

## Университет «Синергия»

---

Рассмотрено  
на заседании Ученого совета  
Университета «Синергия»  
протокол № 11 от 28.11.2025 г.

**УТВЕРЖДАЮ**  
Ректор Университета «Синергия»  
кандидат экономических наук, доцент  
А. И. Васильев  
01.12.2025 г.

### **Комплект программ практик (на базе среднего общего образования)**

Профессия:

**09.01.05 Оператор технической поддержки**

---

Квалификация:

**Оператор технической поддержки**

---

Форма обучения:

**очная**

---

Рассмотрено  
на заседании Ученого совета  
Университета «Синергия»  
протокол № 11 от 28.11.2025 г.

**УТВЕРЖДАЮ**  
Ректор Университета «Синергия»  
кандидат экономических наук, доцент  
А. И. Васильев  
01.12.2025 г.

**Рабочая программа  
профессионального модуля  
ПМ.01 «Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических  
компонентов инфокоммуникационных систем»  
(МДК.01.01 Обработка поступающих запросов на обслуживание от клиентов;  
МДК.01.02 Инструктирование клиентов в решении типовых запросов;  
УП.01.01 Учебная практика;  
ПП.01.01 Производственная практика;  
ПМ.01.ЭК Экзамен по модулю)**

**Профессия: 09.01.05 Оператор технической поддержки  
Квалификация выпускника: оператор технической поддержки  
Форма обучения: очная**

## Содержание

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ...4	
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....8	
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ..... 14	
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....23	

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01 Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонентов инфокоммуникационных систем

## 1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля «Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонентов инфокоммуникационных систем» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 09.01.05 Оператор технической поддержки, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 11.11.2022 № 964 и является частью образовательной программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих в части освоения вида деятельности: «Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонентов инфокоммуникационных систем».

## 1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля

**В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:**

***владеть навыками:***

- 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.

***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.

**Цели и задачи учебной практики**

***Цель учебной практики*** – комплексное освоение студентами вида деятельности «Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонентов инфокоммуникационных систем», по профессии 09.01.05 Оператор технической поддержки, формирование общих и профессиональных компетенций в рамках профессионального модуля

«Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонентов инфокоммуникационных систем», а также приобретение необходимых умений и опыта практической работы студентами.

***Задачи учебной практики:***

1. Формирование у студентов практических профессиональных умений в рамках профессионального модуля в соответствии с действующим ФГОС по профессии.

2. Приобретение первоначального практического опыта в рамках профессионального модуля.

3. Систематизация, обобщение, закрепление и углубление знаний и умений в рамках профессионального модуля.

4. Формирование общих и профессиональных компетенций по требованиям ФГОС указанной профессии, приобретение практического опыта в рамках профессионального модуля.

**Цели и задачи производственной практики**

***Цель производственной практики*** - комплексное освоение студентами вида деятельности «Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонентов инфокоммуникационных систем», профессии 09.01.05 Оператор технической поддержки, формирование у обучающегося общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта в рамках профессионального модуля «Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонентов инфокоммуникационных систем», предусмотренных ФГОС СПО по профессии.

***Задачи производственной практики:***

1. Применение специальных теоретических знаний, полученных в рамках профессионального модуля, при выполнении конкретных функциональных обязанностей по отдельным должностям.

2. Освоение технологий, используемых в практической деятельности конкретного учреждения для поддержки клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонентов инфокоммуникационных систем.

3. Приобретение опыта организационной работы и координация деятельности в процессе обработки поступающих запросов на обслуживание от клиентов.

### 1.3. Результаты освоения профессионального модуля

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 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
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

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

#### 2.1. Объем профессионального модуля

Наименование	квалификация
	оператор технической поддержки
	часов
<b>Всего по ПМ.01, в том числе</b>	<b>436</b>
МДК.01.01, с преподавателем	50
МДК.01.02, с преподавателем	60
Экзамен по МДК	18
Учебная практика	108
Производственная практика	144
Самостоятельная работа	38
Экзамен по модулю	18

## **2.2. Структура профессионального модуля**

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего (учебная нагрузка обучающихся), часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)				Практика, часов	
			Учебная нагрузка обучающихся, часов			внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа, часов	Учебная	Практика
			всего	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия	в т.ч. консультации			
К 02	МДК.01.01 Обработка поступающих запросов на обслуживание от клиентов	84	50	24	2	16		
К 05 К 1.3	МДК.01.02 Инструктирование клиентов в решении типовых запросов	82	60	40		22		
ОК 09,	<b>Учебная практика, часов</b>	<b>108</b>					108	
ОК 09,	<b>Производственная практика, часов</b>	<b>144</b>						
ОК 09,	Экзамен по модулю	18						
	<b>Всего:</b>	<b>436</b>	<b>110</b>	<b>64</b>	<b>2</b>	<b>38</b>	<b>108</b>	

### 2.3. Тематический план и содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем, часов	Баллы ТКУ, ПА

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем, часов	Баллы ТКУ, ПА
---	--	--------------	---------------

**Негосударственное образовательное  
частное учреждение высшего образования  
«Московский финансово-промышленный университет  
«Синергия»**

**Кафедра Психологии**

**УТВЕРЖДАЮ**  
Директор колледжа

\_\_\_\_\_  
**Н.В. Богатырева**  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2019 г.

**Рабочая программа учебной  
дисциплины  
«Психология общения»**

**Специальность:** *43.02.14 Гостиничное дело*

**Квалификация выпускника:** *специалист  
по гостеприимству*

**Форма обучения:** *очная*

**Рекомендовано:**

**Обсуждено**  
на заседании кафедры  
**Психологии**  
**26 августа 2019 г.**  
**Протокол № 1**

**Рецензент:**

**Карасев И.В., зав кафедрой  
Педагогики, к.п.н, доцент**

\_\_\_\_\_  
/подпись/

**Составитель(-и) программы:**  
**Позина М.Б., к.псих.н., доцент,**  
**зав.кафедрой Психологии**  
[\*\*MPozina@synergy.ru\*\*](mailto:MPozina@synergy.ru)

**Москва 2019**

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем, часов	Баллы ТКУ, ПА
<b>Тема 1.1. Основы работы службы техподдержки</b> Формируемые компетенции: ОК 01 ОК 02 ПК 1.1	<b>Содержание</b> 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.	12	
	<b>Лабораторные работы</b>	4	20
	Лабораторное занятие № 1. Создание списка заявок клиентов в типовой структуре	2	10
	Лабораторное занятие № 2. Определение приоритета заявок	2	10
	<b>Тема 1.2. Программное обеспечение для регистрации и обработки заявок</b> Формируемые компетенции: ОК 01 ОК 02 ПК 1.1	<b>Содержание</b> 1. Service Desk и Help Desk: назначение, взаимосвязь. Понятие корпоративной базы знаний. 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».	12
<b>Лабораторные работы</b>		20	80
Лабораторное занятие № 3. Освоение инструментария по обработке заявок		2	10
Лабораторное занятие № 4. Поиск информации в корпоративной базе знаний		2	10
Лабораторное занятие № 5. Сбор заявок по электронной почте		4	15
Лабораторное занятие № 6. Сбор заявок из социальных сетей		4	15
Лабораторное занятие № 7. Сбор заявок с портала самообслуживания		4	15
Лабораторное занятие № 8. Регистрация и сортировка заявок с присвоением приоритета		4	15
<b>Самостоятельная учебная работа при изучении МДК 01.01 Обработка поступающих запросов на обслуживание от клиентов</b> Подготовка к практическим занятиям с использованием методических указаний преподавателя, выполнение индивидуальных заданий, дополнительной учебной литературы, ресурсов интернет. Оформление отчетов о выполнении заданий лабораторных работ и подготовка их к защите.		16	

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем, часов	Баллы ТКУ, ПА
Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной технической литературы. Работа со справочной литературой.			
<b>Консультация</b>		<b>2</b>	
<b>Промежуточная аттестация по МДК.01.01/экзамен</b>		<b>18</b>	
<b>МДК.01.01 (всего)</b>		<b>84/16</b>	<b>100</b>
<b>МДК.01.02 Инструктирование клиентов в решении типовых запросов</b>			
<b>Тема 2.1. Основы архитектуры инфокоммуникационных систем</b> Формируемые компетенции: ОК 04 ОК 05 ПК 1.2 ПК 1.3	<b>Содержание</b>	<b>6</b>	
	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. 7. Экосистема продуктов ПАО Группа Астра	6	
	<b>Лабораторные работы</b>	<b>16</b>	<b>40</b>
	Лабораторное занятие № 1. Определение типа и параметров персональных устройств по маркировке	2	5
	Лабораторное занятие № 2. Подключение персональных устройств к локальной сети	2	5
	Лабораторное занятие № 3. Подключение устройств к беспроводной сети	4	10
	Лабораторное занятие № 4. Локализация типовых неисправностей устройств инфокоммуникационных систем	4	10
	Лабораторное занятие № 5. Поиск путей разрешения типовых проблем и инцидентов	4	10
<b>Тема 2.2. Основы работы в различных операционных системах</b> Формируемые компетенции: ОК 04 ОК 05 ПК 1.2 ПК 1.3	<b>Содержание</b>	<b>4</b>	
	1. Понятие и функции операционной системы 2. Особенности ОС Windows 3. Особенности ОС Astra Linux 4. Особенности ОС мобильных устройств.	4	
	<b>Лабораторные работы</b>	<b>12</b>	<b>30</b>
	Лабораторное занятие № 6. Установка и/или обновление операционных систем на персональных устройствах	4	10
	Лабораторное занятие № 7. Установка программного обеспечения общего назначения в операционных системах	4	10
	Лабораторное занятие № 8. Подключение типового периферийного оборудования к персональным устройствам и проверка его работоспособности	4	10
<b>Тема 2.3 Базы данных и базы знаний</b> Формируемые компетенции:	<b>Содержание</b>	<b>10</b>	
	1. Назначение базы данных клиентов. Принципы доступа к базе данных с учетом безопасности хранения данных и личной информации	10	

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем, часов	Баллы ТКУ, ПА
ОК 04 ОК 05 ПК 1.2 ПК 1.3	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.		
	<b>Лабораторные работы</b>	<b>12</b>	<b>30</b>
	Лабораторное занятие № 9. Внесение данных в базы данных клиентов	4	10
	Лабораторное занятие № 11. Формирование письменных ответов на типовые запросы клиентов	4	10
	Лабораторное занятие № 12. Формирование устных пояснений клиентам на основе базы знаний для решения возникшей проблемы	4	10
	<b>Тематика самостоятельной учебной работы при изучении МДК.01.02 Инструктирование клиентов в решении типовых запросов</b> Подготовка практическим занятиям с использованием методических указаний преподавателя, выполнение индивидуальных заданий, дополнительной учебной литературы, ресурсов интернет. Оформление отчётов о выполнении заданий лабораторных работ и подготовка их к защите. Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной технической литературы. Работа со справочной литературой.	<b>22</b>	
	<b>МДК.01.02 (всего)</b>	<b>82/22</b>	<b>100</b>
	<b>Учебная практика</b> – 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 операционной системой, в том числе и с ОС Astra Linux; – 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.	<b>108</b>	100 Форма отчетности <sup>1</sup> – отчет по практике
	<b>Производственная практика</b> <b>Виды работ</b> – прием и обработка запросов пользователей; – установление и контроль сроков обработки запросов пользователей; – сбор и обработка входящих обращений по внешним и внутренним каналам;	<b>144</b>	100 Форма отчетности <sup>2</sup> – отчет по

<sup>1</sup> См.Приложения

<sup>2</sup> См.Приложения

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем, часов	Баллы ТКУ, ПА
<ul style="list-style-type: none"> <li>– оформление и размещение технических документов в базе знаний;</li> <li>– работа с единой базой решений и базой знаний;</li> <li>– предоставление ответов на наиболее часто задаваемые вопросы по инфокоммуникационным системам и/или их составляющим;</li> <li>– консультирование по типовым решениям проблем, возникающих в поддерживаемых инфокоммуникационных системах и/или их составляющих;</li> <li>– перенаправление заявок клиентов к соответствующим специалистам или к руководителю для разрешения возникшей проблемы.</li> </ul>			практике
<b>МДК.01.01 (всего)</b>		<b>84/16</b>	
<b>МДК.01.02 (всего)</b>		<b>82/22</b>	
<b>Учебная практика</b>		<b>108</b>	
<b>Производственная практика</b>		<b>144</b>	
<b>Экзамен по модулю</b>		<b>18</b>	
<b>Итого ПМ.01</b>		<b>436/38</b>	

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ**  
**ПМ.01 Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации**  
**технологических компонентов инфокоммуникационных систем**  
**(МДК.01.01 Обработка поступающих запросов на обслуживание от**  
**клиентов, МДК.01.02 Инструктирование клиентов в решении типовых**  
**запросов)**

**3.1. Материально-техническое обеспечение**

**МДК.01.01 Обработка поступающих запросов на обслуживание от клиентов**

**Учебные аудитория**, для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой: специализированная мебель (мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя), технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории (персональный компьютер, колонки, мультимедийное оборудование (проектор, экран)).

**Учебная аудитория** для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации: специализированная мебель и технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории (мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя, персональный компьютер; мультимедийное оборудование (проектор, экран)).

**Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций:** специализированная мебель и технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории (мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя, персональный компьютер; мультимедийное оборудование (проектор, экран)).

**Помещение для самостоятельной работы обучающихся**

Основное оборудование:

оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

**Помещение для организации воспитательной работы**

Оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

**МДК.01.02 Инструктирование клиентов в решении типовых запросов**

**Учебные аудитория**, для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой: специализированная мебель (мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя), технические средства обучения, служащие для

представления учебной информации большой аудитории (персональный компьютер, колонки, мультимедийное оборудование (проектор, экран)).

**Учебная аудитория** для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации: специализированная мебель и технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории (мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя, персональный компьютер; мультимедийное оборудование (проектор, экран)).

**Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций:** специализированная мебель и технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории (мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя, персональный компьютер; мультимедийное оборудование (проектор, экран)).

