

**АДАптиРОВАННАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ПРОГРАММА СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

Направление подготовки	Оператор технической поддержки
Код направления подготовки	09.01.05
Квалификация	Оператор технической поддержки
Форма обучения	Очная
Срок освоения АПОП СПО	10 месяцев

Грозный, 2026 г.

Разработчики образовательной программы

Группа разработчиков

ФИО	Организация, должность
Тураев Ислам Саламбекович	ФГБОУ ВО "Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова"

Руководители группы:

ФИО	Организация, должность
Тураев Ислам Саламбекович	ФГБОУ ВО "Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова"

Экспертные организации:

ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ КВАЛИФИЦИРОВАННЫХ РАБОЧИХ, СЛУЖАЩИХ
по профессии 09.01.05 Оператор технической поддержки
(код, наименование направления, специальности)

Квалификация: Оператор технической поддержки

СОСТАВЛЕНА на основании ФГОС СПО по профессии 09.01.05 Оператор технической поддержки, (Приказ Минпросвещения России от 11.11.2022 N 964 (ред. от 03.07.2024)
"Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 09.01.05 Оператор технической поддержки" (Зарегистрировано в Минюсте России 19.12.2022 N 71633))
(название документа, дата утверждения)

Содержание

Раздел 1. Общие положения.....	5
Раздел 2. Общая характеристика образовательной программы	7
Раздел 3. Характеристика профессиональной деятельности выпускника.....	7
Раздел 4. Планируемые результаты освоения образовательной программы.....	8
4.1. Общие компетенции	8
4.2. Профессиональные компетенции	12
Раздел 5. Структура образовательной программы	22
5.1. Учебный план	22
5.2. Календарный учебный график	25
5.3. Рабочая программа воспитания	26
5.4. Календарный план воспитательной работы	26
Раздел 6. Условия реализации образовательной программы	26
6.1. Требования к материально-техническому обеспечению образовательной программы	26
6.2. Требования к учебно-методическому обеспечению образовательной программы ...	26
6.3. Требования к практической подготовке обучающихся.....	28
6.4. Требования к организации воспитания обучающихся	29
6.5. Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы	29
6.6. Требования к финансовым условиям реализации образовательной программы.....	30
Раздел 7. Формирование оценочных средств для проведения государственной итоговой аттестации.....	30

Раздел 1. Общие положения

1.1. Настоящая ОП СПО по 09.01.05 «Оператор технической поддержки» разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по 09.01.05 Оператор технической поддержки, утвержденного Приказом Минпросвещения России от 11.11.2022 г. N 964 (далее – ФГОС СПО).

ОП определяет рекомендованный объем и содержание среднего профессионального образования по профессии 09.01.05 «Оператор технической поддержки», планируемые результаты освоения образовательной программы, условия образовательной деятельности.

ОП разработана для реализации образовательной программы на базе среднего общего образования.

Основная профессиональная образовательная программа (далее – образовательная программа), реализуемая на базе основного общего образования, разрабатывается образовательной организацией на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования и ФГОС СПО с учетом получаемой профессии 09.01.05 «Оператор технической поддержки ОП СПО.

1.2. Нормативные основания для разработки ОП:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Приказ Минпросвещения России от 08 апреля 2021 г. № 153 «Об утверждении Порядка разработки основных образовательных программ среднего профессионального образования, проведения их экспертизы и ведения реестра основных образовательных программ среднего профессионального образования»;

- Приказ Минпросвещения России от 11.11.2022 г. № 964 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 09.01.05 «Оператор технической поддержки»;

- Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 24.08.2022 г. № 762 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования»;

- Приказ Минпросвещения России от 08 ноября 2021 г. № 800 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования»;

- Приказ Минобрнауки России № 885 от 5 августа 2020 г. «О практической подготовке обучающихся»;

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29.09.2020 г. № 675н «Об утверждении профессионального стандарта 06.024 «Специалист по технической поддержке информационно- коммуникационных систем».

1.3. Перечень сокращений, используемых в тексте ОП:

ФГОС СПО – Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования;

ОП –образовательная программа;

ОК – общие компетенции;

ПК – профессиональные компетенции;
 ЛР – личностные результаты;
 СГ – социально-гуманитарный цикл;
 ОП – общепрофессиональный цикл;
 П – профессиональный цикл;
 МДК – междисциплинарный курс;
 ПМ – профессиональный модуль;
 ОП – общепрофессиональная дисциплина;
 ДЭ – демонстрационный экзамен;
 ГИА – государственная итоговая аттестация.

