

государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Самарской области
«Новокуйбышевский гуманитарно-технологический колледж»

УТВЕРЖДЕНО
Директор ГАПОУ «НГТК»
В.М. Земалиндинова
Приказ от 03.02.2026 г. № 26-К

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**ПМ.01 Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических
компонентов инфокоммуникационных систем**

для профессии:

09.01.05 Оператор технической поддержки

профиль подготовки: технический

на базе основного общего образования

РАССМОТРЕНО НА ЗАСЕДАНИИ

Предметно-цикловой комиссии
математики, информационных
технологий и программирования
Председатель ПЦК
О.В.Белущенко

ОДОБРЕНО

Заместитель директора
Н.П. Свириденко

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.01 Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонентов инфокоммуникационных систем составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности среднего профессионального образования 09.01.05 Оператор технической поддержки, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 964 от 11.11.2022 г., зарегистрированного Министерством юстиции России № 71633 от 19 декабря 2022 г.

Разработчик:

ГАПОУ «НГТК»

(место работы)

преподаватель

(занимаемая должность)

И.А. Десятов

(инициалы, фамилия)

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.. Ошибка! Закладка не определена.	
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	14
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01 ОПЕРАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ И СРЕДЫ	14

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.01 ПОДДЕРЖКА КЛИЕНТОВ ПО ВОПРОСАМ ЭКСПЛУАТАЦИИ
ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ КОМПОНЕНТОВ
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 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 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. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	<p>своевременность обработки запросов пользователей; установка и контроль сроков на обработку запросов пользователей;</p> <p>сбора и обработка входящих обращений по внешним и внутренним каналам (социальные сети, специализированные форумы, контактный центр, входящие сообщения электронной почты);</p> <p>работа с единой базой решений;</p> <p>предоставление ответов на наиболее часто задаваемые вопросы по поддерживаемым 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 заявки клиента к соответствующим специалистам технических подразделений или к руководителю первой линии группы технической поддержки для разрешения возникшей проблемы;</p> <p>применение инструментария баз знаний;</p> <p>оформление технической документации.</p>
Уметь	<p>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;</p>

	<p>устанавливать и контролировать сроки на обработку запросов пользователей;</p> <p>работать с различными операционными системами;</p> <p>работать с компьютером на уровне опытного пользователя; анализировать и решать типовые запросы клиентов;</p> <p>объяснять клиентам пути решения возникшей проблемы;</p> <p>координировать решение типовых проблем, с которыми обратился клиент, со специалистами соответствующих технических подразделений организации (специалистами второго уровня технической поддержки);</p> <p>обрабатывать информацию с использованием современных технических средств;</p> <p>работать с информационными системами и базами данных клиентов, поддерживаемым оборудованием и программным обеспечением;</p> <p>сопровождать техническую документацию по объектам инфокоммуникационных систем;</p> <p>пользоваться нормативно-технической документацией в области инфокоммуникационных технологий.</p>
Знать	<p>программное обеспечение для регистрации и обработки заявок;</p> <p>порядок обработки обращений в службу поддержки;</p> <p>роли в структурной системе поддержки;</p> <p>этика делового общения;</p> <p>регламент обработки обращений в структурное подразделение технической поддержки;</p> <p>основные технические характеристик и архитектуру поддерживаемых инфокоммуникационных и/или их составляющих;</p> <p> типовые решения и ответы на наиболее часто задаваемые вопросы по поддерживаемым инфокоммуникационным системам и/или их составляющим;</p> <p>терминология и правила чтения технической документации;</p> <p>принципы классификации и кодирования информации;</p> <p>руководства пользователя, предоставленные разработчиками поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих;</p>

	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 – 378

в том числе в форме практической подготовки – 330

Из них на освоение МДК – 114

практики, в том числе учебная – 108

производственная – 144

Промежуточная аттестация – 12.

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	Объем профессионального модуля, ак. час.						
				Всего	Обучение по МДК			Практики		
					В том числе			Учебная	Производственная	
					Лабораторных. и практических. занятий	Самостоятельная работа	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.	Раздел 1. Обработка поступающих запросов на обслуживание от клиентов	46	24	46	24					
ПК 1.2, ПК 1.3 ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09	Раздел 2. Инструктирование клиентов в решении типовых запросов	68	54	68	54					
ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3 ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09	Учебная практика, часов	108							108	
	Производственная практика, часов	144	144							144
	Квалификационный экзамен	12					12			
	Всего:	378	222	114	78		12	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		46/24
МДК.01.01 Обработка поступающих запросов на обслуживание от клиентов		46/24
Тема 1.1. Основы работы службы техподдержки	<p>Содержание</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 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 <p>В том числе практических занятий и лабораторных работ</p> <p>Лабораторное занятие № 1. Создание списка заявок клиентов в типовой структуре</p> <p>Лабораторное занятие № 2. Определение приоритета заявок</p>	<p>20</p> <p>16</p> <p>4</p> <p>2</p> <p>2</p>
Тема 1.2. Программное обеспечение для регистрации и обработки заявок	<p>Содержание</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Service Desk и Help Desk: назначение, взаимосвязь. Понятие корпоративной базы знаний. 2. Открытое программное обеспечение: OTRS, osTicket, Boas Help Desk, 	<p>24</p> <p>6</p>