#### **Помещение для самостоятельной работы обучающихся**

##### Основное оборудование:

оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

#### **Помещение для организации воспитательной работы**

Оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением

#### **УП.01.01 Учебная практика**

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

##### **Учебный кабинет**

*Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации*

##### Основное оборудование:

мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя; персональный компьютер; набор демонстрационного оборудования (проектор, экран)

#### **Помещение для самостоятельной работы обучающихся**

##### Основное оборудование:

оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

#### **Помещение для организации воспитательной работы**

Оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением

#### **ПП.01.01 Производственная практика**

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

##### **Учебный кабинет**

*Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации*

Основное оборудование:

мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя; персональный компьютер; набор демонстрационного оборудования (проектор, экран)

**Помещение для самостоятельной работы обучающихся**

Основное оборудование:

оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

**Помещение для организации воспитательной работы**

Оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением

**ПМ.01.ЭК Экзамен по модулю**

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

**Учебный кабинет**

*Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации*

Основное оборудование:

мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя; персональный компьютер; набор демонстрационного оборудования (проектор, экран)

**Помещение для самостоятельной работы обучающихся**

Основное оборудование:

оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

**Помещение для организации воспитательной работы**

Оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением

**3.2. Информационное обеспечение обучения**

***Основные источники:***

1. Зиангирова, Л. Ф. Инфокоммуникационные системы и сети : учебное пособие для СПО / Л. Ф. Зиангирова. — 2-е изд. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2024. — 128 с. — ISBN 978-5-4488-2176-9, 978-5-4497-3427-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/142221.html>

2. Швецов В.И. Базы данных : учебное пособие для СПО / Швецов В.И.. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2025. — 217 с. — ISBN 978-5-4488-0357-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/153345.html>

***Дополнительная литература:***

1. Молдованова, О. В. Информационные системы и базы данных :

учебное пособие для СПО / О. В. Молдованова. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2024. — 177 с. — ISBN 978-5-4488-1177-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/139095.html>

2. Коньков, К. А. Основы операционных систем : учебник для СПО / К. А. Коньков, В. Е. Карпов. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2024. — 346 с. — ISBN 978-5-4488-1003-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/139756.html>

#### **Электронно-библиотечные системы:**

1. Цифровой образовательный ресурс IPR SMART. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/>.

#### **Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:**

1. Официальный интернет-портал правовой информации. — URL: <http://pravo.gov.ru/>.

2. Министерство просвещения Российской Федерации. Банк документов. — URL: <https://docs.edu.gov.ru/#activity=106>.

3. Научная электронная библиотека. — URL: <https://www.elibrary.ru/defaultx.asp>.

4. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка». — URL: <https://cyberleninka.ru/>.

5. Компьютерная справочная правовая система «КонсультантПлюс» <http://www.consultant.ru/>.

Образовательная организация обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения:

#### **Лицензионное программное обеспечение:**

1. Windows Professional 10 Russian Upgrade OLP NL AcademicEdition

2. Kaspersky Total Security для бизнеса Russian Edition (отечественное программное обеспечение)

3. Антивирусная программа Dr.Web (отечественное программное обеспечение)

4. ПО для видеоконференцсвязи и внутренних коммуникаций: ВКурсе (отечественное программное обеспечение <https://vkurse.ru/>)

#### **свободно распространяемое программное обеспечение**

1. 7-ZIP – архиватор (<https://www.7-zip.org/>)

2. OpenOffice (<https://www.openoffice.org/ru/>)

3. PDF24 Toolbox (<https://www.pdf24.org/ru/>)
  4. GIMP (редактор растровой графики) ([www.gimp.org](http://www.gimp.org))
- Inkscape (векторная графика) ([www.inkscape.org](http://www.inkscape.org))

Информационные ресурсы сети Интернет:

№	Наименование портала (издания, курса, документа)	Ссылка
1.	Классические подходы и современная интерпретация понятия «информатизация»	<a href="https://cyberleninka.ru/article/n/klassicheskie-podhody-i-sovremennaya-interpretatsiya-ponyatiya-informatizatsiya/viewer">https://cyberleninka.ru/article/n/klassicheskie-podhody-i-sovremennaya-interpretatsiya-ponyatiya-informatizatsiya/viewer</a>
2.	Инфокоммуникационные технологии и системы связи (sviaz-expo.ru)	<a href="https://www.sviaz-expo.ru/ru/ui/17004/?ysclid=ltfxrpuxqf787824812">https://www.sviaz-expo.ru/ru/ui/17004/?ysclid=ltfxrpuxqf787824812</a>
3.	Инфокоммуникационные сети: энциклопедия. Том 1: Инфокоммуникационные сети: классификация, структура, архитектура, жизненный цикл, технологии (intelgr.com)	<a href="https://publishing.intelgr.com/archive/info-communication-networks.pdf">https://publishing.intelgr.com/archive/info-communication-networks.pdf</a>
4.	НОУ ИНТУИТ   Сети связи следующего поколения. Лекция 1: Определение ССП, основные характеристики, услуги ССП	<a href="https://intuit.ru/studies/courses/966/157/lecture/28700">https://intuit.ru/studies/courses/966/157/lecture/28700</a>
5.	Техническая поддержка: этапы создания и распространенные ошибки (gb.ru)	<a href="https://gb.ru/blog/tehniceskaya-podderzhka/?ysclid=ltfy8k07pc343303477">https://gb.ru/blog/tehniceskaya-podderzhka/?ysclid=ltfy8k07pc343303477</a>
6.	Навыки 21-го века для обслуживания и поддержки	<a href="https://cleverics.ru/digital/2018/07/navyki-21-go-veka-dlya-obsluzhivaniya-i-podderzhki/">https://cleverics.ru/digital/2018/07/navyki-21-go-veka-dlya-obsluzhivaniya-i-podderzhki/</a>
7.	ГОСТ 28470-90 «Система технического обслуживания и ремонта технических средств вычислительной техники и информатики»	<a href="https://docs.cntd.ru/document/1200010813">https://docs.cntd.ru/document/1200010813</a>
8.	Обзор отечественной операционной системы Astra Linux	<a href="https://www.ixbt.com/live/sw/ustanovka-rossiyskoy-operacionnoy-sistemy-astralinux.html?ysclid=m6eyptxhoa153407989">https://www.ixbt.com/live/sw/ustanovka-rossiyskoy-operacionnoy-sistemy-astralinux.html?ysclid=m6eyptxhoa153407989</a>
9.	Российская операционная система Astra Linux	<a href="https://astralinux.ru/">https://astralinux.ru/</a>
10.	Операционные системы Astra Linux - Справочный центр - Справочный центр Astra Linux	<a href="https://wiki.astralinux.ru/">https://wiki.astralinux.ru/</a>

### 3.3. Организация образовательного процесса

Организации образовательного процесса должны способствовать применяемые в учебных заведениях методы дисциплинарной ответственности преподавателя и учащихся, строгое и систематическое планирование занятий, своевременное их проведение на должном педагогическом уровне.

**Порядок проведения учебных занятий по профессиональному модулю ПМ.01 «Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонентов инфокоммуникационных систем» (МДК.01.01 Обработка поступающих запросов на обслуживание от клиентов, МДК.01.02 Инструктирование клиентов в решении типовых запросов) для лиц с ОВЗ**

Создание доступной среды для инвалидов и лиц с ОВЗ (далее – вместе лица/обучающиеся с ОВЗ) является одним из приоритетных направлений современной социальной политики. Доступное профессиональное образование для лиц с ОВЗ – одно из направлений социальной интеграции данной категории граждан в общество, поскольку образование – наиболее действенный социальный ресурс. Профессиональное образование позволяет лицам с ОВЗ повысить конкурентоспособность на рынке труда, создает основу для равных возможностей, повышает личностный статус.

Содержание рабочей программы профессионального модуля и условия организации обучения по данной рабочей программе профессионального модуля для инвалидов определяются в том числе в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии), для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья - на основе образовательных программ, адаптированных при необходимости для обучения указанных обучающихся (части 1 и 8 статьи 79 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»).

Обучение по данному профессиональному модулю обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется Университетом Синергия с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Выбор методов обучения определяется содержанием обучения, уровнем профессиональной подготовки научно-педагогических работников Университета Синергия, методического и материально-технического обеспечения, особенностями восприятия учебной информации обучающихся с ОВЗ и т.д.

При наличии в Университете Синергия лиц с ОВЗ образовательная деятельность по данному профессиональному модулю проводится:

- в форме контактной работы обучающихся с ОВЗ с педагогическими работниками Университета Синергия и (или) лицами, привлекаемыми Университетом Синергия к реализации данного профессионального модуля на иных условиях (далее – контактная работа). Контактная работа может быть аудиторной, внеаудиторной;

- в форме самостоятельной работы обучающихся с ОВЗ;

- в иных формах, определяемых Университетом Синергия в соответствии с его локальным нормативным актом, содержащим нормы, регулирующие образовательные отношения в части установления порядка организации контактной работы преподавателя с обучающимися.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья

может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных образовательных организациях

При обучении по данному профессиональному модулю обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература.

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации, обучающихся с ОВЗ в Университете Синергия созданы фонды оценочных средств, адаптированные для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в ОП результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе.

Текущий контроль успеваемости осуществляется преподавателем и/или обучающимся инвалидом или обучающимся с ограниченными возможностями здоровья в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, а также при выполнении индивидуальных работ и домашних заданий, или в режиме тренировочного тестирования в целях получения информации о выполнении обучаемым требуемых действий в процессе учебной деятельности; правильности выполнения требуемых действий; соответствии формы действия данному этапу усвоения учебного материала; формировании действия с должной мерой обобщения, освоения (в том числе автоматизированности, быстроты выполнения) и т.д.

Форма проведения текущей и промежуточной аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости студенту-инвалиду предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на мероприятиях промежуточной аттестации.

Во исполнение приказов Минобрнауки России от 09.11.2015 № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», от 02.12.2015 № 1399 «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») Министерства образования и науки Российской Федерации по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг в сфере образования»), письма Минобрнауки России от 12.02.2016 № ВК-270/07 «Об обеспечении условий доступности для инвалидов объектов и услуг в сфере образования» проведены обследование объектов Университета Синергия и услуг в сфере образования, оказываемых ему, на предмет их доступности для лиц с ОВЗ, и паспортизация его зданий.

На основе Паспорта доступности для инвалидов объекта и предоставляемых на нем услуг в сфере образования, разработанного по форме согласно письму Минобрнауки России от 12.02.2016 № ВК-270/07, согласованного с общественной организацией Всероссийского общества инвалидов, утверждён план действий Университета Синергия по повышению

значений показателей доступности для инвалидов его объектов и услуг в сфере образования, оказываемых им (Дорожная карта), на период до 2030 г. По итогам проведенной паспортизации Университет Синергия признан условно доступным для лиц с ограниченными возможностями здоровья, что является достаточным основанием для возможности пребывания указанных категорий граждан в Университете Синергия и предоставления им образовательных услуг с учетом дальнейшего увеличения степени его доступности на основе реализации мероприятий Дорожной карты.

Создание безбарьерной среды Университета Синергия учитывает потребности следующих категорий инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья:

- с нарушениями зрения;
- с нарушениями слуха;
- с ограничением двигательных функций.

Обеспечение доступности, прилегающей к Университету Синергия территории, входных путей, путей перемещения внутри здания для различных нозологий.

Территория Университета Синергия соответствует условиям беспрепятственного, безопасного и удобного передвижения маломобильных студентов, обеспечения доступа к зданиям и сооружениям, расположенным на нем. Обеспечено доступность путей движения, наличие средств информационно-навигационной поддержки, дублирование лестниц подъемными устройствами, оборудование лестниц поручнями, контрастная окраска дверей и лестниц, выделение мест для парковки автотранспортных средств инвалидов и лиц с ОВЗ.

В Университете Синергия обеспечен один вход, доступный для лиц с нарушением опорно-двигательного аппарата. Помещения, где могут находиться люди на креслах-колясках, размещены на уровне доступного входа. При ином размещении помещений по высоте здания, кроме лестниц, предусмотрены, подъемные платформы для людей с ограниченными возможностями и лифт.

Комплексная информационная система для ориентации и навигации инвалидов и лиц с ОВЗ в архитектурном пространстве Университета Синергия включает визуальную, звуковую и тактильную информацию.

Наличие оборудованных санитарно-гигиенических помещений для студентов различных нозологий.

На каждом этаже обустроена одна туалетная кабина, доступная для маломобильных обучающихся. В универсальной кабине и других санитарно-бытовых помещениях, предназначенных для пользования всеми категориями студентов с ограниченными возможностями, установлены откидные опорные поручни, откидные сидения.

Наличие специальных мест в аудиториях для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

В каждом специальном помещении (учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового

проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования) предусмотрена возможность оборудования по 1-2 места для студентов-инвалидов по каждому виду нарушений здоровья - опорно-двигательного аппарата, слуха и зрения.

В стандартной аудитории первые столы в ряду у окна и в среднем ряду предусмотрены для обучаемых с нарушениями зрения и слуха, а для обучаемых, передвигающихся в кресле-коляске, - выделено 1-2 первых стола в ряду у дверного проема.

Для слабослышащих студентов использование сурдотехнических средств является средством оптимизации учебного процесса, средством компенсации, утраченной или нарушенной слуховой функции.

Технологии беспроводной передачи звука (FM-системы) являются эффективным средством для улучшения разборчивости речи в условиях профессионального обучения.

Учебная аудитория, в которой обучаются студенты с нарушением слуха, оборудована радиоклассом, компьютерной техникой, аудиотехникой (акустический усилитель и колонки), видеотехникой (мультимедийный проектор, экран), мультимедийной системой. Особую роль в обучении слабослышащих также играют видеоматериалы.

В Университете Синергия в наличии брайлевская компьютерная техника, программы-синтезаторы речи.

Компьютерные тифлотехнологии базируются на комплексе аппаратных и программных средств, обеспечивающих преобразование компьютерной информации в доступные для незрячей и слабовидящей формы (звуковое воспроизведение, рельефно-точечный или укрупненный текст), и позволяют обучающимся с нарушением зрения самостоятельно работать на обычном персональном компьютере с программами общего назначения.

Тифлотехнические средства, используемые в учебном процессе студентов с нарушениями зрения: средства для усиления остаточного зрения и средства преобразования визуальной информации в аудио и тактильные сигналы.

Для слабовидящих студентов в лекционных и учебных аудиториях предусмотрена возможность просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для удаленного просмотра.

Для студентов с нарушениями опорно-двигательного аппарата используются альтернативных устройств ввода информации.

При процессе обучения по данному профессиональному модулю используются специальные возможности операционной системы Windows, такие как экранная клавиатура, с помощью которой можно вводить текст, настройка действий Windows при вводе с помощью клавиатуры или мыши.

Для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями

здоровья (при их наличии) выбор мест прохождения практик учитывает состояние здоровья и требования по доступности.

### **Общие требования к организации образовательного процесса**

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО по профессии, с рабочим учебным планом, программой профессионального модуля, с расписанием занятий; с требованиями к результатам освоения профессионального модуля: компетенциям, практическому опыту, умениям и знаниям.

В процессе освоения модуля используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов: лекции, семинары, практические занятия, в том числе с приглашением работодателей, анализ производственных ситуаций, ознакомительные экскурсии в учреждения будущей профессиональной деятельности обучающихся, и т.п. в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов.

Студентам обеспечивается возможность формирования индивидуальной траектории обучения в рамках программы модуля; организуется самостоятельная работа студентов под управлением преподавателей и предоставляется консультационная помощь.