Раздел 2. Общая характеристика образовательной программы

Квалификация, присваиваемая выпускникам образовательной программы: Оператор технической поддержки.

При разработке образовательной программы организация устанавливает направленность, которая соответствует профессии в целом.

Получение образования по профессии допускается только в профессиональной образовательной организации или образовательной организации высшего образования.

Формы обучения: очная.

Объем образовательной программы, реализуемой на базе среднего общего образования по квалификации: оператор технической поддержки – 1476 академических часов.

Срок получения образования по образовательной программе, реализуемой на базе среднего общего образования по квалификации: оператор технической поддержки – 10 месяцев.

Объем программы по освоению программы среднего профессионального образования на базе основного общего образования с одновременным получением среднего общего образования по квалификации: оператор технической поддержки – 2952 академических часа, со сроком обучения 1 год 10 месяцев.

Раздел 3. Характеристика профессиональной деятельности выпускника

3.1. Область профессиональной деятельности выпускников¹: 06 «Связь, информационные и коммуникационные технологии».

3.2. Соответствие видов деятельности профессиональным модулям и присваиваемой квалификации:

Наименование видов деятельности	Наименование профессиональных модулей

¹ Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29 сентября 2014 г. № 667н «О реестре профессиональных стандартов (перечне видов деятельности)» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 19 ноября 2014 г., регистрационный № 34779).

1	2
Виды деятельности	
Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонент инфокоммуникационных систем	Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонент инфокоммуникационных систем
Настройка и обеспечение работоспособности программных и аппаратных средств устройств инфокоммуникационных систем	Настройка и обеспечение работоспособности программных и аппаратных средств устройств инфокоммуникационных систем

Раздел 4. Планируемые результаты освоения образовательной программы

4.1. Общие компетенции

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Умения:
		распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;
		анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;
		определять этапы решения задачи;
		выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;
		составлять план действия;
		определять необходимые ресурсы;
		владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;
		реализовывать составленный план;
		оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
		Знания:
		актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;
		основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;
		алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;

		методы работы в профессиональной и смежных сферах;
		структуру плана для решения задач;
		порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Умения:
		определять задачи для поиска информации;
		определять необходимые источники информации;
		планировать процесс поиска;
		структурировать получаемую информацию;
		выделять наиболее значимое в перечне информации;
		оценивать практическую значимость результатов поиска;
		оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;
		использовать современное программное обеспечение;
		использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач
		Знания:
		номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности;
		приемы структурирования информации;
		формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации;
		порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств.
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в	Умения:
		определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
		применять современную научную профессиональную терминологию;
		определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;
		выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;
		презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;
		оформлять бизнес-план;

	различных жизненных ситуациях.	рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования; основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных	Умения: описывать значимость своей профессии; применять стандарты антикоррупционного поведения Знания: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;

	общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности); стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Умения:
		соблюдать нормы экологической безопасности;
		определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства;
		организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона
		Знания:
		правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;
		основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;
		пути обеспечения ресурсосбережения;
		принципы бережливого производства;
		основные направления изменения климатических условий региона
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	Умения:
		использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей;
		применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности;
		пользоваться средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной профессии
		Знания:
		роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека;
		основы здорового образа жизни;

		условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии;
		средства профилактики перенапряжения
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Умения:
		понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;
		участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;
		строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;
		кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые);
		писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
		Знания:
		правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;
		основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);
		лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;
		особенности произношения;
		правила чтения текстов профессиональной направленности

4.2. Профессиональные компетенции

Виды деятельности	Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции
Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонент инфокоммуникационных систем	ПК 1.1. Обрабатывать поступающие запросы на обслуживание от клиентов	Навыки:
		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).
		Умения:
		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.
		Знания:
		программное обеспечение для регистрации и обработки заявок;
		порядок обработки обращений в службу поддержки;
		роли в структурной системе поддержки.
	ПК 1.2. Инструктировать клиентов в решении типовых запросов.	Навыки:
		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.
		Умения:
		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.
		Знания:
		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.
	ПК 1.3. Документировать сведения об устройствах и запросах клиентов с применением инструментария баз знаний.	Навыки:
		применения инструментария баз знаний;
		оформления технической документации.
		Умения:
		сопровождать техническую документацию по объектам инфокоммуникационных систем;
		пользоваться нормативно-технической документацией в области инфокоммуникационных технологий.
		Знания:
	ПК 2.1. Вводить в эксплуатацию отдельные устройства инфокоммуникационных систем.	терминология и правила чтения технической документации;
		принципы классификации и кодирования информации.
Настройка и обеспечение работоспособности программных и аппаратных средств устройств инфокоммуникационных систем		Навыки:
		проверки соответствия рабочих мест требованиям инфокоммуникационных систем к оборудованию и программному обеспечению;
		установки инфокоммуникационных систем на рабочих местах согласно трудовому заданию;