	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	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
Дифференцированный зачет		2
Раздел 2. Инструктирование клиентов в решении типовых запросов		68/54
МДК. 01.02 Инструктирование клиентов в решении типовых запросов		68/54
Тема 2.1. Основы архитектуры инфокоммуникационных систем	Содержание	28
	1. Основные узлы персональных устройств и их назначение	6
	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	22
	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. Анализ и сравнение сред передачи данных	2	

	Лабораторное занятие № 5. Локализация типовых неисправностей устройств инфокоммуникационных систем	4
	Лабораторное занятие № 6. Поиск путей разрешения типовых проблем и инцидентов	4
	Лабораторное занятие № 7. Диагностика сетевых проблем с помощью инструментов (ping, traceroute, ipconfig)	2
Тема 2.2. Основы работы в различных операционных системах	Содержание	16
	1. Понятие и функции операционной системы	4
	2. Особенности ОС Windows	
	3. Особенности ОС Unix/Linux	
	4. Особенности ОС мобильных устройств	
	В том числе практических и лабораторных занятий	12
	Лабораторное занятие № 8. Установка и/или обновление операционных систем на персональных устройствах	4
	Лабораторное занятие № 9. Установка программного обеспечения общего назначения	2
	Лабораторное занятие № 10. Подключение типового периферийного оборудования к персональным устройствам и проверка его работоспособности	4
Лабораторное занятие № 11. Настройка виртуальной машины для тестирования операционной системы	2	
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	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	18
Лабораторное занятие № 12. Создание простой базы данных. Освоение	2	

	структуры базы данных: таблицы, запросы, фильтрация данных.	
	Лабораторное занятие № 13. Внесение данных в базы данных клиентов	2
	Лабораторное занятие № 14. Поиск решений в базе знаний	4
	Лабораторное занятие № 15. Формирование письменных ответов на типовые запросы клиентов	4
	Лабораторное занятие № 16. Формирование устных пояснений клиентам на основе базы знаний для решения возникшей проблемы	4
	Лабораторное занятие № 17. Разбор кейсов. Обработка нестандартных запросов клиентов.	2
Дифференцированный зачет		2
Учебная практика по модулю 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; 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.		108
Производственная практика Виды работ прием и обработка запросов пользователей; установление и контроль сроков обработки запросов пользователей; сбор и обработка входящих обращений по внешним и внутренним каналам;		144

<p>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.</p>	
<p>Всего</p>	<p>378</p>

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Лаборатория «Информационных технологий», оснащенная в соответствии с рабочей программой по профессии.

Оснащенные базы практики в соответствии с рабочей программой 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 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.

3.2.1. Основные печатные 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>

2. 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.

3. 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.

3.2.2. 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
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 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	- обоснованность	Демонстрационный

<p>способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.</p>	<p>постановки цели, выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач; - адекватная оценка и самооценка эффективности и качества выполнения профессиональных задач</p>	<p>экзамен. Экспертные наблюдения в процессе выполнения практических и лабораторных работ.</p>
<p>ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.</p>	<p>- использование различных источников, 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>	<p>- демонстрация ответственности за принятые решения - обоснованность самоанализа и коррекция результатов собственной работы;</p>	
<p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.</p>	<p>- взаимодействовать с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения, с руководителями учебной и производственной практик;</p>	

	- обоснованность анализа работы членов команды (подчиненных)	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	- Демонстрировать грамотность устной и письменной речи, - ясность формулирования и изложения мыслей	
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	- соблюдение норм поведения во время учебных занятий и прохождения учебной и производственной практик,	
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об	- эффективное выполнение правил ТБ во время учебных занятий, при прохождении учебной и производственной практик; - демонстрация знаний и	

<p>изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<p>использование ресурсосберегающих технологий профессиональной деятельности</p>	<p>В</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 профессиональной деятельности необходимой технической документации, в том числе на английском языке.</p>	<p>В</p>