

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Саидов Заурбек Асланбекович
Должность: Ректор
Дата подписания: 2020.08.18
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
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

среднее общее образование

Очная форма обучения

Грозный, 2026

Фонд оценочных средств разработан в соответствии с рабочей программой учебной практики профессионального модуля «ПМ.02 Настройка и обеспечение работоспособности программных и аппаратных средств устройств 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 учебной практики профессионального модуля «ПМ.02 Настройка и обеспечение работоспособности программных и аппаратных средств устройств 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 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.

1.3. Формы промежуточной аттестации

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

Всего на освоение программы учебной практики модуля отводится 108 академических часов.

2. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

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

Перечень индивидуальных заданий:

1. Подготовительный этап: закрепление за руководителем практики, выдача индивидуального задания, инструктаж по технике безопасности и пожарной безопасности
2. 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
3. Этап обработки и анализа информации: использование нормативно-правовых актов, анализ и обработка информации, формулирование выводов
4. Этап подготовки отчета о практике в соответствии с установленными требованиями

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 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.
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

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».

4. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ

Результаты (компетенции)	Формы и методы контроля и оценки
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	Экспертное наблюдение и оценка выполнения практических заданий в процессе прохождения практики; оценка

производительностью устройств и защиты их от несанкционированного доступа.	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, 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	Экспертное наблюдение и оценка в

культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	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.