



НПОУ «ЯКУТСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИННОВАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

---

УТВЕРЖДЕНО  
педагогическим советом  
(протокол №05-24 от «30» мая 2024)  
Председатель педагогического совета  
Директор \_\_\_\_\_ Л.Н. Цой



**Программа государственной итоговой аттестации выпускников  
программы подготовки квалификационных рабочих, служащих по  
профессии**

Профессия 09.01.05 Оператор технической поддержки

---

на 2024 / 2025 учебный год

Якутск, 2024

**Разработчики** программы: НПОУ «ЯКИТ» Зав. отделением Пронин И.В.  
 (место работы) (занимаемая должность) (инициалы, фамилия)

**Обсуждено** на заседании «21» мая 2024 протокол №9/1  
 отделения

Председатель Зав. отделением  Пронин И.В.  
 отделения

**Рассмотрено** на заседании методического совета «29» мая 2024 г. протокол №5

Председатель МС Директор  «29» мая 2024 г.

**Заместитель**  Зайцева Д.А. «29» мая 2024 г.  
 директора по методической работе

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

## **1. Общие положения**

Программа государственной итоговой аттестации (далее – ГИА) является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по профессии: 09.01.05 Оператор технической поддержки.

Порядок проведения ГИА, порядок подачи и рассмотрения апелляций, порядок проведения ГИА для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья, порядок присвоения квалификации и выдачи документов об образовании осуществляется в соответствии со следующими документами:

– 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 Министерством образования и науки РФ от 11 ноября 2022 года № 964 (далее – ФГОС СПО);

– Порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.11.2021 № 800;

## **2. Цели и задачи ГИА:**

Целью ГИА является установление уровня подготовки выпускника к выполнению профессиональных задач и соответствия его подготовки требованиям ФГОС СПО по профессии 09.01.05 Оператор технической поддержки

## **3. Объем ГИА**

Распределение бюджета времени ГИА:

– подготовка и сдача демонстрационного экзамена – 1 неделя;

Сроки проведения ГИА регламентированы календарным графиком учебного процесса на текущий учебный год.

## **4. Организационные указания**

К ГИА допускаются обучающиеся, не имеющие академических задолженностей и в полном объеме выполнившие учебный план или индивидуальный учебный план по осваиваемой образовательной программе среднего профессионального образования. Допуск оформляется приказом по образовательной организации.

Формой ГИА является:

– демонстрационный экзамен.

## **5. Компетенции выпускника**

В рамках проведения ГИА обучающийся должен показать владение следующими компетенциями:

– **общими компетенциями:**

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.

**– профессиональными компетенциями, соответствующими видам деятельности:**

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.

## **6. Фонды оценочных средств ГИА**

### **6.1. Демонстрационный экзамен**

#### **Перечень тем, входящих в демонстрационный экзамен:**

Профессиональный модуль:

1. Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонентов инфокоммуникационных систем.

2. Настройка и обеспечение работоспособности программных и аппаратных средств устройств инфокоммуникационных систем.

Содержательная структура КОД:

Вид деятельности (вид профессиональной деятельности)	Перечень оцениваемых ОК, ПК	Перечень оцениваемых умений, навыков (практического опыта)	ПА <sup>2</sup>	ГИА ДЭ БУ	ГИА ДЭ ПУ
<b>Инвариантная часть КОД</b>					
Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонентов инфокоммуникационных систем	ПК: Обрабатывать поступающие запросы на обслуживание от клиентов	Практический опыт: сбора и обработки входящих обращений по внешним и внутренним каналам (социальные сети, специализированные форумы, контактный центр, входящие сообщения электронной почты)	■	■	■
		Умение: создавать списки заявок в сервисе для поддержки клиентов	■	■	■
	ПК: Инструктировать клиентов в решении типовых запросов	Практический опыт: предоставления ответов на наиболее часто задаваемые вопросы по поддерживаемым инфокоммуникационным системам и/или их составляющим	■	■	■
		Практический опыт: консультирования по типовым решениям проблем, возникающих в поддерживаемых инфокоммуникационных системах	■	■	■

		и/или их составляющих			
		Умение: анализировать и решать типовые запросы клиентов	■	■	■
	ПК: Документировать сведения об устройствах и запросах клиентов с применением инструментария баз знаний	Практический опыт: применения инструментария баз знаний	■	■	■
		Практический опыт: оформления технической документации	■	■	■
Настройка и обеспечение работоспособности программных и аппаратных средств устройств инфокоммуникационных систем	ПК: 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	Практический опыт: установки и настройки программного обеспечения периферийных устройств согласно инструкции		■	■
		Умение: устанавливать СУБД		■	■
		Умение: устанавливать прикладное ПО		■	■
	ПК: Проверять правильность установки и функционирования устройств после настройки программного обеспечения сетевой инфраструктуры и базовой конфигурации сетевых устройств и программного обеспечения, в том	Практический опыт: проверки на корректность установки конфигурации базовых параметров устройств инфокоммуникационных систем и программного обеспечения в соответствии с руководствами		■	■

