

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Саидов Заурбек Асланбекович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 07.05.2026 12:17:39  
Уникальный программный ключ:  
2e8339f3ca5e6a5b4531845a12d1bb5d1821f0ab

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФГБОУ ВО «ЧЕЧЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ  
ИМ. А.А. КАДЫРОВА»  
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

по специальности среднего профессионального образования

**09.01.05 Оператор технической поддержки**  
(профессия, специальность)

**среднее общее образование**  
(уровень образования: среднее общее образование, основное общее образование)

**очная**  
(форма обучения)

**Грозный, 2026**

Рабочая программа производственной практики профессиональных модулей «ПМ 01 Настройка и обеспечение работоспособности программных и аппаратных средств устройств инфокоммуникационных систем» разработана на основе:

1. Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (утвержденного Приказ Минпросвещения России от 11.12.2022 г. № 964) по специальности:

### **09.01.05 Оператор технической поддержки**

Организация-разработчик:

Профессиональный колледж ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова»

**Разработчики:**

Тураев Ислам Саламбекович – преподаватель колледжа

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ . ...	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	15

---

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

## 1.1. Область применения рабочей программы

Программа производственной практики (рабочая программа) — является частью программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих в соответствии с ФГОС СПО по профессии 09.01.05 Оператор технической поддержки в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонентов инфокоммуникационных систем и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	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

Процесс изучения модуля направлен на освоение следующих общих компетенций, включающих в себя способности:

Код	Наименование компетенции
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 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

## 1.2. Цели и задачи производственной практики

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения производственной практики должен:

### **Владеть навыками:**

своевременности 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 характеристик и архитектуру поддерживаемых инфокоммуникационных 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.

### **1.3. Объем производственной практики**

Рекомендуемое количество часов на освоение производственной практики по профессиональному модулю ПМ.01 Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонент инфокоммуникационных систем по профессии 09.01.05 Оператор технической поддержки согласно ФГОС СПО по учебному плану составляет 144 часов. Форма промежуточной аттестации —зачет. ПМ.02 Настройка и обеспечение работоспособности программных и аппаратных средств устройств инфокоммуникационных систем по профессии 09.01.05 Оператор технической поддержки согласно ФГОС СПО по учебному плану составляет 180 часов. Форма промежуточной аттестации —зачет.

## **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

### **2.1. Тематический план производственной практики**

Код ПК	Наименование ПК	Виды работ, обеспечивающих формирование ПК	Объем часов
--------	-----------------	--	-------------

ПК 1.1	Обрабатывать поступающие запросы на обслуживание от клиентов	<p>Прием и анализ реальных обращений клиентов через различные производственные каналы связи (телефон, e-mail, чат, тикет-система). Внесение информации о запросах в корпоративную систему регистрации заявок.</p> <p>Классификация и приоритизация обращений по степени срочности и типу проблемы в производственной среде.</p> <p>Передача запросов по внутренним маршрутам (эскалация) в случае необходимости. Работа с профессиональным ПО для поддержки: создание, отслеживание, закрытие заявок.</p> <p>Ведение переписки с клиентом по уточнению данных. Оценка полноты и корректности заполнения производственной документации по заявке.</p>	144
ПК 2.1	Инструктировать клиентов в решении типовых запросов	<p>Проведение консультаций по наиболее распространённым вопросам эксплуатации оборудования и ПО в условиях реального предприятия.</p> <p>Предоставление клиентам четких и пошаговых инструкций по устранению типовых производственных проблем.</p> <p>Использование скриптов и типовых ответов, утверждённых на предприятии. Демонстрация решения типовых инцидентов непосредственно на рабочих</p>	90

		<p>местах. Отработка навыков коммуникации с клиентами: устно и письменно. Корректная идентификация проблемы клиента. Обеспечение обратной связи по результатам решения. Проведение обучающих мини сессий для клиентов по работе с оборудованием и ПО.</p>	
<p>ПК 2.2</p>	<p>Документировать сведения об устройствах и запросах клиентов с применением инструментария баз знаний</p>	<p>Оформление технической документации на основании реальных производственных кейсов по итогам обработки заявок. Заполнение карточек клиентов, описание инцидентов, фиксация решений в информационных системах предприятия. Ведение и актуализация базы знаний по типовым вопросам, выявленным в ходе производственной деятельности. Использование шаблонов и стандартов оформления документации, принятых на предприятии. Составление ежедневных и итоговых отчетов о работе. Применение критериев классификации информации. Формирование и хранение истории обращений клиента в производственной базе данных.</p>	<p>90</p>

