспертное наблюдение

необходимого уровня физической подготовленности.		
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Эффективность использования в профессиональной деятельности необходимой технической документации, в том числе на английском языке	Экспертное наблюдение