		присвоения версий базовым элементам конфигурации инфокоммуникационных систем в соответствии с трудовым заданием.
		Умения:
		применять инструкции по установке и эксплуатации периферийного оборудования;
		конфигурировать периферийные устройства;
		задавать базовые параметры, в том числе параметры защиты от несанкционированного доступа к операционным системам;
		применять методы статической и динамической конфигурации параметров операционных систем.
		Знания:
		основы архитектуры аппаратных средств;
		принципы функционирования аппаратных средств вычислительной техники;
		принципы работы операционных систем;
		основы современных систем управления базами данных;
		основы системного администрирования;
		модель взаимодействия открытых систем (OSI);
		лицензионные требования по настройке и эксплуатации устанавливаемого программного обеспечения;
		требования охраны труда при работе с программно-аппаратными средствами инфокоммуникационных систем.
		Навыки:

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.	инсталляции программного обеспечения устройств инфокоммуникационных систем;
	обновления версий прикладного программного обеспечения, драйверов и операционных систем;
	фиксации отклонений от штатного режима работы инфокоммуникационных систем в соответствии с трудовым заданием;
	установки и настройки программного обеспечения периферийных устройства согласно инструкции;
	установки и подключения сетевых устройств согласно инструкции.
	Умения:
	устанавливать операционные системы;
	устанавливать СУБД;
	устанавливать прикладное ПО.
	Знания:
	инструкции по установке операционных систем, программного обеспечения;
	инструкции по эксплуатации операционных систем, программного обеспечения;
	лицензионные требования по настройке и эксплуатации устанавливаемого программного обеспечения;
	назначение, виды, последовательность проведения профилактических работ;
	основы управления сетевым трафиком.
	Навыки:

ПК 2.3. Проверять правильность установки и функционирования устройств после настройки программного обеспечения и базовой конфигурации сетевых устройств и программного обеспечения, в том числе – виртуальной сетевой инфраструктуры.	проверки на корректность установки конфигурации базовых параметров устройств инфокоммуникационных систем и программного обеспечения в соответствии с руководствами;
	проверки функционирования устройств после установки и настройки программного обеспечения;
	запуска процедур контроля состояния работы инфокоммуникационных систем в соответствии с трудовым заданием.
	Умения:
	применять средства контроля и оценки конфигураций операционных систем;
	проверять правильность настройки устройств инфокоммуникационных систем;
	использовать контрольно-измерительное оборудование для проверки электрических соединений устройств инфокоммуникационных систем;
	идентифицировать типовые инциденты функционирования устройств инфокоммуникационных систем;
	устранять возникающие типовые инциденты;
	проводить диагностику инцидента согласно инструкции;
	оценивать степень критичности инцидентов при работе согласно инструкции.
	Знания:

		регламенты проведения профилактических работ для инфокоммуникационных систем; терминологию и правила чтения технической документации; требования охраны труда при работе с программно-аппаратными средствами инфокоммуникационных систем.
	ПК 2.4. Настраивать базовые параметры программного обеспечения для учета конфигураций, слежения за производительностью устройств и защиты их от несанкционированного доступа.	Навыки: запуска процедур контроля состояния работы инфокоммуникационных систем в соответствии с трудовым заданием; регистрации типовых инцидентов; классификации, исследовании, диагностики, устранения типовых инцидентов согласно инструкции. Умения: задавать базовые параметры, в том числе параметры защиты от несанкционированного доступа к операционным системам; применять методы статической и динамической конфигурации параметров операционных систем. Знания: конфигурирования базовых параметров устройств инфокоммуникационных систем; регламенты проведения профилактических работ для инфокоммуникационных систем; терминологию и правила чтения технической документации.

