

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 ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

**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 производственной практики 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 ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ .....	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ....	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ .....	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ .....	15

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

## 1.1. Область применения рабочей программы

Программа производственной практики (рабочая программа) – является частью программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих 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 компонентов инфокоммуникационных систем** и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонентов 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

Процесс изучения модуля направлен на освоение следующих общих компетенций, включающих в себя способности:

Код	Наименование 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 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

<b>ОК 07</b>	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
<b>ОК 08</b>	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
<b>ОК 09</b>	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

## 1.2. Цели и задачи производственной практики

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения производственной практики должен:

### **Владеть навыками:**

- своевременности 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.

### **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 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.

### **1.3. Объем производственной практики**

Рекомендуемое количество часов на освоение производственной практики по профессиональному модулю ПМ.01 Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонент инфокоммуникационных систем по профессии 09.01.05 Оператор технической поддержки согласно ФГОС СПО по учебному плану составляет **144 часа**.

Форма промежуточной аттестации – **дифференцированный зачет**.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

### 2.1. Тематический план производственной практики

Код ПК	Наименование ПК	Виды работ, обеспечивающих формирование ПК	Объем часов
ПК 1.1	Обрабатывать поступающие запросы на обслуживание от клиентов	Прием и анализ реальных обращений клиентов через различные производственные каналы связи (телефон, e-mail, чат, тикет-система). Внесение информации о запросах в корпоративную систему регистрации заявок. Классификация и приоритизация обращений по степени срочности и типу проблемы в производственной среде. Передача запросов по внутренним маршрутам (эскалация) в случае необходимости. Работа с профессиональным ПО для поддержки: создание, отслеживание, закрытие заявок. Ведение переписки с клиентом по уточнению данных. Оценка полноты и корректности заполнения производственной документации по заявке.	56
ПК 1.2	Инструктировать клиентов в решении типовых запросов	Проведение консультаций по наиболее распространённым вопросам эксплуатации оборудования и ПО в условиях реального предприятия. Предоставление клиентам четких и пошаговых инструкций по устранению типовых производственных проблем. Использование скриптов и типовых ответов, утверждённых на предприятии. Демонстрация решения типовых инцидентов непосредственно на рабочих	48

		<p>местах. Отработка навыков коммуникации с клиентами: устно и письменно. Корректная идентификация проблемы клиента. Обеспечение обратной связи по результатам решения. Проведение обучающих мини-сессий для клиентов по работе с оборудованием и ПО.</p>	
ПК 1.3	<p>Документировать сведения об устройствах и запросах клиентов с применением инструментария баз знаний</p>	<p>Оформление технической документации на основании реальных производственных кейсов по итогам обработки заявок. Заполнение карточек клиентов, описание инцидентов, фиксация решений в информационных системах предприятия. Ведение и актуализация базы знаний по типовым вопросам, выявленным в ходе производственной деятельности. Использование шаблонов и стандартов оформления документации, принятых на предприятии. Составление ежедневных и итоговых отчетов о работе. Применение критериев классификации информации. Формирование и хранение истории обращений клиента в производственной базе данных.</p>	34

## 2.2. Содержание производственной практики

Наименование разделов и тем	Содержание производственной практики	Объем, акад. часов
1	2	3
<b>Производственная практика</b>		<b>144</b>
<b>Раздел 1. Обработка поступающих запросов на обслуживание от клиентов</b>		<b>54</b>
Тема 1.1. Основы работы службы техподдержки	Ознакомление с организационной структурой производственной службы технической поддержки, распределением ролей и обязанностей. Изучение производственных регламентов, стандартов профессионального общения и требований к этике взаимодействия с клиентами.	6
	Анализ реальных производственных сценариев обработки обращений, последовательности действий оператора.	6
	Участие в распределении и маршрутизации обращений между линиями поддержки.	6
	Практика работы в составе производственной команды, решение типовых и внештатных ситуаций.	6
	Ведение производственных протоколов, оформление документации по обращениям.	6
Тема 1.2. Программное обеспечение для регистрации и обработки заявок	Изучение интерфейса и функционала корпоративной системы регистрации заявок. Практическая регистрация и обработка реальных заявок в производственной среде.	6
	Отработка поиска, сортировки и фильтрации обращений в действующей системе. Контроль исполнения заявок, анализ сроков и качества исполнения.	6
	Формирование и оформление производственных отчетов по статусу заявок.	6
	Внесение данных и корректировка информации в производственной	6

