

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Григорьев Сергей Сергеевич
Должность: Заместитель директора по информатизации и цифровизации
Дата подписания: 02.09.2025 07:59:12
Уникальный программный ключ:
33b52346aed603d1e29801db513455d4dfc35e27

ППОУ «ЯКУТСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИННОВАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

УТВЕРЖДЕНО

педагогическим советом

(протокол № 06-25 от «27» июня 2025)

Председатель педагогического совета

Директор _____ Л.Н. Цой



Рабочая программа профессионального модуля
ПМ.01 Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации
технологических компонент инфокоммуникационных систем

программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих
среднего профессионального образования

09.01.05 Оператор технической поддержки

Объем модуля – 408 час.

Якутск 2025

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

Разработчики рабочей программы:	НПОУ «ЯКИТ» (место работы)	Преподаватель (должность)	Нерлов М.И. (инициалы, фамилия)
Обсуждено на заседании Отделения ИТ		«05» июня 2025 г.	протокол № 10
Председатель отделения	Зав. отделения		И.В. Пронин
Рассмотрено на заседании методического совета		«26» июня 2025 г.	протокол № 06-25
Председатель методического совета	Директор НПОУ «ЯКИТ» Цой Л.Н.		«26» июня 2025 г.
Заместитель директора по методической работе		Д.А. Зайцева	«26» июня 2025 г.

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

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	8
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	15
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ).....	17

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

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 ППКРС:

ПЦ. Профессиональный цикл

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

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.

ПК и ОК, которые актуализируются при изучении профессионального модуля:

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 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 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

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.

1.4. Количество часов на освоение профессионального модуля:

Максимальной учебной нагрузки обучающегося - 408 часов, в том числе:

- обязательная аудиторная учебная нагрузка – 386 часов, из них:

- лабораторные занятия – 82 часа;
- практики, в том числе учебная – 108 часов, производственная практика – 144 часа;
- экзамен по модулю – 6 часов;
- промежуточная аттестация – 22 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01 ПОДДЕРЖКА КЛИЕНТОВ ПО ВОПРОСАМ ЭКСПЛУАТАЦИИ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ КОМПОНЕНТ ИНФОКОММУНИКАЦИОННЫХ СИСТЕМ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	Объем профессионального модуля, ак. час.				
			Обучение по МДК				Консультации
			Всего	В том числе			
				Лабораторных и практических. занятий	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация.	
1	2	3	5	6	8	9	10
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	74	66	40	-	8	2
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	76	66	42	-	10	2
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	108	-	-	-
ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3	Производственная	144	144	144	-	-	-

ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09	практика (по профилю специальности), часов (если предусмотрена итоговая (концентрированная практика)						
	Экзамен по модулю	6	6			4	2
	Всего:	408	408	334	-	22	6

2.2. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01 ПОДДЕРЖКА КЛИЕНТОВ ПО ВОПРОСАМ ЭКСПЛУАТАЦИИ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ КОМПОНЕНТ ИНФОКОММУНИКАЦИОННЫХ СИСТЕМ

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы обучающихся, курсовой работы (проекта), учебной и производственной практики	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
МДК.01.01 Обработка поступающих запросов на обслуживание от клиентов		74	1-2
Тема 1.1. Основы работы службы техподдержки	Содержание	12	1-2
	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		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	20	1-2
	Лабораторное занятие № 1. Создание списка заявок клиентов в типовой структуре		
	Лабораторное занятие № 2. Определение приоритета заявок		
Тема 1.2. Программное	Содержание	12	1-2
	1. Service Desk и Help Desk: назначение, взаимосвязь. Понятие корпоративной		