## 2.2. Содержание производственной практики

Наименование разделов и тем	Содержание производственной практики	Объем, акад. часов
1	2	
Производственная практика		144
Раздел 1. Обработка поступающих запросов на обслуживание от клиентов		
Тема 1.1. Основы работы службы техподдержки	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.	16
	Анализ реальных производственных сценариев обработки обращений, последовательности действий оператора.	16
	Участие в распределении и маршрутизации обращений между линиями поддержки.	16
	Практика работы в составе производственной команды, решение типовых и нестандартных ситуаций.	16
	Ведение производственных протоколов, оформление документации по обращениям.	16
Тема 1.2. Программное обеспечение для регистрации и обработки заявок	Изучение интерфейса и функционала корпоративной системы регистрации заявок. Практическая регистрация и обработка реальных заявок в производственной среде.	16
	Отработка поиска, сортировки и фильтрации обращений в действующей системе. Контроль исполнения заявок, анализ сроков и качества исполнения.	16

	Формирование и оформление производственных отчетов по статусу заявок.	16
	Внесение данных и корректировка информации в производственной	16

9

	системе счета заявок.	
Раздел 2. Инструктирование клиентов в решении типовых запросов		180
Тема 2.1. Основы архитектуры инфокоммуникационных систем	Ознакомление с архитектурой и компонентами реальной производственной инфокоммуникационной системы.	12
	Анализ влияния архитектурных особенностей на решение типовых запросов и инцидентов.	12
	Практическая работа с сетевым оборудованием и коммуникационными линиями на предприятии.	12
	Диагностика типовых сбоев, возникающих в инфокоммуникационной инфраструктуре.	12
	Внесение предложений по оптимизации компонентов системы для решения поддержки пользователей.	12
Тема 2.2. Основы работы в различных операционных системах	Изучение особенностей функционирования ОС, используемых на рабочих местах и серверах предприятия. Практика по администрированию рабочих станций с разными ОС.	12
	Решение типовых инцидентов, возникающих при эксплуатации ОС и прикладного ПО.	12
	Проведение обновления, настройки и диагностики производственных рабочих мест.	12

	Взаимодействие с пользователями по вопросам работы с ОС. Оформление документации по результатам настройки и устранения проблем в ОС.	12
Тема 2.3 Базы данных и базы знаний	Ознакомление с производственными базами данных и корпоративной базой знаний. Практическая работа с инструментами поиска информации по заявкам и инцидентам.	12
	Внесение и актуализация информации в базу знаний по итогам оснащённых производственных кейсов.	12
	Анализ эффективности использования базы знаний при поддержке пользователей.	12
	Формирование предложений по наполнению и структуре базы знаний.	12
	Подготовка отчетности по работе с производственными БД и базой знаний.	12
Подготовка отчета по практике	Оформление отчета по производственной практике с отражением всех видов работ, выполненных в ходе практики.	12

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Производственная практика проводится концентрировано после освоения учебной практики по ПМ 01. Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонентов инфокоммуникационных систем.

Организацию и руководство производственной практики осуществляют руководители практики от образовательного учреждения и от организации — базы практики.

Производственная практика проводится в организациях и учреждениях, деятельность которых связана с эксплуатацией и обслуживанием инфокоммуникационных систем и информационных технологий, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся по профессии 09.01.05 Оператор технической поддержки. Аттестация по итогам производственной практики проводится с учетом результатов, подтвержденных документами соответствующих организаций и учреждений, деятельность которых связана с эксплуатацией и обслуживанием инфокоммуникационных систем и информационных технологий.

Производственная практика проходит в организациях и учреждениях города и области, деятельность которых связана с эксплуатацией и обслуживанием инфокоммуникационных систем и информационных технологий.

Для проведения производственной практики, разработана следующая документация: — положение о практике; — рабочая программа производственной практики; — индивидуальные задания для студентов - практикантов.