В рамках профессионального модуля предусмотрены: учебная практика в объеме 108 часов и производственная практика в объеме 144 часов.

Изучение программы модуля завершается экзаменом по модулю, который предполагает представление портфолио профессиональных достижений студента и защиту методических материалов (См. Приложения).

Для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при их наличии) выбор мест прохождения практик учитывает состояние здоровья и требования по доступности.

## **4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ**

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

#### **Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по профессиональному модулю**

Образовательное учреждение, реализующее подготовку по программе профессионального модуля, обеспечивает организацию и проведение текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль производится преподавателем в процессе

обучения.

Обучение по профессиональному модулю завершается экзаменом по модулю, который проводит экзаменационная комиссия.

Формы и методы текущего и итогового контроля по профессиональному модулю разрабатываются Университетом Синергия и доводятся до сведения обучающихся не позднее начала двух месяцев от начала обучения.

Для текущего и итогового контроля образовательным учреждением создаются фонды оценочных средств (ФОС).

ФОС включают в себя педагогические контрольно–измерительные материалы, предназначенные для определения соответствия (или несоответствия) индивидуальных образовательных достижений основным показателям результатов подготовки (таблицы).

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки текущего контроля успеваемости	Формы и методы оценки
<b><i>владеть навыками:</i></b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• своевременность обработки запросов пользователей;</li> <li>• установка и контроль сроков на обработку запросов пользователей;</li> <li>• сбора и обработка входящих обращений по внешним и внутренним каналам (социальные сети, специализированные форумы, контактный центр, входящие сообщения электронной почты);</li> <li>• работа с единой базой решений;</li> <li>• предоставление ответов на наиболее часто задаваемые вопросы по поддерживаемым инфокоммуникационным системам и/или их составляющим;</li> <li>• консультирование по типовым решениям проблем, возникающих в поддерживаемых инфокоммуникационных системах и/или их составляющих;</li> <li>• перенаправление заявки клиента к соответствующим специалистам технических подразделений или к руководителю первой линии</li> </ul>	<p>Лабораторные работы: «10 - 9» – работа выполнена в срок, самостоятельно, правильно поняты и использованы соответствующие формулы, правильно определены соответствующие спецификации, использована требуемая информация, правильно выполнены требуемые расчеты, правильно выбраны совместимые комплектующие, сделаны необходимые выводы, хорошо аргументированы, даны исчерпывающие ответы на все поставленные вопросы;</p> <p>«8 - 7» – работа выполнена в срок, самостоятельно, правильно поняты и использованы соответствующие формулы, правильно определены соответствующие спецификации, использована требуемая информация, правильно выполнены требуемые расчеты, правильно выбраны совместимые комплектующие, необходимые выводы сделаны частично, хорошо аргументированы,</p>	<p style="text-align: center;"><u>Формы контроля обучения:</u></p> <p style="text-align: center;"><i>Текущий контроль:</i> Практические занятия: лабораторные занятия с практическими заданиями с использованием персонального компьютера, прохождение практики (отчет по практике) Самостоятельная работа: выполнение практических домашних заданий <i>Промежуточная аттестация</i> <u>Методы оценки результатов обучения:</u> - формализованное наблюдение за деятельностью студента и оценка на практическом занятии; - оценка самостоятельности и творческого подхода; - оценка выполнения индивидуальных заданий; - проверка и оценка отчета и практик накопительная оценка.</p>

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки текущего контроля успеваемости	Формы и методы оценки
<p>группы технической поддержки для разрешения возникшей проблемы;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• применение инструментария баз знаний;</li> <li>• оформление технической документации.</li> </ul>	<p>даны ответы на все поставленные вопросы;</p> <p>«6 - 5» – работа выполнена в срок, в основном самостоятельно, использованы соответствующие формулы; определены соответствующие спецификации, имеются ошибки в расчетах; выбраны совместимые комплектующие необходимые, выводы сделаны частично, слабо аргументированы, даны ответы не на все вопросы;</p> <p>«4» – обучающийся подготовил работу самостоятельно или не завершил в срок, описание спецификации содержит незначительные ошибки, выводы и ответы на вопросы отсутствуют.</p> <p>Лабораторные работы:</p> <p>«5 - 4» – работа выполнена в срок, самостоятельно, правильно поняты и использованы соответствующие формулы, правильно определены соответствующие спецификации, использована требуемая информация, правильно выполнены требуемые расчеты, правильно выбраны совместимые комплектующие, сделаны необходимые выводы, хорошо аргументированы, даны исчерпывающие ответы на все поставленные вопросы;</p> <p>«3» – работа выполнена в срок, самостоятельно, правильно поняты и использованы соответствующие формулы, правильно определены соответствующие спецификации, использована требуемая информация, правильно выполнены требуемые расчеты, правильно выбраны совместимые</p>	

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки текущего контроля успеваемости	Формы и методы оценки
	<p>комплектующие, необходимые выводы сделаны частично, хорошо аргументированы, даны ответы на все поставленные вопросы;</p> <p>«2» – работа выполнена в срок, в основном самостоятельно, использованы соответствующие формулы; определены соответствующие спецификации, имеются ошибки в расчетах; выбраны совместимые комплектующие необходимые, выводы сделаны частично, слабо аргументированы, даны ответы не на все вопросы;</p> <p>«1» – обучающийся подготовил работу несамостоятельно или не завершил в срок, описание спецификации содержит незначительные ошибки, выводы и ответы на вопросы отсутствуют.</p>	
<b><i>уметь:</i></b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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;</li> <li>• устанавливать и контролировать сроки на обработку запросов пользователей;</li> <li>• работать с различными операционными системами;</li> <li>• работать с компьютером на уровне опытного пользователя; анализировать и решать типовые запросы клиентов;</li> <li>• объяснять клиентам пути решения возникшей проблемы;</li> <li>• координировать решение типовых проблем, с которыми обратился клиент, со специалистами соответствующих</li> </ul>	<p>Лабораторные работы:</p> <p>«10 - 9» – работа выполнена в срок, самостоятельно, правильно поняты и использованы соответствующие формулы, правильно определены соответствующие спецификации, использована требуемая информация, правильно выполнены требуемые расчеты, правильно выбраны совместимые комплектующие, сделаны необходимые выводы, хорошо аргументированы, даны исчерпывающие ответы на все поставленные вопросы;</p> <p>«8 - 7» – работа выполнена в срок, самостоятельно, правильно поняты и использованы соответствующие формулы, правильно определены соответствующие спецификации, использована</p>	<p><u>Формы контроля обучения:</u></p> <p><i>Текущий контроль:</i></p> <p>Практические занятия: лабораторные занятия с практическими заданиями с использованием персонального компьютера, прохождение практики (отчет по практике)</p> <p>Самостоятельная работа: выполнение практических домашних заданий</p> <p><i>Промежуточная аттестация</i></p> <p><u>Методы оценки результатов обучения:</u> - формализованное наблюдение за деятельностью студента и оценка на практическом занятии;</p> <p>- оценка самостоятельности и творческого подхода;</p>

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки текущего контроля успеваемости	Формы и методы оценки
<p>технических подразделений организации (специалистами второго уровня технической поддержки);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• обрабатывать информацию с использованием современных технических средств;</li> <li>• работать с информационными системами и базами данных клиентов, поддерживаемым оборудованием и программным обеспечением;</li> <li>• сопровождать техническую документацию по объектам инфокоммуникационных систем;</li> <li>• пользоваться нормативно-технической документацией в области инфокоммуникационных технологий;</li> </ul>	<p>требуемая информация, правильно выполнены требуемые расчеты, правильно выбраны совместимые комплектующие, необходимые выводы сделаны частично, хорошо аргументированы, даны ответы на все поставленные вопросы;</p> <p>«6 - 5» – работа выполнена в срок, в основном самостоятельно, использованы соответствующие формулы; определены соответствующие спецификации, имеются ошибки в расчетах; выбраны совместимые комплектующие необходимые, выводы сделаны частично, слабо аргументированы, даны ответы не на все вопросы;</p> <p>«4» – обучающийся подготовил работу самостоятельно или не завершил в срок, описание спецификации содержит незначительные ошибки, выводы и ответы на вопросы отсутствуют.</p> <p>Лабораторные работы:</p> <p>«5 - 4» – работа выполнена в срок, самостоятельно, правильно поняты и использованы соответствующие формулы, правильно определены соответствующие спецификации, использована требуемая информация, правильно выполнены требуемые расчеты, правильно выбраны совместимые комплектующие, сделаны необходимые выводы, хорошо аргументированы, даны исчерпывающие ответы на все поставленные вопросы;</p> <p>«3» – работа выполнена в срок, самостоятельно, правильно поняты и использованы соответствующие формулы,</p>	<p>- оценка выполнения индивидуальных заданий;</p> <p>- проверка и оценка отчета и практик</p> <p>накопительная оценка.</p>

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки текущего контроля успеваемости	Формы и методы оценки
	<p>правильно определены соответствующие спецификации, использована требуемая информация, правильно выполнены требуемые расчеты, правильно выбраны совместимые комплектующие, необходимые выводы сделаны частично, хорошо аргументированы, даны ответы на все поставленные вопросы;</p> <p>«2» – работа выполнена в срок, в основном самостоятельно, использованы соответствующие формулы; определены соответствующие спецификации, имеются ошибки в расчетах; выбраны совместимые комплектующие необходимые, выводы сделаны частично, слабо аргументированы, даны ответы не на все вопросы;</p> <p>«1» – обучающийся подготовил работу самостоятельно или не завершил в срок, описание спецификации содержит незначительные ошибки, выводы и ответы на вопросы отсутствуют.</p>	
<b>знать:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• программное обеспечение для регистрации и обработки заявок;</li> <li>• порядок обработки обращений в службу поддержки;</li> <li>• роли в структурной системе поддержки;</li> <li>• этика делового общения;</li> <li>• регламент обработки обращений в структурное подразделение технической поддержки;</li> <li>• основные технические характеристик и архитектуру поддерживаемых инфокоммуникационных и/или их составляющих;</li> <li>• типовые решения и</li> </ul>	<p>100-90 - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.</p> <p>89-70 - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с</p>	<p><u>Формы контроля обучения:</u></p> <p><i>Текущий контроль:</i> Практические занятия: лабораторные занятия с практическими заданиями с использованием персонального компьютера, прохождение практики (отчет по практике)</p> <p>Самостоятельная работа: выполнение практических домашних заданий</p> <p><i>Промежуточная аттестация</i></p> <p><u>Методы оценки результатов обучения:</u> - формализованное</p>

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки текущего контроля успеваемости	Формы и методы оценки
<p>ответы на наиболее часто задаваемые вопросы по поддерживаемым инфокоммуникационным системам и/или их составляющим;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• терминология и правила чтения технической документации;</li> <li>• принципы классификации и кодирования информации;</li> <li>• руководства пользователя, предоставленные разработчиками поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих;</li> <li>• организационная структура организации; основы психологии; отраслевые и локальные нормативно-правовые акты, действующие в организации.</li> </ul>	<p>ошибками.</p> <p>50-69 - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.</p> <p>49-0 - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.</p>	<p>наблюдение за деятельностью студента и оценка на практическом занятии;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оценка самостоятельности и творческого подхода;</li> <li>- оценка выполнения индивидуальных заданий;</li> </ul> <p>накопительная оценка.</p>

### **Фонд оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по профессиональному модулю**

Промежуточная аттестация по ПМ.01 проводится в форме экзамена по МДК.01.01 Обработка поступающих запросов на обслуживание от клиентов, зачет с оценкой по производственной практике и в форме экзамена по модулю.

Форма контроля	Процедура оценивания	Шкала и критерии оценки, балл
<p><b>Экзамен по модулю</b> ОК 01 – ОК 09 ПК 1.1 – ПК 1.3</p>	<p><b>Экзамен по модулю</b> включает в себя: выполнение заданий (1-2 типа), защита отчета по практике:</p> <p>Задание №1 – теоретический вопрос на знание базовых понятий предметной области дисциплины, а также позволяющий оценить степень владения обучающимся принципами предметной области дисциплины, понимание их особенностей и</p>	<p>Выполнение обучающимся заданий оценивается по следующей балльной шкале: Задание 1: 0-30 баллов Задание 2: 0-30 баллов Задание 3: 0-40 баллов</p> <p><b>-90 и более (отлично) –</b> <b>Задания 1, 2</b> - ответ правильный, логически выстроен, приведены необходимые выкладки, использована профессиональная лексика. Практическое задание выполнено правильно. Обучающийся правильно интерпретирует полученный результат.</p>

Форма контроля	Процедура оценивания	Шкала и критерии оценки, балл
	<p>взаимосвязи между ними;  Задание №2 – задание на анализ ситуации из предметной области дисциплины и выявление способности обучающегося выбирать и применять соответствующие принципы и методы решения практических проблем, близких к профессиональной деятельности;  Задание №3 – задание на проверку умений и навыков, полученных в результате освоения модуля в процессе прохождения производственной практики</p>	<p><b>Задания 3</b> - выполнил индивидуальное задание по производственной практике; в период прохождения производственной практики выполнил спектр функций, которые в полной мере соответствуют области профессиональной деятельности; во время защиты свободно, исчерпывающе и аргументированно ответил на все вопросы по существу; правильно оформил отчет о прохождении производственной практики;  имеет положительное заключение об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций, содержащееся в аттестационном листе.</p> <p><b>-70 и более (хорошо) –</b>  <b>Задания 1,2</b> - ответ в целом правильный, логически выстроен, приведены необходимые выкладки, использована профессиональная лексика. Ход выполнения практического задания правильный, ответ неверный. Обучающийся в целом правильно интерпретирует полученный результат.  <b>Задания 3</b> - выполнил индивидуальное задание по производственной практике; в период прохождения производственной практики выполнил спектр функций, которые в полной мере соответствуют области профессиональной деятельности; во время защиты ответил на все вопросы по существу без должной аргументации; оформил отчет о прохождении производственной практики с незначительными недостатками; имеет положительное заключение об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций, содержащееся в аттестационном листе.</p> <p><b>-50 и более (удовлетворительно)</b>  <b>Задание 1, 2</b>– ответ в основном правильный, логически выстроен, приведены не все необходимые выкладки, использована</p>

