

НПОУ «ЯКУТСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИННОВАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

УТВЕРЖДЕНО

педагогическим советом

(протокол №05-24 от «30» мая 2024)

Председатель педагогического совета

Директор _____ Л.Н. Цой



Рабочая программа профессионального модуля

ПМ.01 Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонент инфокоммуникационных систем

ППССЗ по специальности

09.01.05 Оператор технической поддержки

Объем модуля – 470 час.

Якутск, 2024

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 09.01.05 Оператор технической поддержки. Укрупненная группа специальностей/профессий 09.00.00 Информатика и вычислительная техника.

Разработчики программы:	<u>НПОУ «ЯКИТ»</u> (место работы)	<u>преподаватель</u> (занимаемая должность)	<u>Нерлов М.И.</u> (инициалы, фамилия)
Обсуждено на заседании отделения		«21» мая 2024	протокол №9/1
Председатель отделения	Зав. отделением		Пронин И.В.
Рассмотрено на заседании методического совета		«29» мая 2024 г.	протокол №5
Председатель МС	Директор		«29» мая 2024 г.
Заместитель директора по методической работе		Зайцева Д.А.	«29» мая 2024г.

№ 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				

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
2.	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
3.	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ.....	16
4.	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	17

1. ПАСПОРТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО КЛИЕНТОВ ПО ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ ИНФОКОММУНИКАЦИОННЫХ СИСТЕМ» РАБОЧЕЙ МОДУЛЯ ВОПРОСАМ «ПМ.01 ПОДДЕРЖКА ЭКСПЛУАТАЦИИ КОМПОНЕНТ ПРОГРАММЫ ПОДДЕРЖКА ЭКСПЛУАТАЦИИ КОМПОНЕНТ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по профессии 09.01.05 Оператор технической поддержки в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): «Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонент инфокоммуникационных систем».

1.2. Место профессионального модуля в структуре образовательной программы:

ПМ.01. Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонент инфокоммуникационных систем входит в профессиональный цикл, в профессиональные модули.

1.3. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля:

В результате освоения профессионального модуля обучающийся в ходе должен **иметь практический опыт:**

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

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен **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.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен **знать**:

- программное обеспечение для регистрации и обработки заявок;
- порядок обработки обращений в службу поддержки;
- роли в структурной системе поддержки;
- этика делового общения;
- регламент обработки обращений в структурное подразделение технической поддержки;
- основные технические характеристик и архитектуру поддерживаемых инфокоммуникационных и/или их составляющих;
- типовые решения и ответы на наиболее часто задаваемые вопросы по поддерживаемым инфокоммуникационным системам и/или их составляющим;

- терминология и правила чтения технической документации;
 - принципы классификации и кодирования информации;
 - руководства пользователя, предоставленные разработчиками поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих;
 - организационная структура организации; основы психологии;
- отраслевые и локальные нормативно-правовые акты, действующие в организации.

1.1.1. 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 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.

1.1.2. Перечень видов деятельности и профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	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. Количество часов на освоение профессионального модуля:
всего – 470 часов, в том числе:
максимальной учебной нагрузки обучающегося -424 часа, включая:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 424
часов;
промежуточная аттестация – 46 часов;
практики – 252 часов;

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической. подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.					
				Всего	Обучение по МДК			Практики	
					В том числе			Учебная	Производственная
					Лабораторных. и практических. занятий	Самостоятельная работа ¹	Промежуточная аттестация.		
1	2	3	4	5	6	8	9	10	11
ПК 1.1, ПК 1.3 ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09.	МДК.01.01 Обработка поступающих запросов на обслуживание от клиентов	104	X	104	50	X	18		
ПК 1.2, ПК 1.3 ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09	МДК.01.02 Инструктирование клиентов в решении типовых запросов	104	X	104	52	X	18		
ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3 ОК 01, ОК 02, ОК 04,	Учебная практика, часов	108						108	

¹ Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется образовательной организацией в соответствии с требованиями ФГОС СПО в пределах объема профессионального модуля в количестве часов, необходимом для выполнения заданий самостоятельной работы обучающихся, предусмотренных тематическим планом и содержанием междисциплинарного курса.

ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09									
ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3 ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09	Производственная практика (по профилю специальности), часов (если предусмотрена итоговая (концентрированная практика))	144							144
	Экзамен по модулю	10	X						
	Всего:	470		208	102	X	X	108	144

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад ч
1	2	3
Раздел 1. Обработка поступающих запросов на обслуживание от клиентов		104
МДК.01.01 Обработка поступающих запросов на обслуживание от клиентов		104
Тема 1.1. Основы работы	Содержание	30