В основные обязанности руководителя практики от колледжа входят: разработка и согласование с организациями программы, содержания и планируемых результатов практики; — осуществление руководства практикой; — контролирование реализации программы и условий проведения практики, в том числе требований охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности в соответствии с правилами и нормами; — формирование группы в случае применения групповых форм проведения практики; — разработка и согласование с организациями формы отчетности и оценочного материала прохождения практики.

При прохождении производственной практики студенты обязаны:

— выполнять задания, предусмотренные программой производственной практики;

соблюдать действующие правила внутреннего трудового распорядка; – изучать и строго соблюдать нормы охраны труда и правила пожарной безопасности.

Преподаватели, осуществляющие руководство производственной практикой, должны иметь высшее или среднее профессиональное образование по профилю специальности, проходить обязательную стажировку в профильных организациях не реже 1 -го раза в 3 года.

### **3.1.1. Основные печатные издания**

1. Зверева, В. П. Технические средства информатизации: учебник / В.П. Зверева, А.В. Назаров. — Москва: КУРС: ИНФРА-М, 2020. — 248 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-906818-54-6. - текст: электронный. URL: <https://znanium.com/catalog/product/1110130> (дата обращения: 05.09.2022). — Режим доступа: по подписке.

2. Рудаков, А. В. Операционные системы и среды: учебник / А.В. Рудаков. Москва: КУРС: ИНФРА-М, 2022. 304 с. (Среднее профессиональное образование). ISBN 978-5-906923-85-1. Текст: электронный. URL: <https://znanium.com/catalog/product/1843025> (дата обращения: 05.09.2022). — Режим доступа: по подписке.

2. Советов, Б. Я. Базы данных: учебник для среднего профессионального образования / Б. Я. Советов, В. В. Цехановский, В. Д. Чертовской. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. 420 С. (Профессиональное образование). ISBN 978-5-53409324-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492490>

3. Пуговкин, А. В. Основы построения инфокоммуникационных сетей и систем / А. В. Пуговкин, Д. А. Покаместов, Я. В. Крюков. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. 176 с. ISBN 978-5-507-44168-6. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/booW209141> (дата обращения: 10.04.2023). Режим доступа: для авторш. пользователей.

4. Чащина, Е. А. Установка и конфигурирование периферийного оборудования : учебное пособие для спо / Е. А. Чащина. — Санкт-Петербург : лань, 2023. 236 с. ISBN 978-5-507-44981-1. Текст : электронный // Лань электроппо-библиотечная система. URL: <https://e.lanbook.com/book/276668> (дата обращения: 10.04.2023). Режим доступа: для авторш. пользователей.

### **3.1.2. Дополнительные источники**

1. Исайченко Д. и др. Real ITSM: проверено временем.
2. Как работает техподдержка Cloud4Y. Режим доступа [https://habr.com/ru/company/cloud4y/blog/224337/Free ITIL», YeSSoft, 2018](https://habr.com/ru/company/cloud4y/blog/224337/Free%20ITIL%20%2C%20YeSSoft%2C%202018)

3. Навыки 21 -го века для обслуживания и поддержки. Портал №1 по управлению цифровыми и информационными технологиями. Режим доступа <https://cleverics.ru/digital/2018/07/navyki-21-go-veka-dlyaobsluzhivaniya-i-podderzhki/>

4. дон-мишель Бод. KIND REGARDS. ДЕЛОВАЯ ПЕРЕПИСКА НА АНГЛИЙСКОМ ЯЗЫКЕ. Издательство: Альпина диджитал. - 2007

5. ГОСТ 28470-90 «Система технического обслуживания и ремонта технических средств вычислительной техники и информатики»

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов прохождения производственной практики проводится на основе характеристики руководителя практики от организации и аттестационного листа обучающегося.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1.1 - ПК 1.3 ОК - ОК 09	<ul style="list-style-type: none"><li>- корректность регистрации и обработки реальных обращений клиентов на рабочем месте;</li><li>- полнота, точность и своевременность заполнения заявок, актов и другой производственной документации;</li><li>- соблюдение сроков обработки обращений и выполнение задач в рамках производственного графика;</li><li>- способность классифицировать и приоритизировать обращения с учётом производственной специфики и критичности проблем;</li><li>- умение применять профессиональное программное обеспечение для обработки и сопровождения запросов в условиях предприятия;</li><li>- эффективность</li></ul>	Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения заданий по производственной практике