	ПК 2.5. Отслеживать производительность устройств и виртуальных вычислительных ресурсов и их защиту от несанкционированного доступа	Навыки:
		текущего контроля функционирования устройств и виртуальных вычислительных ресурсов;
		защиты информации инфокоммуникационных систем от несанкционированного доступа в соответствии с предъявляемыми требованиями;
		разграничения уровней доступа в соответствии с предъявляемыми требованиями
		Умения:
		осуществлять текущий контроль и мониторинг производительности устройств и виртуальных вычислительных ресурсов в соответствии с техническим заданием;
		осуществлять контроль обеспечения уровня защищенности устройств и виртуальных ресурсов от несанкционированного доступа;
		применять средства защиты информации от несанкционированного доступа.
		Знания:
		основ законодательства и нормативных правовых актов в области защиты информации;
		возможных угроз безопасности информации в инфокоммуникационных системах;
		основных средств виртуализации и разграничения уровней доступа к ним;
		основных типов технических средств защиты информации от утечки по техническим каналам;

		способов защиты информации от несанкционированного доступа;
		критерии оценки защищенности инфокоммуникационных систем;
		основных методов, алгоритмов, протоколов, используемых для обеспечения защиты информации в ИС.

5.1. Учебный план

5.1.1. Учебный план по программе подготовки квалифицированных рабочих, служащих (ППКРС)

[illegible]

41	ПЦ	Профессиональный цикл	4	4						952	48	8	340	162	178			16	450	4	186	92	94			8	502	48	4	154	70	84			8			768	184	
43	ПМ.01	Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонент инфокоммуникационных систем	2	2						450		4	186	92	94			8	450	4	186	92	94			8													358	92
45	МДК.01.01	Обработка поступающих запросов на обслуживание от клиентов	1							100		2	94	46	48			4	100	2	94	46	48			4												54	46	
46	МДК.01.02	Инструктирование клиентов в решении типовых запросов	1							98		2	92	46	46			4	98	2	92	46	46			4											52	46		
47	МДК*																																							
49	УП.01.01	Учебная практика		1					РП	час	108			108	нед				час			108	нед	3				час				нед						108		
50	УП*																																							
52	ПП.01.01	Производственная практика		1					РП	час	144			144	нед				час			144	нед	4				час				нед						144		
53	ПП*																																							
55	ПМ.01.ЭК	Демонстрационный экзамен																																						
56		Всего часов по МДК								198			186																											
58	ПМ.02	Настройка и обеспечение работоспособности программных и аппаратных средств устройств инфокоммуникационных систем	2	2						502	48	4	154	70	84			8									502	48	4	154	70	84			8			410	92	
60	МДК.02.01	Настройка и сопровождение аппаратно-программного обеспечения сетевых устройств инфокоммуникационных систем	2							107	24	2	77	35	42			4									107	24	2	77	35	42			4			61	46	
61	МДК.02.02	Настройка и сопровождения аппаратно-программного обеспечения рабочих мест пользователей	2							107	24	2	77	35	42			4									107	24	2	77	35	42			4			61	46	
62	МДК*																																							
64	УП.02.01	Учебная практика		2					РП	час	108			108	нед			3		час				нед				час				108	нед	3					108	
65	УП*																																							
67	ПП.02.01	Производственная практика		2					РП	час	180			180	нед			5		час				нед				час				180	нед	5					180	
68	ПП*																																							
70	ПМ.02.ЭК	Демонстрационный экзамен																																						
71		Всего часов по МДК								214			154																											
73	ПМ*																																							
75		Учебная и производственная (по профилю специальности) практики							час	540			540	нед			15		час			252	нед				час			288	нед			8						
77		Учебная практика							час	216			216	нед			6		час			108	нед				час			108	нед			3						
78		Концентрированная							час	216			216	нед			6		час			108	нед				час			108	нед			3						
79		Распределенная							час					нед					час				нед				час				нед									
81		Производственная (по профилю специальности) практика							час	324			324	нед			9		час			144	нед				час			180	нед			5						
82		Концентрированная							час	324			324	нед			9		час			144	нед				час			180	нед			5						
83		Распределенная							час					нед					час				нед				час				нед									
85	ПДП	ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПРЕДДИПЛОМНАЯ)							час					нед					час				нед				час				нед									
87		Государственная итоговая аттестация							час	36			36	нед			1		час				нед				час			36	нед			1						
88		Подготовка выпускной квалификационной работы							час					нед					час				нед				час				нед									
89		Защита выпускной квалификационной работы							час					нед					час				нед				час				нед									
90		Подготовка к государственным экзаменам							час					нед					час				нед				час				нед									
91		Демонстрационный экзамен							час	36			36	нед			1		час				нед				час			36	нед			1				36		
93		КОНСУЛЬТАЦИИ по О																																						
96		КОНСУЛЬТАЦИИ по ПП															16																							
99		ОБЪЕМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ В АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСАХ	8	5	4					1476	102	16	750	329	421			32		612	10	330	154	176			20		864	102	6	420	175	245			12		1188	288
#		экзамены (без учета физ. культуры)																				5																		
#		зачеты (без учета физ. культуры)																				2																		
#		диффер. зачеты (без учета физ. культуры)																				1																		
#		курсовые проекты (без учета физ. культуры)																																						
#		курсовые работы (без учета физ. культуры)																																						
#		контрольные работы (без учета физ. культуры)																																						