Форма контроля	Процедура оценивания	Шкала и критерии оценки, балл
		<p>профессиональная лексика. Практическое задание выполнено частично.</p> <p><b>Задания 3</b> - выполнил индивидуальное задание по производственной практике не в полном объеме; в период прохождения производственной практики выполнил спектр функций, которые частично соответствуют области профессиональной деятельности;</p> <p>во время защиты ответил не на все вопросы по существу; оформил отчет о прохождении производственной практики с недостатками;</p> <p>имеет удовлетворительное заключение об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций, содержащееся в аттестационном листе.</p> <p><b>-Менее 50 (неудовлетворительно)</b></p> <p><b>Задание 1, 2</b> – ответы на теоретическую часть неправильные или неполные. Практическое задание не выполнено.</p> <p><b>Задания 3</b> – не выполнил индивидуальное задание по производственной практике; в период прохождения производственной практики выполнил спектр функций, которые не соответствуют области профессиональной деятельности;</p> <p>во время защиты не ответил на заданные вопросы или ответил неверно, не по существу; неправильно оформил отчет о прохождении производственной практики;</p> <p>имеет отрицательное заключение об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций, содержащееся в аттестационном листе.</p>
<p><b>Экзамен</b> по МДК.01.01 ОК 01, ОК 02, ПК 1.1</p>	<p><b>Экзамен</b> представляет собой выполнение обучающимся заданий билета, включающего в себя:</p> <p>Задание №1 – теоретический вопрос на знание базовых понятий предметной области</p>	<p>Выполнение обучающимся заданий билета оценивается по следующей балльной шкале:</p> <p>1 вопрос: 0-30; 2 вопрос: 0-30; 3 вопрос: 0-40.</p> <p>— <b>90-100 (отлично)</b> – ответ правильный, логически выстроен, использована профессиональная</p>

Форма контроля	Процедура оценивания	Шкала и критерии оценки, балл
	<p>дисциплины (курса), а также позволяющий оценить степень владения обучающимся принципами предметной области дисциплины (курса), понимание их особенностей и взаимосвязи между ними;</p> <p>Задание №2 – задание на анализ ситуации из предметной области дисциплины (курса) и выявление способности обучающегося выбирать и применять соответствующие принципы и методы решения практических проблем, близких к профессиональной деятельности;</p> <p>Задание №3 – задание на проверку умений и навыков, полученных в результате освоения МДК (решение задачи).</p>	<p>терминология. Обучающийся правильно интерпретирует полученный результат.</p> <p>— <b>70 -89 (хорошо)</b> – ответ в целом правильный, логически выстроен, использована профессиональная терминология. Обучающийся в целом правильно интерпретирует полученный результат.</p> <p>— <b>50-69 (удовлетворительно)</b> – ответ в основном правильный, логически выстроен, использована профессиональная терминология.</p> <p>— <b>менее 50 баллов (неудовлетворительно)</b> – ответы на теоретическую часть неправильные или неполные.</p>
<p><b>Зачет с оценкой</b>          Производственная практика          ОК 01 – ОК 09,          ПК 1.1 – ПК 1.3</p>	<p><b>Зачет с оценкой</b>          по производственной практике представляет собой проверку выполнения обучающимся заданий практики и подтверждением его результатов          Отчет по практике:          Предоставление отчета о прохождении производственной практики</p>	<p>Оценка по производственной практике формируется на основе показателей и критериев оценивания результатов прохождения практики:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Наличие источников информации в соответствии с индивидуальным заданием – 5 баллов.</li> <li>2. Наличие актуальных первичных данных, материалов – 5 баллов.</li> <li>3. Выполнение требований к содержательной части отчета, соответствие видов работы индивидуальному заданию – 20 баллов.</li> <li>4. Оценка степени самостоятельности проведенного анализа – 20 баллов.</li> <li>5. Оценка качества проведенного анализа собранных материалов, данных – 20 баллов.</li> <li>6. Выполнение требований к экспериментально-практической работе в рамках освоения вида деятельности – 20 баллов.</li> <li>7. Выполнение требований к оформлению отчета по практике, содержащего базовую и</li> </ol>

Форма контроля	Процедура оценивания	Шкала и критерии оценки, балл
		<p>информационно-вспомогательную информацию по итогам ее прохождения – 10 баллов.</p> <p><b>Итоговая оценка:</b>  <b>Зачтено с оценкой:</b>  <b>«Отлично» -90-100;</b>  <b>«Хорошо» -89-70;</b>  <b>«Удовлетворительно» -69-50;</b>  <b>«Неудовлетворительно» - 49-0.</b></p> <p><b>Итоговая оценка:</b>  <b>Зачтено с оценкой:</b>  <b>«Отлично» -90-100;</b>  <b>«Хорошо» -89-70;</b>  <b>«Удовлетворительно» -69-50;</b>  <b>«Неудовлетворительно» - 49-0.</b></p>

***Типовые задания для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по МДК.01.01 Обработка поступающих запросов на обслуживание от клиентов***

***Задания 1 типа***

1. Через какое время специалистами технической поддержки должна быть зарегистрирована новая заявка?
  - 1 час
  - 3 часа
  - 1,5 часа
  - 2 часа
2. Назовите правильный порядок обжима кабеля по типу Б
  - Бело-оранжевый, оранжевый, бело-зеленый, синий, бело-синий, зеленый, бело-коричневый, коричневый
  - Бело-коричневый, Бело-оранжевый, бело-зеленый, бело-синий, оранжевый, синий, зеленый, коричневый
  - Бело-оранжевый, оранжевый, бело-зеленый, зеленый, бело-синий, синий, бело-коричневый, коричневый
  - Ни один из вариантов не подходит
3. Какие бывают категории сетевых кабелей? Выберите правильные ответы
  - 5
  - Сетевой 4 парный
  - 5е, 6
  - Телефонный 2 парный
4. Функция «Load Optimized Defaults» программы BIOS Setup используется для ...
  - для запуска ОС в безопасном режиме

- загрузки оптимальных, с точки зрения производителя материнской платы, параметров системы
  - загрузки отказоустойчивых параметров системы, обеспечивающих максимально стабильную работу аппаратной части ПК
  - для отмены всех установленных пользователем драйверов
5. \_\_\_\_ - атака на информационную систему с целью довести ее до отказа, то есть создание таких условий, при которых легальные пользователи системы не могут получить доступ к предоставляемым системой ресурс
- Незаконное использование привилегий
  - Несанкционированный доступ
  - DoS-атака
  - Программная закладка
6. Как включить или отключить Сетевое обнаружение в Windows 7?
- Центр управления сетями и общим доступом -> Изменение параметров адаптера
  - Система -> Защита системы
  - Центр управления сетями и общим доступом -> Изменить дополнительные параметры общего доступа
  - Правый щелчок мыши по Компьютер -> Управление -> в дереве консоли щелкните компонент Общие папки
7. Что происходит при загрузке системы в безопасном режиме?
- автоматически запускается программа очистки диска
  - автоматически запускается программа очистки реестра
  - отменяются все пользовательские настройки, сделанные в программе BIOS Setup
  - запускаются только основные драйверы (драйверы мыши, монитора, клавиатуры, дисков, VGA драйвер для видеоадаптера) и стандартные системные службы.
8. Понятие корпоративной базы знаний.
9. Типовая структура системы поддержки.
10. Организационная структура служб поддержки.
11. Линия поддержки.
12. Основные технические характеристик и архитектуру поддерживаемых инфокоммуникационных и/или их составляющих.
13. Этика делового общения.
14. Принципы классификации информации.
15. Конструкторская документация (ЕСКД).
16. Чертежи и другие конструкторские документы выполняются на листах определенных размеров. Каких?
17. Виды технической документации.
18. Каналы поступления заявок.
19. Техническая поддержка это?
20. ПО для регистрации и обработки заявок.

21. Сроки выполнения запросов.
22. Как осуществляется контроль за обработкой запросов?
23. Правила чтения технического текста.
24. Принципы кодирования информации.
25. Порядок выполнения запросов.

### ***Задания 2 типа***

1. Опишите базовые концепции стратегии ИТЛ.
2. Приведите пример типовой структуры системы поддержки.
3. В чем заключаются основные особенности организационной структуры служб поддержки.
4. Опишите процесс управления запросами на обслуживание.
5. Опишите основные процессы обработки запросов.
6. Опишите процессы управления инцидентами на проектах.
7. Какие виды обращений (заявок) являются приоритетными.
8. Опишите работу линии поддержки.
9. Обязательные разделы/пункты регламента обработки обращений в структурное подразделение технической поддержки.
10. Какими компетенциями должен обладать специалист технической поддержки?
11. Service Desk и Help Desk: назначение, взаимосвязь. Понятие корпоративной базы знаний.
12. Опишите особенности ПО: OTRS, osTicket, Boas Help Desk, Libermum Help Desk и/или подобные системы.
13. Основные навыки специалистов технической поддержки в чем заключаются?
14. Основные пункты регламента обработки обращений в структурное подразделение технической поддержки.
15. Как определяют приоритет заявок.
16. Опишите виды обращений (заявок).
17. Опишите каналы поступления обращений (заявок).
18. Опишите организационную структуру служб поддержки.
19. Опишите роль служб поддержки в деятельности предприятия/фирмы/объединения.
20. Опишите типовую структуру системы поддержки.
21. Опишите инструментарий по обработке заявок.
22. Опишите порядок обработки обращений в службу поддержки.
23. Раскройте понятие корпоративной базы знаний.
24. Опишите особенности поиска информации в корпоративной базе знаний.
25. Опишите особенности открытых ПО.
26. Как правильно читать чертежи?

### ***Задания 3 типа<sup>3</sup>***

Представить Вашу универсальную схему обработки запросов на обслуживание от клиентов.

#### ***Типовые задания для проведения промежуточной аттестации по производственной практике***

Какая информация была вам необходима для выполнения конкретных профессиональных задач в ходе прохождения практики?

2. Какие способы поиска и анализа информации были применены для выполнения поставленных задач?

3. На основании каких нормативных документов и аналитических данных были решены поставленные задачи?

5. Какие умения были развиты и углублены в результате прохождения практики? Какие выводы были сделаны?

6. Перечислите известные правила поведения сотрудников в конфликтных ситуациях – не менее трех примеров.

7. Какие показатели и/или системы показателей вы использовали для обоснования выводов?

10. В ходе прохождения практики как проявилась ваша квалификация оператора технической поддержки, с какими задачами вы справились успешно, без привлечения дополнительных ресурсов?

11. В ходе прохождения практики как проявилась ваша квалификация оператора технической поддержки, какие задачи вызвали у вас затруднение и для их решения потребовалось привлечение дополнительных ресурсов? Какие вы видите пути и средства повышения вашей квалификации?

12. В случае наличия негативных отзывов на внешних ресурсах о сотрудниках Вашей организации, какие бы обучающие программы вы предложили провести: сформулируйте не менее 5 тем.

#### ***Типовые задания для проведения промежуточной аттестации по профессиональному модулю – экзамен по модулю***

### ***Задания 1 типа***

1. Что такое запись базы данных?

2. Что такое счётчик?

3. Что такое системы управления базами данных (СУБД)?

4. Какое приложение Microsoft Office является СУБД?

5. Что такое окно БД?

6. Перечислите объекты БД.

7. Что такое сортировка записей?

---

<sup>3</sup> Задание 3 типа типовое

8. Какие БД называют реляционными?
9. Как осуществлялось управление вычислительной машиной операционными системами нулевого поколения?
10. Чем характерно первое поколение операционных систем?
11. Что такое пакет и пакетная обработка данных?
12. Каковы недостатки однопрограммной пакетной обработки данных?
13. Что такое разделение времени?
14. Перечислите основные функции операционной системы?
15. Что такое микроядерная операционная система?
16. Перечислите основные активные устройства инфокоммуникационных сетей.
17. Понятие корпоративной базы знаний.
18. Типовая структура системы поддержки.
19. Организационная структура служб поддержки.
20. Линия поддержки.
21. Чертежи и другие конструкторские документы выполняются на листах определенных размеров. Каких?
22. Основные технические характеристик и архитектуру поддерживаемых инфокоммуникационных и/или их составляющих.
23. Этика делового общения.
24. Принципы классификации информации.
25. Конструкторская документация (ЕСКД).
26. Чертежи и другие конструкторские документы выполняются на листах определенных размеров. Каких?
27. Виды технической документации.
28. Каналы поступления заявок.
29. Техническая поддержка это?
30. ПО для регистрации и обработки заявок.
31. Сроки выполнения запросов.
32. Как осуществляется контроль за обработкой запросов?
33. Правила чтения технического текста.
34. Принципы кодирования информации.
35. Порядок выполнения запросов.

### ***Задания 2 типа***

1. Перечислите основные типы данных.
2. Опишите иерархическую базу данных. Пример.
3. Опишите сетевую базу данных. Пример.
4. Сколько БД может быть открыто одновременно в СУБД Access?
5. Опишите создание БД с помощью конструктора.
6. Опишите поиск данных с помощью фильтров.
7. Опишите создание запроса с помощью конструктора.
8. Опишите создание запроса с помощью мастера.
9. Опишите вложенную сортировку с помощью запроса.

10. Каким образом можно осуществлять печать данных?
11. Какой объект целесообразно использовать для красивой печати документов?
12. Опишите создание отчёта с помощью мастера.
13. Какие типы связей между таблицами возможны в реляционных БД?
14. Опишите процесс формирования письменных ответов на типовые запросы клиентов.
15. Какие факторы влияют на развитие операционных систем?
16. Как кратко охарактеризовать операционные системы третьего поколения?
17. Опишите приоритетное планирование.
18. Опишите мультипроцессорный режим.
19. Опишите особенности операционных систем пятого (последнего на сегодняшний день) поколения.
20. Нарисуйте и поясните структуру слоёной операционной системы?
21. Опишите типовое периферийное оборудование к персональным устройствам.
22. Опишите типовые неисправности персональных устройств.
23. Опишите типовые проблемы пользователей в процессе доступа к сети.
24. Особенности ОС мобильных устройств.
25. Опишите особенности формирования устных пояснений клиентам на основе базы знаний для решения возникшей проблемы.
26. Опишите базовые концепции стратегии ITIL.
27. Приведите пример типовой структуры системы поддержки.
28. В чем заключаются основные особенности организационной структуры служб поддержки.
29. Опишите процесс управления запросами на обслуживание.
30. Опишите основные процессы обработки запросов.
31. Опишите процессы управления инцидентами на проектах.
32. Какие виды обращений (заявок) являются приоритетными.
33. Опишите работу линии поддержки.
34. Обязательные разделы/пункты регламента обработки обращений в структурное подразделение технической поддержки.
35. Какими компетенциями должен обладать специалист технической поддержки?
36. Service Desk и Help Desk: назначение, взаимосвязь. Понятие корпоративной базы знаний.
37. Опишите особенности ПО: OTRS, osTicket, Voas Help Desk, Liberum Help Desk и/или подобные системы.
38. Основные навыки специалистов технической поддержки в чем заключаются?
39. Основные пункты регламента обработки обращений в структурное

подразделение технической поддержки.

40. Как определяют приоритет заявок.
41. Опишите виды обращений (заявок).
42. Опишите каналы поступления обращений (заявок).
43. Опишите организационную структуру служб поддержки.
44. Опишите роль служб поддержки в деятельности предприятия/фирмы/объединения.
45. Опишите типовую структуру системы поддержки.
46. Опишите инструментарий по обработке заявок.
47. Опишите порядок обработки обращений в службу поддержки.
48. Раскройте понятие корпоративной базы знаний.
49. Опишите особенности поиска информации в корпоративной базе знаний.
50. Опишите особенности открытых ПО.