	<p>взаимодействия с клиентами и коллегами в процессе выполнения производственных задач; - чёткость и доступность предоставляемых инструкций клиентам, умение разъяснять вопросы простым и профессиональным языком; - способность оперативно находить решения типовых и нестандартных проблем в производственной среде; - корректное использование и пополнение базы знаний предприятия, поддержание обратной связи с клиентами; - демонстрация деловой коммуникации, в том числе в стрессовых и конфликтных производственных ситуациях; - полнота и структурированность оформления технической документации;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- корректное ведение карточек заявок, отчётов, журналов работ;</li><li>- аккуратность, системность и своевременность заполнения базы знаний;</li><li>- способность к обобщению и систематизации производственной информации для передачи другим сотрудникам; -</li></ul>	
--	---	--

	<p>соблюдение стандартов и нормативов оформления документации, принятых на</p>	
--	--	--

	<p>предприятию;</p> <p>- актуальность, достоверность и доступность предоставляемых сведений для производственного использования.</p>	
--	--	--

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ  
ФГБОУ ВО «ЧЕЧЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМ. А.А. КАДЫРОВА»  
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

по специальности среднего профессионального образования

**09.01.05 Оператор технической поддержки**

---

(профессия, специальность)

**среднее общее образование**

---

(уровень образования: среднее общее образование, основное общее образование)

**очная**

---

(форма обучения)

**Грозный, 2026**

Рабочая программа учебной практики профессиональных модулей «ПМ 01 Настройка и обеспечение работоспособности программных и аппаратных средств устройств инфокоммуникационных систем» разработана на основе:

1. Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (утвержденного Приказ Минпросвещения России от 11.12.2022 г. № 964) по специальности:

### **09.01.05 Оператор технической поддержки**

Организация-разработчик:

Профессиональный колледж ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова»

**Разработчики:**

Тураев Ислам Саламбекович – преподаватель колледжа

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	4
2. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ППКРС.....	4
3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ.....	4
4. ОБЪЕМ ПРАКТИКИ.....	6
5. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ.....	6
6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ.....	8
7. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБУЧЕНИЯ. НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ.....	9
8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ	10
9. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ.....	11

### **1. Цели и задачи учебной практики.**

Целью учебной практики УП.01.01 является: углубленное изучение студентом первоначального профессионального опыта, развитие общих и профессиональных компетенций, проверка его готовности к самостоятельной трудовой деятельности в организациях различных организационно правовых форм.

### **2. Место практики в структуре ППКРС.**

Учебная практика входит в профессиональный модуль ПМ.01 Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонент инфокоммуникационных систем. Учебная практика реализуется в 4-м семестре.

### **3. Требования к результатам прохождения практики:**

Процесс прохождения практики направлен на формирование ряда общих и профессиональных и компетенций.

#### **Общие компетенции:**

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 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 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

#### **Профессиональные компетенции:**

ПК 1.1. Обработать 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.

### **Планируемые результаты обучения по практике.**

#### **владеть навыками:**

- 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 характеристик и архитектура поддерживаемых инфокоммуникационных и/или их составляющих;
- типовые решения и ответы на наиболее часто задаваемые вопросы по поддерживаемым инфокоммуникационным системам и/или их составляющим;
- 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.
- терминология и правила чтения технической документации;
- принципы классификации и кодирования информации.

**4. Объем практики**

Продолжительность учебной практики по профессиональному модулю ПМ.01 Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонент инфокоммуникационных систем по профессии 09.01.05 Оператор технической поддержки согласно ФГОС СПО по учебному плану составляет 3 недели (108 часов) в 3 семестре. Форма промежуточной аттестации – зачет.

ПМ.02 Настройка и обеспечение работоспособности программных и аппаратных средств устройств инфокоммуникационных систем по профессии 09.01.05 Оператор технической поддержки согласно ФГОС СПО по учебному плану составляет 3 недель (108 часов) в 4 семестре. Форма промежуточной аттестации – зачет.

