

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Саидов Заурбек Асланбекович
Должность: Ректор
Дата подписания: 15.07.2026 03:42:12
Уникальный программный ключ:
2e8339f3ca5e6a5b4531845a12d1bb5d1821f0ab

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

РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНЫХ ДИСЦИПЛИН

по профессии среднего профессионального образования
09.01.05 Оператор технической поддержки
Очная форма обучения

Грозный, 2026

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

СГ.01 ИСТОРИЯ РОССИИ

по профессии 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

2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 1. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ
ДИСЦИПЛИНЫ**
 - 2. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ
ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ СГ.01 ИСТОРИЯ РОССИИ

1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «История России» является обязательной частью социально-гуманитарного цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по профессии.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 06.

2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 02., ОК 05., ОК 06.	Устанавливать причинно-следственные связи между историческими явлениями; выявлять существенные особенности исторических процессов и явлений с точки зрения интересов России; анализировать историческую информацию, руководствуясь принципами научной объективности и историзма; реконструировать и интерпретировать исторические события; синтезировать разнообразную историческую информацию, проявляя гражданскую позицию; осознавать российскую гражданскую идентичность в поликультурном социуме в соответствии с традиционными общечеловеческими ценностями и идеалами гражданского общества; использовать знания о культурном многообразии российского общества, принимая традиционные национальные и общечеловеческие гуманистические и демократические ценности; демонстрировать уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям российского государства.	Основные этапы исторического развития России как основания формирования российской гражданской идентичности, социальных ценностей и социокультурных ориентаций личности; основные закономерности и движущие силы исторического развития; духовные и культурные традиции многонационального народа Российской Федерации; методы исторического познания и их роль в решении задач прогрессивного развития мира и России.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	42
в т.ч. в форме практической подготовки	12
в т. ч.:	
теоретическое обучение	24
практические занятия	12
<i>Самостоятельная работа</i>	
Промежуточная аттестация	4

2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад ч	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. От древней Руси к Российскому государству		3	
Тема 1.1. Древняя Русь и русские земли в XII—XIV веках	Содержание учебного материала	2	ОК 02, ОК 05, ОК 06
	Славянский этногенез. Образование Древнерусского государства и его первые князья. Социально-экономические и политические отношения в Древней Руси. Культурное пространство. Формирование системы земель — самостоятельных княжеств. Характеристика основных земель Руси: Владимиро-Суздальская земля, Великий Новгород, Галицко-Волынское княжество. Монгольское нашествие и установление зависимости Руси от ордынских ханов. Отпор агрессии шведских и немецких феодалов в Северо-Западной Руси. Культурное пространство.		
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 1.2 Русские земли на пути к объединению в XIV—XV веках	Содержание учебного материала	1	ОК 02, ОК 05, ОК 06
	Образование Московского княжества и политика московских князей. Формирование единого Русского государства в XV веке. Культура XIV—XV веков.		
	Самостоятельная работа обучающихся		
Раздел 2. Россия в XVI—XVII веках: от великого княжества к царству		4	

Тема 2.1 Россия в XVI веке	Содержание учебного материала	1	ОК 02, ОК 05, ОК 06
	Россия в первой половине XVI века. Реформы Избранной рады. Опричнина. Внешняя политика Ивана Грозного. Культура XVI века	1	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 2.2 Смуты в России	Содержание учебного материала	1	ОК 02, ОК 05, ОК 06
	Причины и сущность Смуты. Характеристика основных этапов Смуты. Воцарение династии Романовых и завершение Смуты	1	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 2.3 Россия в XVII веке	Содержание учебного материала	2	ОК 02, ОК 05, ОК 06
	Социально-экономическое развитие и государственное управление при первых Романовых. Церковный раскол и социальные движения XVII века. Внешняя политика России. Культура XVII века	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Раздел 3. Россия в конце XVII – XVIII веке: от царства к империи		5	
Тема 3.1 Эпоха Петровских реформ	Содержание учебного материала	2	ОК 02, ОК 05, ОК 06
	Предпосылки преобразований Петра I. Северная война и военные реформы. Реформы Петра I в экономической, социальной и государственно-административной сферах. Культура и быт петровского времени	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 3.2 После Петра	Содержание учебного материала	1	ОК 02, ОК 05, ОК 06

Великого: эпоха дворцовых переворотов	Причины нестабильности политического строя. Российская монархия в 1725—1762 годах.	1	ОК 02, ОК 05, ОК 06
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 3.3 Россия в 1760—1790-е годы. Правление Екатерины II и Павла I	Содержание учебного материала	2	
	Просвещенный абсолютизм Екатерины II. Казацко-крестьянская война под предводительством Е. И. Пугачева. Внешняя политика Екатерины II. Россия при Павле I.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Раздел 4. Российская империя в XIX — начале XX века		5	ОК 02, ОК 05, ОК 06
Тема 4.1 Правление Александра I. Эпоха 1812 года	Содержание учебного материала	2	
	Реформы начала царствования и проекты М. М. Сперанского. Внешняя политика. Отечественная война 1812 года. Движение декабристов	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 4.2 Николаевское самодержавие	Содержание учебного материала	1	ОК 02, ОК 05, ОК 06
	Политика государственного консерватизма. Основные направления внешней политики.	1	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 4.3 Россия в эпоху реформ второй половины XIX века. Народное самодержавие	Содержание учебного материала	1	ОК 02, ОК 05, ОК 06
	Преобразования Александра II: социальная и правовая модернизация. Внутренняя политика царизма и контрреформы Александра III. Модернизация российской экономики. Внешняя политика России в 1880—1890-е годы	1	

Александра III	Самостоятельная работа обучающихся		ОК 02, ОК 05, ОК 06
Тема 4.4 Российский социум XIX века. Кризис империи в начале XX века	Содержание учебного материала	1	
	Этноконфессиональная картина России в XIX веке. Культура России в первой половине XIX века. На пороге нового века: динамика и противоречия развития. Россия в системе международных отношений. Русско-японская война 1904—1905 годов. Образование политических партий в конце XIX — начале XX века. Первая русская революция 1905—1907 годов. Начало парламентаризма. Столыпинские реформы	1	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Раздел 5. Россия в годы великих потрясений (1914—1921)		4	ОК 02, ОК 05, ОК 06
Тема 5.1 Россия в войнах и революциях	Содержание учебного материала	4	
	Россия в Первой мировой войне. Великая российская революция 1917 года. Первые революционные преобразования большевиков. Гражданская война и ее последствия	4	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Раздел 6. Советский Союз в 1920-1930-е годы		2	ОК 02, ОК 05, ОК 06
Тема 6.1. СССР в годы нэпа (1921—1928)	Содержание учебного материала	1	
	Социально-экономический и политический кризис в начале 1920-х годов. Переход к нэпу. Образование СССР. Внутриполитическая борьба за власть и установление режима личной власти И. В. Сталина. Внешняя политика Советского государства в 1920-е годы.	1	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 6.2. СССР в	Содержание учебного материала	1	

1929—1941 годы: форсированная модернизация страны	Свертывание нэпа и перестройка экономики на основе командного администрирования. Форсированная индустриализация. Коллективизация сельского хозяйства. Характеристика советского общества в 1930-е годы. Установление режима личной власти И. В. Сталина. Советская культура в 1930-е годы. Внешняя политика в 1930-е годы	1	ОК 02, ОК 05, ОК 06
	Самостоятельная работа обучающихся		
Раздел 7. Великая Отечественная война 1941-1945 годов		4	ОК 02, ОК 05, ОК 06
Тема 7.1 Начало Великой Отечественной войны	Содержание учебного материала	1	
	Внешняя политика СССР в начале Второй мировой войны. Первый период войны (июнь 1941 — осень 1942 года)	1	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 7.2 Перелом в ходе Великой Отечественной войны. Победа	Содержание учебного материала	2	ОК 02, ОК 05, ОК 06
	Коренной перелом в ходе войны (осень 1942 года — 1943 год). Человек и война: единство фронта и тыла. «Все для фронта, все для победы!». Победа СССР в Великой Отечественной войне.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 7.3 Окончание Второй мировой войны (1944 год — сентябрь 1945 года)	Содержание учебного материала	1	ОК 02, ОК 05, ОК 06
	Итоги Второй мировой войны. Нюрнбергский процесс. Роль СССР в создании ООН.	1	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Раздел 8. Апогей и кризис советской системы (1945—1991)		4	
Тема 8.1 СССР в	Содержание учебного материала	1	

послевоенные годы. Поздний сталинизм (1945—1953)	Послевоенное экономическое развитие страны. Общественно-политическая и культурная жизнь. Внешняя политика СССР и международные отношения в послевоенном мире. Холодная война	1	ОК 02, ОК 05, ОК 06
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 8.2 «Оттепель» (середина 1950-х — первая половина 1960-х годов)	Содержание учебного материала	1	ОК 02, ОК 05, ОК 06
	Смена политического курса. Противоречия в реформах Н. С. Хрущева. Новые реальности внешней политики. «Оттепель» в духовно-культурной сфере. Карибский кризис. Конец «оттепели».	1	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 8.3 Советское общество в середине 1960-х — начале 1980-х годов	Содержание учебного материала	1	ОК 02, ОК 05, ОК 06
	Новое руководство и попытки решения внутренних проблем страны. Экономическая реформа 1965 года: замыслы и результаты. Нарастание кризисных явлений в экономической, политической и социально-духовной сферах. Внешняя политика. Агония социализма.	1	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 8.4 Перестройка и распад СССР (1985—1991)	Содержание учебного материала	1	ОК 02, ОК 05, ОК 06
	Цели, предпосылки и этапы перестройки. Попытки экономических преобразований. Реформа политической системы и борьба общественно-политических сил. Новое политическое мышление и внешняя политика. Обострение межнациональных отношений. Августовский путч 1991 года. Распад СССР.	1	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Раздел 9. Российская Федерация в 1991-2012 годах		3	

Тема 9.1. Становление новой России (1991—2000)	Содержание учебного материала	2	ОК 02, ОК 05, ОК 06
	Радикальная социально-экономическая трансформация страны и ее издержки. Общественно-политическое развитие и становление новой российской государственности.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 9.2. Россия в 2000-е годы: вызовы времени и задачи модернизации	Содержание учебного материала	1	ОК 02, ОК 05, ОК 06
	Политические и экономические приоритеты. Внешняя политика в конце XX — начале XXI века	1	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Промежуточная аттестация			
Всего:		42	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Оборудование: аудиторная доска – 1 шт., столы и стулья ученические на 25 посадочных мест, демонстрационное оборудование, учебно-наглядные пособия. Технические средства обучения: ноутбук – 1 шт. с выходом в Интернет, проектор – 1 шт., интерактивная доска – 1 шт. Помещение для самостоятельной работы обучающихся: специализированная (компьютерная) мебель на 12 посадочных мест, 12 компьютеров с выходом в Интернет и доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.

2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, может быть дополнен новыми изданиями.

1. Основные печатные издания

1. Артемов, В. В. История (для всех специальностей СПО) : учебник для студентов учреждений сред. проф. образования / В.В. Артемов, Ю.Н. Лубченков. - 3-е изд., стер. – Москва : Академия, 2020. – 256 с.
2. Зуев, М. Н. История России XX – начала XXI века : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Н. Зуев, С. Я. Лавренов. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 299 с.
3. История России XX – начала XXI века : учебник для среднего профессионального образования / Д. О. Чураков [и др.] ; под редакцией Д. О. Чуракова, С. А. Саркисяна. — 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 311 с.
4. Сафонов, А. А. История (конец XX – начало XXI века) : учебное пособие для среднего профессионального образования / А. А. Сафонов, М. А. Сафонова. – Москва : Издательство Юрайт, 2022. – 245 с.

1. Основные электронные издания

1. Кириллов, В. В. История России : учебник для среднего профессионального образования / В. В. Кириллов, М. А. Бравина. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 565 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08560-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490330> (дата обращения: 06.09.2022).
2. Зуев, М. Н. История России XX - начала XXI века : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Н. Зуев, С. Я. Лавренов. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 299 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01245-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491562> (дата обращения: 10.02.2022).
3. История России XX - начала XXI века : учебник для среднего профессионального образования / Д. О. Чураков [и др.] ; под редакцией Д. О. Чуракова, С. А. Саркисяна. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 311 с. —

(Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13853-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/467055> (дата обращения: 10.02.2022).

4. Сафонов, А. А. История (конец XX — начало XXI века) : учебное пособие для среднего профессионального образования / А. А. Сафонов, М. А. Сафонова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 245 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12892-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496927> (дата обращения: 10.02.2022).
5. Земцов, Б. Н. История отечественного государства и права. Советский период : учебное пособие для спо / Б. Н. Земцов. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 216 с. — ISBN 978-5-507-44507-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/230393> (дата обращения: 10.04.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
6. Тропов, И. А. История : учебник для спо / И. А. Тропов. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2023. — 472 с. — ISBN 978-5-507-46402-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/308750> (дата обращения: 10.04.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

1. Дополнительные источники

1. Артемов, В. В. История : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / В.В. Артемов, Ю.Н. Лубченков. — 15-е изд., испр. — Москва : Академия, 2016. — 448 с. — ISBN 978-5-4468-2871-5. — Текст : непосредственный.
2. История России. XX – начало XXI века : учебник для среднего профессионального образования / Л.И. Семенникова [и др.] ; под редакцией Л.И. Семенниковой. — 7-е изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2020. — 328 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09384-. — Текст : непосредственный.
3. Князев, Е. А. История России XX век : учебник для среднего профессионального образования / Е.А. Князев. — Москва : Юрайт, 2021. — 234 с. — (Профессиональное образование). -ISBN 978-5-534-13336-3. — Текст : непосредственный.
4. Санин, Г. А. Крым. Страницы истории: пособие для учителей общеобразовательных организаций / Г. А. Санин. - Москва : Просвещение, 2015. — 80 с. — ISBN 978-5- 09-034351-0. — Текст : непосредственный.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины основные этапы исторического развития России как основания формирования российской гражданской идентичности, социальных ценностей и социокультурных ориентаций личности; основные закономерности и движущие силы исторического развития; духовные и культурные традиции многонационального народа Российской Федерации; методы исторического познания и их роль в решении задач прогрессивного развития мира и России.	Не менее 60% верных ответов	Тестирование
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины устанавливать причинно-следственные связи между историческими явлениями; выявлять существенные особенности исторических процессов и явлений с точки зрения интересов России; анализировать историческую информацию, руководствуясь принципами научной объективности и историзма; реконструировать и интерпретировать исторические события; синтезировать разнообразную историческую информацию, проявляя гражданскую позицию; осознавать российскую гражданскую идентичность в поликультурном социуме в соответствии с традиционными общечеловеческими ценностями и идеалами гражданского общества; использовать знания о культурном многообразии российского общества, принимая традиционные национальные и общечеловеческие гуманистические и демократические ценности;	Демонстрируются: умение устанавливать причинно-следственные связи; осознание интересов России в исторических процессах; умение проводить объективную оценку; умение реконструировать и интерпретировать исторические события; гражданская позиция при синтезе исторической информации; осознание российской гражданской идентичности; умение использовать знания о культурном многообразии российского общества, принимая традиционные национальные и общечеловеческие гуманистические и демократические ценности; уважение к историческому наследию и социокультурным традициям российского	защита портфолио; представление индивидуального проекта; зачет

демонстрировать уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям российского государства.	государства.	
--	--------------	--

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

СГ.02 ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

по профессии 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

2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 1. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ
ДИСЦИПЛИНЫ**
 - 2. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ
ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ
ДИСЦИПЛИНЫ
СГ.02 ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Иностранный язык в профессиональной деятельности» является обязательной частью социально-гуманитарного цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по профессии.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 09.

2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 02., ОК 04., ОК 06., ОК 09.	В области аудирования: воспринимать на слух высказывания на общую и профессиональную тематику и извлекать общую и детальную информацию из услышанного; в области чтения: понимать содержание текстов общей и профессиональной тематики и извлекать общую и детальную информацию из прочитанного; в речи: поддерживать диалог на общую и профессиональную тематику, соблюдать нормы речевого этикета.	Общая и профессиональная лексика; грамматические нормы современного английского языка; факты англоязычной культуры; основные ресурсы, с помощью которых можно компенсировать недостающие знания.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	126
в т.ч. в форме практической подготовки	64
в т. ч.:	
теоретическое обучение	47
практические занятия	64
<i>Самостоятельная работа</i>	9
Промежуточная аттестация	4

2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, ак. ч.	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Повседневное общение		26/16	ОК 02, ОК 04, ОК 06, ОК 09
Тема 1.1 Прошлое и настоящее страны изучаемого языка	Содержание учебного материала	6	
	Синтаксические конструкции изучаемого языка: повторение основных сведений.	1	
	В том числе практических и лабораторных занятий	5	
	Практическое занятие № 1. Разряды существительных	1	
	Практическое занятие № 2. Число существительных	1	
	Практическое занятие № 3. Притяжательный падеж существительных	1	
	Практическое занятие № 4. Чтение текста с полным пониманием содержания по теме «Погода и климат»	1	
	Практическое занятие № 5. Монологическая и диалогическая речь по теме «Достопримечательности и места отдыха».	1	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 1.2 Система образования в России и за	Содержание учебного материала	6	ОК 02, ОК 04, ОК
	В том числе практических и лабораторных занятий	6	

рубежом	Практическое занятие № 6. Разряды прилагательных, степени сравнения прилагательных.	1	06, ОК 09
	Практическое занятие № 7. Сравнительные конструкции с союзами	1	
	Практическое занятие № 8. Высказывание на основе прочитанных информационных текстов по теме «Жизнь и работа студентов в России».	1	
	Практическое занятие № 9. Высказывания на основе прослушанных интервью по теме «Жизнь и работа студентов Великобритании».	1	
	Практическое занятие № 10. Запись рассказа с опорой на ключевые предложения по теме «Мой техникум».	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 1.3 Здоровый образ жизни	Содержание учебного материала	5	ОК 02, ОК 04, ОК 06, ОК 09
	В том числе практических и лабораторных занятий	5	
	Практическое занятие № 11. Разряды числительных, употребление числительных.	1	
	Практическое занятие № 12. Конструкции речи с датами и временем суток.	1	
	Практическое занятие № 13. Настоящее совершенное время на примере темы «День здоровья»	1	
	Практическое занятие № 14. Высказывание на основе прочитанных информационных текстов, сложносочиненные предложения на примере темы «Проблемы экологии».	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		ОК 02, ОК 04, ОК 06, ОК 09
Тема 1.4 Мое хобби	Содержание учебного материала	7	
	В том числе практических и лабораторных занятий	7	