### ***Задание 3 типа – защита отчета по производственной практике.***

1. Какая информация была вам необходима для выполнения конкретных профессиональных задач в ходе прохождения практики?

2. Какие способы поиска и анализа информации были применены для выполнения поставленных задач?

3. На основании каких нормативных документов и аналитических данных были решены поставленные задачи?

5. Какие умения были развиты и углублены в результате прохождения практики? Какие выводы были сделаны?

6. Перечислите известные правила поведения сотрудников в конфликтных ситуациях – не менее трех примеров.

7. Какие показатели и/или системы показателей вы использовали для обоснования выводов?

10. В ходе прохождения практики как проявилась ваша квалификация оператора технической поддержки, с какими задачами вы справились успешно, без привлечения дополнительных ресурсов?

11. В ходе прохождения практики как проявилась ваша квалификация оператора технической поддержки, какие задачи вызвали у вас затруднение и для их решения потребовалось привлечение дополнительных ресурсов? Какие вы видите пути и средства повышения вашей квалификации?

12. В случае наличия негативных отзывов на внешних ресурсах о сотрудниках Вашей организации, какие бы обучающие программы вы предложили провести: сформулируйте не менее 5 тем.

## I. ПРИЛОЖЕНИЯ

(комплект отчетной документации в случае, если обучающийся проходит практическую подготовку на базе профильного структурного подразделения Университета «Синергия»)



### Приложение 1.1.

Шаблон оформления индивидуального задания

Негосударственное образовательное частное учреждение  
высшего образования  
«Московский университет «Синергия»

**УТВЕРЖДАЮ**  
Декан факультета

\_\_\_\_\_  
Университета «Синергия»

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(И.О. Фамилия)

М.П.

Специальность: \_\_\_\_\_  
(код и наименование специальности)

### Индивидуальное задание

по \_\_\_\_\_ практике  
(наименование вида практики)

по профессиональному модулю ПМ.ХХ \_\_\_\_\_  
(наименование профессионального модуля)

обучающегося группы \_\_\_\_\_  
(шифр)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. обучающегося)

№ п/п	Виды работ	Период выполнения работ <sup>4</sup>
1.	<p><b>Ознакомительная лекция, включая инструктаж по соблюдению правил противопожарной безопасности, правил охраны труда, техники безопасности, санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов.</b></p> <p>Пройти инструктивное совещание с руководителем практической подготовки от Образовательной организации, на котором ознакомиться с кругом обязанностей по определенным видам работ, связанным с будущей профессиональной деятельностью, а также уточнить правила в отношении субординации, внешнего вида, внутреннего трудового распорядка и режима конфиденциальности.</p> <p>Пройти инструктаж по соблюдению правил противопожарной безопасности, правил охраны труда, техники безопасности, санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов (в случае медицинских противопоказаний к выполнению</p>	<p><i>Первый день практической подготовки</i></p>

<sup>4</sup> Сроки организации практической подготовки определяются учебным планом в соответствии с календарным учебным графиком.

	определенных видов деятельности – принести подтверждающую справку из медицинского учреждения).	
1.	<p><b>Изучение организационной структуры исследуемой организации – объекта прохождения практики.</b></p> <p>Знакомство с профилем деятельности исследуемой организации в целом и со структурой подразделения прохождения практики.</p> <p>Изучение нормативных документов, регламентирующих деятельность исследуемой организации.</p> <p>....</p> <p>....</p> <p>....</p>	<p><i>Со второго по предпоследний день практической подготовки</i></p>
2.	<p><b>Сбор информации об объекте практики и анализ содержания источников.</b></p> <p>....</p> <p>....</p> <p>....</p>	
3.	<p><b>Экспериментально-практическая работа. Приобретение необходимых умений и практического опыта работы по специальности в рамках освоения вида деятельности ВД Х.</b></p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>....</p> <p>....</p> <p>....</p>	
4.	<p><b>Обработка и систематизация полученного фактического материала.</b></p> <p>С целью подготовки к сдаче экзамена по модулю/ экзамена квалификационного по профессиональному модулю ПМ.ХХ _____ осуществить комплексный анализ результатов выполненных видов работ, оформить презентационные материалы, разработать свои предложения и рекомендации на основе сравнения полученных в процессе обучения теоретических знаний с навыками, полученными в период прохождения практики.</p>	<p><i>Предпоследний день практической подготовки</i></p>
5.	<p><b>Оформление отчетных документов о прохождении практики и экспертная оценка результатов ее прохождения.</b></p> <p><i>Оформить отчет о прохождении практики</i> в формате презентации PowerPoint, содержащий базовую и информационно-вспомогательную информацию, согласно структуре, указанной в настоящем индивидуальном задании.</p> <p>Разместить полностью оформленный комплект отчетной документации по практике в электронной информационно-образовательной среде Университета «Синергия» на платформе lms.synergy.ru руководителю практики от Образовательной организации для экспертной оценки результатов ее прохождения.</p>	<p><i>Последний день практической подготовки</i></p>

Обучающийся индивидуальное задание получил(а): \_\_\_\_\_  
 (подпись) (расшифровка)

## Приложение 1.2.

Шаблон оформления отчета о прохождении практики, содержащего базовую и информационно-вспомогательную информацию согласно структуре, указанной в индивидуальном задании


НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «МОСКОВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ «СИНЕРГИЯ» Факультет _____ Кафедра _____
<b>ОТЧЕТ</b> о прохождении _____ практики по профессиональному модулю ПМ.ХХ в период с «__» _____ 20__ г. по «__» _____ 20__ г. Специальность ХХ.ХХ.ХХ _____
ФИО обучающегося: _____ Группа: _____ ФИО Руководителя: _____


## Содержание

1. Инструктаж по соблюдению правил противопожарной безопасности, правил охраны труда, техники безопасности, санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов
2. Изучение организационной структуры исследуемого предприятия
3. Сбор информации об объекте практики и анализ содержания источников
4. Экспериментально-практическая работа. Приобретение необходимых знаний, умений и практического опыта работы по специальности в рамках освоения вида деятельности ВД Х. \_\_\_\_\_
5. Обработка и систематизация полученного фактического материала



## Аттестационный лист

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. обучающегося)  
обучающий(ая)ся группы \_\_\_\_\_ по специальности **XX.XX.XX** \_\_\_\_\_,  
(шифр) (код и наименование специальности)  
успешно прошел(ла) \_\_\_\_\_ практику по профессиональному модулю  
(наименование вида практики)  
ПМ.XX

\_\_\_\_\_  
(наименование профессионального модуля)  
в объеме \_\_\_\_\_ часов<sup>5</sup> с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года по «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года<sup>6</sup>.

**I. Заключение-анализ результатов освоения программы практики:**

Индивидуальное задание по \_\_\_\_\_ практике  
(наименование вида практики)  
по профессиональному модулю ПМ.XX \_\_\_\_\_ обучающимся  
(наименование профессионального модуля)

(нужное отметить ✓):

- выполнено;
- выполнено не в полном объеме;
- не выполнено;

**Работа с источниками информации (нужное отметить ✓):****Обучающийся:**

- осуществил подборку необходимых документов и статистических данных, которые могут быть использованы при подготовке к сдаче экзамена по модулю/ экзамена квалификационного;
- осуществил подборку необходимых документов и статистических данных, которые частично могут быть использованы при подготовке к сдаче экзамена по модулю/ экзамена квалификационного;
- не осуществил подборку необходимых документов и статистических данных, или данные материалы не могут быть использованы при подготовке к сдаче экзамена по модулю/ экзамена квалификационного;

**Владение материалом по \_\_\_\_\_ практике (нужное отметить ✓):**  
(наименование вида практики)**Обучающийся:**

- умело анализирует полученный во время практики материал;
- анализирует полученный во время практики материал;
- недостаточно четко и правильно анализирует полученный во время практики материал;
- неправильно анализирует полученный во время практики материал;

<sup>5</sup> Объем часов указывается из расчета 36 часов в неделю. Например, определен срок организации практической подготовки – 2 недели, что составляет 72 часа.

<sup>6</sup> Сроки организации практической подготовки определяются учебным планом в соответствии с календарным учебным графиком.

Задачи, поставленные на период \_\_\_\_\_ практики,  
(наименование вида практики)

обучающимся (нужное отметить ✓):

- решены в полном объеме;
- решены в полном объеме, но не полностью раскрыты;
- решены частично, нет четкого обоснования и детализации;
- не решены;

Спектр выполняемых обучающимся функций в период прохождения  
\_\_\_\_\_ практики области профессиональной деятельности  
(наименование вида практики)

по профессиональному модулю ПМ.ХХ \_\_\_\_\_ (нужное отметить ✓):  
(наименование профессионального модуля)

- соответствует;
- в основном соответствует;
- частично соответствует;
- не соответствует;

Оформление обучающимся отчета по \_\_\_\_\_ практике  
(наименование вида практики)

(нужное отметить ✓):

- отчет о прохождении практики оформлен правильно;
- отчет о прохождении практики оформлен с незначительными недостатками;
- отчет о прохождении практики оформлен с недостатками;
- отчет о прохождении практики оформлен неверно;

В соответствии с видами работ, предусмотренными рабочей программой  
профессионального модуля ПМ.ХХ \_\_\_\_\_, обучающийся  
(наименование профессионального модуля)

продемонстрировал следующий уровень владения общими компетенциями:

- высокий;
- средний;
- низкий;

В соответствии с видами работ, предусмотренными рабочей программой  
профессионального модуля ПМ.ХХ \_\_\_\_\_, обучающийся  
(наименование профессионального модуля)

продемонстрировал следующий уровень владения профессиональными  
компетенциями:

- высокий;
- средний;
- низкий.

Примечание:

- Высокий уровень – обучающийся уверенно демонстрирует готовность и способность к самостоятельной профессиональной деятельности не только в стандартных, но и во внештатных ситуациях.
- Средний уровень – обучающийся выполняет все виды профессиональной деятельности в стандартных ситуациях уверенно, добросовестно, эффективно.
- Низкий уровень – при выполнении профессиональной деятельности обучающийся нуждается во внешнем сопровождении и контроле.

## II. Критерии и показатели оценивания результатов прохождения практики:

№ п/п	Наименование показателя	Максимальное количество баллов	Оценка качества выполнения каждого вида работ (в баллах)
<b>1. Качество подобранного материала для проведения анализа</b>			
1.1.	Наличие источников информации в соответствии с	5	

	индивидуальным заданием		
1.2.	Наличие актуальных первичных данных, материалов	5	
<b>2. Качественная оценка проведенного анализа источников и собранных материалов</b>			
2.1.	Выполнение требований к содержательной части отчета, соответствие видов работы индивидуальному заданию	20	
2.2.	Оценка степени самостоятельности проведенного анализа	20	
2.3.	Оценка качества проведенного анализа собранных материалов, данных	20	
<b>3. Выполнение общих требований к проведению практики</b>			
3.1.	Выполнение требований к экспериментально-практической работе в рамках освоения вида деятельности ВД Х. _____ _____	20	
3.2.	Выполнение требований к оформлению отчета по практике, содержащего базовую и информационно-вспомогательную информацию по итогам ее прохождения	10	
	<b>Итого:</b>	100	

Замечания руководителя практики от Образовательной организации:

---



---



---



---



---



---



---

Руководитель практики  
от Образовательной организации

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

## II. ПРИЛОЖЕНИЯ

(комплект отчетной документации в случае, если обучающийся проходит практическую подготовку на базе Профильной организации)



### Приложение 2.1.

Шаблон оформления индивидуального задания

Негосударственное образовательное частное учреждение  
высшего образования  
«Московский университет «Синергия»

**УТВЕРЖДАЮ**  
Декан факультета

\_\_\_\_\_  
Университета «Синергия»

\_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

М.П.

Специальность: \_\_\_\_\_  
(код и наименование специальности)

### Индивидуальное задание

по \_\_\_\_\_ практике  
(наименование вида практики)

по профессиональному модулю ПМ.ХХ \_\_\_\_\_  
(наименование профессионального модуля)

обучающегося группы \_\_\_\_\_  
(шифр)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. обучающегося)

№ п/п	Виды работ	Период выполнения работ <sup>7</sup>
6.	<p><b>Ознакомительная лекция, включая инструктаж по соблюдению правил противопожарной безопасности, правил охраны труда, техники безопасности, санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов.</b></p> <p>Пройти инструктивное совещание с ответственным лицом (руководителем) от Профильной организации, на котором ознакомиться с кругом обязанностей по определенным видам работ, связанным с будущей профессиональной деятельностью, а также уточнить правила в отношении субординации, внешнего вида, внутреннего трудового распорядка и режима конфиденциальности.</p> <p>Пройти инструктаж по соблюдению правил противопожарной безопасности, правил охраны труда, техники безопасности, санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов (в случае медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов деятельности – принести подтверждающую справку из медицинского учреждения).</p>	<i>Первый день практической подготовки</i>


<sup>7</sup> Сроки организации практической подготовки определяются учебным планом в соответствии с календарным учебным графиком.