5.2. Календарный учебный график

5.2.1. По программе подготовки квалифицированных рабочих и служащих

1 Календарный учебный график

Курс	Сентябрь				29 сен - 5 окт	Октябрь			27 окт - 2 ноя	Ноябрь				Декабрь				29 дек - 4 янв	Январь			26 янв - 1 фев	Февраль			23 фев - 1 мар	Март			30 мар - 5 апр	Апрель		27 апр - 3 май	Май				29 июн - 5 июл	Июль			27 июл - 2 авг	Август											
	1 - 7	8 - 14	15 - 21	22 - 28		6 - 12	13 - 19	20 - 26		3 - 9	10 - 16	17 - 23	24 - 30	1 - 7	8 - 14	15 - 21	22 - 28		5 - 11	12 - 18	19 - 25		2 - 8	9 - 15	16 - 22		2 - 8	9 - 15	16 - 22		23 - 29	2 - 8		9 - 15	16 - 22	6 - 12	13 - 19		20 - 26	4 - 10	11 - 17		18 - 24	25 - 31	1 - 7	8 - 14	15 - 21	22 - 28	6 - 12	13 - 19	20 - 26	3 - 9	10 - 16	17 - 23
I	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52		
										0	0	0	8	8	8	8	::	II	II															0	0	0	8	8	8	8	8	8	::	III	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*

Обозначения:

Обучение по дисциплинам и междисциплинарным курсам

::

Промежуточная аттестация

=

Каникулы

0

Учебная практика

8

Производственная практика (по профилю специальности)

X

Производственная практика (преддипломная)

Δ

Подготовка к государственной итоговой аттестации

III

Государственная итоговая аттестация

*

Неделя отсутствует

2 Сводные данные по бюджету времени

Курс	Обучение по дисциплинам и междисциплинарным курсам			Промежуточная аттестация			Практики									ГИА		Каникулы	Всего	Студентов	Групп
							Учебная практика			Производственная практика (по профилю специальности)			Производственная практика (преддипломная)			Подго-□ товка	Прове-□ дение				
	Всего	1 сем	2 сем	Всего	1 сем	2 сем															
	нед.	нед.	нед.	нед.	нед.	нед.	нед.	нед.	нед.	нед.	нед.	нед.	нед.	нед.	нед.	нед.	нед.	нед.			
I	23	9	14	2	1	1	6	3	3	9	4	5				1	2	43			
Всего	23	9	14	2	1	1	6	3	3	9	4	5				1	2	43			

5.3. Рабочая программа воспитания

5.3.1. Цели и задачи воспитания обучающихся при освоении ими образовательной программы:

Цель рабочей программы воспитания – создание организационно-педагогических условий для формирования личностных результатов обучающихся, проявляющихся в развитии их позитивных чувств и отношений к российским гражданским (базовым, общенациональным) нормам и ценностям, закреплённым в Конституции Российской Федерации, с учетом традиций и культуры субъекта Российской Федерации, деловых качеств квалифицированных рабочих, служащих/специалистов среднего звена, определенных отраслевыми требованиями (корпоративной культурой).

Задачи:

- формирование единого воспитательного пространства, создающего равные условия для развития обучающихся профессиональной образовательной организации;
- организация всех видов деятельности, вовлекающей обучающихся в общественно-ценностные социализирующие отношения;
- формирование у обучающихся профессиональной образовательной организации общих ценностей, моральных и нравственных ориентиров, необходимых для устойчивого развития государства;
- усиление воспитательного воздействия благодаря непрерывности процесса воспитания.