	системе учета заявок.	
<b>Раздел 2. Инструктирование клиентов в решении типовых запросов</b>		<b>84</b>
Тема 2.1. Основы архитектуры инфокоммуникационных систем	Ознакомление с архитектурой и компонентами реальной производственной инфокоммуникационной системы.	6
	Анализ влияния архитектурных особенностей на решение типовых запросов и инцидентов.	6
	Практическая работа с сетевым оборудованием и коммуникационными линиями на предприятии.	6
	Диагностика типовых сбоев, возникающих в инфокоммуникационной инфраструктуре.	6
	Внесение предложений по оптимизации компонентов системы для улучшения поддержки пользователей.	6
Тема 2.2. Основы работы в различных операционных системах	Изучение особенностей функционирования ОС, используемых на рабочих местах и серверах предприятия. Практика по администрированию рабочих станций с разными ОС.	6
	Решение типовых инцидентов, возникающих при эксплуатации ОС и прикладного ПО.	6
	Проведение обновления, настройки и диагностики производственных рабочих мест.	6
	Взаимодействие с пользователями по вопросам работы с ОС. Оформление документации по результатам настройки и устранения проблем в ОС.	6
Тема 2.3 Базы данных и базы знаний	Ознакомление с производственными базами данных и корпоративной базой знаний. Практическая работа с инструментами поиска информации по заявкам и инцидентам.	6
	Внесение и актуализация информации в базу знаний по итогам решённых производственных кейсов.	6
	Анализ эффективности использования базы знаний при поддержке пользователей.	6

	Формирование предложений по наполнению и структуре базы знаний.	6
	Подготовка отчетности по работе с производственными БД и базой знаний.	6
Подготовка отчета по практике	Оформление отчета по производственной практике с отражением всех видов работ, выполненных в ходе практики.	2
<b>Дифференцированный зачет</b>		<b>4</b>

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Производственная практика проводится концентрировано после освоения учебной практики по ПМ 01. Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонентов инфокоммуникационных систем.

Организацию и руководство производственной практики осуществляют руководители практики от образовательного учреждения и от организации – базы практики.

Производственная практика проводится в организациях и учреждениях, деятельность которых связана с эксплуатацией и обслуживанием инфокоммуникационных систем и информационных технологий, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся по профессии 09.01.05 Оператор технической поддержки. Аттестация по итогам производственной практики проводится с учетом результатов, подтвержденных документами соответствующих организаций и учреждений, деятельность которых связана с эксплуатацией и обслуживанием инфокоммуникационных систем и информационных технологий.

Производственная практика проходит в организациях и учреждениях города и области, деятельность которых связана с эксплуатацией и обслуживанием инфокоммуникационных систем и информационных технологий.

Для проведения производственной практики в ГАПОУ «НГТК» разработана следующая документация:

- положение о практике;
- рабочая программа производственной практики;
- индивидуальные задания для студентов - практикантов.

**В основные обязанности руководителя практики от колледжа входят:**

- разработка и согласование с организациями программы, содержания и планируемых результатов практики;
- осуществление руководства практикой;
- контролирование реализации программы и условий проведения практики, в том числе требований охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности в соответствии с правилами и нормами;
- формирование группы в случае применения групповых форм проведения практики;
- разработка и согласование с организациями формы отчетности и оценочного материала прохождения практики.

При прохождении производственной практики студенты обязаны:

- выполнять задания, предусмотренные программой производственной практики;

– соблюдать действующие правила внутреннего трудового распорядка;

– изучать и строго соблюдать нормы охраны труда и правила пожарной безопасности.

Преподаватели, осуществляющие руководство производственной практикой, должны иметь высшее или среднее профессиональное образование по профилю специальности, проходить обязательную стажировку в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года.

### 3.1.1. 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.

### 3.1.2. 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 ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов прохождения производственной практики проводится на основе характеристики руководителя практики от организации и аттестационного листа обучающегося.

<b>Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля</b>	<b>Критерии оценки</b>	<b>Методы оценки</b>
ПК 1.1 – ПК 1.3 ОК 01 – ОК 09	<ul style="list-style-type: none"><li>- корректность регистрации и обработки реальных обращений клиентов на рабочем месте;</li><li>- полнота, точность и своевременность заполнения заявок, актов и другой производственной документации;</li><li>- соблюдение сроков обработки обращений и выполнение задач в рамках производственного графика;</li><li>- способность классифицировать и приоритизировать обращения с учётом производственной специфики и критичности проблем;</li><li>- умение применять профессиональное программное обеспечение для обработки и сопровождения запросов в условиях предприятия;</li><li>- эффективность</li></ul>	<b>Текущий контроль:</b> экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения заданий по производственной практике

	<p>взаимодействия с клиентами и коллегами в процессе выполнения производственных задач;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- чёткость и доступность предоставляемых инструкций клиентам, умение разъяснять вопросы простым и профессиональным языком;</li><li>- способность оперативно находить решения типовых и нестандартных проблем в производственной среде;</li><li>- корректное использование и пополнение базы знаний предприятия, поддержание обратной связи с клиентами;</li><li>- демонстрация деловой коммуникации, в том числе в стрессовых и конфликтных производственных ситуациях;</li><li>- полнота и структурированность оформления технической документации;</li><li>- корректное ведение карточек заявок, отчётов, журналов работ;</li><li>- аккуратность, системность и своевременность заполнения базы знаний;</li><li>- способность к обобщению и систематизации производственной информации для передачи другим сотрудникам;</li><li>- соблюдение стандартов и нормативов оформления документации, принятых на</li></ul>	
--	---	--

	<p>предприятию; - актуальность, достоверность и доступность предоставляемых сведений для производственного использования.</p>	
--	---	--