обеспечение для регистрации и обработки заявок	базы знаний. 2.Открытое программное обеспечение: OTRS, osTicket, Boas 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	20	1-2
	Лабораторное занятие № 3. Освоение инструментария по обработке заявок		
	Лабораторное занятие № 4. Поиск информации в корпоративной базе знаний		
	Лабораторное занятие № 5. Сбор заявок по электронной почте		
	Лабораторное занятие № 6. Сбор заявок из социальных сетей		
	Лабораторное занятие № 7. Сбор заявок с портала самообслуживания		
	Лабораторное занятие № 8. Регистрация и сортировка заявок с присвоением приоритета		
Самостоятельная работа Примерная тематика самостоятельной работы 1. Эффективная коммуникация и этика 2. Поиск информации в корпоративной базе знаний 3. ИТIL 4 и ее ключевые элементы 4. Деловое общение стратегии переговоров		-	3
Консультации		2	1-2
Промежуточная аттестация		8	1-3
МДК. 01.02 Инструктирование клиентов в решении типовых запросов		76	1-2
Тема 2.1. Основы архитектуры инфокоммуникационных систем	Содержание	7	1-2
	1.Основные узлы персональных устройств и их назначение		
	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	14	1,2
	Лабораторное занятие № 1. Определение типа и параметров персональных устройств по маркировке		
	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	6	1,2
	1. Понятие и функции операционной системы 2. Особенности ОС Windows 3. Особенности ОС Unix/Linux 4. Особенности ОС мобильных устройств		
	В том числе практических и лабораторных занятий	14	1,2
	Лабораторное занятие № 6. Установка и/или обновление операционных систем на персональных устройствах		
	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	9	1,2
	1. Назначение базы данных клиентов. Принципы доступа к базе данных с учетом безопасности хранения данных и личной информации		
	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	14	1,2
	Лабораторное занятие № 9. Внесение данных в базы данных клиентов		
	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		
Самостоятельная работа Примерная тематика самостоятельной работы 1. Активные устройства инфокоммуникационных сетей 2. Устранения неисправности ПК 3. Установка софта для домашнего использования от компании Microsoft 4. Мобильные операционные системы		-	3
Консультации		2	1-2
Промежуточная аттестация		10	1-3
Учебная 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; 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;		108	2

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.		
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; 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.	144	2
Экзамен по модулю	6	1-3
ВСЕГО	408	1-2

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01 ПОДДЕРЖКА КЛИЕНТОВ ПО ВОПРОСАМ ЭКСПЛУАТАЦИИ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ КОМПОНЕНТ ИНФОКОММУНИКАЦИОННЫХ СИСТЕМ

3.1. Материально-техническое обеспечение
Лаборатория «Информационных технологий»
Оснащенные базы практики

3.2. Информационное обеспечение реализации программы профессионального модуля

Основные источники:

1. Рогов, В. А. Технические средства автоматизации и управления : учебник для среднего профессионального образования / В. А. Рогов, А. Д. Чудаков. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 352 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09807-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/563141>

2. Гостев, И. М. Операционные системы : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. М. Гостев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 164 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04951-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539078>

3. Замятина, О. М. Инфокоммуникационные системы и сети. Основы моделирования : учебник для среднего профессионального образования / О. М. Замятина. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 167 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17558-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566086>

4. Дьячков, В. П. Аппаратные средства персонального компьютера : учебник для среднего профессионального образования / В. П. Дьячков. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 153 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14249-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/567753>

5. 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>

Дополнительные источники:

1. Жернакова, М. Б. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 319 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16605-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/565110>

2. Бутенко, Е. Ю. Английский язык для ИТ-специальностей. IT-English : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. Ю. Бутенко. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 165 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-21337-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/569732>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01 ПОДДЕРЖКА КЛИЕНТОВ ПО ВОПРОСАМ ЭКСПЛУАТАЦИИ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ КОМПОНЕНТ ИНФОКОММУНИКАЦИОННЫХ СИСТЕМ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1.1. Обрабатывать 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

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	- использование различных источников, включая электронные ресурсы, медиаресурсы, Интернет-ресурсы, периодические издания по специальности для решения профессиональных задач	работ. Экспертное наблюдение при выполнении работ по учебной и производственной практикам
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.	- взаимодействовать с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения, с руководителями учебной и производственной практик; - 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 изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	- эффективное выполнение правил ТБ во время учебных занятий, при прохождении учебной и производственной практик; - демонстрация знаний и использование ресурсосберегающих технологий в профессиональной деятельности	
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	- эффективность использования в профессиональной деятельности необходимой технической документации, в том числе на английском языке.	