7.	<p><b>Изучение организационной структуры Профильной организации – базы прохождения практики.</b></p> <p>Знакомство с профилем деятельности организации в целом и со структурой подразделения прохождения практики.</p> <p>Изучение нормативных документов, регламентирующих деятельность Профильной организации.</p> <p>....</p> <p>....</p> <p>....</p>	
8.	<p><b>Сбор информации об объекте практики и анализ содержания источников.</b></p> <p>....</p> <p>....</p> <p>....</p>	<p><i>Со второго по предпоследний день практической подготовки</i></p>
9.	<p><b>Экспериментально-практическая работа. Приобретение необходимых умений и практического опыта работы по специальности в рамках освоения вида деятельности ВД Х.</b></p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>....</p> <p>....</p> <p>....</p>	
10.	<p><b>Обработка и систематизация полученного фактического материала.</b></p> <p>С целью подготовки к сдаче экзамена по модулю/ экзамена квалификационного по профессиональному модулю ПМ.ХХ _____ осуществить комплексный анализ результатов выполненных видов работ, оформить презентационные материалы, разработать свои предложения и рекомендации на основе сравнения полученных в процессе обучения теоретических знаний с навыками, полученными в период прохождения практики.</p>	<p><i>Предпоследний день практической подготовки</i></p>
11.	<p><b>Оформление отчетных документов о прохождении практики и экспертная оценка результатов ее прохождения.</b></p> <p><i>Оформить отчет о прохождении практики</i> в формате презентации PowerPoint, содержащий базовую и информационно-вспомогательную информацию, согласно структуре, указанной в настоящем индивидуальном задании.</p> <p><i>Оформить справку</i>, заверенную подписью и печатью (при наличии) ответственного лица от Профильной организации, содержащую сведения о прохождении практики.</p> <p>Разместить полностью оформленный комплект отчетной документации по практике в электронной информационно-образовательной среде Университета «Синергия» на платформе <a href="https://lms.synergy.ru">lms.synergy.ru</a> руководителю практики от Образовательной организации для экспертной оценки результатов ее прохождения.</p>	<p><i>Последний день практической подготовки</i></p>

Обучающийся индивидуальное задание получил(а): \_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (расшифровка)

## Приложение 2.2.

Шаблон оформления отчета о прохождении практики, содержащего базовую и информационно-вспомогательную информацию согласно структуре, указанной в индивидуальном задании


НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «МОСКОВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ «СИНЕРГИЯ» Факультет _____ Кафедра _____
<b>ОТЧЕТ</b> о прохождении _____ практики по профессиональному модулю ПМ.ХХ в период с «__» _____ 20__ г. по «__» _____ 20__ г. Специальность ХХ.ХХ.ХХ _____
ФИО обучающегося: _____ Группа: _____ ФИО Руководителя: _____


## Содержание

1. Инструктаж по соблюдению правил противопожарной безопасности, правил охраны труда, техники безопасности, санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов
2. Изучение организационной структуры исследуемого предприятия
3. Сбор информации об объекте практики и анализ содержания источников
4. Экспериментально-практическая работа. Приобретение необходимых знаний, умений и практического опыта работы по специальности в рамках освоения вида деятельности ВД Х. \_\_\_\_\_
5. Обработка и систематизация полученного фактического материала



**Аттестационный лист**

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. обучающегося)  
обучающий(ая)ся группы \_\_\_\_\_ по специальности **XX.XX.XX** \_\_\_\_\_,  
(шифр) (код и наименование специальности)  
успешно прошел(ла) \_\_\_\_\_ практику по профессиональному модулю  
(наименование вида практики)  
ПМ.XX

\_\_\_\_\_  
(наименование профессионального модуля)  
в объеме \_\_\_\_\_ часов<sup>8</sup> с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года по «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года<sup>9</sup>.

**I. Заключение-анализ результатов освоения программы практики:**

Индивидуальное задание по \_\_\_\_\_ практике по  
(наименование вида практики)  
профессиональному модулю ПМ.XX \_\_\_\_\_ обучающимся  
(наименование профессионального модуля)

(нужное отметить ✓):

- выполнено;
- выполнено не в полном объеме;
- не выполнено;

**Работа с источниками информации (нужное отметить ✓):**

**Обучающийся:**

- осуществил подборку необходимых документов и статистических данных, которые могут быть использованы при подготовке к сдаче экзамена по модулю/ экзамена квалификационного;
- осуществил подборку необходимых документов и статистических данных, которые частично могут быть использованы при подготовке к сдаче экзамена по модулю/ экзамена квалификационного;
- не осуществил подборку необходимых документов и статистических данных, или данные материалы не могут быть использованы при подготовке к сдаче экзамена по модулю/ экзамена квалификационного;

**Владение материалом по \_\_\_\_\_ практике (нужное отметить ✓):**  
(наименование вида практики)

**Обучающийся:**

- умело анализирует полученный во время практики материал;
- анализирует полученный во время практики материал;
- недостаточно четко и правильно анализирует полученный во время практики материал;

<sup>8</sup> Объем часов указывается из расчета 36 часов в неделю. Например, определен срок организации практической подготовки – 2 недели, что составляет 72 часа.

<sup>9</sup> Сроки организации практической подготовки определяются учебным планом в соответствии с календарным учебным графиком.

- неправильно анализирует полученный во время практики материал;

**Задачи, поставленные на период \_\_\_\_\_ практики,**  
(наименование вида практики)

**обучающимся (нужное отметить ✓):**

- решены в полном объеме;
- решены в полном объеме, но не полностью раскрыты;
- решены частично, нет четкого обоснования и детализации;
- не решены;

**Спектр выполняемых обучающимся функций в период прохождения**  
\_\_\_\_\_ **практики области профессиональной**  
(наименование вида практики)  
**деятельности по профессиональному модулю ПМ.ХХ \_\_\_\_\_**  
(наименование профессионального модуля)

**(нужное отметить ✓):**

- соответствует;
- в основном соответствует;
- частично соответствует;
- не соответствует;

**Оформление обучающимся отчета по \_\_\_\_\_ практике**  
(наименование вида практики)

**(нужное отметить ✓):**

- отчет о прохождении практики оформлен правильно;
- отчет о прохождении практики оформлен с незначительными недостатками;
- отчет о прохождении практики оформлен с недостатками;
- отчет о прохождении практики оформлен неверно;

**В соответствии с видами работ, предусмотренными рабочей программой**  
**профессионального модуля ПМ.ХХ \_\_\_\_\_,**  
(наименование профессионального модуля)

**обучающийся продемонстрировал следующий уровень владения общими**  
**компетенциями:**

- высокий;
- средний;
- низкий;

**В соответствии с видами работ, предусмотренными рабочей программой**  
**профессионального модуля ПМ.ХХ \_\_\_\_\_,**  
(наименование профессионального модуля)

**обучающийся продемонстрировал следующий уровень владения**  
**профессиональными компетенциями:**

- высокий;
- средний;
- низкий.

*Примечание:*

- Высокий уровень – обучающийся уверенно демонстрирует готовность и способность к самостоятельной профессиональной деятельности не только в стандартных, но и во внештатных ситуациях.
- Средний уровень – обучающийся выполняет все виды профессиональной деятельности в стандартных ситуациях уверенно, добросовестно, эффективно.
- Низкий уровень – при выполнении профессиональной деятельности обучающийся нуждается во внешнем сопровождении и контроле.

**II. Критерии и показатели оценивания результатов прохождения практики:**

№ п/п	Наименование показателя	Максимальное количество баллов	Оценка качества выполнения каждого вида работ (в баллах)
<b>4. Качество подобранного материала для проведения анализа</b>			
1.1.	Наличие источников информации в соответствии с индивидуальным заданием	5	
1.2.	Наличие актуальных первичных данных, материалов	5	
<b>5. Качественная оценка проведенного анализа источников и собранных материалов</b>			
2.1.	Выполнение требований к содержательной части отчета, соответствие видов работы индивидуальному заданию	20	
2.2.	Оценка степени самостоятельности проведенного анализа	20	
2.3.	Оценка качества проведенного анализа собранных материалов, данных	20	
<b>6. Выполнение общих требований к проведению практики</b>			
3.1.	Выполнение требований к экспериментально-практической работе в рамках освоения вида деятельности ВД Х. _____ _____	20	
3.2.	Выполнение требований к оформлению отчета по практике, содержащего базовую и информационно-вспомогательную информацию по итогам ее прохождения	10	
	<b>Итого:</b>	100	

Замечания руководителя практики от Образовательной организации:

---



---



---

Руководитель практики  
от Образовательной организации

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Декану факультета \_\_\_\_\_  
Университета «Синергия»  
Фамилия И.О.

от \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. ответственного лица  
от Профильной организации)

## СПРАВКА<sup>10</sup>

Дана \_\_\_\_\_ в том, что  
(Ф.И.О. обучающегося полностью)  
он(а) действительно проходил(а) \_\_\_\_\_  
(наименование вида практики)  
(\_\_\_\_\_ недели) в  
(количество недель)  
\_\_\_\_\_  
(наименование Профильной организации)

с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
Обучающийся(аяся) \_\_\_\_\_ успешно прошел(а)  
(фамилия, инициалы обучающегося)

инструктаж по соблюдению правил противопожарной безопасности, правил охраны труда, техники безопасности, санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов, после чего был(а) допущен(а) к выполнению определенных индивидуальным заданием видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

К должностным обязанностям и поставленным задачам в соответствии с индивидуальным заданием практикант относился добросовестно, проявляя интерес к работе. Порученные задания выполнил в полном объеме в установленные программой практики сроки.

Ответственное лицо от  
Профильной организации  
М.П. (при наличии)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

<sup>10</sup> Справка оформляется на фирменном бланке Профильной организации (при наличии).

Рассмотрено  
на заседании Ученого совета  
Университета «Синергия»  
протокол № 11 от 28.11.2025 г.

**УТВЕРЖДАЮ**  
Ректор Университета «Синергия»  
кандидат экономических наук, доцент  
А. И. Васильев  
01.12.2025 г.

**Рабочая программа  
профессионального модуля  
ПМ.02 «Настройка и обеспечение работоспособности программных и  
аппаратных средств устройств инфокоммуникационных систем»  
(МДК.02.01 Настройка и сопровождение программного обеспечения сетевых  
устройств инфокоммуникационных систем;  
МДК.02.02 Настройка и сопровождение аппаратно-программного  
обеспечения рабочих мест пользователей;  
УП.02.01 Учебная практика;  
ПП.02.01 Производственная практика;  
ПМ.02.ЭК Экзамен по модулю)**

**Профессия: 09.01.05 Оператор технической поддержки  
Квалификация выпускника: оператор технической поддержки  
Форма обучения: очная**

## Содержание

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ...3	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....9	9
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ..... 17	17
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....27	27

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## ПМ.02 Настройка и сопровождение программного обеспечения сетевых устройств инфокоммуникационных систем

### 1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля «Настройка и обеспечение работоспособности программных и аппаратных средств устройств инфокоммуникационных систем» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 09.01.05 Оператор технической поддержки, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 11.11.2022 № 964 и является частью образовательной программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих в части освоения вида деятельности: «Настройка и обеспечение работоспособности программных и аппаратных средств устройств инфокоммуникационных систем».

### 1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля

**В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:**

*владеть навыками:*

- проверки соответствия рабочих мест требованиям инфокоммуникационных систем к оборудованию и программному обеспечению;
- установки инфокоммуникационных систем на рабочих местах согласно трудовому заданию;
- присвоения версий базовым элементам конфигурации инфокоммуникационных систем в соответствии с трудовым заданием;
- инсталляции программного обеспечения устройств инфокоммуникационных систем;
- обновления версий прикладного программного обеспечения, драйверов и операционных систем;
- фиксации отклонений от штатного режима работы инфокоммуникационных систем в соответствии с трудовым заданием;
- установки и настройки программного обеспечения периферийных устройства согласно инструкции;
- установки и подключения сетевых устройств согласно инструкции;
- проверки на корректность установки конфигурации базовых параметров устройств инфокоммуникационных систем и программного обеспечения в соответствии с руководствами;
- проверки функционирования устройств после установки и настройки программного обеспечения;
- запуска процедур контроля состояния работы

инфокоммуникационных систем в соответствии с трудовым заданием;

- регистрации типовых инцидентов;
- классификации, исследования, диагностики, устранения типовых инцидентов согласно инструкции;
- текущего контроля функционирования устройств и виртуальных вычислительных ресурсов;
- защиты информации инфокоммуникационных систем от несанкционированного доступа в соответствии с предъявляемыми требованиями;
- разграничения уровней доступа в соответствии с предъявляемыми требованиями;

**уметь:**

- применять инструкции по установке и эксплуатации периферийного оборудования;
- конфигурировать периферийные устройства;
- задавать базовые параметры, в том числе параметры защиты от несанкционированного доступа к операционным системам;
- применять методы статической и динамической конфигурации параметров операционных систем;
- устанавливать операционные системы;
- устанавливать прикладное ПО;
- применять средства контроля и оценки конфигураций операционных систем;
- проверять правильность настройки устройств инфокоммуникационных систем;
- идентифицировать типовые инциденты функционирования устройств инфокоммуникационных систем;
- устранять возникающие типовые инциденты;
- проводить диагностику инцидента согласно инструкции; оценивать степень критичности инцидентов при работе согласно инструкции;
- задавать базовые параметры, в том числе параметры защиты от несанкционированного доступа к операционным системам;
- применять методы статической и динамической конфигурации параметров операционных систем;
- осуществлять текущий контроль и мониторинг производительности устройств и виртуальных вычислительных ресурсов в соответствии с техническим заданием;
- осуществлять контроль обеспечения уровня защищенности устройств и виртуальных ресурсов от несанкционированного доступа;
- применять средства защиты информации от несанкционированного доступа;

**знать:**

- основы архитектуры аппаратных средств;

- принципы функционирования аппаратных средств вычислительной техники;
- принципы работы операционных систем; основы современных систем управления базами данных;
- основы системного администрирования; модель взаимодействия открытых систем (OSI);
- лицензионные требования по настройке и эксплуатации устанавливаемого программного обеспечения;
- требования охраны труда при работе с программно-аппаратными средствами инфокоммуникационных систем;
- инструкции по установке операционных систем, программного обеспечения;
- инструкции по эксплуатации операционных систем, программного обеспечения;
- лицензионные требования по настройке и эксплуатации устанавливаемого программного обеспечения;
- назначение, виды, последовательность проведения профилактических работ;
- основы управления сетевым трафиком;
- регламенты проведения профилактических работ для инфокоммуникационных систем;
- терминологию и правила чтения технической документации;
- требования охраны труда при работе с программно-аппаратными средствами инфокоммуникационных систем;
- конфигурирования базовых параметров устройств инфокоммуникационных систем;
- регламенты проведения профилактических работ для инфокоммуникационных систем;
- терминологию и правила чтения технической документации.
- основ законодательства и нормативных правовых актов в области защиты информации;
- возможных угроз безопасности информации в инфокоммуникационных системах;
- основных средств виртуализации и разграничения уровней доступа к ним;
- основных типов технических средств защиты информации от утечки по техническим каналам;
- способов защиты информации от несанкционированного доступа.

### **Цели и задачи учебной практики**

***Цель учебной практики*** – комплексное освоение студентами вида деятельности «Настройка и обеспечение работоспособности программных и аппаратных средств устройств инфокоммуникационных систем», по профессии 09.01.05 Оператор технической поддержки, формирование общих

и профессиональных компетенций в рамках профессионального модуля «Настройка и обеспечение работоспособности программных и аппаратных средств устройств инфокоммуникационных систем», а также приобретение необходимых умений и опыта практической работы студентами.

***Задачи учебной практики:***

1. Формирование у студентов практических профессиональных умений в рамках профессионального модуля в соответствии с действующим ФГОС по профессии.

2. Приобретение первоначального практического опыта в рамках профессионального модуля.

3. Систематизация, обобщение закрепление и углубление знаний и умений в рамках профессионального модуля.

4. Формирование общих и профессиональных компетенций по требованиям ФГОС указанной профессии, приобретение практического опыта в рамках профессионального модуля.

**Цели и задачи производственной практики**

***Цель производственной практики*** - комплексное освоение студентами вида деятельности «Настройка и обеспечение работоспособности программных и аппаратных средств устройств инфокоммуникационных систем», профессии 09.01.05 Оператор технической поддержки, формирование у обучающегося общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта в рамках профессионального модуля «Настройка и обеспечение работоспособности программных и аппаратных средств устройств инфокоммуникационных систем», предусмотренных ФГОС СПО по профессии.