5.3.2. Рабочая программа воспитания представлена в приложении 3.

5.4. Календарный план воспитательной работы

Календарный план воспитательной работы представлен в приложении 3.

Раздел 6. Условия реализации образовательной программы

6.1. Требования к материально-техническому обеспечению образовательной программы

6.1.1. Специальные помещения должны представлять собой учебные аудитории для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной и воспитательной работы, мастерские и лаборатории, оснащенные оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов.

Перечень специальных помещений

Кабинеты, помещения и лаборатории, задействованные при организации учебной, самостоятельной и воспитательной работы, оснащены необходимым оборудованием в соответствии с рабочими программами дисциплин и профессиональных модулей.

Спортивный комплекс: спортивный зал.

Залы: библиотека, читальный зал с выходом в Интернет; актовый зал.

6.2. Требования к учебно-методическому обеспечению образовательной программы

6.2.1. Библиотечный фонд образовательной организации должен быть укомплектован

печатными изданиями и (или) электронными изданиями по каждой дисциплине (модулю) из расчета не менее 0,25 экземпляра каждого из изданий, указанных в рабочих программах дисциплин (модулей) в качестве основной литературы, на одного обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих соответствующую дисциплину (модуль).

В случае наличия электронной информационно-образовательной среды допускается замена печатного библиотечного фонда предоставлением права одновременного доступа не менее 25 процентов обучающихся к цифровой (электронной) библиотеке.

Обучающимся должен быть обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин (модулей) и подлежит

обновлению (при необходимости).

Образовательная программа должна обеспечиваться учебно-методической документацией по всем учебным дисциплинам (модулям).

6.2.2. Обучающиеся инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья должны быть обеспечены печатными и (или) электронными учебными изданиями, адаптированными при необходимости для обучения указанных обучающихся.

6.2.3. Перечень необходимого комплекта лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства.

№ п/п	Наименование лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства	Код и наименование учебной дисциплины (модуля)	Количество
	Программное обеспечение общего назначения		
1.	Пакет стандартных офисных приложений для работы с документами, таблицами, базами данных и т.п.	ПМ.01, ПМ.02, ОП.01, ОП.02, СГ.01 – СГ.05	
2.	Программы-архиваторы	ПМ.01, ПМ.02, ОП.01, ОП.02	
3.	Интернет-браузеры (не менее двух)	ПМ.01, ПМ.02, ОП.01, ОП.02, СГ.01 – СГ.05	
4.	Антивирусные программы (не менее двух)	ПМ.01, ПМ.02, ОП.01, ОП.02	
	Программное обеспечение профессионального назначения		
5.	OTRS/ osTicket, Boas Help Desk/ Liberum Help Desk и/или подобные системы	ПМ.01	
6.	Okdesk, HelpDeskEddy, ITSM 365, IntraService, Service Creatio, HubEx, Omnidesk, Happydesk, Kayako и/или подобные системы. Модуль «Аналитика: Service Desk» для «1С: Документооборот КОРП» - учебные или демонстрационные версии	ПМ.01	
7.	Программы для восстановления данных и файлов	ПМ.02	
8.	Программы обработки изображений, видео- и аудио-контента - учебные или демонстрационные версии	ПМ.02	

6.3. Требования к практической подготовке обучающихся

6.3.1. Практическая подготовка при реализации образовательных программ среднего профессионального образования направлена на совершенствование модели практико-ориентированного обучения, усиление роли работодателей при подготовке квалифицированных рабочих, служащих, специалистов среднего звена путем расширения компонентов (частей) образовательных программ, предусматривающих моделирование условий, непосредственно связанных с будущей профессиональной деятельностью, а также обеспечения условий для получения обучающимися практических навыков и компетенций,

соответствующих требованиям, предъявляемым работодателями к квалификациям специалистов, рабочих.

6.3.2. Образовательная организация самостоятельно проектирует реализацию образовательной программы и ее отдельных частей (дисциплины, междисциплинарные курсы, профессиональные модули, практика и другие компоненты) в форме практической подготовки с учетом требований ФГОС СПО и специфики получаемой профессии/специальности.