	Практическое занятие № 15. Использование личных, притяжательных, указательных, вопросительных, возвратных и неопределенных местоимений.	1	ОК 02, ОК 04, ОК 06, ОК 09
	Практическое занятие № 16. Диалоги на основе прочитанных информационных текстов по теме «Музыкальное наследие».	2	
	Практическое занятие № 17. Чтение и пересказ текста по теме «Шедевры мирового кинематографа».	2	
	Практическое занятие № 18. Сложноподчиненные предложения с союзами If, when и др. на примере темы «Мои лучшие каникулы».	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Раздел 2 Профессиональное общение		18/18	
Тема 2.1 Моя будущая профессия, карьера	Содержание учебного материала	4	
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	Практическое занятие № 19. Применение видовременных форм глаголов, оборотов thereis/ thereare на примере темы «Хочу быть профессионалом»	1	
	Практическое занятие № 20. Применение времен группы Continuous в чтении и переводе по теме «Молодые профессионалы».	1	
	Практическое занятие № 21. Наречия some, any, no, everyи их производные: чтение с общим охватом содержания и кратким пересказом по теме «Подготовка к трудоустройству, поиск вакансий»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 2.2. Компьютеры и их функции	Содержание учебного материала	8	ОК 02, ОК 04, ОК 06, ОК 09
	В том числе практических и лабораторных занятий	8	
	Практическое занятие № 22. Чтение текстов профессиональной тематики и кратким пересказом по теме «Основные неисправности персональных	2	

	компьютеров».		
	Практическое занятие № 23. Перевод текста профессиональной тематики со словарем.	2	
	Практическое занятие № 24. Построение ответов на вопросы по неисправностям устройств информационных систем.	2	
	Практическое занятие № 25. Диалог-игра профессиональной направленности «Помогите решить проблему».	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 2.3 Служебные телефонные переговоры и переписка	Содержание учебного материала	6	ОК 02, ОК 04, ОК 06, ОК 09
	В том числе практических и лабораторных занятий	6	
	Практическое занятие № 27. Употребление модальных глаголов can, must, may и их эквивалентов в речи в процессе телефонных переговоров профессиональной направленности.	2	
	Практическое занятие № 28. Употребление модальных глаголов to be to, should, ought, need в устной и письменной речи при ответах на запросы пользователей информационных систем.	2	
	Практическое занятие № 29. Систематизация словаря профессиональных терминов. Диалог профессиональной тематики	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Раздел 3 Перевод профессиональной литературы		4/4	ОК 02, ОК 04, ОК 06, ОК 09
Тема 3.1 Инструкции по эксплуатации и обслуживанию	Содержание учебного материала	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	Практическое занятие № 30. Перевод инструкций по эксплуатации на устройства информационно-коммуникационных систем.	2	

Тема 3.2 Работа с материалами производителей устройств	Содержание учебного материала	2	ОК 02, ОК 04, ОК 06, ОК 09
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	Практическое занятие № 31. Перевод новых публикаций по профессиональной тематике, в том числе материалов с сайтов производителей устройств информационно-коммуникационных систем.	2	
Промежуточная аттестация		4	
Всего:		126	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Оборудование: аудиторная доска – 1 шт., столы и стулья ученические на 25 посадочных мест, демонстрационное оборудование, учебно-наглядные пособия. Технические средства обучения: ноутбук – 1 шт. с выходом в Интернет, проектор – 1 шт., интерактивная доска – 1 шт. Помещение для самостоятельной работы обучающихся: специализированная (компьютерная) мебель на 12 посадочных мест, 12 компьютеров с выходом в Интернет и доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.

2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, может быть дополнен новыми изданиями.

1. Основные печатные и электронные издания

1. Стогниева, О. Н. Английский язык для ИТ-специальностей : учебное пособие для среднего профессионального образования / О. Н. Стогниева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 143 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07972-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/493233> (дата обращения: 06.09.2022).
2. Кочик, Е. И. Английский язык для профессионального общения. Вычислительная техника = English for Professional Communication. Computer Engineering : учебное пособие / Е. И. Кочик. - 2-е изд., испр. - Минск : РИПО, 2020. - 228 с. - ISBN 978-985-7234-47-9. -

Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1214806> (дата обращения: 06.09.2022). – Режим доступа: по подписке.

5. Малецкая, О. П. Английский язык : учебное пособие для спо / О. П. Малецкая, И. М. Селевина. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2023. — 136 с. — ISBN 978-5-507-45432-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/269894> (дата обращения: 10.04.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

3. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины общая и профессиональная лексика; грамматические нормы современного английского языка; факты англоязычной культуры; основные ресурсы, с помощью которых можно компенсировать недостающие знания.	не менее 60% правильных ответов	тестирование
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины в области аудирования: воспринимать на слух высказывания на общую и профессиональную тематику и извлекать общую и детальную информацию из услышанного; в области чтения: понимать содержание текстов общей и профессиональной тематики и извлекать общую и детальную информацию из прочитанного; в речи: поддерживать диалог на общую и профессиональную тематику, соблюдать нормы речевого этикета.	верный пересказ содержания аудиоинформации на профессиональную тему; верный перевод текста профессиональной тематики; верно сформулированные ответы и вопросы в процессе диалога.	экспертное наблюдение в процессе практических занятий.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

СГ.03 БЕЗОПАСНОСТЬ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ

по профессии 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

2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 1. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ
ДИСЦИПЛИНЫ**
 - 2. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ
ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ
ДИСЦИПЛИНЫ
СГ.03 БЕЗОПАСНОСТЬ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Безопасность жизнедеятельности» является обязательной частью социально-гуманитарного цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по профессии.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 06, ОК 07.

2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 04.; ОК 05.; ОК 06.; ОК 07.	Идентифицировать основные опасности среды обитания человека; оценивать воздействие опасностей на человека и окружающую среду; выбирать и применять способы обеспечения безопасности жизнедеятельности; оценивать уровни опасности в техносфере; соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии; пользоваться экономико-правовой основой безопасности среды обитания.	Понятийно-терминологическую терминологию безопасности жизнедеятельности; основы взаимодействия в системе «человек – среда и обитания»; методы анализа и защиты от опасностей техносферы; методы обеспечения безопасности жизнедеятельности в штатных и чрезвычайных ситуациях; правила оказания первой медицинской помощи; правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; экономико-правовые и управленческие аспекты техносферной безопасности.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	32
в т.ч. в форме практической подготовки	12
в т. ч.:	
теоретическое обучение	14
практические занятия	12
<i>Самостоятельная работа</i>	-
Промежуточная аттестация	4

2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад ч	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Теоретические основы безопасности жизнедеятельности		3/1	ОК 04; ОК 05; ОК 06; ОК 07
Тема 1.1. Общие понятия о системе «человек — среда обитания»	Содержание учебного материала	1	
	1. Опасность и безопасность. Критерии состояния техносферы.	1	
	2. Человеческий фактор и опасности техносферы. Основные формы деятельности человека и его энергозатраты.		
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 1.2. Воздействие опасностей на человека и техносферу	Содержание учебного материала	2	ОК 04; ОК 05; ОК 06; ОК 07
	1. Параметры микроклимата и жизнедеятельность человека	1	
	2. Вредные вещества. Акустические колебания и вибрации		
	3. Электромагнитные поля и излучения. Электрический ток		
	4. Сочетанное действие факторов и здоровье человека. Социальные		

	факторы окружающей среды.		ОК 04; ОК 05; ОК 06; ОК 07
	В том числе практических и лабораторных занятий	1	
	Практическое занятие № 1. Определение параметров микроклимата	1	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Раздел 2. Обеспечение безопасных и комфортных условий жизнедеятельности		2/-	
Тема 2.1. Защита среды	Содержание учебного материала	1	
	1. Вентиляция и кондиционирование. Освещение.	1	
	2. Защита атмосферного воздуха. Определение предельно допустимых выбросов загрязняющих веществ. Средства защиты атмосферы.		
	3. Защита гидросферы. Средства защиты гидросферы. Питьевая вода и методы обеспечения ее качества.		
	4. Защита земель. Обращение с отходами. Требования безопасности к пищевым продуктам		
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 2.2. Защита от опасностей техносферы	Содержание учебного материала	1	
	1. Анализ опасностей. Средства снижения травмоопасности технических систем. Защита от механического травмирования. Средства электробезопасности.	1	
	2. Защита от энергетических воздействий. Обобщенное защитное устройство. Методы и средства защиты от шума и вибрации. Методы и средства защиты от электромагнитных полей. Средства защиты от инфракрасного, ультрафиолетового, лазерного и ионизирующего		

	излучений. Защита от пожаров и взрывов		
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	Самостоятельная работа обучающихся		
Раздел 3. Чрезвычайные ситуации		3/-	ОК 04; ОК 05; ОК 06; ОК 07
Тема 3.1. Основные понятия о чрезвычайных ситуациях	Содержание учебного материала	1	
	1. Чрезвычайные ситуации природного характера. Чрезвычайные ситуации техногенного характера.	1	
	2. Чрезвычайные ситуации военного, биолого-социального и террористического характера. Государственное регулирование в области защиты населения и территорий в чрезвычайных ситуациях		
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 3.2. Безопасность техносферы в чрезвычайных ситуациях	Содержание учебного материала	2	ОК 04; ОК 05; ОК 06; ОК 07
	1. Безопасность населения в чрезвычайных ситуациях. Устойчивость функционирования объектов экономики в чрезвычайных ситуациях. Ликвидация последствий чрезвычайных ситуаций. Аварийно-спасательные и другие неотложные работы.	1	
	2. Медицинская помощь в чрезвычайных ситуациях.		
	В том числе практических и лабораторных занятий	1	
	Практическое занятие № 2. Оказание первой медицинской помощи	1	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Раздел 4. Основы военной службы		24/12	

Тема 4.1. Законодательство в области военной службы	Содержание учебного материала	12	ОК 04; ОК 05; ОК 06; ОК 07
	Воинская обязанность. Военнослужащий – защитник своего Отечества.	6	
	В том числе практических и лабораторных занятий	6	
	Практическое занятие № 3-5. Анализ и применение на практике знаний Конституции РФ, Федеральных законов «Об обороне», «О статусе военнослужащих», «О воинской обязанности и военной службе».	6	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 4.2. Боевые традиции Вооруженных Сил России	Содержание учебного материала	12	ОК 04; ОК 05; ОК 06; ОК 07
	Символы воинской чести. Воинские звания	6	
	Основные рода войск Вооруженных Сил России		
	В том числе практических и лабораторных занятий	6	
	Практические занятия №№ 6-8. Занятия в тире	6	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Промежуточная аттестация		4	
Всего:		46	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Оборудование: аудиторная доска – 1 шт., столы и стулья ученические на 25 посадочных мест, демонстрационное оборудование, учебно-наглядные пособия. Технические средства обучения: ноутбук – 1 шт. с выходом в Интернет, проектор – 1 шт., интерактивная доска – 1 шт. Помещение для самостоятельной работы обучающихся: специализированная (компьютерная) мебель на 12 посадочных мест, 12 компьютеров с выходом в Интернет и доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.

2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, может быть дополнен новыми изданиями.

1. Основные печатные издания

1. Безопасность жизнедеятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. В. Абрамова [и др.] ; под общей редакцией В. П. Соломина. – Москва : Юрайт, 2021. – 399 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-02041-0. – Текст : непосредственный.
2. Белов, С. В. Безопасность жизнедеятельности и защита окружающей среды (техносферная безопасность) в 2 ч.: учебник для среднего профессионального образования / С. В. Белов. – 5-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юрайт, 2020. — 350 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9962-4. – Текст : непосредственный.
3. Косолапова, Н. В. Безопасность жизнедеятельности. Практикум : учебное пособие / Н. В. Косолапова, Н. А. Прокопенко. – Москва: КноРус, 2021. – 156 с. – (Профессиональное образование). – ISBN : 978-5-406-08196-9. – Текст : непосредственный.
4. Мисюк, М. Н. Основы медицинских знаний : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Н. Мисюк. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юрайт, 2019. – 499 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-00398-7. – Текст : непосредственный.

5. Основы медицинских знаний (анатомия, физиология, гигиена человека и оказание первой помощи при неотложных состояниях) : учебное пособие ; под ред. И. В. Гайворонского / И. В. Гайворонский, Г. И. Ничипорук, А. И. Гайворонский, С. В. Виноградов — 3-е изд., испр. и доп. — Санкт-Петербург : СпецЛит, 2021. — 311 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-299-01110-4. — Текст : непосредственный.

1. Основные электронные издания

1. Безопасность жизнедеятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. В. Абрамова [и др.] ; под общей редакцией В. П. Соломина. — Москва : Юрайт, 2021. — 399 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02041-0. — Текст : электронный // Электронная библиотечная система Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469524> (дата обращения: 10.08.2021).
2. Белов, С. В. Безопасность жизнедеятельности и защита окружающей среды (техносферная безопасность) в 2 ч.: учебник для среднего профессионального образования / С. В. Белов. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9962-4. — Текст : электронный // Электронная библиотечная система Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453161> (дата обращения: 10.08.2021).
3. Каракеян, В. И. Безопасность жизнедеятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. И. Каракеян, И. М. Никулина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 313 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04629-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489671> (дата обращения: 06.09.2022).
4. Мисюк, М. Н. Основы медицинских знаний : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Н. Мисюк. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2019. — 499 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00398-7. — Текст : электронный // Электронная библиотечная система Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/433458> (дата обращения: 10.08.2021).
5. Безопасность жизнедеятельности. Практикум : учебное пособие / В. А. Бондаренко, С. И. Евтушенко, В. А. Лепихова — Москва : ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2019. — 150 с. — Текст: электронный. — ISBN 978-5-16-107123-6. — URL: <https://znanium.com/catalog/product/995045> (дата обращения: 02.07.2021).
6. Михаилиди, А. М. Безопасность жизнедеятельности и охрана труда на производстве : учебное пособие для СПО / А. М. Михаилиди. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 111 с. — ISBN 978-5-4488-0964-4, 978-5-4497-0809-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/100492.html> (дата обращения: 10.08.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/100492>
7. Безопасность жизнедеятельности : учебник для СПО / Н. В. Горькова, А. Г. Фетисов, Е. М. Мессинева, Н. Б. Мануйлова. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2023. — 220 с. — ISBN 978-5-507-45693-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/279821> (дата обращения: 10.04.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
8. Широков, Ю. А. Защита в чрезвычайных ситуациях и гражданская оборона : учебное

пособие для спо / Ю. А. Широков. — 2-е изд., испр. и доп. — Санкт-Петербург : Лань, 2023. — 556 с. — ISBN 978-5-8114-9508-5. — Текст : электронный // Лань :

электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/293030> (дата обращения: 10.04.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

1. Дополнительные источники

1. Безопасность в техносфере: Всероссийский научно-методический и информационный журнал. Режим доступа: <http://www.magbvt.ru>.
2. Официальный сайт МЧС РФ. Режим доступа: <http://www.mchs.gov.ru>.
3. Суворова, Г. М. Методика обучения безопасности жизнедеятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Суворова, В. Д. Горичева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2020. — 212 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09079-6. — Текст : электронный // Электронная библиотечная система Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452850> (дата обращения: 10.08.2021).
4. Энциклопедия безопасности жизнедеятельности. Режим доступа: <http://bzhde.ru>.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<i>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины</i> понятийно-терминологическую терминологию безопасности жизнедеятельности; основы взаимодействия в системе «человек – среда и обитания»; методы анализа и защиты от опасностей техносферы; методы обеспечения безопасности жизнедеятельности в штатных и чрезвычайных ситуациях; правила оказания первой медицинской помощи; правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; экономико-правовые и управленческие аспекты техносферной безопасности.	Не менее 60% верных ответов	Тестирование
<i>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины</i> идентифицировать основные опасности среды обитания человека; оценивать воздействие опасностей на человека и окружающую среду; выбирать и применять способы обеспечения безопасности жизнедеятельности; оценивать уровни опасности в техносфере; соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии; пользоваться экономико-правовой основой безопасности среды обитания.	Верная оценка состояния окружающей среды; обоснованный выбор средств обеспечения безопасности; соблюдение норм безопасности.	Экспертная оценка выполнения практических работ.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

СГ.04 ФИЗИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА

по профессии 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

2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 1. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ
ДИСЦИПЛИНЫ**
 - 2. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ
ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ
ДИСЦИПЛИНЫ
СГ.04 ФИЗИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА**

1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Физическая культура» является обязательной частью социально-гуманитарного цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по профессии.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 08.