## 5. Содержание практики

№	Разделы (этапы) практики	Виды учебной работы на практике	Кол-во часов
1.	Подготовительный этап	На подготовительном этапе осуществляется закрепление обучающегося за руководителем практики. Руководитель практики выдает индивидуальное задание для выполнения обучающимся и разъясняет требования к оформлению и содержанию отчета о практике. В месте прохождения практики проводится инструктаж обучающегося по технике безопасности, пожарной безопасности.	4
2.	Основной этап (практическая подготовка)	<p>Обучающийся выполняет задания руководителя, направленные на закрепление и углубление знаний и умений, полученных при изучении междисциплинарного курса, а также на приобретение первоначального практического опыта, что позволяет сформировать у обучающегося знания и умения, практический опыт, предусмотренные ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3.</p> <p>Задания:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– создание списков заявок в сервисе для поддержки клиентов;</li> <li>– обработка инцидентов и запросов (с первого раза, без потерь времени на доработки);</li> <li>– установка и контроль сроков на обработку запросов пользователей;</li> <li>– работа с различными операционными системами;</li> <li>– анализ и решение типовых запросов клиентов;</li> <li>– объяснение клиентам путей решения возникшей проблемы;</li> <li>– координация решения типовых проблем, с которыми обратился клиент, со специалистами соответствующих технических подразделений организации (специалистами второго уровня технической поддержки);</li> </ul>	90

		<ul style="list-style-type: none"> <li>– обработка информации с использованием современных технических средств;</li> <li>– работа с информационными системами и базами данных клиентов, поддерживаемым оборудованием и программным обеспечением;</li> <li>– сопровождение технической документации по объектам инфокоммуникационных систем;</li> <li>– использование нормативно-технической документацией в области инфокоммуникационных технологий.</li> </ul>	
3.	Этап обработки и анализа информации (практическая подготовка)	В процессе выполнения заданий обучающийся использует нормативно-правовые акты, анализирует и обрабатывает информацию, делает выводы и формулирует их.	<b>10</b>
4.	Этап подготовки отчета	По результатам, проведенной обучающимся работы оформляется Отчет о практике в соответствии с установленными требованиями.	<b>4</b>
<b>Итого часов</b>			<b>108</b>

## **6. Оценочные средства для текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам прохождения практики**

<b>Оценка</b>	<b>Критерии /показатели</b>
«отлично»	Содержание отчета о практике полностью соответствует предложенной структуре; раскрыты все вопросы разделов. Прохождение практики оценено руководителем практики от предприятия на «отлично». Оформление отчетной документации полностью соответствует предъявляемым требованиям; тексты не имеют стилистических и грамматических ошибок и заверены необходимыми подписями и печатями; отчет о практике оформлен на компьютере.
«хорошо»	Имеются в наличии несоответствия, предъявляемые к требованиям необходимым для получения оценки отлично. <b>Возможные несоответствия:</b> – имеются незначительные замечания к оформлению отчетной документации, к процессу взаимодействия с руководителем практики.
«удовлетворительно»	Имеются в наличии несоответствия, предъявляемые к требованиям необходимым для получения оценки хорошо.

	<p><b>Возможные несоответствия:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– не проанализирована часть вопросов первого раздела отчета и/или они описаны поверхностно;</li> <li>– имеются замечания по оформлению отчета.</li> </ul>
«неудовлетворительно»	<p>Имеется одно из нижеперечисленных несоответствий:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– продолжительность практики и/или сроки предоставления отчетной документации не соответствуют установленным требованиям.</li> <li>– прохождение практики оценено руководителем практики от предприятия на «неудовлетворительно».</li> </ul>

## 7. Информационное обеспечение обучения. Нормативные документы.

### Нормативно-правовые акты:

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г. // Собр. законодательства Рос. Федерации. 1993. (последняя редакция)

2. Приказ Министерства науки и высшего образования РФ и Министерства просвещения РФ от 5 августа 2020 г. N 885/390 «О практической подготовке обучающихся»

### Основные источники:

1. Рогов, В. А. Технические средства автоматизации и управления : учебник для среднего профессионального образования / В. А. Рогов, А. Д. Чудаков. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 352 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09807-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/563141>

2. Гостев, И. М. Операционные системы : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. М. Гостев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 164 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04951-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539078>

