

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Саидов Заурбек Асланбекович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 15.07.2021 18:10  
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.01.02 Инструктирование клиентов в решении  
типовых запросов**

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.01.02 «Инструктирование клиентов в решении типовых запросов» 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):

| <b>Код</b> | <b>Наименование</b>                                                                                  |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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.01.02: 98 акад. ч. (согласно учебному плану колледжа).

## **2. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ**

Средства текущего контроля организованы по темам программы МДК.01.02 и включают вопросы для устного/письменного опроса и практико-ориентированные задания, соответствующие лабораторным/практическим занятиям рабочей программы.

### **Тема 2.1. Основы архитектуры инфокоммуникационных систем**

#### **Вопросы для контроля:**

1. Раскройте: основные узлы персональных устройств и их назначение.
2. Раскройте: основные активные устройства инфокоммуникационных сетей.
3. Раскройте: среды передачи данных и их особенности.

#### **Практико-ориентированные задания:**

- Лабораторное занятие № 1. Определение типа и параметров персональных устройств по маркировке
- Лабораторное занятие № 2. Подключение персональных устройств к локальной сети
- Лабораторное занятие № 3. Подключение устройств к беспроводной сети
- Лабораторное занятие № 4. Локализация типовых неисправностей устройств инфокоммуникационных систем
- Лабораторное занятие № 5. Поиск путей разрешения типовых проблем и инцидентов

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

### **Тема 2.2. Основы работы в различных операционных системах**

#### **Вопросы для контроля:**

1. Раскройте: понятие и функции операционной системы.

2. Раскройте: особенности ОС Windows.

3. Раскройте: особенности ОС Unix/Linux.

**Практико-ориентированные задания:**

— Лабораторное занятие № 6. Установка и/или обновление операционных систем на персональных устройствах

— Лабораторное занятие № 7. Установка программного обеспечения общего назначения

— Лабораторное занятие № 8. Подключение типового периферийного оборудования к персональным устройствам и проверка его работоспособности

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

**Тема 2.3 Базы данных и базы знаний**

**Вопросы для контроля:**

1. Раскройте: назначение базы данных клиентов. Принципы доступа к базе данных с учетом безопасности хранения данных и личной информации.

2. Раскройте: база знаний, ее типовая структура и взаимосвязь с руководствами пользователя.

3. Раскройте: формирование типовых решений и ответов на наиболее часто задаваемые вопросы по поддерживаемым инфокоммуникационным системам и/или их составляющим.

**Практико-ориентированные задания:**

— Лабораторное занятие № 9. Внесение данных в базы данных клиентов

— Лабораторное занятие № 10. Поиск решений в базе знаний

— Лабораторное занятие № 11. Формирование письменных ответов на типовые запросы клиентов

— Лабораторное занятие № 12. Формирование устных пояснений клиентам на основе базы знаний для решения возникшей проблемы

*Критерий оценки: задание выполнено самостоятельно, в полном объеме, 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**

| <b>Код и наименование</b> | <b>Критерии оценки</b> | <b>Методы оценки</b> |
|---------------------------|------------------------|----------------------|
|---------------------------|------------------------|----------------------|

| <b>компетенций</b>                                                                                           |                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК 1.1. Обработать 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 деятельности применительно к различным контекстам.    | Обоснованность постановки цели, выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач; адекватная оценка и самооценка эффективности и качества выполнения профессиональных задач   | Демонстрационный экзамен. Экспертные наблюдения в процессе выполнения практических и лабораторных работ. |
| ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные        | Использование различных источников, включая электронные ресурсы, медиаресурсы, Интернет-ресурсы,                                                                                                   | Экспертное наблюдение при выполнении работ по учебной и производственной практикам                       |

|                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.                                                                                                                                                                              | периодические издания по специальности для решения профессиональных задач                                                                                                                   |                                                                                                                   |
| 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 коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.                                                                               | Грамотность устной и письменной речи, ясность формулирования и изложения мыслей                                                                                                             | Экспертное наблюдение в процессе выполнения практических и лабораторных работ                                     |
| ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение                                                                                                                                                    | Соблюдение норм поведения во время учебных занятий и прохождения учебной и производственной практик                                                                                         | Экспертное наблюдение в процессе выполнения практических и лабораторных работ, учебной и                          |

|                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения. |                                                                                                                                                                                                                  | 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 необходимого уровня физической подготовленности.     | Эффективность использования средств физической культуры для сохранения и укрепления здоровья при выполнении профессиональной деятельности                                                                        | Экспертное наблюдение                                                                                             |
| 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                                                                                             |