2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 04, ОК 06, ОК 07, ОК 08	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; взаимодействовать с коллегами.	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; сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	75
в т.ч. в форме практической подготовки	60
в т. ч.:	
теоретическое обучение	
практические занятия	60
<i>Самостоятельная работа</i>	15
Промежуточная аттестация	-

2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад ч	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Основы физической культуры		2	ОК 04, ОК 06, ОК 07, ОК 08
Тема 1.1. Физическая культура в профессиональной подготовке и социокультурное развитие личности	Содержание учебного материала	2	
	Основы здорового образа жизни. Физическая культура в обеспечении Здоровья. Самоконтроль студентов физическими упражнениями и спортом. Контроль уровня совершенствования профессионально важных психофизиологических качеств	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Раздел 2. Легкая атлетика		16/16	ОК 04, ОК 06, ОК 07, ОК 08
Тема 2.1. Бег на короткие дистанции. Прыжок в длину с места	Содержание учебного материала	4	
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	Практическое занятие № 1. Техника безопасности на занятиях Л/а. Техника беговых упражнений. Совершенствование техники высокого и низкого старта, стартового разгона, финиширования.	1	
	Практическое занятие № 2. Совершенствование техники бега на	2	

	дистанции 100 м., контрольный норматив. Совершенствование техники бега на дистанции 300 м., контрольный норматив. Совершенствование техники бега на дистанции 500 м., контрольный норматив.		ОК 04, ОК 06, ОК 07, ОК 08
	Практическое занятие № 3. Совершенствование техники прыжка в длину с места, контрольный норматив	1	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 2.2. Бег на длинные дистанции	Содержание учебного материала	4	
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	Практическое занятие № 4. Овладение техникой старта, стартового разбега, финиширования. Разучивание комплексов специальных упражнений. Техника бега по дистанции (беговой цикл). Техника бега по пересеченной местности (равномерный, переменный, повторный шаг)	2	
	Практическое занятие № 5. Техника бега на дистанции 2000 м, контрольный норматив. Техника бега на дистанции 3000 м, без учета времени. Техника бега на дистанции 5000 м, без учета времени	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 2.3. Бег на средние дистанции Прыжок в длину с разбега. Метание снарядов.	Содержание учебного материала	8	ОК 04, ОК 06, ОК 07, ОК 08
	В том числе практических и лабораторных занятий	8	
	Практическое занятие № 6. Выполнение контрольного норматива: бег 100метров на время. Выполнение К.Н.: 500 метров – девушки, 1000 метров – юноши.	2	
	Практическое занятие № 7. Выполнение контрольного норматива: прыжка в длину с разбега способом «согнув ноги». Техника прыжка	2	

	способом «Согнув ноги» с 3-х, 5-ти, 7-ми шагов.		
	Практическое занятие № 8. Техника прыжка «в шаге» с укороченного разбега. Целостное выполнение техники прыжка в длину с разбега, контрольный норматив.	2	
	Практическое занятие № 9. Техника метания гранаты. Техника метания гранаты, контрольный норматив.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Раздел 3. Баскетбол		8/8	
Тема 3.1. Техника выполнения ведения мяча, передачи и броска мяча в кольцо с места	Содержание учебного материала	2	ОК 04, ОК 06, ОК 07, ОК 08
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	Практическое занятие № 10. Овладение техникой выполнения ведения мяча, передачи и броска мяча с места. Овладение и закрепление техникой ведения и передачи мяча в баскетболе	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 3.2. Техника выполнения ведения и передачи мяча в движении, ведение – 2 шага – бросок	Содержание учебного материала	2	ОК 04, ОК 06, ОК 07, ОК 08 ОК 04, ОК 06, ОК 07, ОК 08
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	Практическое занятие № 11. Техника ведения и передачи мяча в движении и броска мяча в кольцо - «ведение – 2 шага – бросок».	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 3.3. Техника выполнения штрафного броска,	Содержание учебного материала	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	

ведение, ловля и передача мяча в колонне и кругу, правила баскетбола	Практическое занятие № 12. Совершенствование техники выполнения штрафного броска, ведение, ловля и передача мяча в колонне и кругу. Совершенствование техники выполнения перемещения в защитной стойке баскетболиста.	2	ОК 04, ОК 06, ОК 07, ОК 08
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 3.4. Совершенствование техники владения баскетбольным мячом	Содержание учебного материала	2	ОК 04, ОК 06, ОК 07, ОК 08
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	Практическое занятие № 13. Выполнение контрольных нормативов: «ведение – 2 шага – бросок», бросок мяча с места под кольцо. Совершенствовать технические элементы баскетбола в учебной игре.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Раздел 4. Волейбол		8/8	ОК 04, ОК 06, ОК 07, ОК 08
Тема 4.1. Техника перемещений, стоек, технике верхней и нижней передач двумя руками	Содержание учебного материала	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	Практическое занятие № 14. Отработка действий: стойки в волейболе, перемещения по площадке. Подача мяча: нижняя прямая, нижняя боковая, верхняя прямая, верхняя боковая. Прием мяча. Передача мяча. Нападающие удары. Блокирование нападающего удара. Страховка у сетки. Обучение технике передачи мяча двумя руками сверху и снизу на месте и после перемещения. Отработка тактики игры: расстановка игроков, тактика игры в защите, в нападении, индивидуальные действия игроков с мячом, без мяча, групповые и командные действия игроков, взаимодействие игроков.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		

Тема 4.2. Техника нижней подачи и приёма после неё	Содержание учебного материала	6	ОК 04, ОК 06, ОК 07, ОК 08
	В том числе практических и лабораторных занятий	3	
	Практическое занятие № 15. Отработка техники нижней подачи и приёма после неё	3	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 4.3. Техника прямого нападающего удара	Содержание учебного материала	2	ОК 04, ОК 06, ОК 07, ОК 08
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	Практическое занятие № 16. Отработка техники прямого нападающего удара	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 4.4 Совершенствование техники владения волейбольным мячом	Содержание учебного материала	2	ОК 04, ОК 06, ОК 07, ОК 08
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	Практическое занятие № 17. Приём контрольных нормативов: передача мяча над собой снизу, сверху. Приём контрольных нормативов: подача мяча на точность по ориентирам на площадке Учебная игра с применением изученных положений. Отработка техники владения техническими элементами в волейболе.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Раздел 5. Легкоатлетическая гимнастика		6	
Тема 5.1. Легкоатлетическая гимнастика, работа на тренажерах	Содержание учебного материала	6	
	В том числе практических и лабораторных занятий	6	
	Практическое занятие № 17. Выполнение упражнений для развития	6	

	различных групп мышц. Круговая тренировка на 5 - 6 станций.		ОК 04, ОК 06, ОК 07, ОК 08
	Самостоятельная работа обучающихся		
Раздел 6. Лыжная подготовка		6/6	
Тема 6.1. Лыжная подготовка	Содержание учебного материала	6	
	В том числе практических и лабораторных занятий	6	
	Практическое занятие № 18. Одновременные бесшажный, одношажный, двухшажный классический ход и попеременные лыжные ходы. Полуконьковый и коньковый ход. Передвижение по пересечённой местности. Повороты, торможения, прохождение спусков, подъемов и неровностей в лыжном спорте. Прыжки на лыжах с малого трамплина. Прохождение дистанций до 5 км (девушки), до 10 км (юноши). В случае отсутствия снега лыжная подготовка может быть заменена кроссовой подготовкой. В случае отсутствия условий может быть заменена конькобежной подготовкой (обучением катанию на коньках). Катание на коньках. Посадка. Техника падений. Техника передвижения по прямой, техника передвижения по повороту. Разгон, торможение. Техника и тактика бега по дистанции. Пробегание дистанции до 500 метров. Подвижные игры на коньках. Кроссовая подготовка. Бег по стадиону. Бег по пересечённой местности до 5 км.	6	
	Самостоятельная работа обучающихся	15	
Промежуточная аттестация			
Всего:		75	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Спортивный зал, оснащенный оборудованием: персональный компьютер – 2 шт., брусья – 1, волейбольная стойка – 1, щиты баскетбольные – 2, шведская стенка – 5, гимнастический конь – 1, мячи волейбольные – 2, сетка волейбольная – 1, секундомер – 1, мячи футбольные – 2, набор для бадминтона – 2 (ракетки – 2, воланы – 5), насос для мяча – 2, гири – 2, ядро – 1, спортивные гранаты – 2, скакалки – 5, маты – 5, коврики – 10, кегли для эстафет – 8, теннисный стол – 1, шашки – 4, мерная рулетка – 1, обручи – 7, свисток – 2, турник – 1, дартс – 2. Помещение для самостоятельной работы обучающихся: специализированная (компьютерная) мебель на 12 посадочных мест, 12 компьютеров с выходом в Интернет и доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.

2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, может быть дополнен новыми изданиями.

1. Основные печатные издания

1. Бишаева, А. А. Физическая культура: учебник для СПО / А. А. Бишаева. Изд. 4-е, стереотип. – М.: ИЦ «Академия», 2018.-320 с.
2. Муллер А.Б. Физическая культура: учебник и практикум для среднего профессионального образования / А.Б. Муллер [и др.]. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 424 с. – (Профессиональное образование).
3. Филиппова, Ю. С. Физическая культура [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / Ю. С. Филиппова. — М.: ИНФРА-М, 2020. — 197 с.

1. Основные электронные издания

1. Физическая культура: учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Конеева [и др.]; под редакцией Е. В. Конеевой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 599 с. — (Профессиональное образование).
— ISBN 978-5-534-13554-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495018>.
2. Филиппова, Ю. С. Физическая культура [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / Ю. С. Филиппова. — М.: ИНФРА-М, 2020. — 197 с. - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1071372>.

6. Журин, А. В. Основы здоровья и здорового образа жизни студента : учебное пособие для спо / А. В. Журин. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 48 с. — ISBN 978-5-8114-9294-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/221195> (дата обращения: 10.04.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

1. Дополнительные источники

1. Психология физической культуры и спорта: учебник и практикум для среднего профессионального образования / А.Е. Ловягина [и др.]; под редакцией А.Е. Ловягиной. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 338 с. – (Профессиональное образование)

3. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<i>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины</i> 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 сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей.	Отражение в портфолио роли физической культуры, принципов здорового образа жизни, организации здоровьесберегающего режима работы и рабочего места, патриотической позиции и общечеловеческих ценностей. Не менее 60% правильных ответов теста. Портфолио и/или тестирование.	Портфолио и/или тестирование.
<i>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины</i> 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; взаимодействовать с коллегами.	Соответствие нормативам	Наблюдения в ходе выполнения практических занятий

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

СГ.05 ОСНОВЫ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

по профессии 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

2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 1. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ
ДИСЦИПЛИНЫ**
 - 2. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ
ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

СГ.05 ОСНОВЫ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Основы финансовой грамотности» является обязательной частью социально-гуманитарного цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по профессии.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 03.

2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01 ОК 03 ОК 04	<u>Уметь:</u> 1. выполнять несложные практические задания по анализу состояния личных финансов; 2. анализировать структуру семейного бюджета; 3. формулировать финансовые цели, предварительно оценивать их достижимость; 4. анализировать несложные ситуации, связанные с гражданскими, трудовыми правоотношениями в области личных финансов; 5. различать виды ценных бумаг; 6. определять практическое назначение основных элементов банковской системы; 7. различать виды кредитов и сферу их использования; 8. рассчитывать процентные ставки по кредиту; 9. выявлять признаки мошенничества на финансовом рынке в отношении физических лиц.	<u>Знать:</u> 1. группы потребностей человека; 2. экономические явления и процессы общественной жизни; 3. влияние инфляции на повседневную жизнь; 4. виды налогов; 5. сферы применения различных форм денег.

6. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	36
в т.ч. в форме практической подготовки	18
в т. ч.:	
теоретическое обучение	12
практические занятия	18
<i>Самостоятельная работа</i>	
Промежуточная аттестация	4

2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад ч	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Экономика семьи		8/4	
Тема 1.1. Личное финансовое планирование	Содержание учебного материала	4	ОК 01, ОК 03
	1. Основные понятия и терминология в области финансирования. Человеческий капитал. Виды доходов и способы их получения	2	
	2. Принятие решений. Использование SWOT- анализа для выбора карьеры		
	3. Домашняя бухгалтерия		
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	Практическое занятие №1. Составление личного финансового плана	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 1.2. Критические ситуации семейного бюджета	Содержание учебного материала	4	ОК 01, ОК 03
	1. Расходы. Структура расходов среднестатистической российской семьи. Использование полученных доходов на различных этапах жизни семьи.	2	
	2. Виды дефицита и способы избавления от хронического дефицита. Возникновение дефицита бюджета.		

	3. Выплата выходного пособия при увольнении. Безработица, виды безработицы. Функции центров занятости. Пособия по безработице		
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	Практическое занятие № 2. Контроль семейных расходов и планирование рисков семейного бюджета	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Раздел 2. Накопления и средства платежа.		24/8	
Тема 2.1 Банковский счет и основные операции	Содержание учебного материала	6	ОК 01, ОК 03
	1. Понятие депозита. Накопления и инфляция.	4	
	2. Условия депозита. Преимущества и недостатки депозита.		
	3. Валюта. Валютный рынок. Валютный курс: фиксированный и регулируемый. Изменение валютного курса и его влияние		
	4. Кредит. Принципы кредитования. Характеристики кредита		
	5. Принятие решения о взятии кредита. Как выбрать наиболее подходящий кредит. Как сэкономить при использовании кредита		
	6. Хранение, обмен и перевод денег. Платежные средства. Электронные деньги		
	7. Дистанционное банковское обслуживание		
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	Практическое занятие № 3. Дистанционная оплата коммунальных услуг	1	
	Практическое занятие № 4. Расчет первоначального взноса и ежемесячных выплат при ипотечном кредитовании	1	
	Самостоятельная работа обучающихся		

Тема 2.2 Страхование	Содержание учебного материала	4	ОК 01, ОК 03, ОК 04
	1. Способы защиты от рисков. Виды страхования	2	
	2. Как использовать страхование в повседневной жизни		
	В том числе практических и лабораторных занятий	1	
	Практическое занятие № 5. Бизнес-игра «Страховщик»	1	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 2.3 Инвестиции	Содержание учебного материала	4	ОК 01, ОК 03, ОК 04
	1. Основы инвестирования. Процесс инвестирования.	2	
	2. Как инвестировать в бизнес		
	3. Как управлять рисками при инвестировании		
	4. Роль финансовых посредников		
	В том числе практических и лабораторных занятий	1	
	Практическое занятие № 6. Деловая игра «Инвестор»	1	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 2.4. Пенсии	Содержание учебного материала	4	ОК 01, ОК 03
	1. Пенсионная система. Государственная пенсионная система в России	3	
	2. Негосударственный пенсионный фонд. Страховая часть и накопительная часть пенсии. Как сформировать частную пенсию		
	3. Виды пенсий		
	В том числе практических и лабораторных занятий	1	

	Практическое занятие № 7. Калькулятор пенсии on-line: определение условий для желательного размера пенсии.	1	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 2.5 Налоги	Содержание учебного материала	4	ОК 01, ОК 03
	1. Виды и назначение налогов. Краткая история налогообложения	2	
	2. Расчет НДФЛ. Ставки НДФЛ. Налоговые вычеты		
	3. Налоговая декларация. Имущественный налог. Транспортный налог.		
	4. Налог на землю. Государственные пошлины		
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	Практическое занятие № 8. Вычисление НДФЛ на доход.	1	
	Практическое занятие № 9. Определение налогов для различных видов имущества с учетом налоговых вычетов	1	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 2.6 Финансовые махинации	Содержание учебного материала	2	ОК 01, ОК 03, ОК 04
	1. Махинации с банковскими картами. Защита банковских карт	2	
	2. Махинации с кредитами. Действия пострадавших от махинаций.		
	3. Махинации с инвестициями. Признаки финансовой пирамиды.		
	4. Основные признаки мошеннических схем.		
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	Практическое занятие № 10. Бизнес-игра «Заманчивое предложение»	1	
	Самостоятельная работа обучающихся		

Промежуточная аттестация	4	
Всего:	36	

7. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Оборудование: аудиторная доска – 1 шт., столы и стулья ученические на 25 посадочных мест, демонстрационное оборудование, учебно-наглядные пособия. Технические средства обучения: ноутбук – 1 шт. с выходом в Интернет, проектор – 1 шт., интерактивная доска – 1 шт. Помещение для самостоятельной работы обучающихся: специализированная (компьютерная) мебель на 12 посадочных мест, 12 компьютеров с выходом в Интернет и доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.

2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, может быть дополнен новыми изданиями.

1. Основные печатные издания

1. Жданова, А.О. Финансовая грамотность: материалы для обучающихся / А.О. Жданова, Е.В. Савицкая. - Москва : ВАКО, 2020. - 400 с. – (Учимся разумному финансовому поведению). - ISBN 978-5-408-04500-6. – Текст: непосредственный.
2. Фрицлер, А.В. Основы финансовой грамотности: учебное пособие для среднего профессионального образования/ А.В. Фрицлер, Е.А. Тарханова. – Москва: Юрайт, 2021. – 154 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13794-1. - Текст: непосредственный.

1. Основные электронные издания

1. Пансков, В. Г. Налоги и налогообложение. Практикум : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. Г. Пансков, Т. А. Левочкина. — Москва : Юрайт, 2021. — 319 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01097-8. — URL: <https://urait.ru/bcode/469486> (дата обращения: 01.08.2021). — Режим доступа : Электронно-библиотечная система Юрайт. — Текст : электронный.
2. Шимко, П. Д. Основы экономики : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Д. Шимко. — Москва : Юрайт, 2019. — 380 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01368-9. — URL: <https://urait.ru/bcode/433776> (дата обращения: 27.07.2021). — Режим доступа : Электронно-библиотечная система Юрайт. — Текст : электронный.
- 3.
4. Основы финансовой грамотности : учебник для спо / Е. И. Костюкова, И. И. Глотова, Е. П. Томилина [и др.]. — Санкт-Петербург : Лань, 2023. — 316 с. — ISBN 978-5-507-45627-7.

— Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/311807> (дата обращения: 10.04.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

1. Дополнительные источники

1. Справочно-правовая система Консультант плюс : официальный сайт. – Москва, 2021 – URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 27.07.2021). – Текст : электронный.
2. Федеральной службы государственной статистики (Росстат): официальный сайт. – Москва, 2021 – URL: <http://www.gks.ru> (дата обращения: 27.07.2021). – Текст : электронный.
3. Экономический факультет МГУ : [сайт]. – 2021. - URL: <https://finuch.ru/>(дата обращения: 27.07.2021). - Текст : электронный.
4. Рейтинговое агентство Эксперт : [сайт]. – Москва, 2021 – URL: <http://www.raexpert.ru> (дата обращения: 27.07.2021). – Текст : электронный.
5. СПАРК – Система профессионального анализа рынков и компаний : [сайт]. – Москва, 2021 - URL: <http://www.spark-interfax.ru>(дата обращения: 27.07.2021). – Текст : электронный.
6. Информационная система Bloomberg : официальный сайт. – Москва, 2021 -URL: <http://www.bloomberg.com>(дата обращения: 27.07.2021). – Текст : электронный.
7. Московская биржа : официальный сайт. – Москва, 2021 - URL: moex.com (дата обращения: 27.07.2021). – Текст : электронный.
8. Правительство Российской Федерации : официальный сайт. – Москва. – Обновляется в течение суток. – URL: <http://government.ru> (дата обращения: 27.07.2021). – Текст : электронный.
9. Инвестиционный интернет-портал Investfunds : [сайт]. – Москва, 2021, URL: <https://investfunds.ru/> (дата обращения: 27.07.2021). – Текст : электронный.
10. Учебное пособие «Азбука предпринимателя» для потенциальных и начинающих предпринимателей/АО «Корпорация «МСП» – Москва: АО «Корпорация «МСП», 2016. – 140 с. - Текст: электронный.
11. Центральный банк России: [сайт]. – 2021. - URL: <https://fincult.info/> (дата обращения: 27.07.2021). - Текст : электронный.

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Знать: 1. группы потребностей человека; 2. экономические явления и процессы общественной жизни; 3. влияние инфляции на повседневную жизнь; 4. виды налогов; 5. сферы применения различных форм денег	Характеристики демонстрируемых знаний, которые могут быть проверены: 1. демонстрируется понимание сущности рассматриваемых экономических явлений и процессов общественной жизни; 2. демонстрируется умение аргументированно анализировать изучаемый материал; 3. ответы на тестовые задания содержат не менее 90% правильных ответов – оценка «отлично», не менее 75% правильных ответов – оценка «хорошо», не менее 60% правильных ответов – оценка «удовлетворительно»	Устные ответы на контрольные вопросы Тестирование
Уметь: 1. выполнять несложные практические задания по анализу состояния личных финансов; 2. анализировать структуру семейного бюджета; 3. формулировать финансовые цели, предварительно оценивать их достижимость; 4. анализировать несложные ситуации, связанные с гражданскими, трудовыми правоотношениями в области личных финансов; 5. различать виды ценных бумаг;	Характеристики демонстрируемых умений: 1. демонстрируется умение самостоятельно получать результаты выполнения заданий; 2. демонстрируется умение устанавливать связи между изучаемыми понятиями	Оценка результатов выполнения практических работ

6. определять практическое назначение основных элементов банковской системы; 7. различать виды кредитов и		
---	--	--

сферу их использования; 2. рассчитывать процентные ставки по кредиту; 3. выявлять признаки мошенничества на финансовом рынке в отношении физических лиц		
---	--	--

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 ОСНОВЫ ЭЛЕКТРОТЕХНИКИ И ЭЛЕКТРОНИКИ

по профессии 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

2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ
ДИСЦИПЛИНЫ**
- 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 ОСНОВЫ ЭЛЕКТРОТЕХНИКИ И ЭЛЕКТРОНИКИ

- **Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:**

Учебная дисциплина «Основы электротехники и электроники» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по профессии.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 07.