6.3.3. Образовательная деятельность в форме практической подготовки:

- реализуется при проведении практических и лабораторных занятий, выполнении курсового проектирования, всех видов практики и иных видов учебной деятельности;

- предусматривает демонстрацию практических навыков, выполнение, моделирование обучающимися определенных видов работ для решения практических задач, связанных с будущей профессиональной деятельностью в условиях, приближенных к реальным производственным;

- может включать в себя отдельные лекции, семинары, мастер-классы, которые предусматривают передачу обучающимся учебной информации, необходимой для последующего выполнения работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

6.3.4. Образовательная деятельность в форме практической подготовки может быть организована на любом курсе обучения, охватывая дисциплины, профессиональные модули, все виды практики, предусмотренные учебным планом образовательной программы.

6.3.5. Практическая подготовка организуется в учебных, учебно-производственных лабораториях, мастерских, учебно-опытных хозяйствах, учебных полигонах, учебных базах практики и иных структурных подразделениях образовательной организации, а также в специально оборудованных помещениях (рабочих местах) профильных организаций на основании договора о практической подготовке обучающихся, заключаемого между образовательной организацией и профильной организацией, осуществляющей деятельность по профилю соответствующей образовательной программы.

6.3.6. Результаты освоения образовательной программы (ее отдельных частей) могут быть оценены в рамках промежуточной и государственной итоговой аттестации, организованных в форме демонстрационного экзамена.

6.4. Требования к организации воспитания обучающихся

6.4.1. Воспитание обучающихся при освоении ими основной образовательной программы осуществляется на основе включаемых в настоящую образовательную программу рабочей программы воспитания и календарного плана воспитательной работы (приложение 3).

6.4.2. Рабочую программу воспитания и календарный план воспитательной работы образовательная организация разрабатывает и утверждает самостоятельно с учетом рабочей программы воспитания и календарного плана воспитательной работы.

6.4.3. В разработке рабочей программы воспитания и календарного плана воспитательной работы имеют право принимать участие советы обучающихся, советы родителей, представители работодателей и (или) их объединений (при их наличии).

6.5. Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы

6.5.1. Реализация образовательной программы обеспечивается педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 06 Связь, информационные и коммуникационные технологии, и имеющими стаж работы в данной профессиональной области не менее трех лет.

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники, привлекаемые к реализации образовательной программы, должны получать дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 06 Связь, информационные и коммуникационные технологии, не реже одного раза в три года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее трех лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 06 Связь, информационные и коммуникационные технологии, в общем числе педагогических работников, реализующих программы профессиональных модулей образовательной программы, должна быть не менее 25 процентов.

6.6. Требования к финансовым условиям реализации образовательной программы

6.6.1. Расчеты нормативных затрат оказания государственных услуг по реализации образовательной программы

Расчеты нормативных затрат оказания государственных услуг по реализации образовательной программы осуществляются в соответствии с Методикой определения нормативных затрат на оказание государственных услуг по реализации образовательных программ среднего профессионального образования по профессиям (специальностям) и укрупненным группам профессий (специальностей), утвержденной Минобрнауки России 27 ноября 2015 г. № АП-114/18вн.

Нормативные затраты на оказание государственных услуг в сфере образования по реализации образовательной программы включают в себя затраты на оплату труда преподавателей и мастеров производственного обучения с учетом обеспечения уровня средней заработной платы педагогических работников за выполняемую ими учебную (преподавательскую) работу и другую работу в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики».

Раздел 7. Формирование оценочных средств для проведения государственной итоговой аттестации

7.1. Государственная итоговая аттестация (далее – ГИА) является обязательной для образовательных организаций СПО. Она проводится по завершении всего курса обучения по

направлению подготовки. В ходе ГИА оценивается степень соответствия сформированных компетенций выпускников требованиям ФГОС СПО.

7.2. Выпускники, освоившие программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих, выполняют выпускную квалификационную работу в виде демонстрационного экзамена.

Государственная итоговая аттестация завершается присвоением квалификации квалифицированного рабочего, служащего: оператор технической поддержки.

Требования к содержанию, объему и структуре выпускной квалификационной работы образовательная организация определяет самостоятельно с учетом ОП.

7.3. Для государственной итоговой аттестации образовательной организацией разрабатывается программа государственной итоговой аттестации и фонды оценочных средств.

Задания для демонстрационного экзамена разрабатываются на основе профессиональных стандартов.

7.4. Оценочные материалы для проведения ГИА включают типовые задания для демонстрационного экзамена, примеры тем дипломных работ, описание процедур и условий проведения государственной итоговой аттестации, критерии оценки.

Оценочные материалы для проведения ГИА приведены в приложении 4.