	числе - виртуальной сетевой инфраструктуры	Умение: проверять правильность настройки устройств инфокоммуникационных систем		■	■
	ПК: Настраивать базовые параметры программного обеспечения для учета конфигураций, слежения за производительностью устройств и защиты их от несанкционированного доступа	Умение: задавать базовые параметры, в том числе параметры защиты от несанкционированного доступа к операционным системам;		■	■
	ПК: Отслеживать производительность устройств и виртуальных вычислительных ресурсов и их защиту от несанкционированного доступа	Умение: применять методы статической и динамической конфигурации параметров операционных систем		■	■
	ПК: Отслеживать производительность устройств и виртуальных вычислительных ресурсов и их защиту от несанкционированного доступа	Практический опыт: текущего контроля функционирования устройств и виртуальных вычислительных ресурсов			■
		Умение: осуществлять текущий контроль и мониторинг производительности устройств и виртуальных вычислительных ресурсов в соответствии с техническим заданием			■
		Умение: осуществлять контроль обеспечения уровня защищенности устройств и виртуальных ресурсов от несанкционированного доступа			■

## **Организационные требования:**

1. ДЭ направлен на определение уровня освоения выпускником материала, предусмотренного образовательной программой, и степени сформированности профессиональных умений и навыков путем проведения независимой экспертной оценки выполненных выпускником практических заданий в условиях реальных или смоделированных производственных процессов.

2. ДЭ в рамках ГИА проводится с использованием КОД, включенных образовательными организациями в программу ГИА.

3. Задания ДЭ доводятся до главного эксперта в день, предшествующий дню начала ДЭ.

4. Образовательная организация обеспечивает необходимые технические условия для обеспечения заданиями во время ДЭ обучающихся, членов ГЭК, членов экспертной группы.

5. ДЭ проводится в ЦПДЭ, представляющем собой площадку, оборудованную и оснащенную в соответствии с КОД.

6. ЦПДЭ может располагаться на территории образовательной организации, а при сетевой форме реализации образовательных программ — также на территории иной организации, обладающей необходимыми ресурсами для организации ЦПДЭ.

7. Обучающиеся проходят ДЭ в ЦПДЭ в составе экзаменационных групп.

8. Образовательная организация знакомит с планом проведения ДЭ обучающихся, сдающих ДЭ, и лиц, обеспечивающих проведение ДЭ, в срок не позднее чем за 5 рабочих дней до даты проведения экзамена.

9. Количество, общая площадь и состояние помещений, предоставляемых для проведения ДЭ, должны обеспечивать проведение ДЭ в соответствии с КОД.

10. Не позднее чем за один рабочий день до даты проведения ДЭ главным экспертом проводится проверка готовности ЦПДЭ в присутствии членов экспертной группы, обучающихся, а также технического эксперта, назначаемого организацией, на территории которой расположен ЦПДЭ, ответственного за соблюдение установленных норм и правил охраны труда и техники безопасности.

11. Главным экспертом осуществляется осмотр ЦПДЭ, распределение обязанностей между членами экспертной группы по оценке выполнения заданий ДЭ, а также распределение рабочих мест между обучающимися с использованием способа случайной выборки. Результаты распределения обязанностей между членами экспертной группы и

распределения рабочих мест между обучающимися фиксируются главным экспертом в соответствующих протоколах.

12. Обучающиеся знакомятся со своими рабочими местами, под руководством главного эксперта также повторно знакомятся с планом проведения ДЭ, условиями оказания первичной медицинской помощи в ЦПДЭ. Факт ознакомления отражается главным экспертом в протоколе распределения рабочих мест.

13. Допуск обучающихся в ЦПДЭ осуществляется главным экспертом на основании документов, удостоверяющих личность.

14. Образовательная организация обязана не позднее, чем за один рабочий день до дня проведения ДЭ уведомить главного эксперта об участии в проведении ДЭ тьютора (ассистента).

#### **Требование к продолжительности демонстрационного экзамена**

Продолжительность демонстрационного экзамена (не более) <sup>2</sup>	<b>3:15:00</b>
--	----------------

#### **Требования к оцениванию**

Максимально возможное количество баллов	<b>80</b>
---	-----------

#### **Схема перевода результатов демонстрационного экзамена из сто-балльной шкалы в пятибалльную:**

Оценка (пятибалльная шкала)	«2»	«3»	«4»	«5»
1	2	3	4	5
Оценка в баллах (сто-балльная шкала)	0,00 – 15,99	16,00 – 31,99	32,00 – 55,99	56,00 - 80,00

Распределение баллов по критериям оценивания для ДЭ ПУ (инвариантная часть КОД) в рамках ГИА

№ п/п	Модуль задания (вид деятельности, вид профессиональной деятельности)	Критерий оценивания	Баллы
	Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонентов	Обработка поступающих запросов на обслуживание от клиентов	10,00
		Инструктирование клиентов в решении типовых запросов	6,00

	инфокоммуникационных систем	Документирование сведений об устройствах и запросах клиентов с применением инструментария баз знаний	10,00
	Настройка и обеспечение работоспособности программных и аппаратных средств устройств инфокоммуникационных систем	Установка и настройка системного и прикладного ПО, необходимого для функционирования ИС, в том числе сетевого программного обеспечения и программного обеспечения для защиты от несанкционированного доступа	12,00
		Проверка правильности установки и функционирования устройств после настройки программного обеспечения сетевой инфраструктуры и базовой конфигурации сетевых устройств и программного обеспечения, в том числе - виртуальной сетевой инфраструктуры	6,00
		Настройка базовых параметров программного обеспечения для учета конфигураций, слежения за производительностью устройств и защиты их от несанкционированного доступа	6,00
		Отслеживание производительности устройств и виртуальных вычислительных ресурсов и их защита от несанкционированного доступа	30,00
<b>ИТОГО</b>			<b>80,00</b>