3. Замятина, О. М. Инфокоммуникационные системы и сети. Основы моделирования : учебник для среднего профессионального образования / О. М. Замятина. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 167 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17558-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566086>

4. Дьячков, В. П. Аппаратные средства персонального компьютера : учебник для среднего профессионального образования / В. П. Дьячков. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 153 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14249-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/567753>

5. Советов, Б. Я. Базы данных : учебник для среднего профессионального образования / Б. Я. Советов, В. В. Цехановский, В. Д. Чертовской. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 420 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09324-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492490>

#### **Дополнительные источники:**

1. Жернакова, М. Б. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 319 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16605-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/565110>

2. Бутенко, Е. Ю. Английский язык для ИТ-специальностей. IT-English : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. Ю. Бутенко. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 165 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-21337-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/569732>

#### **8. Материально-техническое обеспечение практики**

Реализация программы учебной практики требует наличия лаборатории системного и прикладного программирования.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:

- компьютерные столы;
- рабочее место преподавателя;
- шкафы для учебных пособий;

Технические средства обучения:

- медиапроектор.
- интерактивная доска

– компьютеры, объединенные локальной сетью с лицензионным программным обеспечением:

1. Microsoft Office;
2. Microsoft Visual Studio.

Специальные условия для получения среднего профессионального образования обучающимися с ОВЗ.

Для лиц с нарушениями слуха:

- индукционная система,
- сенсорный информационный киоск.

Для лиц с нарушениями зрения:

- сенсорные моноблоки,
- электронный видеоувеличитель,
- мультимедийная система,
- документ-камера,
- сенсорный информационный киоск.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- сенсорные моноблоки.

## **9. Методические рекомендации по организации прохождения практики**

Образовательная организация обеспечивает обучающихся программой практики, закрепляет руководителя практики. Во время пребывания на практике обучающийся должен составить отчет о практике.

Общая структура отчета по практике:

– титульный лист: является первой страницей отчета по практике и служит источником информации, необходимой для проверки и регистрации отчета, заполняется по установленной настоящим Положением форме, подпись руководителя практики от профильной организации (при проведении практики в профильной организации) должна быть заверена печатью профильной организации (при ее наличии в профильной организации);

– содержание;

– введение: содержит постановку целей и задач практики, общее описание места прохождения практики и характеристики выполняемых в ходе практики работ;

– основная часть: описание хода выполнения заданий и работ по практике, описание технологии, инструментов и материалов, используемых в

ходе практики, описание результатов практики;

- заключение: оценка полученных результатов практики, достижения целей и выполнения поставленных задач, полученные в ходе практики компетенции;

- приложение: дополняет и иллюстрирует результаты практики, включает в себя материалы, имеющие отношение к содержанию отчета по практике, объекту исследования и (или) выполняемым в ходе практики работам (материалы в приложении следует располагать в той последовательности, в которой они упоминаются в тексте отчета).

К отчету прикладываются:

- рабочий график и индивидуальное задание;
- дневник практики;
- отзыв руководителя учебной практики;

Общие требования к оформлению отчета по практике:

- отчет выполняется на белой бумаге формата А4 и распечатывается на листах с одной стороны, допускается применение формата А3 в приложении;

- текст отчета следует располагать, соблюдая следующие размеры полей: левое 30 мм; правое 15 мм; верхнее 20 мм; нижнее 20 мм;

- текст отчета должен быть выполнен на компьютере в текстовом редакторе Microsoft Word с одинаковым межстрочным интервалом (1,5) шрифтом Times New Roman (размер шрифта всего текста № 14, в таблицах допускается размер шрифта № 10 или № 12) с абзацным отступом 1,25 см;

- текст отчета подразделяется на отдельные разделы, каждый из которых должен содержать заголовок, выполненный полужирным шрифтом;

- все листы отчета должны быть пронумерованы арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту отчета, включая приложения.

Номер страницы проставляется в центре нижней части страницы без точки.

Титульный лист включается в общую нумерацию страниц отчета, но номер страницы на нем не проставляется;

- все рисунки и таблицы в отчете должны быть пронумерованы;
- листы отчета подшиваются в папку-скоросшиватель.

