

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Саидов Заурбек Асланбекович
Должность: Ректор
Дата подписания: 10.01.2021
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
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

среднее общее образование

Очная форма обучения

Грозный, 2026

Фонд оценочных средств разработан в соответствии с рабочей программой производственной практики профессионального модуля «ПМ.01 Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонентов инфокоммуникационных систем» по профессии 09.01.05 Оператор технической поддержки и Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования, утверждённого приказом Минпросвещения России от 11.12.2022 № 964.

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для оценки результатов освоения программы производственной практики профессионального модуля «ПМ.01 Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонентов инфокоммуникационных систем» по профессии 09.01.05 Оператор технической поддержки. ФОС включает материалы для текущего контроля выполнения индивидуальных заданий по практике и промежуточной аттестации (защиты отчёта по практике).

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:

Код	Наименование
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

Промежуточная аттестация по производственной практике проводится в форме дифференцированного зачёта на основании отчёта обучающегося, дневника практики и аттестационного листа.

Всего на освоение программы производственной практики модуля отводится 144 академических часов.

2. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Текущий контроль в период прохождения производственной практики осуществляется руководителем практики в форме наблюдения за выполнением обучающимся индивидуальных заданий, соответствующих видам работ, предусмотренным программой практики.

Перечень индивидуальных заданий:

1. 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

2. Анализ реальных производственных сценариев обработки обращений, последовательности действий оператора
3. Участие в распределении и маршрутизации обращений между линиями поддержки
4. Практика работы в составе производственной команды, решение типовых и внештатных ситуаций
5. Ведение производственных протоколов, оформление документации по обращениям
6. Изучение интерфейса и функционала корпоративной системы регистрации заявок. Практическая регистрация и обработка реальных заявок в производственной среде
7. Отработка поиска, сортировки и фильтрации обращений в действующей системе. Контроль исполнения заявок, анализ сроков и качества исполнения
8. Формирование и оформление производственных отчетов по статусу заявок
9. Внесение данных и корректировка информации в производственной системе учёта заявок

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

3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Промежуточная аттестация проводится в форме защиты отчёта по практике (собеседования) и предусматривает проверку теоретической подготовленности обучающегося и качества выполнения практических заданий.

3.1. Вопросы для собеседования по отчёту о практике

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 терминологию 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 организационную структуру организации.
12. Раскройте основы психологии.
13. Раскройте отраслевые и локальные нормативно-правовые акты, действующие в организации.

3.2. Практические задания для дифференцированного зачёта

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

12. Продемонстрируйте умение сопровождать техническую документацию по объектам инфокоммуникационных систем.
13. Продемонстрируйте умение пользоваться нормативно-технической документацией в области инфокоммуникационных технологий.
14. Продемонстрируйте практический опыт своевременной обработки запросов пользователей.
15. Продемонстрируйте практический опыт установки и контроля сроков на обработку запросов пользователей.
16. Продемонстрируйте практический опыт сбора и обработки входящих обращений по внешним и внутренним каналам (социальные сети, специализированные форумы, контактный центр, входящие сообщения электронной почты).
17. Продемонстрируйте практический опыт работы с единой базой решений.
18. Продемонстрируйте практический опыт предоставления ответов на наиболее часто задаваемые вопросы по поддерживаемым инфокоммуникационным системам и/или их составляющим.
19. Продемонстрируйте практический опыт консультирования по типовым решениям проблем, возникающих в поддерживаемых инфокоммуникационных системах и/или их составляющих.
20. Продемонстрируйте практический опыт перенаправления заявки клиента к соответствующим специалистам технических подразделений или к руководителю первой линии группы технической поддержки для разрешения возникшей проблемы.
21. Продемонстрируйте практический опыт применения инструментария баз знаний.
22. Продемонстрируйте практический опыт оформления технической документации.

3.3. Показатели и критерии оценки отчёта по практике

Отлично — отчёт оформлен в полном соответствии с требованиями, все виды работ выполнены самостоятельно и в полном объёме, обучающийся свободно отвечает на вопросы по содержанию практики.

Хорошо — отчёт оформлен с незначительными замечаниями, виды работ выполнены в полном объёме, обучающийся допускает отдельные неточности при ответах на вопросы.

Удовлетворительно — отчёт оформлен с замечаниями, отдельные виды работ выполнены не в полном объёме, обучающийся испытывает затруднения при ответах на вопросы.

Неудовлетворительно — отчёт не соответствует требованиям, виды работ не выполнены или выполнены со значительными нарушениями технологии, обучающийся не может ответить на вопросы по содержанию практики.

4. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ

Результаты (компетенции)	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1. Обработать 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	Экспертное наблюдение и оценка в

окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	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.