- **Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:**

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК 2.1, ПК 2.3, ОК 01, ОК 04, ОК 07	Использовать контрольно-измерительное оборудование для проверки электрических соединений устройств инфокоммуникационных систем; идентифицировать основные узлы устройств инфокоммуникационных систем и определять их параметры; измерять основные параметры электронных устройств и электрических сигналов; распознавать типовые неисправности устройств инфокоммуникационных систем; применять безопасные методы измерений с учетом сохранения окружающей среды.	Устройство и назначение применяемых испытательных и измерительных приборов; правила эксплуатации электроизмерительных приборов; основные параметры типовых устройств инфокоммуникационных систем; виды и параметры электрических сигналов; основные термины, понятия и единицы измерения в области электротехники; основные понятия и принцип действия полупроводниковых приборов и устройств; основы электробезопасности.

7. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

- Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	92
в т.ч. в форме практической подготовки	42
в т. ч.:	
теоретическое обучение	35
лабораторные работы	42
<i>Самостоятельная работа</i>	15
Промежуточная аттестация	-

• Тематический план и содержание учебной дисциплины

<i>Наименование разделов и тем</i>	<i>Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся</i>	<i>Объем</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	
Раздел 1. Основные электрические величины и их измерение		
Тема 1.1. Основы электробезопасности	Содержание учебного материала	
	Опасные и вредные факторы электрического тока. Правила техники безопасности и электробезопасности при проведении работ. Безопасность при организации рабочего места.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	
	Лабораторная работа № 1. Организация рабочего места для выполнения заданного вида работ	
	Самостоятельная работа обучающихся	
Тема 1.2. Основные параметры электрических цепей	Содержание учебного материала	
	1. Электрическая цепь и ее элементы. Основные графические обозначения. Электрические сигналы, параметры электрических сигналов.	
	2. Измерение постоянных токов и напряжений. Измерение активного и реактивного сопротивления.	
	3. Измерение переменных токов и напряжений.	
	4. Измерение и расчет мощности участка электрической цепи.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	
	Лабораторная работа № 2. Измерение постоянных токов и напряжений. Измерение сопротивления участка цепи.	
	Лабораторная работа № 3. Измерение переменных токов и напряжений. Измерение потребляемой мощности	
	Самостоятельная работа обучающихся	
Раздел 2. Дискретно-аналоговые и цифровые цепи		
Тема 2.1. Цифровые сигналы	Содержание учебного материала	
	1. Виды цифровых сигналов. Дискретный сигнал. Параметры цифровых сигналов.	
	2. Понятие цифрового преобразователя. Аналого-цифровой преобразователь. Основные характеристики цифроаналоговых преобразователей.	
	3. Использование осциллографа для измерения основных параметров цифровых сигналов. Основы использования частотомера для измерения параметров аналоговых и цифровых сигналов.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	
	Лабораторная работа № 4. Изучение органов управления и пределов измерений осциллографов.	
	Лабораторная работа № 5. Измерение параметров цифровых сигналов с	

	помощью осциллографа.	
	Самостоятельная работа обучающихся	
Раздел 3. Полупроводниковые аналоговые и цифровые устройства		
Тема 3.1. Элементная база электронных устройств	Содержание учебного материала	
	1. Свойства р-п перехода. Полупроводниковые диоды. Обозначения основных полупроводниковых элементов.	
	2. Выпрямители: типовые схемы, основные параметры.	
	3. Транзисторы. Транзисторные каскады. Усилители: виды и основные параметры усилителей. Понятие частотной характеристики.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	
	Лабораторная работа № 6. Получение характеристик полупроводниковых диодов. Измерение параметров выпрямителей	
	Лабораторная работа № 7. Измерение параметров усилителей	
	Самостоятельная работа обучающихся	
Тема 3.2. Цифровые устройства	Содержание учебного материала	
	1. Основы алгебры логики. Основные логические элементы цифровых устройств. Обозначения логических элементов.	
	2. Элементы памяти. Арифметические устройства. Коммутаторы. Сумматоры.	
	3. Триггеры: основные типы, обозначение, применение. Регистры. Счетчики.	
	4. Микропроцессоры: виды и особенности, элементная база.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	
	Лабораторная работа № 8. Исследование работы комбинированных цифровых устройств	
	Самостоятельная работа обучающихся	
Раздел 4. Вторичные источники электропитания		
Тема 4.1. Структурные схемы вторичных источников электропитания	Содержание учебного материала	
	Виды силовых преобразователей, назначение, условия применения.	
	Типовые схемы преобразователей	
	Понятие стабилизатора напряжения. Типовая схема стабилизатора напряжения. Основные параметры стабилизаторов напряжения и тока.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	
	Лабораторная работа № 9. Измерение заданных параметров стабилизатора напряжения	
	Самостоятельная работа обучающихся	
	Содержание учебного материала	
Тема 4.2. Типовые блоки питания устройств информационных систем.	1. Основные узлы блоков питания персональных устройств.	
	2. Источников бесперебойного питания: типовые схемы и основные параметры. Рекомендации по выбору источников питания.	
	3. Типовые неисправности источников питания	
	В том числе практических и лабораторных занятий	

	Лабораторная работа № 10. Поиск неисправностей источников питания	
	Самостоятельная работа обучающихся	
Раздел 5. Оптоэлектронные системы		
Тема 5.1. Оптоэлектронные приборы и оптические линии связи	Содержание учебного материала	
	1. Оптронные пары: виды, область применения.	
	2. Основные элементы оптических линий связи	
	В том числе практических и лабораторных занятий	
	Самостоятельная работа обучающихся	
Тема 5.2. Устройства отображения информации	Содержание учебного материала	
	1. Дисплей: основные параметры, принцип действия	
	2. Интерактивная доска: виды принцип действия	
	В том числе практических и лабораторных занятий	
	Самостоятельная работа обучающихся	
Раздел 6. Электроизмерительные приборы и системы		
Тема 6.1. Характеристики электроизмерительных приборов	Содержание учебного материала	
	1. Классификация электроизмерительных приборов. Понятие погрешности измерений.	
	2. Характеристики основных систем приборов: электромагнитной, магнитоэлектрической и др. Особенности цифровых приборов.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	
	Лабораторная работа № 11. Сравнение погрешности измерений заданных измерительных приборов	
	Самостоятельная работа обучающихся	
Тема 6.2. Специализированные устройства для диагностики устройств информационно-коммуникационных систем	Содержание учебного материала	
	Специализированные устройства для диагностики устройств информационно-коммуникационных систем	
	В том числе практических и лабораторных занятий	
	Самостоятельная работа обучающихся	
Промежуточная аттестация		
Всего:		

8. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

- Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Лаборатория «Основ электротехники и электроники», оснащенная оборудованием для проведения занятий лекционного типа, занятий

семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: аудиторная доска – 1 шт., столы и стулья ученические на 25 посадочных мест, демонстрационное оборудование, учебно-наглядные пособия. Технические средства обучения: ноутбук – 1 шт. с выходом в Интернет, проектор – 1 шт., интерактивная доска – 1 шт.

• **Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, может быть дополнен новыми изданиями.

Основные печатные и электронные издания

1. Кузовкин, В. А. Электротехника и электроника : учебник для среднего профессионального образования / В. А. Кузовкин, В. В. Филатов. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 431 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07727-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490149> (дата обращения: 06.09.2022).

2. Марченко, А. Л. Электротехника и электроника : учебник : в 2 т. Т. 1 : Электротехника / А.Л. Марченко, Ю.Ф. Опадчий. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 574 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/11305. - ISBN 978-5-16-009061-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1222080> (дата обращения: 06.09.2022). — Режим доступа: по подписке.

3. Скорняков, В. А. Общая электротехника и электроника : учебник для спо / В. А. Скорняков, В. Я. Фролов. — Санкт-Петербург : Лань, 2021. — 176 с. — ISBN 978-5-8114-6758-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/152469> (дата обращения: 06.09.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

4. Бондарь, И. М. Электротехника и основы электроники в примерах и задачах : учебное пособие для спо / И. М. Бондарь. — Санкт-Петербург : Лань, 2023. — 388 с. — ISBN 978-5-507-45477-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/302384> (дата обращения: 10.04.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

5. Иванов, И. И. Электротехника и основы электроники : учебник для спо / И. И. Иванов, Г. И. Соловьев, В. Я. Фролов. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 736 с. — ISBN 978-5-507-44715-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/254627> (дата обращения: 10.04.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

**9. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
---------------------	-----------------	---------------

Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины: устройство и назначение применяемых испытательных и измерительных приборов; правила эксплуатации электроизмерительных приборов; основные параметры типовых устройств инфокоммуникационных систем; виды и параметры электрических сигналов; основные термины, понятия и единицы измерения в области электротехники; основные понятия и принцип действия полупроводниковых приборов и устройств; основы электробезопасности.	Количество правильных ответов на вопросы теста - не менее 60%.	Тестирование. Экспертное наблюдение за ходом выполнения практических работ.
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины: использовать контрольно-измерительное оборудование для проверки электрических соединений устройств инфокоммуникационных систем; идентифицировать основные узлы устройств инфокоммуникационных систем и определять их параметры; измерять основные параметры электронных устройств и электрических сигналов; распознавать типовые неисправности устройств инфокоммуникационных систем; применять безопасные методы измерений с учетом сохранения окружающей среды.	Соблюдаются правила подключения измерительных приборов и проведения измерений; в результате выполнения заданий выполнены измерения параметров заданных узлов, устройств, сигналов; определены неисправности в заданном устройстве с соблюдением требований техники безопасности и рациональной организации рабочего места.	Оценка результатов выполнения практических работ. Экспертное наблюдение за ходом выполнения практических работ.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.02 ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

по профессии 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

2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 10. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ
ДИСЦИПЛИНЫ**
- 11. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.02 ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

- **Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:**

Учебная дисциплина «Информационные технологии» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по профессии.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 02.

- **Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:**

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК 1.1, ПК 1.2, ПК2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ОК 02, ОК 05, ОК 09	использовать программное обеспечение в профессиональной деятельности; использовать информационные ресурсы для поиска и хранения информации; обрабатывать текстовую и табличную информацию; использовать деловую графику и мультимедиаинформацию; использовать технологии сбора, размещения, хранения, накопления, преобразования и передачи данных; обрабатывать текстовую и числовую информацию; применять мультимедийные технологии обработки и представления информации; обрабатывать информацию, используя средства пакетов прикладных программ.	понятие информационных систем и информационных технологий, автоматизированной обработки информации; основные правила и методы работы с пакетами прикладных программ; возможности сетевых технологий работы с информацией; методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; принципы защиты информации от несанкционированного доступа; теоретические основы, виды и структуру баз данных; принципы классификации и кодирования информации; номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации; основы современных систем управления базами данных.

13. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

- Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	85
в т.ч. в форме практической подготовки	35
в т. ч.:	
теоретическое обучение	35
лабораторные работы	35
<i>Самостоятельная работа</i>	15
Промежуточная аттестация	-

• Тематический план и содержание учебной дисциплины

<i>Наименование разделов и тем</i>	<i>Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся</i>	<i>Объем</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	
Раздел 1. Виды информации и методы ее обработки		
Тема 1.1. Виды и свойства информации	Содержание учебного материала	
	Информация и формы ее представления. Основные характеристики информации. Основные форматы текстовых, графических, аудио и видеофайлов.	
	Классификация информационных технологий.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	
	Лабораторная работа № 1. Конвертирование и сохранение файлов в различных форматах	
	Самостоятельная работа обучающихся	
Тема 1.2. Базовые информационные процессы, их характеристика и модели	Содержание учебного материала	
	Извлечение информации. Транспортирование информации. Обработка информации. Режимы обработки данных. Способы обработки данных	
	В том числе практических и лабораторных занятий	
	Лабораторная работа № 2. Сжатие и передача файлов различных форматов	
	Самостоятельная работа обучающихся	
Раздел 2. Применение информационных технологий для разработки служебных документов		
Тема 2.1. Основные технологии разработки текстовых документов	Содержание учебного материала	
	1. Основные правила и методы разработки служебных документов.	
	2. Настройка режимов отображения документов и параметров страницы.	
	3. Редактирование и форматирование документов. Подготовка шаблонов документов.	
	4. Вставка таблиц и графических элементов в текстовые документы.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	
	Лабораторная работа № 3. Разработка и форматирование текстовых документов из заданных фрагментов	
	Лабораторная работа № 4. Форматирование и оформление многостраничных документов	
	Лабораторная работа № 5. Подготовка и сохранение шаблонов документов	
	Лабораторная работа № 6. Вставка таблиц и графических элементов в	

	текстовые документы	
	Самостоятельная работа обучающихся	
	Содержание учебного материала	
Тема 2.2 Применение электронных таблиц	1. Основные встроенные функции электронных таблиц.	
	2. Обработка числовых данных средствами электронных таблиц.	
	3. Построение диаграмм и графиков.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	
	Лабораторная работа № 7. Разработка и заполнение электронных таблиц на основе представленных данных.	
	Лабораторная работа № 8. Фильтрация и группировка данных в электронных таблицах.	
	Лабораторная работа № 9. Вычисления в электронных таблицах.	
	Лабораторная работа № 10. Построение графиков и диаграмм в электронных таблицах. Анимированные графики.	
	Самостоятельная работа обучающихся	
Раздел 3. Технологии создания мультимедийных документов		
Тема 3.1. Современные мультимедийные ресурсы	Содержание учебного материала	
	1. Классификации и сферы применения мультимедийных ресурсов.	
	2. Образовательные ресурсы	
	3. Бизнес-приложения	
	В том числе практических и лабораторных занятий	
	Лабораторная работа № 11. Подготовка презентации по образовательным ресурсам.	
	Лабораторная работа № 12. Подготовка презентации по бизнес-приложениям.	
	Лабораторная работа № 13. Доработка презентаций для добавления мультимедийных эффектов.	
	Самостоятельная работа обучающихся	
Тема 3.2. Применение веб- технологий	Содержание учебного материала	
	1. Основные поисковые системы. Правила использования информационного контента.	
	2. Основные сервисы и методы публикации информации в сети.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	
	Лабораторная работа № 14. Поиск и систематизация заданной информации	
	Лабораторная работа № 15. Подготовка материалов для размещения в сети.	
	Лабораторная работа № 16. Выбор сервиса и публикация материалов в сети.	
	Самостоятельная работа обучающихся	
Раздел 4. Основы обработки информации в базах данных		
Тема 4.1. Основные принципы хранения информации в базах данных	Содержание учебного материала	
	Основные понятия баз данных: реляционные таблицы, установление связей между таблицами.	

	В том числе практических и лабораторных занятий	
	Лабораторная работа № 17. Обновление информации в базе данных.	
	Самостоятельная работа обучающихся	
Тема 4.2. Обработка и обновление информации в таблицах баз данных	Содержание учебного материала	
	Понятие запроса. Конструктор запросов. Формирование отчета по заданным параметрам.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	
	Лабораторная работа № 18. Создание и сохранение запросов и отчетов для заданной базы данных.	
	Самостоятельная работа обучающихся	
Промежуточная аттестация		
Всего:		

14. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

- Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Лаборатория «Информационных технологий», оснащенная автоматизированными рабочими местами обучающихся (процессор не ниже Core i5, оперативная память объемом не менее 8 Гб или аналоги), автоматизированным рабочим местом преподавателя (процессор не ниже Core i5, оперативная память объемом не менее 16 Гб или аналоги), маркерной доской. Технические средства: принтеры, МФУ, интерактивная доска, аудиосистема.

- **Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, может быть дополнен новыми изданиями.

Основные печатные издания

1. Петлина, Е. М. Информационные технологии в профессиональной деятельности: учебное пособие для СПО / Е. М. Петлина, А. В. Горбачев. — Саратов: Профобразование, 2021. — 111 с.

Основные электронные издания

1. Зубова, Е. Д. Информационные технологии в профессиональной деятельности : учебное пособие для спо / Е. Д. Зубова. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 212 с. — ISBN 978-5-8114-9348-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/254684> (дата обращения: 06.09.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Федотова, Е. Л. Информационные технологии в профессиональной деятельности : учебное пособие / Е.Л. Федотова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 367 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0752-8. - Текст :

электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1786345> (дата обращения: 06.09.2022). – Режим доступа: по подписке.

3. Филимонова, Е.В., Информационные технологии в профессиональной деятельности : учебник / Е.В. Филимонова. — Москва : КноРус, 2022. — 482 с. — ISBN 978-5-406-09401-3. — URL: <https://book.ru/book/943089> (дата обращения: 06.09.2022). — Текст : электронный.

4. Жук, Ю. А. Информационные технологии: мультимедиа : учебное пособие для спо / Ю. А. Жук. — Санкт-Петербург : Лань, 2021. — 208 с. — ISBN 978-5-8114-6829-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/153641> (дата обращения: 10.04.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

15. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<i>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины: понятие информационных систем и информационных технологий, автоматизированной обработки информации; основные правила и методы работы с пакетами прикладных программ; возможности сетевых технологий работы с информацией; методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; принципы защиты информации от несанкционированного доступа; теоретические основы, виды и структуру баз данных; принципы классификации и кодирования информации; номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации; основы архитектуры аппаратных средств; принципы функционирования аппаратных средств вычислительной техники; принципы работы операционных систем; основы современных систем управления базами данных.</i>	Не менее 60% верных ответов.	Тестирование.

<i>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:</i> <i>использовать программное обеспечение в профессиональной деятельности; использовать информационные ресурсы для поиска и хранения информации; обрабатывать текстовую и табличную информацию; использовать деловую графику и мультимедиаинформацию; использовать технологии сбора, размещения, хранения, накопления, преобразования и передачи данных; обрабатывать текстовую и числовую информацию; применять мультимедийные технологии обработки и представления информации; обрабатывать информацию, используя средства пакетов прикладных программ.</i>	Результаты выполнения заданий соответствуют заданным шаблонам и требованиям. При выполнении заданий использованы рациональные методы и средства обработки информации.	Оценка результатов выполнения практической работы. Экспертное наблюдение за ходом выполнения практической работы.
--	--	--

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО модуля

ПМ.01 ПОДДЕРЖКА КЛИЕНТОВ ПО ВОПРОСАМ ЭКСПЛУАТАЦИИ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ КОМПОНЕНТ ИНФОКОММУНИКАЦИОННЫХ СИСТЕМ

по профессии 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

2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
МОДУЛЯ**

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.01 ПОДДЕРЖКА КЛИЕНТОВ ПО ВОПРОСАМ ЭКСПЛУАТАЦИИ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ КОМПОНЕНТ ИНФОКОММУНИКАЦИОННЫХ СИСТЕМ

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонент инфокоммуникационных систем» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
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.