службы техподдержки	1. Основные понятия стратегии ITIL, базовые концепции	30
	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.	
	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	22
	Лабораторное занятие № 1. Создание списка заявок клиентов в типовой структуре	11
	Лабораторное занятие № 2. Определение приоритета заявок	11
Тема 1.2. Программное обеспечение для регистрации и обработки заявок	Содержание	30
	1. Service Desk и Help Desk: назначение, взаимосвязь. Понятие корпоративной базы знаний.	30
	2. Открытое программное обеспечение: OTRS, osTicket, Voas Help Desk, Liberum Help Desk и/или подобные системы	
	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	22
	Лабораторное занятие № 3. Освоение инструментария по обработке заявок	4
	Лабораторное занятие № 4. Поиск информации в корпоративной базе знаний	2
	Лабораторное занятие № 5. Сбор заявок по электронной почте	4
	Лабораторное занятие № 6. Сбор заявок из социальных сетей	4
	Лабораторное занятие № 7. Сбор заявок с портала самообслуживания	4
	Лабораторное занятие № 8. Регистрация и сортировка заявок с присвоением приоритета	4
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1		*
Раздел 2. Инструктирование клиентов в решении типовых запросов		104
МДК. 01.02 Инструктирование клиентов в решении типовых запросов		104
Тема 2.1. Основы архитектуры инфокоммуникационных систем	Содержание	22
	1. Основные узлы персональных устройств и их назначение	22
	2. Основные активные устройства инфокоммуникационных сетей	
	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	15
	Лабораторное занятие № 1. Определение типа и параметров персональных устройств по маркировке	15
	Лабораторное занятие № 2. Подключение персональных устройств к локальной сети	
	Лабораторное занятие № 3. Подключение устройств к беспроводной сети	
	Лабораторное занятие № 4. Локализация типовых неисправностей устройств инфокоммуникационных систем	
	Лабораторное занятие № 5. Поиск путей разрешения типовых проблем и инцидентов	
Тема 2.2. Основы работы в различных операционных системах	Содержание	22
	1. Понятие и функции операционной системы	22
	2. Особенности ОС Windows	
	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	10
	Лабораторное занятие № 7. Установка программного обеспечения общего назначения	
Лабораторное занятие № 8. Подключение типового периферийного оборудования к		

	персональным устройствам и проверка его работоспособности	
Тема 2.3 Базы данных и базы знаний	Содержание	22
	1. Назначение базы данных клиентов. Принципы доступа к базе данных с учетом безопасности хранения данных и личной информации	22
	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	15
	Лабораторное занятие № 9. Внесение данных в базы данных клиентов	15
	Лабораторное занятие № 10. Поиск решений в базе знаний	
	Лабораторное занятие № 11. Формирование письменных ответов на типовые запросы клиентов	
Лабораторное занятие № 12. Формирование устных пояснений клиентам на основе базы знаний для решения возникшей проблемы		
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2		*
Учебная практика по модулю (если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика) Виды работ 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;		108

<p>объяснение клиентам путей решения возникшей проблемы;</p> <p>координация решения типовых проблем, с которыми обратился клиент, со специалистами соответствующих технических подразделений организации (специалистами второго уровня технической поддержки);</p> <p>обработка информации с использованием современных технических средств;</p> <p>работа с информационными системами и базами данных клиентов, поддерживаемым оборудованием и программным обеспечением;</p> <p>сопровождение технической документации по объектам инфокоммуникационных систем;</p> <p>использование нормативно-технической документацией в области инфокоммуникационных технологий.</p>	
<p>Производственная практика (если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика)</p> <p>Виды работ</p> <p>прием и обработка запросов пользователей;</p> <p>установление и контроль сроков обработки запросов пользователей;</p> <p>сбор и обработка входящих обращений по внешним и внутренним каналам;</p> <p>оформление и размещение технических документов в базе знаний;</p> <p>работа с единой базой решений и базой знаний;</p> <p>предоставление ответов на наиболее часто задаваемые вопросы по инфокоммуникационным системам и/или их составляющим;</p> <p>консультирование по типовым решениям проблем, возникающих в поддерживаемых инфокоммуникационных системах и/или их составляющих;</p> <p>перенаправление заявок клиентов к соответствующим специалистам или к руководителю для разрешения возникшей проблемы.</p>	<p>144</p>
<p>Всего</p>	<p>460</p>

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Лаборатория «Информационных технологий», оснащенная в соответствии с п. 6.1.2.3 Примерной рабочей программы по профессии.

Оснащенные базы практики в соответствии с п. 6.1.2.5 примерной рабочей программы по профессии.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

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

3.3. 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.

3.4. 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](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
- ГОСТ 28470-90 «Система технического обслуживания и ремонта технических средств вычислительной техники и информатики»

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ПО РАЗДЕЛАМ)

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля ²	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 наблюдения 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 наблюдения 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 наблюдения 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	- использование различных источников,	

² Личностные результаты обучающихся учитываются в ходе оценки результатов освоения профессионального модуля

<p>современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.</p>	<p>включая электронные ресурсы, медиаресурсы, Интернет-ресурсы, периодические издания по специальности для решения профессиональных задач</p>	<p>Экспертное наблюдение при выполнении работ по учебной и производственной практикам</p>
<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - демонстрация ответственности за принятые решения - обоснованность самоанализа и коррекция результатов собственной работы; 	
<p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - взаимодействовать с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения, с руководителями учебной и производственной практик; - обоснованность анализа работы членов команды (подчиненных) 	
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Демонстрировать грамотность устной и письменной речи, - ясность формулирования и изложения мыслей 	
<p>ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на</p>	<ul style="list-style-type: none"> - соблюдение норм поведения во время учебных занятий и прохождения учебной и производственной практик, 	

<p>основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения</p>		
<p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<p>- эффективное выполнение правил ТБ во время учебных занятий, при прохождении учебной и производственной практик; - демонстрация знаний и использование ресурсосберегающих технологий в профессиональной деятельности</p>	
<p>ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности</p>	<p>- эффективность использовать средств физической культуры для сохранения и укрепления здоровья при выполнении профессиональной деятельности.</p>	
<p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>- эффективность использования в профессиональной деятельности необходимой технической документации, в том числе на английском языке.</p>	