***Задачи производственной практики:***

1. Применение специальных теоретических знаний, полученных в рамках профессионального модуля, при выполнении конкретных функциональных обязанностей по отдельным должностям.

2. Освоение технологий, используемых в практической деятельности конкретного учреждения в процессе настройки и сопровождения программного обеспечения и сетевых устройств инфокоммуникационных систем.

3. Приобретение опыта настройки и сопровождения аппаратно-программного обеспечения рабочих мест пользователей.

### 1.3. Результаты освоения профессионального модуля

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 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
ПК 2.1	Вводить в эксплуатацию отдельные устройства инфокоммуникационных систем
ПК 2.2	Устанавливать и настраивать системное и прикладное ПО, необходимое для функционирования ИС, в том числе сетевое программное обеспечение и программное обеспечение для защиты от несанкционированного доступа
ПК 2.3	Проверять правильность установки и функционирования устройств после настройки программного обеспечения сетевой инфраструктуры и базовой конфигурации сетевых устройств и программного обеспечения, в том числе - виртуальной сетевой инфраструктуры
ПК 2.4	Настраивать базовые параметры программного обеспечения для учета конфигураций, слежения за производительностью устройств и защиты их от несанкционированного доступа
ПК 2.5	Отслеживать производительность устройств и виртуальных вычислительных ресурсов и их защиту от несанкционированного доступа

## **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

### **ПМ.02 Настройка и обеспечение работоспособности программных и аппаратных средств устройств инфокоммуникационных систем**

#### **2.1. Объем профессионального модуля**

<b>Наименование</b>	<b>квалификация</b>
	<b>оператор технической поддержки</b>
	<b>часов</b>
<b>Всего по ПМ.01, в том числе</b>	<b>600</b>
МДК.01.01, с преподавателем	98
МДК.01.02, с преподавателем	96
<b>Экзамен по МДК</b>	18
<b>Учебная практика</b>	180
<b>Производственная практика</b>	144
<b>Самостоятельная работа</b>	64
<b>Экзамен по модулю</b>	18

## **2.2. Структура профессионального модуля**

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего (учебная нагрузка обучающихся), часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)				Практика, часов	
			Учебная нагрузка обучающихся, часов			внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа, часов	Учебная	
			всего	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия	в т.ч. консультации			
	МДК 02.01 Настройка и сопровождение аппаратно-программного обеспечения сетевых устройств инфокоммуникационных систем	130	98	54		32		
	МДК 02.02 Настройка и сопровождение аппаратно-программного обеспечения рабочих мест пользователей	128	96	64		32		
ОК 09, ПК 2.5	Учебная практика, часов	180					180	
ОК 09, ПК 2.5	Производственная практика, часов	144						
ОК 09, ПК 2.5	Экзамен по модулю	18						
	<b>Всего:</b>	<b>600</b>	<b>194</b>	118	-	<b>64</b>	<b>180</b>	

### 2.3. Тематический план и содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Баллы ТКУ, ПА

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Баллы ТКУ, ПА
---	--	-------------	---------------

**Негосударственное образовательное  
частное учреждение высшего образования  
«Московский финансово-промышленный университет  
«Синергия»**

**Кафедра Психологии**

**УТВЕРЖДАЮ**  
Директор колледжа

\_\_\_\_\_  
**Н.В. Богатырева**  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2019 г.

## **Рабочая программа учебной дисциплины «Психология общения»**

**Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело**

**Квалификация выпускника: специалист  
по гостеприимству**

**Форма обучения: очная**

**Рекомендовано:**

**Обсуждено**  
на заседании кафедры  
**Психологии**  
**26 августа 2019 г.**  
**Протокол № 1**

**Рецензент:**

**Карасев И.В., зав кафедрой  
Педагогики, к.п.н, доцент**

\_\_\_\_\_  
/подпись/

**Составитель(-и) программы:**  
**Позина М.Б., к.псих.н., доцент,**  
**зав.кафедрой Психологии**  
[\*\*MPozina@synergy.ru\*\*](mailto:MPozina@synergy.ru)

**Москва 2019**

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Баллы ТКУ, ПА
<b>1 семестр</b>			
<b>Тема 1.1. Активное сетевое оборудование</b> Формируемые компетенции: ОК 02 ПК 2.1 ПК 2.2	<b>Содержание</b>	<b>8</b>	
	1. Виды активного сетевого оборудования, его назначение. 2. Сетевые карты: виды, основные параметры. Коммутаторы: архитектура, основные параметры, ведущие производители, принципы работы 3. Маршрутизаторы: архитектура, основные параметры, ведущие производители, принципы работы 4. Понятие серверного оборудования.	8	
	<b>Лабораторные работы</b>	<b>8</b>	<b>20</b>
	Лабораторное занятие № 1. Подключение пользователей к локальной сети	2	5
	Лабораторное занятие № 2. Выбор и подключение коммутатора для локальной сети	2	5
	Лабораторное занятие № 3. Подключение пользователей локальной сети к глобальной сети	2	5
	Лабораторное занятие № 4. Разграничение прав доступа пользователей локальной сети	2	5
<b>Тема 1.2. Сетевой доступ. Ethernet</b> Формируемые компетенции: ОК 02 ПК 2.1 ПК 2.2	<b>Содержание</b>	<b>16</b>	
	1. Средства и стандарты подключения физического уровня. 2. Проводное и беспроводное подключение. Управление доступом к среде. 3. MAC адреса. Таблицы MAC-адресов. Способы пересылки на коммутаторах. Сквозная коммутация и буферизация. 4. Протокол разрешения адресов. Настройка режимов и скорости. Настройка портов коммутатора. 5. Расширенное администрирование сетей	16	
	<b>Лабораторные работы</b>	<b>16</b>	<b>25</b>
	Лабораторное занятие № 5. Настройка проводного подключения	2	5
	Лабораторное занятие № 6. Настройка беспроводного подключения	2	5
	Лабораторное занятие № 7. Получение таблицы MAC-адресов	4	5
	Лабораторное занятие № 8. Настройка сетевых интерфейсов и сетевых соединений	4	5
	Лабораторное занятие № 9. Сетевое администрирование	4	5



Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Баллы ТКУ, ПА
Формируемые компетенции: ОК 02 ПК 2.2 ПК 2.3	4. Назначение, виды, последовательность проведения профилактических работ.		
	<b>Тематика практических занятий (лабораторных) Лабораторные работы</b>	<b>16</b>	<b>30</b>
	Лабораторное занятие № 15. Мониторинг сети с целью выявления типовых инцидентов.	2	5
	Лабораторное занятие № 16. Мониторинг сети с целью выявления угроз безопасности.	2	5
	Лабораторное занятие № 17. Оценка степени критичности инцидентов при работе согласно инструкции.	4	5
	Лабораторное занятие № 18. Обнаружение возникающих типовых инцидентов.	2	5
	Лабораторное занятие № 19. Устранение возникающих типовых инцидентов.	2	5
	Лабораторное занятие № 20. Сбор информации о сетевом трафике.	4	5
<b>Самостоятельная учебная работа при изучении МДК.02.01 Настройка и сопровождение аппаратно-программного обеспечения сетевых устройств инфокоммуникационных систем</b> Подготовка к практическим занятиям с использованием методических указаний преподавателя, выполнение индивидуальных заданий, дополнительной учебной литературы, ресурсов интернет. Оформление отчетов о выполнении заданий лабораторных работ и подготовка их к защите. Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной технической литературы. Работа со справочной литературой.	<b>18</b>		
<b>МДК.02.01 (всего)</b>	<b>130/32</b>	<b>100</b>	
<b>МДК 02.02 Настройка и сопровождение аппаратно-программного обеспечения рабочих мест пользователей</b>			
<b>1 семестр</b>			
<b>Тема 2.1. Настройка и сопровождение системного программного обеспечения ОС Astra Linux</b> Формируемые компетенции: ОК 01 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5	<b>Содержание</b>	<b>12</b>	
	1. Виды и принципы работы операционных систем персональных компьютеров. 2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение. Версии программного обеспечения. 3. Особенности сетевых операционных систем 4. Загрузка, установка и обновление операционной системы на компьютерах и ноутбуках пользователей 5. Контроль версий и совместимости системного программного обеспечения. 6. Создание и сохранение образа установленной	12	

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Баллы ТКУ, ПА
	<p>операционной системы. 7. Особенности операционных систем персональных мобильных устройств. 8. Антивирусные программы: установка, обновление базы, настройки. 9. Архиваторы: виды, особенности, пересылка. 10. Экосистема продуктов ПАО Группа Астра («Кубик продуктов»).</p>		
	<b>Лабораторные работы</b>	<b>24</b>	<b>50</b>
	Лабораторное занятие № 1. Установка операционной системы ОС Astra Linux.	4	10
	Лабораторное занятие № 2. Настройка дополнительных параметров в ОС Astra Linux.	6	10
	Лабораторное занятие № 3. Обновление операционной системы Astra Linux.	4	10
	Лабораторное занятие № 4. Проверка компьютеров на наличие вирусов и потенциальных угроз безопасности информации.	4	10
	Лабораторное занятие № 5. Использование справочных ресурсов.	6	10
<p><b>Тематика самостоятельной учебной работы при изучении МДК 02.02 Настройка и сопровождение аппаратно-программного обеспечения рабочих мест пользователей</b></p> <p>Подготовка практическим занятиям с использованием методических указаний преподавателя, выполнение индивидуальных заданий, дополнительной учебной литературы, ресурсов интернет. Оформление отчётов о выполнении заданий лабораторных работ и подготовка их к защите. Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной технической литературы. Работа со справочной литературой.</p>		<b>10</b>	
	<b>2 семестр</b>		
<p><b>Тема 2.2. Настройка и сопровождение прикладного программного обеспечения ОС Astra Linux</b></p> <p>Формируемые компетенции: ОК 01 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5</p>	<b>Содержание</b>	<b>20</b>	
	<p>1. Виды и назначение прикладных программ: классификация по типу, применению, типу запуска.</p> <p>2. Браузеры: установка, настройка, обновление. Облачные сервисы: пользовательские настройки.</p> <p>3. Программы обработки текстовых и табличных документов: установка, настройка, обновление</p> <p>4. Программы обработки изображений: установка, настройка, обновление.</p> <p>5. Программы обработки и</p>	20	

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Баллы ТКУ, ПА
	<p>воспроизведения видео- и аудиоинформации: установка, настройка, обновление</p> <p>6. Основы организации баз данных. Основы систем управления базами данных.</p> <p>7. Профессиональное программное обеспечение: принципы сопровождения.</p> <p>8. Средства разработчика: основные сведения по особенностям установки и настройки.</p> <p>9. Особенности прикладного программного обеспечения персональных мобильных устройств..</p> <p>10. Прикладное программное обеспечение, входящее в стандартную установку ОС Astra Linux</p>		
	<b>Тематика практических занятий (лабораторных работ)</b>	<b>40</b>	<b>50</b>
	Лабораторное занятие № 6. Установка прикладного программного обеспечения в ОС Linux	8	10
	Лабораторное занятие № 7. Настройки браузеров: настройка вкладок, синхронизация на нескольких устройствах, файлы cookie, кеш, скрытие рекламы, средства разработчика и обеспечение возможности защиты при работе в сети интернет. Настройки браузеров в ОС Linux.	8	10
	Лабораторное занятие № 8. Установка средств обработки изображений	8	10
	Лабораторное занятие № 9. Установка средств обработки видео- и аудиоконтента	8	10
	Лабораторное занятие № 10. Создание и заполнение типовой базы данных.	8	10
	<p><b>Тематика самостоятельной учебной работы при изучении МДК 02.02 Настройка и сопровождение аппаратно-программного обеспечения рабочих мест пользователей</b></p> <p>Подготовка практическим занятиям с использованием методических указаний преподавателя, выполнение индивидуальных заданий, дополнительной учебной литературы, ресурсов интернет.</p> <p>Оформление отчётов о выполнении заданий лабораторных работ и подготовка их к защите.</p> <p>Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной технической литературы.</p> <p>Работа со справочной литературой.</p>	<b>22</b>	
	<b>МДК.02.02 (всего)</b>	<b>128/32</b>	<b>100</b>
	<b>Учебная практика</b> <b>Виды работ:</b>	<b>180</b>	100 Форма

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Баллы ТКУ, ПА
	<p>применение инструкций по установке и эксплуатации периферийного оборудования ОС Astra Linux;  конфигурирование периферийных устройств;  задание базовых параметров, в том числе параметров защиты от несанкционированного доступа к операционным системам;  применение методов статической и динамической конфигурации параметров операционных систем;  установка операционных систем;  установка СУБД ОС Astra Linux;  установка прикладное ПО ОС Astra Linux;  применение средств контроля и оценки конфигураций операционных систем;  проверка правильности настройки устройств инфокоммуникационных систем;  использование контрольно-измерительного оборудования для проверки электрических соединений устройств инфокоммуникационных систем;  идентификация типовых инцидентов функционирования устройств инфокоммуникационных систем;  устранение возникающих типовых инцидентов;  проведение диагностики инцидента согласно инструкции;  оценка степени критичности инцидентов при работе согласно инструкции;  задание базовых параметров, в том числе параметров защиты от несанкционированного доступа к операционным системам;  применять методы статической и динамической конфигурации параметров операционных систем.</p>		<p>отчетности<sup>1</sup>  –  отчет по практике</p>
<p><b>Производственная практика</b>  <b>Виды работ</b>  Инсталляция программного обеспечения устройств инфокоммуникационных систем.  Конфигурирование базовых параметров устройств инфокоммуникационных систем согласно заданию.  Проверка на корректность установки конфигурации базовых параметров устройств инфокоммуникационных систем и программного обеспечения в соответствии с руководствами.  Проверка функционирования устройств после установки и настройки программного обеспечения .  Обновление версий прикладного программного обеспечения, драйверов и операционных систем.  Фиксация отклонений от штатного режима работы инфокоммуникационных систем в соответствии с трудовым заданием.  Запуск процедур контроля состояния работы инфокоммуникационных систем в соответствии с трудовым заданием.  Проверка соответствия рабочих мест требованиям</p>		<p><b>144</b></p>	<p>100  Форма отчетности<sup>2</sup>  –  отчет по практике</p>

<sup>1</sup> См.Приложения

<sup>2</sup> См.Приложения

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Баллы ТКУ, ПА
	<p>инфокоммуникационных систем к оборудованию и программному обеспечению.</p> <p>Установка инфокоммуникационных систем на рабочих местах согласно трудовому заданию.</p> <p>Присвоение версий базовым элементам конфигурации инфокоммуникационных систем в соответствии с трудовым заданием</p> <p>Установка и настройка программного обеспечения периферийных устройства согласно инструкции.</p> <p>Установка и подключение сетевых устройств согласно инструкции</p> <p>Обнаружение типовых инцидентов; регистрации типовых инцидентов</p> <p>Классификация, исследование, диагностика, устранение типовых инцидентов согласно инструкции.</p>		
<b>МДК.02.01 (всего)</b>		<b>130/32</b>	<b>Зачет с оценкой 100</b>
<b>МДК.02.02 (всего)</b>		<b>128/32</b>	<b>Зачет с оценкой 100</b>
<b>Учебная практика</b>		<b>180</b>	<b>Зачет с оценкой 100</b>
<b>Производственная практика</b>		<b>144</b>	<b>Зачет с оценкой 100</b>
<b>Экзамен по модулю</b>		<b>18</b>	<b>100</b>
<b>Итого ПМ.02</b>		<b>600/64</b>	

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ**

#### **ПМ.02 Настройка и обеспечение работоспособности программных и аппаратных средств устройств инфокоммуникационных систем**

##### **(МДК.02.01 Настройка и сопровождение программного**

##### **обеспечения сетевых устройств инфокоммуникационных систем**

##### **МДК.02.02 Настройка и сопровождение аппаратно-программного обеспечения рабочих мест пользователей)**

#### **3.1. Материально-техническое обеспечение**

**МДК.02.01 Настройка и сопровождение программного обеспечения сетевых устройств инфокоммуникационных систем Учебные аудитория,** для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой: специализированная мебель (мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя), технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории (персональный компьютер, колонки, мультимедийное оборудование (проектор, экран)).