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
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.

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками:

- своевременность обработки запросов пользователей; установка и контроль сроков на обработку запросов пользователей;

- сбор и обработка входящих обращений по внешним и внутренним каналам (социальные сети, специализированные форумы, контактный центр, входящие сообщения электронной почты);
- работа с единой базой решений;
- предоставление ответов на наиболее часто задаваемые вопросы по поддерживаемым инфокоммуникационным системам и/или их составляющим;
- консультирование по типовым решениям проблем, возникающих в поддерживаемых инфокоммуникационных системах и/или их составляющих;
- перенаправление заявки клиента к соответствующим специалистам технических подразделений или к руководителю первой линии группы технической поддержки для разрешения возникшей проблемы;
- применение инструментария баз знаний;
- оформление 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 характеристики и архитектуру поддерживаемых инфокоммуникационных систем 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.

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов: 450

в том числе в форме практической подготовки: 94

Из них на освоение МДК: 198, в том числе самостоятельная работа: -

практики, в том числе учебная: 108, производственная: 144

Промежуточная аттестация: 16

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Раздел / практика	Коды формируемых компетенций	Всего, час.	В т.ч. практическая подготовка, час.
Раздел 1. Обработка поступающих запросов на обслуживание от клиентов	ПК 1.1, ПК 1.3, ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09	100	48
Раздел 2. Инструктирование клиентов в решении типовых запросов	ПК 1.2, ПК 1.3, ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09	98	46
Учебная практика, часов	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09	108	108
Производственная практика (по профилю специальности), часов	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09	144	144
Промежуточная аттестация		16	
Всего:		450	94

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), МДК	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся	Объем, акад. ч
Раздел 1. Обработка поступающих запросов на обслуживание от клиентов		100/48
МДК.01.01 Обработка поступающих запросов на обслуживание от клиентов		45/25
Тема 1.1. Основы работы службы техподдержки	Содержание	20
	1. Основные понятия стратегии ITIL, базовые концепции	
	2. Типовая структура системы поддержки, роли в структурной системе поддержки. Организационная структура служб поддержки и ее роль в деятельности предприятия/фирмы/объединения	
	3. Виды обращений (заявок) и каналы их поступления.	16
	4. Порядок обработки обращений в службу поддержки: линии поддержки, приоритеты заявок, стандартные сроки обработки. Регламент обработки обращений в структурное подразделение технической поддержки	
	5. Основы делового общения	

	В том числе практических занятий и лабораторных работ	4
	Лабораторное занятие № 1. Создание списка заявок клиентов в типовой структуре	2
	Лабораторное занятие № 2. Определение приоритета заявок	2
Тема 1.2. Программное обеспечение для регистрации и обработки заявок	Содержание	24
	1. Service Desk и Help Desk: назначение, взаимосвязь. Понятие корпоративной базы знаний.	
	2. Открытое программное обеспечение: OTRS, osTicket, Boas Help Desk, Liberum Help Desk и/или подобные системы	6
	3. Лицензионное программное обеспечение: Okdesk, HelpDeskEddy, ITSM 365, IntraService, Service Creatio, HubEx, Omnidesk, Happydesk, Kayako и/или подобные системы. Модуль «Аналитика: Service Desk» для «1С: Документооборот КОРП».	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	18
	Лабораторное занятие № 3. Освоение инструментария по обработке заявок	4
	Лабораторное занятие № 4. Поиск информации в корпоративной базе знаний	4
	Лабораторное занятие № 5. Сбор заявок по электронной почте	2
	Лабораторное занятие № 6. Сбор заявок из социальных сетей	4
	Лабораторное занятие № 7. Сбор заявок с портала самообслуживания	2
	Лабораторное занятие № 8. Регистрация и сортировка заявок с присвоением приоритета	2
	Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1	
Раздел 2. Инструктирование клиентов в решении типовых запросов		98/46
МДК.01.02 Инструктирование клиентов в решении типовых запросов		45/25
Тема 2.1. Основы архитектуры инфокоммуникационных систем	Содержание	24
	1. Основные узлы персональных устройств и их назначение	
	2. Основные активные устройства инфокоммуникационных сетей	6
	3. Среды передачи данных и их особенности	
	4. Способы организации доступа пользователей к сети	
	5. Типовые неисправности персональных устройств	
	6. Типовые проблемы пользователей в процессе доступа к сети	

	В том числе практических и лабораторных занятий	18
	Лабораторное занятие № 1. Определение типа и параметров персональных устройств по маркировке	4
	Лабораторное занятие № 2. Подключение персональных устройств к локальной сети	4
	Лабораторное занятие № 3. Подключение устройств к беспроводной сети	2
	Лабораторное занятие № 4. Локализация типовых неисправностей устройств инфокоммуникационных систем	4
	Лабораторное занятие № 5. Поиск путей разрешения типовых проблем и инцидентов	4
Тема 2.2. Основы работы в различных операционных системах	Содержание	14
	1. Понятие и функции операционной системы	
	2. Особенности ОС Windows	4
	3. Особенности ОС Unix/Linux	
	4. Особенности ОС мобильных устройств	
	В том числе практических и лабораторных занятий	10
	Лабораторное занятие № 6. Установка и/или обновление операционных систем на персональных устройствах	4
	Лабораторное занятие № 7. Установка программного обеспечения общего назначения	2
	Лабораторное занятие № 8. Подключение типового периферийного оборудования к персональным устройствам и проверка его работоспособности	4
Тема 2.3 Базы данных и базы знаний	Содержание	18
	1. Назначение базы данных клиентов. Принципы доступа к базе данных с учетом безопасности хранения данных и личной информации	4
	2. База знаний, ее типовая структура и взаимосвязь с руководствами пользователя.	
	3. Формирование типовых решений и ответов на наиболее часто задаваемые вопросы по поддерживаемым инфокоммуникационным системам и/или их составляющим	
	В том числе практических и лабораторных занятий	14
	Лабораторное занятие № 9. Внесение данных в базы данных клиентов	2
	Лабораторное занятие № 10. Поиск решений в базе знаний	4
	Лабораторное занятие № 11. Формирование письменных ответов на типовые запросы клиентов	4
	Лабораторное занятие № 12. Формирование устных пояснений клиентам на основе базы знаний для решения возникшей проблемы	4
	Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела	

	2	
Промежуточная аттестация		
Всего:		450/94

Учебная практика (Виды работ, всего 108 часов):

- создание списков заявок в сервисе для поддержки клиентов;
- обработка инцидентов и запросов (с первого раза, без потерь времени на доработки);
- установка и контроль сроков на обработку запросов пользователей;
- работа с различными операционными системами;
- анализ и решение типовых запросов клиентов;
- объяснение клиентам путей решения возникшей проблемы;
- координация решения типовых проблем, с которыми обратился клиент, со специалистами соответствующих технических подразделений организации (специалистами второго уровня технической поддержки);
- обработка информации с использованием современных технических средств;
- работа с информационными системами и базами данных клиентов, поддерживаемым оборудованием и программным обеспечением;
- сопровождение технической документации по объектам инфокоммуникационных систем;
- использование нормативно-технической документации в области инфокоммуникационных технологий.

Производственная практика (по профилю специальности) (Виды работ, всего 144 часов):

- прием и обработка запросов пользователей;
- установление и контроль сроков обработки запросов пользователей;
- сбор и обработка входящих обращений по внешним и внутренним каналам;
- оформление и размещение технических документов в базе знаний;
- работа с единой базой решений и базой знаний;
- предоставление ответов на наиболее часто задаваемые вопросы по инфокоммуникационным системам и/или их составляющим;
- консультирование по типовым решениям проблем, возникающих в поддерживаемых инфокоммуникационных системах и/или их составляющих;
- перенаправление заявок клиентов к соответствующим специалистам или к руководителю для разрешения возникшей проблемы.

Всего: 450

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Оборудование: аудиторная доска – 1 шт., столы и стулья ученические на 25 посадочных мест, демонстрационное оборудование, учебно-наглядные пособия. Технические средства обучения: ноутбук – 1 шт. с выходом в Интернет, проектор – 1 шт., интерактивная доска – 1 шт. Помещение для самостоятельной работы обучающихся: специализированная (компьютерная) мебель на 12 посадочных мест, 12 компьютеров с выходом в Интернет и доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в

образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

Основные печатные и электронные 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.
3. 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>.
4. 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/book/209141> (дата обращения: 10.04.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
5. 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 : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/276668> (дата обращения: 10.04.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

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/>
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-dlya-obsluzhivaniya-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 ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
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	Демонстрационный экзамен. Экспертное

	с единой базой решений, при необходимости запрос перенаправлен соответствующему техническому подразделению	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 технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	Использование различных источников, включая электронные ресурсы, медиаресурсы, Интернет-ресурсы, периодические издания по специальности для решения профессиональных задач	Экспертное наблюдение при выполнении работ по учебной и производственной практикам
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 на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.	Соблюдение норм поведения во время учебных занятий и прохождения учебной и производственной практик	Экспертное наблюдение в процессе выполнения практических и лабораторных работ, учебной и производственной практик
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных	Эффективное выполнение правил ТБ во время учебных занятий, при прохождении учебной и производственной практик; демонстрация знаний и	Экспертное наблюдение в процессе выполнения практических и лабораторных работ, учебной и

ситуациях.	использование ресурсосберегающих технологий в профессиональной деятельности	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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

МДК.01.01 Обработка поступающих запросов на обслуживание от клиентов

по профессии среднего профессионального образования

09.01.05 Оператор технической поддержки

(профессия)

среднее общее образование

уровень образования: среднее общее образование, основное общее образование

Очная

форма обучения

2026 г.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

МДК.01.01 Обработка поступающих запросов на обслуживание от клиентов

1.1. Место междисциплинарного курса в структуре образовательной программы, цель и планируемые результаты освоения

МДК.01.01 «Обработка поступающих запросов на обслуживание от клиентов» является частью профессионального модуля ПМ.01 Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонент инфокоммуникационных систем основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по профессии 09.01.05 Оператор технической поддержки. В рамках модуля МДК формирует у обучающихся следующие общие и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
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.

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
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.

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля, в состав которого входит данный МДК, обучающийся должен:

Иметь практический опыт, уметь и знать ниже приведено в целом по профессиональному модулю ПМ.01 Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонент инфокоммуникационных систем в соответствии с рабочей программой профессионального модуля колледжа; конкретное распределение результатов обучения по темам данного МДК приведено в разделе 2.1.

Владеть навыками:

своевременность обработки запросов пользователей; установка и контроль сроков на обработку запросов пользователей;

сбор и обработка входящих обращений по внешним и внутренним каналам (социальные сети, специализированные форумы, контактный центр, входящие сообщения);
 работа с единой базой решений;
 предоставление ответов на наиболее часто задаваемые вопросы по поддерживаемым инфокоммуникационным системам и/или их составляющим;
 консультирование по типовым решениям проблем, возникающих в поддерживаемых инфокоммуникационных системах и/или их составляющих;
 перенаправление заявки клиента к соответствующим специалистам технических подразделений или к руководителю первой линии группы технической поддержки;
 применение инструментария баз знаний;
 оформление 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 второй, третьей линии 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 характеристики и архитектуру поддерживаемых инфокоммуникационных систем 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.

1.2. Количество часов, отводимое на освоение программы МДК

Всего: 100 акад. ч. (согласно учебному плану колледжа).

Объём часов приведён по учебному плану (100 ак. ч. на МДК.01.01).

2. СОДЕРЖАНИЕ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА МДК.01.01

2.1. Тематический план и содержание МДК.01.01

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), МДК	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся	Объём, акад. ч
Раздел 1. Обработка поступающих запросов на обслуживание от		100/48

клиентов		
МДК.01.01 Обработка поступающих запросов на обслуживание от клиентов		45/25
Тема 1.1. Основы работы службы техподдержки	Содержание	20
	1. Основные понятия стратегии ITIL, базовые концепции	
	2. Типовая структура системы поддержки, роли в структурной системе поддержки. Организационная структура служб поддержки и ее роль в деятельности предприятия/фирмы/объединения	
	3. Виды обращений (заявок) и каналы их поступления.	16
	4. Порядок обработки обращений в службу поддержки: линии поддержки, приоритеты заявок, стандартные сроки обработки. Регламент обработки обращений в структурное подразделение технической поддержки	
	5. Основы делового общения	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	4
	Лабораторное занятие № 1. Создание списка заявок клиентов в типовой структуре	2
	Лабораторное занятие № 2. Определение приоритета заявок	2
Тема 1.2. Программное обеспечение для регистрации и обработки заявок	Содержание	24
	1. Service Desk и Help Desk: назначение, взаимосвязь. Понятие корпоративной базы знаний.	
	2. Открытое программное обеспечение: OTRS, osTicket, Boas Help Desk, Liberum Help Desk и/или подобные системы	6
	3. Лицензионное программное обеспечение: Okdesk, HelpDeskEddy, ITSM 365, IntraService, Service Creatio, HubEx, Omnidesk, Happydesk, Kayako и/или подобные системы. Модуль «Аналитика: Service Desk» для «1С: Документооборот КОРП».	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	18
	Лабораторное занятие № 3. Освоение инструментария по обработке заявок	4
	Лабораторное занятие № 4. Поиск информации в корпоративной базе знаний	4
	Лабораторное занятие № 5. Сбор заявок по электронной почте	2
	Лабораторное занятие № 6. Сбор заявок из социальных сетей	4
	Лабораторное занятие № 7. Сбор заявок с портала самообслуживания	2
	Лабораторное занятие № 8. Регистрация и сортировка заявок с присвоением приоритета	2
	Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА МДК.01.01

3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Оборудование: аудиторная доска – 1 шт., столы и стулья ученические на 25 посадочных мест, демонстрационное оборудование, учебно-наглядные пособия. Технические средства обучения: ноутбук – 1 шт. с выходом в Интернет, проектор – 1 шт., интерактивная доска – 1 шт. Помещение для самостоятельной работы обучающихся: специализированная (компьютерная) мебель на 12 посадочных мест, 12 компьютеров с выходом в Интернет и доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА МДК.01.01

Контроль и оценка приведены в целом по профессиональному модулю ПМ.01 Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонент инфокоммуникационных систем: итоговая аттестация проводится в форме экзамена (квалификационного) по модулю.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1.1. Обрабатывать 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 технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	Использование различных источников, включая электронные ресурсы, медиаресурсы, Интернет-ресурсы, периодические издания по специальности для решения профессиональных задач	Экспертное наблюдение при выполнении работ по учебной и производственной практикам
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	Грамотность устной и письменной речи, ясность формулирования и	Экспертное наблюдение в процессе выполнения

государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	изложения мыслей	практических и лабораторных работ
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.	Соблюдение норм поведения во время учебных занятий и прохождения учебной и производственной практик	Экспертное наблюдение в процессе выполнения практических и лабораторных работ, учебной и 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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

МДК.01.02 Инструктирование клиентов в решении типовых запросов

по профессии среднего профессионального образования

09.01.05 Оператор технической поддержки

(профессия)

среднее общее образование

уровень образования: среднее общее образование, основное общее образование

Очная

форма обучения

2026 г.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

МДК.01.02 Инструктирование клиентов в решении типовых запросов

1.1. Место междисциплинарного курса в структуре образовательной программы, цель и планируемые результаты освоения

МДК.01.02 «Инструктирование клиентов в решении типовых запросов» является частью профессионального модуля ПМ.01 Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонент инфокоммуникационных систем основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по профессии 09.01.05 Оператор технической поддержки. В рамках модуля МДК формирует у обучающихся следующие общие и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
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.

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
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.

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля, в состав которого входит данный МДК, обучающийся должен:

Иметь практический опыт, уметь и знать ниже приведено в целом по профессиональному модулю ПМ.01 Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонент инфокоммуникационных систем в соответствии с рабочей программой профессионального модуля колледжа; конкретное распределение результатов обучения по темам данного МДК приведено в разделе 2.1.

Владеть навыками:

своевременность обработки запросов пользователей; установка и контроль сроков на обработку запросов пользователей;

сбор и обработка входящих обращений по внешним и внутренним каналам (социальные сети, специализированные форумы, контактный центр, входящие сообщения);
 работа с единой базой решений;
 предоставление ответов на наиболее часто задаваемые вопросы по поддерживаемым инфокоммуникационным системам и/или их составляющим;
 консультирование по типовым решениям проблем, возникающих в поддерживаемых инфокоммуникационных системах и/или их составляющих;
 перенаправление заявки клиента к соответствующим специалистам технических подразделений или к руководителю первой линии группы технической поддержки;
 применение инструментария баз знаний;
 оформление 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 второй, третьей линии 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 характеристики и архитектуру поддерживаемых инфокоммуникационных систем 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.

1.2. Количество часов, отводимое на освоение программы МДК

Всего: 98 акад. ч. (согласно учебному плану колледжа).

Объём часов приведён по учебному плану (98 ак. ч. на МДК.01.02).

