

НПОУ «ЯКУТСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИННОВАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

УТВЕРЖДЕНО

ученым педагогическим советом

(протокол №05-24 от «30» мая 2024 г.)

Председатель педагогического совета

Директор \_\_\_\_\_ Л. Н. Цой



**Программа учебной практики**

**УП.01 Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических  
компонент инфокоммуникационных систем**

**ПКРС по профессии**

**09.01.05 Оператор технической поддержки**

Объем практики – 108 часов

Якутск, 2024

<b>Разработчики</b> рабочей программы:	НПОУ «ЯКИТ» <hr/> (место работы)	Преподаватель <hr/> (должность)	М.И. Нерлов <hr/> (инициалы, фамилия)
<b>Обсуждено</b> на заседании отделения		«21» мая 2024 г.	протокол №9/1
Председатель отделения	Зав. отделения	 <hr/>	И.В. Пронин
<b>Рассмотрено</b> на заседании научно- методической комиссии		«29» мая 2024 г.	протокол №5
Председатель НМК	Заместитель директора по методической работе	 <hr/>	«29» мая 2024 г.
<b>Заместитель</b> директора по учебно- производственной работе	 <hr/>	И.П. Каштанов	«29» мая 2024 г.

№ п/п	Прилагаемый к Рабочей программе документ, содержащий текст обновления	Решение отделения		Подпись заведующего отделением	Фамилия И.О. заведующего отделением
		дата	Протокол №		
1.	Приложение № 1				
2.	Приложение № 2				
3.	Приложение № 3				
4.	Приложение № 4				
5.	Приложение № 5				

### **1. Цели и задачи практики:**

Целями прохождения практики УП.01.01 являются: углубление студентом первоначального профессионального опыта, развитие общих и профессиональных компетенций, проверку его готовности к самостоятельной трудовой деятельности в организациях различных организационно правовых форм.

**2. Место практики в структуре ППКРС:** УП.01.01 входит в профессиональный модуль ПМ.01 Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонент инфокоммуникационных систем. УП.01.01 реализуется в 1 (3)-м семестре.

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

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

#### **Общие компетенции:**

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по 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 общечеловеческих 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:**

ПК 1.1. Обращивать поступающие запросы на обслуживание от клиентов.

ПК 1.2. Инструктировать клиентов в решении типовых запросов.

ПК 1.3. Документировать сведения об устройствах и запросах клиентов с применением инструментария баз знаний.

**Планируемые результаты обучения по практике:**

**Навыки:**

своевременной обработки запросов пользователей;  
установки и контроля сроков на обработку запросов пользователей;  
сбора и обработки входящих обращений по внешним и внутренним каналам (социальные сети, специализированные форумы, контактный центр, входящие сообщения электронной почты).

работы с единой базой решений;  
предоставления ответов на наиболее часто задаваемые вопросы по поддерживаемым инфокоммуникационным системам и/или их составляющим;

консультирования по типовым решениям проблем, возникающих в поддерживаемых инфокоммуникационных системах и/или их составляющих;

перенаправления заявки клиента к соответствующим специалистам технических подразделений или к руководителю первой линии группы технической поддержки для разрешения возникшей проблемы.

применения инструментария баз знаний;

оформления технической документации.

**Умения:**

создавать списки заявок в сервисе для поддержки клиентов;  
оперативно реагировать на поступающие инциденты и запросы;  
обращивать 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.

**Знания:**

программное обеспечение для регистрации и обработки заявок;

порядок обработки обращений в службу поддержки;

роли в структурной системе поддержки

этика делового общения;

регламент обработки обращений в структурное подразделение технической поддержки; основные технические характеристик и архитектура поддерживаемых инфокоммуникационных и/или их составляющих;

типовые решения и ответы на наиболее часто задаваемые вопросы по поддерживаемым инфокоммуникационным системам и/или их составляющим;

руководства пользователя, предоставленные разработчиками поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих;

организационная структура организации;

основы психологии;

отраслевые и локальные нормативно-правовые акты, действующие в организации.

терминология и правила чтения технической документации;

принципы классификации и кодирования информации.

**4. Объем практики**

Объем практики (в з. ед)	108
Продолжительность (в неделях)	3
1(3) семестр УП.01.01	108
Форма промежуточной аттестации	Дифф. зачет

**5. Содержание практики**

– 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 документацией в области инфокоммуникационных технологий.

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

Текущий контроль прохождения практики осуществляется преподавателем. Форма отчетности по учебной практике устанавливается преподавателем. Методами контроля и оценки является интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе выполнения заданий практики.

## **7. Учебно-методическое и информационное обеспечение практики:**

Основные источники:

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/Free-ITIL>», YeSSoft, 2018
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»

#### Интернет – ресурсы:

1. Образовательный портал: <http://www.edu.sety.ru>.
2. Учебная мастерская: <http://www.edu.BPwin> - Мастерская

Dr\_dimdim.ru.

3. Образовательный портал: <http://www.edu.bd.ru>.

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

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

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:

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

Технические средства обучения:

- медиапроектор.
- интерактивная доска
- компьютеры, объединенные локальной сетью с лицензионным

программным обеспечением:

- Microsoft Office;
- Microsoft Visual Studio.

Специальные условия для получения среднего профессионального образования обучающимися с ОВЗ.

Для лиц с нарушениями слуха:

- индукционная система,
- сенсорный информационный киоск.

Для лиц с нарушениями зрения:

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

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- сенсорные моноблоки.



(Если РП вводится взамен)

Рабочая программа введена взамен рабочей программы, утвержденной  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ протокол заседания педагогического совета № \_\_\_