

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 УЧЕБНОЙ 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

И.Г. Фролова

ОДОБРЕНО

Заместитель директора

Н.П. Свириденко

Рабочая программа учебной 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 УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	13

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения рабочей программы

Программа учебной 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
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

1.2. Цели и задачи учебной практики

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

Рекомендуемое количество часов на освоение учебной 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 **108 часов**.

Форма промежуточной аттестации – **дифференцированный зачет**.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

2.1. Тематический план учебной практики

Код ПК	Наименование ПК	Виды работ, обеспечивающих формирование ПК	Объем часов
ПК 1.1	Обрабатывать поступающие запросы на обслуживание от клиентов	Приём и анализ входящих обращений клиентов через различные каналы связи (телефон, e-mail, чат, тикет-система). Внесение информации о запросах в систему регистрации заявок. Классификация и приоритизация обращений по степени срочности и типу проблемы. Передача запросов по внутренним маршрутам (эскалация) при необходимости. Практическая работа с программным обеспечением для тикетов: создание, отслеживание, закрытие заявок. Ведение переписки с клиентом по уточнению данных. Оценка полноты и корректности заполнения информации по заявке.	42
ПК 1.2	Инструктировать клиентов в решении типовых запросов	Проведение консультаций по наиболее частым вопросам эксплуатации оборудования и ПО. Предоставление клиентам четких и пошаговых инструкций по устранению типовых проблем. Использование скриптов и типовых ответов. Демонстрация решения типовых инцидентов на практике. Отработка навыков коммуникации с клиентами: устно и письменно. Корректная идентификация проблемы клиента. Обеспечение обратной связи по результатам решения проблемы. Обучение клиентов	36

		использованию базовых функций поддерживаемых систем.	
ПК 1.3	Документировать сведения об устройствах и запросах клиентов с применением инструментария баз знаний	<p>Оформление технической документации по итогам обработки заявок. Заполнение карточек клиентов, описание инцидентов, фиксирование решений. Ведение и актуализация базы знаний по типовым вопросам. Использование шаблонов и стандартов оформления документации. Составление ежедневных и итоговых отчетов о работе. Применение критериев классификации информации. Формирование и хранение истории обращений клиента. Систематизация полученной информации для использования другими сотрудниками службы поддержки.</p>	24

2.2. Содержание учебной практики

Наименование разделов и тем	Содержание учебной практики	Объем, акад. часов
1	2	3
Учебная практика		108
Раздел 1. Обработка поступающих запросов на обслуживание от клиентов		42
Тема 1.1. Основы работы службы техподдержки	Изучение организационной структуры службы технической поддержки, функционала подразделений и взаимодействия между уровнями поддержки.	6
	Ознакомление с внутренними регламентами обработки обращений, стандартами профессионального общения и требованиями к этике взаимодействия с клиентами.	6
	Анализ типовых сценариев поступления обращений, определение последовательности действий оператора при их обработке и маршрутизации.	6
Тема 1.2. Программное обеспечение для регистрации и обработки заявок	Изучение интерфейса и функциональных возможностей программного обеспечения для регистрации и учёта заявок клиентов.	6
	Практическая отработка создания, редактирования и закрытия заявок в информационной системе.	6
	Освоение инструментов поиска, сортировки и фильтрации обращений по различным параметрам.	6
	Контроль исполнения заявок, формирование отчётов и анализ эффективности работы системы.	6
Раздел 2. Инструктирование клиентов в решении типовых запросов		60
Тема 2.1. Основы архитектуры инфокоммуникационных систем	Рассмотрение структуры и основных компонентов инфокоммуникационных систем, а также их функционального взаимодействия.	6
	Анализ типовых технических решений, применяемых в современных	6

	инфокоммуникационных системах.	
	Изучение принципов построения и работы сетей передачи данных, а также базовых протоколов взаимодействия.	6
	Определение влияния архитектурных особенностей на решение типовых пользовательских запросов и сбоев.	6
Тема 2.2. Основы работы в различных операционных системах	Изучение особенностей функционирования основных операционных систем, используемых в инфокоммуникационных системах.	6
	Отработка типовых операций по администрированию и настройке рабочих мест пользователей в различных ОС.	6
	Практическое решение стандартных инцидентов и проблем, возникающих при эксплуатации программного и аппаратного обеспечения.	6
Тема 2.3 Базы данных и базы знаний	Ознакомление с принципами функционирования баз данных и баз знаний, используемых в практике технической поддержки.	6
	Практическая работа с инструментами поиска, внесения и актуализации информации в базах знаний.	6
	Анализ эффективности использования баз знаний при решении типовых и нестандартных обращений клиентов.	6
Подготовка отчета по практике	Оформление отчета по учебной практике с отражением всех видов работ, выполненных в ходе практики.	2
Дифференцированный зачет		4

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

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

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.

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>», 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 УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов прохождения учебной практики проводится на основе аттестационного листа обучающегося.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1.1 – ПК 1.3 ОК 01 – ОК 09	<ul style="list-style-type: none">- корректность регистрации и обработки обращений;полнота и точность заполнения заявок;- соблюдение сроков обработки;- способность классифицировать и приоритизировать обращения;- умение применять программное обеспечение для обработки запросов;- эффективность взаимодействия с клиентом на этапе приема заявки;- четкость и доступность предоставляемых инструкций клиенту;- способность быстро находить решения типовых проблем;- использование базы знаний;поддержание обратной связи с клиентом;- демонстрация навыков деловой коммуникации;- умение разъяснять сложные	Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения заданий по учебной практике

	<p>вопросы простыми словами;</p> <ul style="list-style-type: none">- полнота и структурированность оформления технической документации;- корректность ведения карточек заявок и отчетов;- аккуратность и системность заполнения базы знаний;- способность к обобщению и систематизации информации;- соблюдение стандартов оформления документации;- актуальность и доступность предоставляемых сведений.	
--	---	--