2. СОДЕРЖАНИЕ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА МДК.01.02

2.1. Тематический план и содержание МДК.01.02

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), МДК	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся	Объем, акад. ч
Раздел 2. Инструктирование клиентов в решении		98/46

типовых запросов		
МДК.01.02 Инструктирование клиентов в решении типовых запросов		45/25
Тема 2.1. Основы архитектуры инфокоммуникационных систем	Содержание	24
	1. Основные узлы персональных устройств и их назначение	
	2. Основные активные устройства инфокоммуникационных сетей	6
	3. Среды передачи данных и их особенности	
	4. Способы организации доступа пользователей к сети	
	5. Типовые неисправности персональных устройств	
	6. Типовые проблемы пользователей в процессе доступа к сети	
	В том числе практических и лабораторных занятий	18
	Лабораторное занятие № 1. Определение типа и параметров персональных устройств по маркировке	4
	Лабораторное занятие № 2. Подключение персональных устройств к локальной сети	4
	Лабораторное занятие № 3. Подключение устройств к беспроводной сети	2
	Лабораторное занятие № 4. Локализация типовых неисправностей устройств инфокоммуникационных систем	4
	Лабораторное занятие № 5. Поиск путей разрешения типовых проблем и инцидентов	4
Тема 2.2. Основы работы в различных операционных системах	Содержание	14
	1. Понятие и функции операционной системы	
	2. Особенности ОС Windows	4
	3. Особенности ОС Unix/Linux	
	4. Особенности ОС мобильных устройств	
	В том числе практических и лабораторных занятий	10
	Лабораторное занятие № 6. Установка и/или обновление операционных систем на персональных устройствах	4
	Лабораторное занятие № 7. Установка программного обеспечения общего назначения	2
	Лабораторное занятие № 8. Подключение типового периферийного оборудования к персональным устройствам и проверка его работоспособности	4
Тема 2.3 Базы данных и базы знаний	Содержание	18
	1. Назначение базы данных клиентов. Принципы доступа к базе данных с учетом безопасности хранения данных и личной	4

	информации	
	2. База знаний, ее типовая структура и взаимосвязь с руководствами пользователя.	
	3. Формирование типовых решений и ответов на наиболее часто задаваемые вопросы по поддерживаемым инфокоммуникационным системам и/или их составляющим	
	В том числе практических и лабораторных занятий	14
	Лабораторное занятие № 9. Внесение данных в базы данных клиентов	2
	Лабораторное занятие № 10. Поиск решений в базе знаний	4
	Лабораторное занятие № 11. Формирование письменных ответов на типовые запросы клиентов	4
	Лабораторное занятие № 12. Формирование устных пояснений клиентам на основе базы знаний для решения возникшей проблемы	4
	Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА МДК.01.02

3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Оборудование: аудиторная доска – 1 шт., столы и стулья ученические на 25 посадочных мест, демонстрационное оборудование, учебно-наглядные пособия. Технические средства обучения: ноутбук – 1 шт. с выходом в Интернет, проектор – 1 шт., интерактивная доска – 1 шт. Помещение для самостоятельной работы обучающихся: специализированная (компьютерная) мебель на 12 посадочных мест, 12 компьютеров с выходом в Интернет и доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА МДК.01.02

Контроль и оценка приведены в целом по профессиональному модулю ПМ.01 Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонент инфокоммуникационных систем: итоговая аттестация проводится в форме экзамена (квалификационного) по модулю.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1.1. Обрабатывать 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 технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	Использование различных источников, включая электронные ресурсы, медиаресурсы, Интернет-ресурсы, периодические издания по специальности для решения профессиональных задач	Экспертное наблюдение при выполнении работ по учебной и производственной практикам
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	Грамотность устной и письменной речи, ясность формулирования и	Экспертное наблюдение в процессе выполнения

государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	изложения мыслей	практических и лабораторных работ
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.	Соблюдение норм поведения во время учебных занятий и прохождения учебной и производственной практик	Экспертное наблюдение в процессе выполнения практических и лабораторных работ, учебной и 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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.02 НАСТРОЙКА И ОБЕСПЕЧЕНИЕ РАБОТОСПОСОБНОСТИ ПРОГРАММНЫХ И АППАРАТНЫХ СРЕДСТВ УСТРОЙСТВ ИНФОКОММУНИКАЦИОННЫХ СИСТЕМ

по профессии среднего профессионального образования

09.01.05 Оператор технической поддержки

(профессия, специальность)

среднее общее образование

уровень образования: среднее общее образование, основное общее образование

Очная

форма обучения

2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.02 НАСТРОЙКА И ОБЕСПЕЧЕНИЕ РАБОТОСПОСОБНОСТИ ПРОГРАММНЫХ И АППАРАТНЫХ СРЕДСТВ УСТРОЙСТВ ИНФОКОММУНИКАЦИОННЫХ СИСТЕМ

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Настройка и обеспечение работоспособности программных и аппаратных средств устройств инфокоммуникационных систем» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
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.

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД	Настройка и обеспечение работоспособности программных и аппаратных средств устройств инфокоммуникационных систем
ПК 2.1.	Вводить в эксплуатацию отдельные устройства инфокоммуникационных систем.
ПК 2.2.	Устанавливать и настраивать системное и прикладное ПО, необходимое для функционирования ИС, в том числе сетевое программное обеспечение и программное обеспечение для защиты от несанкционированного доступа.
ПК 2.3.	Проверять правильность установки и функционирования устройств после настройки программного обеспечения сетевой инфраструктуры и базовой конфигурации сетевых устройств и программного обеспечения, в том числе виртуальной сетевой инфраструктуры.
ПК 2.4.	Настраивать базовые параметры программного обеспечения для учета конфигураций, слежения за производительностью устройств и защиты их от несанкционированного доступа.
ПК 2.5.	Отслеживать производительность устройств и виртуальных вычислительных ресурсов и их защиту от несанкционированного доступа.

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками:

- 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;
- 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 устройств согласно инструкции;
- установки и подключения сетевых устройств согласно инструкции;
- 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;

- регистрации типовых инцидентов;
- классификации, исследования, диагностики, устранения типовых инцидентов согласно инструкции;
- 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.

Уметь:

- 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;
- устанавливать операционные системы;
- устанавливать СУБД;
- устанавливать прикладное ПО;
- 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;
- 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.

Знать:

- 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;
- инструкции по установке и эксплуатации операционных систем, программного обеспечения;
- назначение, виды, последовательность проведения профилактических работ;
- основы управления сетевым трафиком;
- регламенты проведения профилактических работ для инфокоммуникационных систем;

- терминологию и правила чтения технической документации;
- конфигурирование базовых параметров устройств инфокоммуникационных систем;
- основы законодательства и нормативных правовых актов в области защиты информации;
- возможные угрозы безопасности информации в инфокоммуникационных системах;
- основные средства виртуализации и разграничения уровней доступа к ним;
- основные типы технических средств защиты информации от утечки по техническим каналам;
- способы защиты информации от несанкционированного доступа;
- критерии оценки защищенности инфокоммуникационных систем;
- основные методы, алгоритмы, протоколы, используемые для обеспечения защиты информации в ИС.

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов: 502

в том числе в форме практической подготовки: 84

Из них на освоение МДК: 214, в том числе самостоятельная работа: 48

практики, в том числе учебная: 108, производственная: 180

Промежуточная аттестация: 8

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Раздел / практика	Коды формируемых компетенций	Всего, час.	В т.ч. практическая подготовка, час.
Раздел 1. Настройка и сопровождение аппаратно-программного обеспечения сетевых устройств инфокоммуникационных систем	ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4, ПК 2.5, ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09	107	42
Раздел 2. Настройка и сопровождение аппаратно-программного обеспечения рабочих мест пользователей	ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4, ПК 2.5, ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09	107	42
Учебная практика, часов	ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4, ПК 2.5, ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09	108	108
Производственная практика (по профилю специальности), часов	ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4, ПК 2.5, ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09	180	180
Промежуточная аттестация		8	
Всего:		502	84

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), МДК	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся	Объем, акад. ч
--	---	----------------

Раздел 1. Настройка и сопровождение аппаратно-программного обеспечения сетевых устройств инфокоммуникационных систем		107/42
МДК.02.01 Настройка и сопровождение аппаратно-программного обеспечения сетевых устройств инфокоммуникационных систем		45/25
Тема 1.1. Активное сетевое оборудование	Содержание	20
	1. Виды активного сетевого оборудования, его назначение	
	2. Сетевые карты: виды, основные параметры. Коммутаторы: архитектура, основные параметры, ведущие производители, принципы работы	10
	3. Маршрутизаторы: архитектура, основные параметры, ведущие производители, принципы работы	
	4. Понятие серверного оборудования	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	10
	Лабораторное занятие № 1. Подключение пользователей к локальной сети	2
	Лабораторное занятие № 2. Выбор и подключение коммутатора для локальной сети	2
	Лабораторное занятие № 3. Подключение пользователей локальной сети к глобальной сети	2
	Лабораторное занятие № 4. Разграничение прав доступа пользователей локальной сети	4
Тема 1.2. Сетевой доступ. Ethernet	Содержание	20
	1. Средства и стандарты подключения физического уровня	
	2. Проводное и беспроводное подключение. Управление доступом к среде	10
	3. MAC адреса. Таблицы MAC-адресов. Способы пересылки на коммутаторах. Сквозная коммутация и буферизация	
	4. Протокол разрешения адресов. Настройка режимов и скорости. Настройка портов коммутатора	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	10

	Лабораторное занятие № 5. Настройка проводного подключения	2
	Лабораторное занятие № 6. Настройка беспроводного подключения	2
	Лабораторное занятие № 7. Получение таблицы MAC-адресов	2
	Лабораторное занятие № 8. Настройка режимов и скорости.	2
	Лабораторное занятие № 9. Настройка портов коммутатора	2
Тема 1.3. Настройка маршрутизации	Содержание	20
	1. Сетевые протоколы и коммуникации. Протоколы: IPv4, IPv6.	12
	2. Виды узлов назначений, их функции. Эхо-запросы.	
	3. Таблицы маршрутизации	
	4. Интерфейсы маршрутизатора. Доступ к настройкам маршрутизатора. Загрузочная конфигурация	
	5. Базовая настройка коммутации и маршрутизации. Сохранение настроек	
	6. Назначение статических и динамических адресов узлам сети. Автоматическая конфигурация адреса	
	7. Проверка конфигурации. Устранение типовых неполадок маршрутизации	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	8
	Лабораторное занятие № 10. Выполнение эхо-запросов	2
	Лабораторное занятие № 11. Настройка коммутатора	2
	Лабораторное занятие № 12. Настройка маршрутизатора	2
	Лабораторное занятие № 13. Выполнение трассировки маршрута и тестирование пути	2
Тема 1.4. Основы эксплуатации и обслуживания сетевых устройств	Содержание	20
	1. Сообщения об ошибках (ICMP-сервисы). Протокол разрешения адресов. Обнаружение дублирующихся адресов.	12
	2. Тестирование подключения, трассировка маршрута	
	3. Основы управления сетевым трафиком. Программное обеспечение для мониторинга. Программное обеспечение для управления локальной сетью	
	4. Назначение, виды, последовательность проведения профилактических работ	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	8
	Лабораторное занятие № 14. Мониторинг сети с целью	2

	выявления типовых инцидентов и угроз безопасности	
	Лабораторное занятие № 15. Оценка степени критичности инцидентов при работе согласно инструкции	2
	Лабораторное занятие № 16. Обнаружение и устранение возникающих типовых инцидентов	2
	Лабораторное занятие № 17. Сбор информации о сетевом трафике	2
	Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1	
Раздел 2. Настройка и сопровождение аппаратно-программного обеспечения рабочих мест пользователей		107/42
МДК 02.02 Настройка и сопровождение аппаратно-программного обеспечения рабочих мест пользователей		45/25
Тема 2.1. Настройка и сопровождение системного программного обеспечения	Содержание	34
	1. Виды и принципы работы операционных систем персональных компьютеров	
	2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение. Версии программного обеспечения	22
	3. Особенности сетевых операционных систем	
	4. Загрузка, установка и обновление операционной системы на компьютерах и ноутбуках пользователей	
	5. Контроль версий и совместимости системного программного обеспечения	
	6. Создание и сохранение образа установленной операционной системы	
	7. Особенности операционных систем персональных мобильных устройств	
	8. Антивирусные программы: установка, обновление базы, настройки	
	9. Архиваторы: виды, особенности, пересылка	
	В том числе практических и лабораторных занятий	12
	Лабораторное занятие № 1. Установка операционных систем.	2

	Создание образа операционной системы	
	Лабораторное занятие № 2. Восстановление операционной системы	2
	Лабораторное занятие № 3. Обновление операционной системы	2
	Лабораторное занятие № 4. Проверка компьютеров на наличие вирусов и потенциальных угроз безопасности информации	4
	Лабораторное занятие № 5. Создание и пересылка архивного файла	2
Тема 2.2. Настройка и сопровождение прикладного программного обеспечения	Содержание	36
	1. Виды и назначение прикладных программ: классификация по типу, применению, типу запуска	
	2. Браузеры: установка, настройка, обновление. Облачные сервисы: пользовательские настройки	24
	3. Программы обработки текстовых и табличных документов: установка, настройка, обновление	
	4. Программы обработки изображений: установка, настройка, обновление	
	5. Программы обработки и воспроизведения видео- и аудиоинформации: установка, настройка, обновление	
	6. Основы организации баз данных. Основы систем управления базами данных	
	7. Профессиональное программное обеспечение: принципы сопровождения	
	8. Средства разработчика: основные сведения по особенностям установки и настройки	
	9. Особенности прикладного программного обеспечения персональных мобильных устройств	
	В том числе практических и лабораторных занятий	12
	Лабораторное занятие № 6. Пользовательские настройки офисных программ	2
	Лабораторное занятие № 7. Настройки браузеров: настройка вкладок, синхронизация на нескольких устройствах, файлы cookie, кеш, скрытие рекламы, средства разработчика и обеспечение возможности защиты при работе в сети интернет	4
	Лабораторное занятие № 8. Установка средств обработки изображений, видео- и аудиоконтента	4
	Лабораторное занятие № 9. Создание и заполнение типовой базы данных	2

	Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2	
Промежуточная аттестация		
Всего:		502/84

Учебная практика (Виды работ, всего 108 часов):

- применение инструкций по установке и эксплуатации периферийного оборудования;
- конфигурирование периферийных устройств;
- задание базовых параметров, в том числе параметров защиты от несанкционированного доступа к операционным системам;
- применение методов статической и динамической конфигурации параметров операционных систем;
- установка операционных систем;
- установка СУБД;
- установка прикладного ПО;
- применение средств контроля и оценки конфигураций операционных систем;
- проверка правильности настройки устройств инфокоммуникационных систем;
- использование контрольно-измерительного оборудования для проверки электрических соединений устройств инфокоммуникационных систем;
- идентификация типовых инцидентов функционирования устройств инфокоммуникационных систем;
- устранение возникающих типовых инцидентов;
- проведение диагностики инцидента согласно инструкции;
- оценка степени критичности инцидентов при работе согласно инструкции;
- задание базовых параметров, в том числе параметров защиты от несанкционированного доступа к операционным системам;
- применение методов статической и динамической конфигурации параметров операционных систем.

Производственная практика (по профилю специальности) (Виды работ, всего 180 часов):

- инсталляция программного обеспечения устройств инфокоммуникационных систем;
- конфигурирование базовых параметров устройств инфокоммуникационных систем согласно заданию;
- проверка на корректность установки конфигурации базовых параметров устройств инфокоммуникационных систем и программного обеспечения в соответствии с руководствами;
- проверка функционирования устройств после установки и настройки программного обеспечения;
- обновление версий прикладного программного обеспечения, драйверов и операционных систем;
- фиксация отклонений от штатного режима работы инфокоммуникационных систем в соответствии с трудовым заданием;
- запуск процедур контроля состояния работы инфокоммуникационных систем в соответствии с трудовым заданием;
- проверка соответствия рабочих мест требованиям инфокоммуникационных систем к

оборудованию и программному обеспечению;

- установка инфокоммуникационных систем на рабочих местах согласно трудовому заданию;
- присвоение версий базовым элементам конфигурации инфокоммуникационных систем в соответствии с трудовым заданием;
- установка и настройка программного обеспечения периферийных устройств согласно инструкции;
- установка и подключение сетевых устройств согласно инструкции;
- обнаружение и регистрация типовых инцидентов;
- классификация, исследование, диагностика, устранение типовых инцидентов согласно инструкции.

Всего: 502

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Оборудование: аудиторная доска – 1 шт., столы и стулья ученические на 25 посадочных мест, демонстрационное оборудование, учебно-наглядные пособия. Технические средства обучения: ноутбук – 1 шт. с выходом в Интернет, проектор – 1 шт., интерактивная доска – 1 шт. Помещение для самостоятельной работы обучающихся: специализированная (компьютерная) мебель на 12 посадочных мест, 12 компьютеров с выходом в Интернет и доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

Основные печатные и электронные издания

1. Дибров, М. В. Компьютерные сети и телекоммуникации. Маршрутизация в IP-сетях в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. В. Дибров. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 333 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04638-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491456> (дата обращения: 06.09.2022).
2. Дибров, М. В. Компьютерные сети и телекоммуникации. Маршрутизация в IP-сетях в 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. В. Дибров. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 351 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04635-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491951> (дата обращения: 06.09.2022).
3. Организация сетевого администрирования : учебник / А.И. Баранчиков, П.А. Баранчиков, А.Ю. Громов, О.А. Ломтева. — Москва : КУРС : ИНФРА-М, 2020. — 384 с. - ISBN 978-5-906818-34-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1069157> (дата обращения: 06.09.2022). – Режим доступа: по подписке.
4. Тенгайкин, Е. А. Проектирование сетевой инфраструктуры. Организация, принципы построения и функционирования компьютерных сетей. Лабораторные работы : учебное пособие

для спо / Е. А. Тенгайкин. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 108 с. — ISBN 978-5-8114-9047-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/183778> (дата обращения: 06.09.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

5. Кутузов, О. И. Инфокоммуникационные системы и сети : учебник для спо / О. И. Кутузов, Т. М. Татарникова, В. В. Цехановский. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2021. — 244 с. — ISBN 978-5-8114-8488-1. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/176902> (дата обращения: 10.04.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

6. Журавлев, А. Е. Инфокоммуникационные системы. Программное обеспечение : учебник для спо / А. Е. Журавлев, А. В. Макшанов, А. В. Иванищев. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 376 с. — ISBN 978-5-507-44964-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/250817> (дата обращения: 10.04.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

7. Журавлев, А. Е. Инфокоммуникационные системы: протоколы, интерфейсы и сети. Практикум : учебное пособие для спо / А. Е. Журавлев. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 192 с. — ISBN 978-5-507-44269-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/218852> (дата обращения: 10.04.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

8. Сергеев, А. Н. Основы локальных компьютерных сетей : учебное пособие для спо / А. Н. Сергеев. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2021. — 184 с. — ISBN 978-5-8114-8260-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/173807> (дата обращения: 10.04.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

9. Пуговкин, А. В. Основы построения инфокоммуникационных сетей и систем : учебное пособие для спо / 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/book/209141> (дата обращения: 10.04.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

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

Дополнительные источники

1. Новиков Ю.В. Курс лекций. Основы локальных сетей. https://www.studmed.ru/novikov-yuv-kurs-lekciy-osnovy-lokalnyh-setey_d703e728677.html

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 2.1. Вводить в эксплуатацию отдельные устройства инфокоммуникационных систем.	Предложенное устройство подключено и подготовлено к работе в соответствии с заданием	Демонстрационный экзамен. Экспертное наблюдение в процессе лабораторных занятий, учебной и

		производственной практики
ПК 2.2. Устанавливать и настраивать системное и прикладное ПО, необходимое для функционирования ИС, в том числе сетевое программное обеспечение и программное обеспечение для защиты от несанкционированного доступа.	Установлено и настроено системное и прикладное программное обеспечение в соответствии с заданием	Демонстрационный экзамен. Экспертное наблюдение в процессе лабораторных занятий, учебной и производственной практики
ПК 2.3. Проверять правильность установки и функционирования устройств после настройки программного обеспечения и базовой конфигурации сетевых устройств и программного обеспечения.	Выполнена проверка правильности и функционирования после установки и настройки заданного программного обеспечения и базовой конфигурации в объеме, определенном заданием	Демонстрационный экзамен. Экспертное наблюдение в процессе лабораторных занятий, учебной и производственной практики
ПК 2.4. Настраивать базовые параметры программного обеспечения для учета конфигураций, слежения за производительностью устройств и защиты их от несанкционированного доступа.	Выполнена заданная настройка базовых параметров программного обеспечения учета конфигураций, слежения за производительностью заданного устройства и защиты их от несанкционированного доступа.	Демонстрационный экзамен. Экспертное наблюдение в процессе лабораторных занятий, учебной и производственной практики
ПК 2.5. Отслеживать производительность устройств и виртуальных вычислительных ресурсов и их защиту от несанкционированного доступа.	Осуществлено описание и реализация политик безопасности и применено разграничение прав доступа по уровням. Осуществлена базовая настройка операционной системы и определены уровни доступа к виртуальным вычислительным ресурсам. Определены права на использование программного обеспечения	Демонстрационный экзамен. Экспертное наблюдение в процессе лабораторных занятий, учебной и производственной практики
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 технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	Использование различных источников, включая электронные ресурсы, медиаресурсы, Интернет-ресурсы, периодические издания по специальности для решения профессиональных задач	Экспертное наблюдение при выполнении работ по учебной и производственной практикам
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие,	Демонстрация ответственности за принятые решения; обоснованность самоанализа и	Экспертное наблюдение в процессе выполнения практических и

предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.	коррекция результатов собственной работы	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 на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.	Соблюдение норм поведения во время учебных занятий и прохождения учебной и производственной практик	Экспертное наблюдение в процессе выполнения практических и лабораторных работ, учебной и 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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА
МДК.02.01 Настройка и сопровождение аппаратно-программного обеспечения сетевых устройств
инфокоммуникационных систем
по профессии среднего профессионального образования
09.01.05 Оператор технической поддержки

(профессия)

среднее общее образование

уровень образования: среднее общее образование, основное общее образование

Очная

форма обучения

2026 г.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

МДК.02.01 Настройка и сопровождение аппаратно-программного обеспечения сетевых устройств инфокоммуникационных систем

1.1. Место междисциплинарного курса в структуре образовательной программы, цель и планируемые результаты освоения

МДК.02.01 «Настройка и сопровождение аппаратно-программного обеспечения сетевых устройств инфокоммуникационных систем» является частью профессионального модуля ПМ.02 Настройка и обеспечение работоспособности программных и аппаратных средств устройств инфокоммуникационных систем основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по профессии 09.01.05 Оператор технической поддержки. В рамках модуля МДК формирует у обучающихся следующие общие и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
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.

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД	Настройка и обеспечение работоспособности программных и аппаратных средств устройств инфокоммуникационных систем
ПК 2.1.	Вводить в эксплуатацию отдельные устройства инфокоммуникационных систем.
ПК 2.2.	Устанавливать и настраивать системное и прикладное ПО, необходимое для функционирования ИС, в том числе сетевое программное обеспечение и программное обеспечение для защиты от несанкционированного доступа.
ПК 2.3.	Проверять правильность установки и функционирования устройств после настройки

	программного обеспечения сетевой инфраструктуры и базовой конфигурации сетевых устройств и программного обеспечения, в том числе виртуальной сетевой инфраструктуры.
ПК 2.4.	Настраивать базовые параметры программного обеспечения для учета конфигураций, слежения за производительностью устройств и защиты их от несанкционированного доступа.
ПК 2.5.	Отслеживать производительность устройств и виртуальных вычислительных ресурсов и их защиту от несанкционированного доступа.

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля, в состав которого входит данный МДК, обучающийся должен:

*Иметь практический опыт, уметь и знать ниже приведено в целом по профессиональному модулю ПМ.02
Настройка и обеспечение работоспособности программных и аппаратных средств устройств
инфокоммуникационных систем в соответствии с рабочей программой профессионального модуля колледжа;
конкретное распределение результатов обучения по темам данного МДК приведено в разделе 2.1.*

Владеть навыками:

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;
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 устройств согласно инструкции;
установки и подключения сетевых устройств согласно инструкции;
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;
регистрации типовых инцидентов;
классификации, исследования, диагностики, устранения типовых инцидентов согласно инструкции;
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.

Уметь:

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;
устанавливать операционные системы;
устанавливать СУБД;
устанавливать прикладное ПО;
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;
 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.

Знать:

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;
 инструкции по установке и эксплуатации операционных систем, программного обеспечения;
 назначение, виды, последовательность проведения профилактических работ;
 основы управления сетевым трафиком;
 регламенты проведения профилактических работ для инфокоммуникационных систем;
 терминологию и правила чтения технической документации;
 конфигурирование базовых параметров устройств инфокоммуникационных систем;
 основы законодательства и нормативных правовых актов в области защиты информации;
 возможные угрозы безопасности информации в инфокоммуникационных системах;
 основные средства виртуализации и разграничения уровней доступа к ним;
 основные типы технических средств защиты информации от утечки по техническим каналам;
 способы защиты информации от несанкционированного доступа;
 критерии оценки защищенности инфокоммуникационных систем;
 основные методы, алгоритмы, протоколы, используемые для обеспечения защиты информации в ИС.

1.2. Количество часов, отводимое на освоение программы МДК

Всего: 107 академических часов (согласно учебному плану колледжа).

Объем часов приведен по учебному плану (107 академических часов на МДК.02.01).

2. СОДЕРЖАНИЕ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА МДК.02.01

2.1. Тематический план и содержание МДК.02.01

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), МДК	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся	Объем, академических часов
Раздел 1. Настройка и сопровождение аппаратно-программного обеспечения сетевых		107/42

устройств инфокоммуникационных систем		
МДК.02.01 Настройка и сопровождение аппаратно- программного обеспечения сетевых устройств инфокоммуникационных систем		45/25
Тема 1.1. Активное сетевое оборудование	Содержание	20
	1. Виды активного сетевого оборудования, его назначение	
	2. Сетевые карты: виды, основные параметры. Коммутаторы: архитектура, основные параметры, ведущие производители, принципы работы	10
	3. Маршрутизаторы: архитектура, основные параметры, ведущие производители, принципы работы	
	4. Понятие серверного оборудования	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	10
	Лабораторное занятие № 1. Подключение пользователей к локальной сети	2
	Лабораторное занятие № 2. Выбор и подключение коммутатора для локальной сети	2
	Лабораторное занятие № 3. Подключение пользователей локальной сети к глобальной сети	2
	Лабораторное занятие № 4. Разграничение прав доступа пользователей локальной сети	4
Тема 1.2. Сетевой доступ. Ethernet	Содержание	20
	1. Средства и стандарты подключения физического уровня	
	2. Проводное и беспроводное подключение. Управление доступом к среде	10
	3. MAC адреса. Таблицы MAC-адресов. Способы пересылки на коммутаторах. Сквозная коммутация и буферизация	
	4. Протокол разрешения адресов. Настройка режимов и скорости. Настройка портов коммутатора	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	10
	Лабораторное занятие № 5. Настройка проводного подключения	2
	Лабораторное занятие № 6. Настройка беспроводного подключения	2

	Лабораторное занятие № 7. Получение таблицы MAC-адресов	2
	Лабораторное занятие № 8. Настройка режимов и скорости.	2
	Лабораторное занятие № 9. Настройка портов коммутатора	2
Тема 1.3. Настройка маршрутизации	Содержание	20
	1. Сетевые протоколы и коммуникации. Протоколы: IPv4, IPv6.	12
	2. Виды узлов назначений, их функции. Эхо-запросы.	
	3. Таблицы маршрутизации	
	4. Интерфейсы маршрутизатора. Доступ к настройкам маршрутизатора. Загрузочная конфигурация	
	5. Базовая настройка коммутации и маршрутизации. Сохранение настроек	
	6. Назначение статических и динамических адресов узлам сети. Автоматическая конфигурация адреса	
	7. Проверка конфигурации. Устранение типовых неполадок маршрутизации	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	8
	Лабораторное занятие № 10. Выполнение эхо-запросов	2
	Лабораторное занятие № 11. Настройка коммутатора	2
	Лабораторное занятие № 12. Настройка маршрутизатора	2
	Лабораторное занятие № 13. Выполнение трассировки маршрута и тестирование пути	2
Тема 1.4. Основы эксплуатации и обслуживания сетевых устройств	Содержание	20
	1. Сообщения об ошибках (ICMP-сервисы). Протокол разрешения адресов. Обнаружение дублирующихся адресов.	12
	2. Тестирование подключения, трассировка маршрута	
	3. Основы управления сетевым трафиком. Программное обеспечение для мониторинга. Программное обеспечение для управления локальной сетью	
	4. Назначение, виды, последовательность проведения профилактических работ	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	8
	Лабораторное занятие № 14. Мониторинг сети с целью выявления типовых инцидентов и угроз безопасности	2
	Лабораторное занятие № 15. Оценка степени критичности инцидентов при работе согласно инструкции	2
	Лабораторное занятие № 16. Обнаружение и устранение	2

	возникающих типовых инцидентов	
	Лабораторное занятие № 17. Сбор информации о сетевом трафике	2
	Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА МДК.02.01

3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Оборудование: аудиторная доска – 1 шт., столы и стулья ученические на 25 посадочных мест, демонстрационное оборудование, учебно-наглядные пособия. Технические средства обучения: ноутбук – 1 шт. с выходом в Интернет, проектор – 1 шт., интерактивная доска – 1 шт. Помещение для самостоятельной работы обучающихся: специализированная (компьютерная) мебель на 12 посадочных мест, 12 компьютеров с выходом в Интернет и доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА МДК.02.01

Контроль и оценка приведены в целом по профессиональному модулю ПМ.02 Настройка и обеспечение работоспособности программных и аппаратных средств устройств инфокоммуникационных систем: итоговая аттестация проводится в форме экзамена (квалификационного) по модулю.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 2.1. Вводить в эксплуатацию отдельные устройства инфокоммуникационных систем.	Предложенное устройство подключено и подготовлено к работе в соответствии с заданием	Демонстрационный экзамен. Экспертное наблюдение в процессе лабораторных занятий, учебной и производственной практики
ПК 2.2. Устанавливать и настраивать системное и прикладное ПО, необходимое для функционирования ИС, в том числе сетевое программное обеспечение и программное обеспечение для защиты от несанкционированного доступа.	Установлено и настроено системное и прикладное программное обеспечение в соответствии с заданием	Демонстрационный экзамен. Экспертное наблюдение в процессе лабораторных занятий, учебной и производственной практики
ПК 2.3. Проверять правильность установки и функционирования устройств после настройки программного обеспечения и базовой конфигурации сетевых устройств и программного обеспечения.	Выполнена проверка правильности и функционирования после установки и настройки заданного программного обеспечения и базовой конфигурации в объеме, определенном заданием	Демонстрационный экзамен. Экспертное наблюдение в процессе лабораторных занятий, учебной и производственной практики
ПК 2.4. Настраивать базовые параметры программного обеспечения для учета конфигураций, слежения за производительностью устройств и защиты их от несанкционированного доступа.	Выполнена заданная настройка базовых параметров программного обеспечения учета конфигураций, слежения за производительностью заданного устройства и защиты их от несанкционированного доступа.	Демонстрационный экзамен. Экспертное наблюдение в процессе лабораторных занятий, учебной и производственной практики
ПК 2.5. Отслеживать производительность устройств и виртуальных вычислительных ресурсов и их защиту от несанкционированного доступа.	Осуществлено описание и реализация политик безопасности и применено разграничение прав доступа по уровням. Осуществлена базовая настройка операционной системы и определены уровни доступа к виртуальным вычислительным ресурсам. Определены права на использование программного обеспечения	Демонстрационный экзамен. Экспертное наблюдение в процессе лабораторных занятий, учебной и производственной практики
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	Обоснованность постановки цели, выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач;	Демонстрационный экзамен. Экспертные наблюдения в процессе выполнения

	адекватная оценка и самооценка эффективности и качества выполнения профессиональных задач	практических и лабораторных работ.
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	Использование различных источников, включая электронные ресурсы, медиаресурсы, Интернет-ресурсы, периодические издания по специальности для решения профессиональных задач	Экспертное наблюдение при выполнении работ по учебной и производственной практикам
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 на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.	Соблюдение норм поведения во время учебных занятий и прохождения учебной и производственной практик	Экспертное наблюдение в процессе выполнения практических и лабораторных работ, учебной и 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	Эффективность использования средств физической культуры для сохранения и укрепления здоровья при выполнении	Экспертное наблюдение

поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	профессиональной деятельности	
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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА
МДК.02.02 Настройка и сопровождения аппаратно-программного обеспечения рабочих мест
пользователей

по профессии среднего профессионального образования

09.01.05 Оператор технической поддержки
(профессия)

среднее общее образование

уровень образования: среднее общее образование, основное общее образование

Очная
форма обучения

2026 г.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

МДК.02.02 Настройка и сопровождения аппаратно-программного обеспечения рабочих мест пользователей

1.1. Место междисциплинарного курса в структуре образовательной программы, цель и планируемые результаты освоения

МДК.02.02 «Настройка и сопровождения аппаратно-программного обеспечения рабочих мест пользователей» является частью профессионального модуля ПМ.02 Настройка и обеспечение работоспособности программных и аппаратных средств устройств инфокоммуникационных систем основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по профессии 09.01.05 Оператор технической поддержки. В рамках модуля МДК формирует у обучающихся следующие общие и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
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.

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД	Настройка и обеспечение работоспособности программных и аппаратных средств устройств инфокоммуникационных систем
ПК 2.1.	Вводить в эксплуатацию отдельные устройства инфокоммуникационных систем.
ПК 2.2.	Устанавливать и настраивать системное и прикладное ПО, необходимое для функционирования ИС, в том числе сетевое программное обеспечение и программное обеспечение для защиты от несанкционированного доступа.
ПК 2.3.	Проверять правильность установки и функционирования устройств после настройки

	программного обеспечения сетевой инфраструктуры и базовой конфигурации сетевых устройств и программного обеспечения, в том числе виртуальной сетевой инфраструктуры.
ПК 2.4.	Настраивать базовые параметры программного обеспечения для учета конфигураций, слежения за производительностью устройств и защиты их от несанкционированного доступа.
ПК 2.5.	Отслеживать производительность устройств и виртуальных вычислительных ресурсов и их защиту от несанкционированного доступа.

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля, в состав которого входит данный МДК, обучающийся должен:

*Иметь практический опыт, уметь и знать ниже приведено в целом по профессиональному модулю ПМ.02
Настройка и обеспечение работоспособности программных и аппаратных средств устройств
инфокоммуникационных систем в соответствии с рабочей программой профессионального модуля колледжа;
конкретное распределение результатов обучения по темам данного МДК приведено в разделе 2.1.*

Владеть навыками:

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;
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 устройств согласно инструкции;
установки и подключения сетевых устройств согласно инструкции;
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;
регистрации типовых инцидентов;
классификации, исследования, диагностики, устранения типовых инцидентов согласно инструкции;
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.

Уметь:

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;
устанавливать операционные системы;
устанавливать СУБД;
устанавливать прикладное ПО;
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;
 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.

Знать:

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;
 инструкции по установке и эксплуатации операционных систем, программного обеспечения;
 назначение, виды, последовательность проведения профилактических работ;
 основы управления сетевым трафиком;
 регламенты проведения профилактических работ для инфокоммуникационных систем;
 терминологию и правила чтения технической документации;
 конфигурирование базовых параметров устройств инфокоммуникационных систем;
 основы законодательства и нормативных правовых актов в области защиты информации;
 возможные угрозы безопасности информации в инфокоммуникационных системах;
 основные средства виртуализации и разграничения уровней доступа к ним;
 основные типы технических средств защиты информации от утечки по техническим каналам;
 способы защиты информации от несанкционированного доступа;
 критерии оценки защищенности инфокоммуникационных систем;
 основные методы, алгоритмы, протоколы, используемые для обеспечения защиты информации в ИС.

1.2. Количество часов, отводимое на освоение программы МДК

Всего: 107 акад. ч. (согласно учебному плану колледжа).

Объём часов приведён по учебному плану (107 ак. ч. на МДК.02.02).

2. СОДЕРЖАНИЕ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА МДК.02.02

2.1. Тематический план и содержание МДК.02.02

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), МДК	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся	Объем, акад. ч
Раздел 2. Настройка и сопровождение аппаратно-программного обеспечения рабочих		107/42

мест пользователей		
МДК 02.02 Настройка и сопровождение аппаратно-программного обеспечения рабочих мест пользователей		45/25
Тема 2.1. Настройка и сопровождение системного программного обеспечения	Содержание	34
	1. Виды и принципы работы операционных систем персональных компьютеров	
	2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение. Версии программного обеспечения	22
	3. Особенности сетевых операционных систем	
	4. Загрузка, установка и обновление операционной системы на компьютерах и ноутбуках пользователей	
	5. Контроль версий и совместимости системного программного обеспечения	
	6. Создание и сохранение образа установленной операционной системы	
	7. Особенности операционных систем персональных мобильных устройств	
	8. Антивирусные программы: установка, обновление базы, настройки	
	9. Архиваторы: виды, особенности, пересылка	
	В том числе практических и лабораторных занятий	12
	Лабораторное занятие № 1. Установка операционных систем. Создание образа операционной системы	2
	Лабораторное занятие № 2. Восстановление операционной системы	2
	Лабораторное занятие № 3. Обновление операционной системы	2
	Лабораторное занятие № 4. Проверка компьютеров на наличие вирусов и потенциальных угроз безопасности информации	4
	Лабораторное занятие № 5. Создание и пересылка архивного файла	2
Тема 2.2. Настройка и сопровождение прикладного программного обеспечения	Содержание	36

	1. Виды и назначение прикладных программ: классификация по типу, применению, типу запуска	
	2. Браузеры: установка, настройка, обновление. Облачные сервисы: пользовательские настройки	24
	3. Программы обработки текстовых и табличных документов: установка, настройка, обновление	
	4. Программы обработки изображений: установка, настройка, обновление	
	5. Программы обработки и воспроизведения видео- и аудиоинформации: установка, настройка, обновление	
	6. Основы организации баз данных. Основы систем управления базами данных	
	7. Профессиональное программное обеспечение: принципы сопровождения	
	8. Средства разработчика: основные сведения по особенностям установки и настройки	
	9. Особенности прикладного программного обеспечения персональных мобильных устройств	
	В том числе практических и лабораторных занятий	12
	Лабораторное занятие № 6. Пользовательские настройки офисных программ	2
	Лабораторное занятие № 7. Настройки браузеров: настройка вкладок, синхронизация на нескольких устройствах, файлы cookie, кеш, скрытие рекламы, средства разработчика и обеспечение возможности защиты при работе в сети интернет	4
	Лабораторное занятие № 8. Установка средств обработки изображений, видео- и аудиоконтента	4
	Лабораторное занятие № 9. Создание и заполнение типовой базы данных	2
	Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА МДК.02.02

3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Оборудование: аудиторная доска – 1 шт., столы и стулья ученические на 25 посадочных мест, демонстрационное оборудование, учебно-наглядные пособия. Технические средства обучения: ноутбук – 1 шт. с выходом в Интернет, проектор – 1 шт., интерактивная доска – 1 шт. Помещение для самостоятельной работы обучающихся: специализированная (компьютерная) мебель на 12 посадочных мест, 12 компьютеров с выходом в Интернет и доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА МДК.02.02

Контроль и оценка приведены в целом по профессиональному модулю ПМ.02 Настройка и обеспечение работоспособности программных и аппаратных средств устройств инфокоммуникационных систем: итоговая аттестация проводится в форме экзамена (квалификационного) по модулю.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 2.1. Вводить в эксплуатацию отдельные устройства инфокоммуникационных систем.	Предложенное устройство подключено и подготовлено к работе в соответствии с заданием	Демонстрационный экзамен. Экспертное наблюдение в процессе лабораторных занятий, учебной и производственной практики
ПК 2.2. Устанавливать и настраивать системное и прикладное ПО, необходимое для функционирования ИС, в том числе сетевое программное обеспечение и программное обеспечение для защиты от несанкционированного доступа.	Установлено и настроено системное и прикладное программное обеспечение в соответствии с заданием	Демонстрационный экзамен. Экспертное наблюдение в процессе лабораторных занятий, учебной и производственной практики
ПК 2.3. Проверять правильность установки и функционирования устройств после настройки программного обеспечения и базовой конфигурации сетевых устройств и программного обеспечения.	Выполнена проверка правильности и функционирования после установки и настройки заданного программного обеспечения и базовой конфигурации в объеме, определенном заданием	Демонстрационный экзамен. Экспертное наблюдение в процессе лабораторных занятий, учебной и производственной практики
ПК 2.4. Настраивать базовые параметры программного обеспечения для учета конфигураций, слежения за производительностью устройств и защиты их от несанкционированного доступа.	Выполнена заданная настройка базовых параметров программного обеспечения учета конфигураций, слежения за производительностью заданного устройства и защиты их от несанкционированного доступа.	Демонстрационный экзамен. Экспертное наблюдение в процессе лабораторных занятий, учебной и производственной практики
ПК 2.5. Отслеживать производительность устройств и виртуальных вычислительных ресурсов и их защиту от несанкционированного доступа.	Осуществлено описание и реализация политик безопасности и применено разграничение прав доступа по уровням. Осуществлена базовая настройка операционной системы и определены уровни доступа к виртуальным вычислительным ресурсам. Определены права на использование программного обеспечения	Демонстрационный экзамен. Экспертное наблюдение в процессе лабораторных занятий, учебной и производственной практики
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	Обоснованность постановки цели, выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач;	Демонстрационный экзамен. Экспертные наблюдения в процессе выполнения

	адекватная оценка и самооценка эффективности и качества выполнения профессиональных задач	практических и лабораторных работ.
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	Использование различных источников, включая электронные ресурсы, медиаресурсы, Интернет-ресурсы, периодические издания по специальности для решения профессиональных задач	Экспертное наблюдение при выполнении работ по учебной и производственной практикам
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 на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.	Соблюдение норм поведения во время учебных занятий и прохождения учебной и производственной практик	Экспертное наблюдение в процессе выполнения практических и лабораторных работ, учебной и 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	Эффективность использования средств физической культуры для сохранения и укрепления здоровья при выполнении	Экспертное наблюдение

поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	профессиональной деятельности	
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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

по профессии среднего профессионального образования

09.01.05 Оператор технической поддержки

(профессия)

Квалификация: Оператор технической поддержки

среднее общее образование

(уровень образования)

Очная

(форма обучения)

Грозный, 2026

Рабочая программа государственной итоговой аттестации по профессии 09.01.05 Оператор технической поддержки разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 09.01.05 Оператор технической поддержки (утвержден приказом Минпросвещения России от 11.11.2022 № 964, в редакции от 03.07.2024) и Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования (утвержден приказом Минпросвещения России от 08.11.2021 № 800, с изменениями).

Организация-разработчик: Профессиональный колледж ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова».

Разработчики: Тураев Ислам Саламбекович — преподаватель колледжа.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

2.1. Область применения программы

2.2. Требования к результатам освоения образовательной программы

2.3. Цель и задачи государственной итоговой аттестации

3. СТРУКТУРА, СОДЕРЖАНИЕ И УСЛОВИЯ ДОПУСКА К ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

3.1. Форма государственной итоговой аттестации

3.2. Объем времени и сроки проведения

3.3. Условия допуска к государственной итоговой аттестации

3.4. Демонстрационный экзамен

4. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

4.1. Государственная экзаменационная комиссия

4.2. Материально-техническое обеспечение

4.3. Информационное обеспечение

4.4. Особенности проведения ГИА для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья

4.5. Порядок проведения демонстрационного экзамена

5. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ УРОВНЯ И КАЧЕСТВА ПОДГОТОВКИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

6. ПОРЯДОК АПЕЛЛЯЦИИ И ПЕРЕСДАЧИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. План мероприятий по организации проведения демонстрационного экзамена

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Структура оценочных материалов демонстрационного экзамена

1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящая рабочая программа устанавливает содержание и порядок проведения государственной итоговой аттестации (далее — ГИА) выпускников Профессионального колледжа ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова», обучающихся по программе подготовки квалифицированных рабочих, служащих по профессии 09.01.05 Оператор технической поддержки, квалификация «Оператор технической поддержки».

Рабочая программа ГИА разработана на основе следующих нормативных документов:

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по профессии 09.01.05 Оператор технической поддержки, утвержденный приказом Минпросвещения России от 11.11.2022 № 964 (в редакции приказа от 03.07.2024);
- Порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования, утвержденный приказом Минпросвещения России от 08.11.2021 № 800 (с изменениями и дополнениями);
- Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования, утвержденный приказом Минпросвещения России от 24.08.2022 № 762;
- основная профессиональная образовательная программа СПО по профессии 09.01.05 Оператор технической поддержки ЧГУ им. А.А. Кадырова (далее — ОПОП), учебный план и календарный учебный график по профессии.

Программа ГИА ежегодно обновляется рабочей группой из числа преподавателей колледжа совместно с работодателями, рассматривается на заседании предметной (цикловой) комиссии и утверждается директором колледжа после согласования с работодателем не позднее чем за шесть месяцев до начала ГИА.

Программа ГИА доводится до сведения обучающихся не позднее чем за шесть месяцев до начала ГИА.

2. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

2.1. Область применения программы

Программа ГИА является частью ОПОП СПО в соответствии с ФГОС СПО по профессии 09.01.05 Оператор технической поддержки в части освоения видов деятельности: «Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонент инфокоммуникационных систем», «Настройка и обеспечение работоспособности программных и аппаратных средств устройств инфокоммуникационных систем» и соответствующих профессиональных компетенций (ПК), а также общих компетенций (ОК).

2.2. Требования к результатам освоения образовательной программы

ГИА призвана определить соответствие подготовки выпускника требованиям ФГОС СПО, а именно сформированность следующих компетенций.

Общие компетенции:

Код	Наименование общей компетенции
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, 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 российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Профессиональные компетенции:

Код	Наименование профессиональной компетенции
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
ПК 2.1	Вводить в эксплуатацию отдельные устройства инфокоммуникационных систем
ПК 2.2	Устанавливать и настраивать системное и прикладное ПО, необходимое для функционирования ИС, в том числе сетевое программное обеспечение и программное обеспечение для защиты от несанкционированного доступа
ПК 2.3	Проверять правильность установки и функционирования устройств после настройки программного обеспечения и базовой

	конфигурации сетевых устройств и программного обеспечения, в том числе виртуальной сетевой инфраструктуры
ПК 2.4	Настраивать базовые параметры программного обеспечения для учета конфигураций, слежения за производительностью устройств и защиты их от несанкционированного доступа
ПК 2.5	Отслеживать производительность устройств и виртуальных вычислительных ресурсов и их защиту от несанкционированного доступа

2.3. Цель и задачи государственной итоговой аттестации

Целью ГИА является установление соответствия результатов освоения обучающимися образовательной программы по профессии 09.01.05 Оператор технической поддержки требованиям ФГОС СПО с учетом требований регионального рынка труда, определение готовности и способности выпускника решать профессиональные задачи.

Задачи ГИА:

- определение соответствия навыков, умений и знаний выпускников современным требованиям рынка труда, квалификационным требованиям ФГОС СПО и регионального рынка труда;
- определение степени сформированности профессиональных компетенций и личностных качеств, соответствующих ФГОС СПО и наиболее востребованных на рынке труда;
- оценка готовности выпускника к выполнению видов профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС.

3. СТРУКТУРА, СОДЕРЖАНИЕ И УСЛОВИЯ ДОПУСКА К ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

3.1. Форма государственной итоговой аттестации

Государственная итоговая аттестация проводится в форме демонстрационного экзамена профильного уровня. Защита дипломного проекта (работы) программой подготовки квалифицированных рабочих, служащих по профессии 09.01.05 Оператор технической поддержки не предусмотрена.

3.2. Объем времени и сроки проведения

Объем времени, отводимого на ГИА, определяется учебным планом и календарным учебным графиком по профессии в соответствии с ФГОС СПО применительно к нагрузке обучающегося; продолжительность демонстрационного экзамена устанавливается комплектом оценочной документации (КОД) исходя из содержания задания.

Конкретные сроки проведения ГИА устанавливаются календарным учебным графиком на соответствующий учебный год и расписанием, утверждаемым директором колледжа не позднее чем за две недели до начала ГИА.

3.3. Условия допуска к государственной итоговой аттестации

К ГИА допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план по профессии 09.01.05 Оператор технической поддержки.

Необходимым условием допуска к ГИА является представление документов, подтверждающих освоение общих и профессиональных компетенций при изучении теоретического материала и прохождении учебной и производственной практики по каждому из основных видов профессиональной деятельности (портфолио, зачетная книжка).

Не позднее чем за месяц до начала ГИА директор колледжа издает приказ о допуске обучающихся к ГИА.

3.4. Демонстрационный экзамен

Демонстрационный экзамен профильного уровня проводится на основе требований к результатам освоения образовательной программы, установленных ФГОС СПО, включая квалификационные требования, заявленные организациями-работодателями, заинтересованными в подготовке кадров по профессии «Оператор технической поддержки».

Демонстрационный экзамен проводится с использованием единых оценочных материалов, включающих комплекты оценочной документации, варианты заданий и критерии оценивания, выбранные колледжем исходя из содержания реализуемой образовательной программы, из размещенных на официальном сайте оператора в сети «Интернет» единых оценочных материалов.

Задания демонстрационного экзамена формируются на основе профессиональных компетенций ПК 1.1–ПК 1.3 и ПК 2.1–ПК 2.5 и предусматривают выполнение обучающимся практических работ, включающих:

- обработку поступающих запросов на обслуживание от клиентов и инструктаж по решению типовых запросов;
- документирование сведений об устройствах и запросах клиентов с применением инструментария баз знаний;
- ввод в эксплуатацию отдельных устройств инфокоммуникационных систем, установку и настройку системного и прикладного программного обеспечения, в том числе сетевого и средств защиты от несанкционированного доступа;
- проверку правильности установки и функционирования устройств, настройку параметров учета конфигураций и мониторинг производительности устройств.

Комплект оценочной документации (КОД) включает комплекс требований для проведения демонстрационного экзамена, перечень оборудования и оснащения, расходных материалов, план застройки площадки экзамена, требования к составу экспертных групп, инструкции по технике безопасности, а также образцы заданий. Продолжительность экзамена и типовые задания приведены в Приложении 2 к настоящей программе.

4. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

4.1. Государственная экзаменационная комиссия

В целях определения соответствия результатов освоения обучающимися ОПОП соответствующим требованиям ФГОС СПО создается государственная экзаменационная комиссия (далее — ГЭК).

ГЭК формируется из педагогических работников колледжа, лиц, приглашенных из сторонних организаций, в том числе педагогических работников, представителей работодателей или их объединений по профилю подготовки выпускников (организации сферы информационных технологий и технической поддержки).

Состав ГЭК утверждается приказом директора колледжа. Председатель ГЭК утверждается не позднее 20 декабря года, предшествующего году проведения ГИА, из числа лиц, не работающих в колледже, — представителей работодателей или их объединений по профилю подготовки выпускников. Директор колледжа является заместителем председателя ГЭК.

ГЭК действует в течение одного календарного года.

4.2. Материально-техническое обеспечение

Демонстрационный экзамен проводится на базе лаборатории системного и прикладного

программирования колледжа, оснащенной в соответствии с рабочими программами профессиональных модулей ПМ.01 и ПМ.02, в том числе:

- компьютерными столами и рабочим местом преподавателя;
- компьютерами, объединенными локальной сетью, с лицензионным программным обеспечением (Microsoft Office, Microsoft Visual Studio);
- интерактивной доской и медиапроектором;
- шкафами для учебных пособий.

Конкретный перечень оборудования и программного обеспечения приводится в комплекте оценочной документации демонстрационного экзамена (Приложение 2).

4.3. Информационное обеспечение

Обучающимся до начала ГИА обеспечивается доступ к:

- настоящей программе ГИА, программе демонстрационного экзамена и оценочным материалам (кроме содержания конкретных заданий);
- нормативным документам и методическим указаниям по подготовке к демонстрационному экзамену;
- электронной информационно-образовательной среде колледжа и электронно-библиотечным системам.

4.4. Особенности проведения ГИА для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья

Для обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов ГИА проводится с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

При необходимости обучающимся с ОВЗ и инвалидам предоставляется дополнительное время для подготовки ответа (не более 30 минут), обеспечивается присутствие ассистента, оказывающего необходимую техническую помощь, использование специальных технических средств, участие сурдопереводчика и (или) тифлосурдопереводчика.

Обучающийся с ОВЗ или инвалид не позднее чем за 3 месяца до начала ГИА подает письменное заявление о необходимости создания для него специальных условий при проведении ГИА.

4.5. Порядок проведения демонстрационного экзамена

Демонстрационный экзамен проводится в лаборатории системного и прикладного программирования согласно расписанию ГИА.

Перед началом экзамена проводится инструктаж обучающихся по технике безопасности и правилам выполнения заданий. Выполнение заданий фиксируется в соответствии с комплектом оценочной документации.

Результаты демонстрационного экзамена оцениваются ГЭК с учетом экспертов от работодателей и оформляются протоколом. Итоговая оценка объявляется в день проведения экзамена или на следующий рабочий день.

5. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ УРОВНЯ И КАЧЕСТВА ПОДГОТОВКИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Оценка	Критерии
Отлично	Задание выполнено в полном объеме и в установленное время самостоятельно, продемонстрировано владение всеми ПК 1.1–1.3 и ПК 2.1–2.5, обработка запросов клиентов и настройка систем выполнены без ошибок, соответствуют техническому заданию

Хорошо	Задание выполнено в полном объеме, имеются незначительные замечания по выполнению отдельных операций, не влияющие на общий результат обслуживания клиента
Удовлетворительно	Задание выполнено не в полном объеме и (или) с существенными замечаниями, отдельные операции по обработке запросов или настройке систем выполнены некорректно
Неудовлетворительно	Задание не выполнено, обучающийся не продемонстрировал владение профессиональными компетенциями

6. ПОРЯДОК АПЕЛЛЯЦИИ И ПЕРЕСДАЧИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

По результатам ГИА обучающийся, участвовавший в ГИА, имеет право подать в апелляционную комиссию письменное апелляционное заявление о нарушении, по его мнению, установленного порядка проведения ГИА и (или) несогласии с ее результатами.

Апелляция подается лично обучающимся или родителями (законными представителями) несовершеннолетнего обучающегося в день объявления результатов ГИА или в течение следующего рабочего дня.

Апелляция рассматривается апелляционной комиссией не позднее трех рабочих дней с момента ее поступления. Апелляционная комиссия принимает решение о целесообразности или нецелесообразности повторного проведения ГИА и доводит его до сведения обучающегося под роспись в течение трех рабочих дней. Решение апелляционной комиссии является окончательным и пересмотру не подлежит.

Обучающиеся, не прошедшие ГИА по уважительной причине (болезнь либо иные обстоятельства, подтвержденные документально), допускаются к ГИА без отчисления из колледжа. Дополнительные сроки проведения ГИА устанавливаются колледжем не позднее четырех месяцев после подачи заявления обучающимся, не проходившим ГИА по уважительной причине.

Обучающиеся, не прошедшие ГИА по неуважительной причине или получившие на ГИА неудовлетворительный результат, отчисляются из колледжа с выдачей справки об обучении и повторно допускаются к прохождению ГИА не ранее чем через шесть месяцев после прохождения ГИА впервые. Повторное прохождение ГИА для указанных лиц не может назначаться более двух раз.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

План мероприятий по организации проведения демонстрационного экзамена

№	Мероприятие	Срок
1	Формирование и утверждение комплекта оценочной документации демонстрационного экзамена	не позднее чем за 6 месяцев до ГИА
2	Подготовка и утверждение материально-технической базы (лаборатории системного и прикладного программирования) для проведения экзамена	не позднее чем за 2 месяца до ГИА
3	Ознакомление обучающихся с программой демонстрационного экзамена	не позднее чем за 6 месяцев до ГИА
4	Формирование состава ГЭК и экспертной группы, приказ о допуске обучающихся	не позднее чем за 1 месяц до ГИА
5	Инструктаж обучающихся, экспертов и технических специалистов	в день, предшествующий экзамену
6	Проведение демонстрационного экзамена	в соответствии с расписанием ГИА
7	Оценивание результатов экспертной группой, оформление протоколов	в день проведения экзамена
8	Объявление результатов обучающимся	в день проведения экзамена или на следующий рабочий день

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Структура оценочных материалов демонстрационного экзамена

Оценочные материалы демонстрационного экзамена включают:

- паспорт комплекта оценочной документации (вид деятельности, перечень проверяемых ПК, форма проведения);
- задания демонстрационного экзамена, сформированные на основе ПК 1.1–ПК 1.3 и ПК 2.1–ПК 2.5 (обработка запросов клиентов, документирование сведений об устройствах, ввод в эксплуатацию, установка и настройка программного и аппаратного обеспечения, мониторинг производительности устройств);
- критерии и шкалу оценивания выполнения заданий;
- перечень оборудования, программного обеспечения и материалов, необходимых для выполнения заданий;
- инструкцию по технике безопасности и охране труда;
- время, отводимое на выполнение задания.

Конкретное содержание заданий не подлежит разглашению до начала демонстрационного экзамена и хранится в соответствии с требованиями информационной безопасности, установленными колледжем.