**Учебная аудитория** для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации: специализированная мебель и технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории (мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя, персональный компьютер; мультимедийное оборудование (проектор, экран)).

**Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций:** специализированная мебель и технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории (мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя, персональный компьютер; мультимедийное оборудование (проектор, экран)).

#### **Помещение для самостоятельной работы обучающихся**

##### **Основное оборудование:**

оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

#### **Помещение для организации воспитательной работы**

Оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

#### **МДК.02.02 Настройка и сопровождение аппаратно-программного обеспечения рабочих мест пользователей**

**Учебные аудитория,** для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой: специализированная мебель

(мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя), технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории (персональный компьютер, колонки, мультимедийное оборудование (проектор, экран)).

**Учебная аудитория** для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации: специализированная мебель и технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории (мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя, персональный компьютер; мультимедийное оборудование (проектор, экран)).

**Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций:** специализированная мебель и технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории (мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя, персональный компьютер; мультимедийное оборудование (проектор, экран)).

#### **Помещение для самостоятельной работы обучающихся**

##### Основное оборудование:

оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

#### **Помещение для организации воспитательной работы**

Оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

#### ***Основные источники:***

1. Гуров В.В. Архитектура и организация ЭВМ : учебное пособие для СПО / Гуров В.В., Чуканов В.О.. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2025. — 182 с. — ISBN 978-5-4488-0363-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/153344.html>

2. Технологии защиты информации в компьютерных сетях : учебное пособие для СПО / Н. А. Руденков, А. В. Пролетарский, Е. В. Смирнова, А. М. Суоров. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2024. — 368 с. — ISBN 978-5-4488-1014-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/139767.html>

#### ***Дополнительная литература:***

3. Уймин, А. Г. Технические средства информатизации : практикум для СПО / А. Г. Уймин. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2023. — 434 с. — ISBN 978-5-4488-1589-8, 978-5-4497-2023-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/128552.html>

4. Олифер, В. Г. Основы сетей передачи данных : учебное пособие для СПО / В. Г. Олифер, Н. А. Олифер. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2024. — 219 с. — ISBN 978-5-4488-1007-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/139760.html>

**Официальные издания:**

1. Бюллетень правовых актов Министерства экономического развития Российской Федерации/Министерство экономического развития Российской Федерации

2. Собрание законодательства Российской Федерации: официальное издание/Администрация Президента Российской Федерации.

**Электронно-библиотечные системы:**

1. Цифровой образовательный ресурс IPR SMART. — [URL:https://www.iprbookshop.ru/](https://www.iprbookshop.ru/).

**Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:**

1. Официальный интернет-портал правовой информации. — [URL: http://pravo.gov.ru/](http://pravo.gov.ru/).

2. Министерство просвещения Российской Федерации. Банк документов. — [URL: https://docs.edu.gov.ru/#activity=106](https://docs.edu.gov.ru/#activity=106).

3. Научная электронная библиотека. — [URL:https://www.elibrary.ru/defaultx.asp](https://www.elibrary.ru/defaultx.asp).

4. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка». — [URL:https://cyberleninka.ru/](https://cyberleninka.ru/).

5. Компьютерная справочная правовая система «КонсультантПлюс» <http://www.consultant.ru/>.

Образовательная организация обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения:

**Лицензионное программное обеспечение:**

1. Windows Professional 10 Russian Upgrade OLP NL AcademicEdition

2. Kaspersky Total Security для

бизнеса Russian Edition (отечественное программное обеспечение)

3. Антивирусная программа Dr.Web (отечественное программное обеспечение)

4. ПО для видеоконференцсвязи и внутренних коммуникаций: ВКурсе (отечественное программное обеспечение <https://vkurse.ru/>)

**свободно распространяемое программное обеспечение**

1. 7-ZIP – архиватор (<https://www.7-zip.org/>)

2. OpenOffice (<https://www.openoffice.org/ru/>)
  3. PDF24 Toolbox (<https://www.pdf24.org/ru/>)
  4. GIMP (редактор растровой графики) ([www.gimp.org](http://www.gimp.org))
- Inkscape (векторная графика) ([www.inkscape.org](http://www.inkscape.org))

### ***Информационные ресурсы сети Интернет:***

№	Наименование портала (издания, курса, документа)	Ссылка
1.	Методика синтеза конфигураций инфокоммуникационных систем (elibrary.ru)	<a href="https://elibrary.ru/item.asp?id=187641">https://elibrary.ru/item.asp?id=187641</a>
2.	Что такое программное обеспечение, виды, классификации (digitalocean.ru)	<a href="https://digitalocean.ru/n/programmnoe-enie/?ysclid=lthd2u749p645640872">https://digitalocean.ru/n/programmnoe-enie/?ysclid=lthd2u749p645640872</a>
3.	Программное обеспечение: понятие и основные виды (gb.ru)	<a href="https://gb.ru/blog/programmnoe-enie/?ysclid=lthd1pyu9b710055688">https://gb.ru/blog/programmnoe-enie/?ysclid=lthd1pyu9b710055688</a>
4.	НОУ ИНТУИТ   Введение в программные системы и их разработку. Лекция 2: Классификация программного обеспечения (intuit.ru)	<a href="https://intuit.ru/studies/courses/3632/8e/14291?page=2&amp;ysclid=lthd0dcyeh25">https://intuit.ru/studies/courses/3632/8e/14291?page=2&amp;ysclid=lthd0dcyeh25</a>
5.	Проектирование инфокоммуникационной инфраструктуры предприятия (kai.ru)	<a href="https://elibs.kai.ru/docs_file/596/HT">https://elibs.kai.ru/docs_file/596/HT</a>
6.	Обзор отечественной операционной системы Astra Linux	<a href="https://www.ixbt.com/live/sw/ustanovka-rossiyskoy-operacionnoy-sistemy-astralinux.html?ysclid=m6eyptxhoa153407989">https://www.ixbt.com/live/sw/ustanovka-rossiyskoy-operacionnoy-sistemy-astralinux.html?ysclid=m6eyptxhoa153407989</a>
7.	Российская операционная система Astra Linux	<a href="https://astralinux.ru/">https://astralinux.ru/</a>
8.	Операционные системы Astra Linux - Справочный центр - Справочный центр Astra Linux	<a href="https://wiki.astralinux.ru/">https://wiki.astralinux.ru/</a>

### **3.3. Организация образовательного процесса**

Организации образовательного процесса должны способствовать применяемые в учебных заведениях методы дисциплинарной ответственности преподавателя и учащихся, строгое и систематическое планирование занятий, своевременное их проведение на должном педагогическом уровне.

**Порядок проведения учебных занятий по профессиональному модулю ПМ.02 Настройка и обеспечение работоспособности программных и аппаратных средств устройств инфокоммуникационных систем (МДК.02.01 Настройка и сопровождение программного обеспечения сетевых устройств инфокоммуникационных систем; МДК.02.02 Настройка и сопровождение аппаратно-программного обеспечения рабочих мест пользователей) для инвалидов и лиц с ОВЗ**

Создание доступной среды для инвалидов и лиц с ОВЗ (далее – вместе лица/обучающиеся с ОВЗ) является одним из приоритетных направлений современной социальной политики. Доступное профессиональное

образование для лиц с ОВЗ – одно из направлений социальной интеграции данной категории граждан в общество, поскольку образование – наиболее действенный социальный ресурс. Профессиональное образование позволяет лицам с ОВЗ повысить конкурентоспособность на рынке труда, создает основу для равных возможностей, повышает личностный статус.

Содержание рабочей программы профессионального модуля и условия организации обучения по данной рабочей программе профессионального модуля для инвалидов определяются в том числе в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии), для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья - на основе образовательных программ, адаптированных при необходимости для обучения указанных обучающихся (части 1 и 8 статьи 79 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»).

Обучение по данному профессиональному модулю обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется Университетом Синергия с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Выбор методов обучения определяется содержанием обучения, уровнем профессиональной подготовки научно-педагогических работников Университета Синергия, методического и материально-технического обеспечения, особенностями восприятия учебной информации обучающихся с ОВЗ и т.д.

При наличии в Университете Синергия лиц с ОВЗ образовательная деятельность по данному профессиональному модулю проводится:

- в форме контактной работы обучающихся с ОВЗ с педагогическими работниками Университета Синергия и (или) лицами, привлекаемыми Университетом Синергия к реализации данного профессионального модуля на иных условиях (далее – контактная работа). Контактная работа может быть аудиторной, внеаудиторной;

- в форме самостоятельной работы обучающихся с ОВЗ;

- в иных формах, определяемых Университетом Синергия в соответствии с его локальным нормативным актом, содержащим нормы, регулирующие образовательные отношения в части установления порядка организации контактной работы преподавателя с обучающимися.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных образовательных организациях

При обучении по данному профессиональному модулю обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература.

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации, обучающихся с ОВЗ в Университете Синергия созданы фонды оценочных средств, адаптированные для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в ОП результатов обучения и уровень

сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе.

Текущий контроль успеваемости осуществляется преподавателем и/или обучающимся инвалидом или обучающимся с ограниченными возможностями здоровья в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, а также при выполнении индивидуальных работ и домашних заданий, или в режиме тренировочного тестирования в целях получения информации о выполнении обучаемым требуемых действий в процессе учебной деятельности; правильности выполнения требуемых действий; соответствии формы действия данному этапу усвоения учебного материала; формировании действия с должной мерой обобщения, освоения (в том числе автоматизированности, быстроты выполнения) и т.д.

Форма проведения текущей и промежуточной аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости студенту-инвалиду предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на мероприятиях промежуточной аттестации.

Во исполнение приказов Минобрнауки России от 09.11.2015 № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», от 02.12.2015 № 1399 «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») Министерства образования и науки Российской Федерации по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг в сфере образования», письма Минобрнауки России от 12.02.2016 № ВК-270/07 «Об обеспечении условий доступности для инвалидов объектов и услуг в сфере образования» проведены обследование объектов Университета Синергия и услуг в сфере образования, оказываемых ему, на предмет их доступности для лиц с ОВЗ, и паспортизация его зданий.

На основе Паспорта доступности для инвалидов объекта и предоставляемых на нем услуг в сфере образования, разработанного по форме согласно письму Минобрнауки России от 12.02.2016 № ВК-270/07, согласованного с общественной организацией Всероссийского общества инвалидов, утверждён план действий Университета Синергия по повышению значений показателей доступности для инвалидов его объектов и услуг в сфере образования, оказываемых им (Дорожная карта), на период до 2030 г. По итогам проведённой паспортизации Университет Синергия признан условно доступным для лиц с ограниченными возможностями здоровья, что является достаточным основанием для возможности пребывания указанных категорий граждан в Университете Синергия и предоставления им образовательных услуг с учетом дальнейшего увеличения степени его доступности на основе реализации мероприятий Дорожной карты.

Создание безбарьерной среды Университета Синергия учитывает потребности следующих категорий инвалидов и лиц с ограниченными

возможностями здоровья:

- с нарушениями зрения;
- с нарушениями слуха;
- с ограничением двигательных функций.

Обеспечение доступности, прилегающей к Университету Синергия территории, входных путей, путей перемещения внутри здания для различных нозологий.

Территория Университета Синергия соответствует условиям беспрепятственного, безопасного и удобного передвижения маломобильных студентов, обеспечения доступа к зданиям и сооружениям, расположенным на нем. Обеспечено доступность путей движения, наличие средств информационно-навигационной поддержки, дублирование лестниц подъемными устройствами, оборудование лестниц поручнями, контрастная окраска дверей и лестниц, выделение мест для парковки автотранспортных средств инвалидов и лиц с ОВЗ.

В Университете Синергия обеспечен один вход, доступный для лиц с нарушением опорно-двигательного аппарата. Помещения, где могут находиться люди на креслах-колясках, размещены на уровне доступного входа. При ином размещении помещений по высоте здания, кроме лестниц, предусмотрены, подъемные платформы для людей с ограниченными возможностями и лифт.

Комплексная информационная система для ориентации и навигации инвалидов и лиц с ОВЗ в архитектурном пространстве Университета Синергия включает визуальную, звуковую и тактильную информацию.

Наличие оборудованных санитарно-гигиенических помещений для студентов различных нозологий.

На каждом этаже обустроена одна туалетная кабина, доступная для маломобильных обучающихся. В универсальной кабине и других санитарно-бытовых помещениях, предназначенных для пользования всеми категориями студентов с ограниченными возможностями, установлены откидные опорные поручни, откидные сидения.

Наличие специальных мест в аудиториях для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

В каждом специальном помещении (учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования) предусмотрена возможность оборудования по 1-2 места для студентов-инвалидов по каждому виду нарушений здоровья - опорно-двигательного аппарата, слуха и зрения.

В стандартной аудитории первые столы в ряду у окна и в среднем ряду предусмотрены для обучающихся с нарушениями зрения и слуха, а для обучающихся, передвигающихся в кресле-коляске, - выделено 1-2 первых стола в ряду у дверного проема.

Для слабослышащих студентов использование сурдотехнических средств является средством оптимизации учебного процесса, средством компенсации, утраченной или нарушенной слуховой функции.

Технологии беспроводной передачи звука (FM-системы) являются эффективным средством для улучшения разборчивости речи в условиях профессионального обучения.

Учебная аудитория, в которой обучаются студенты с нарушением слуха, оборудована радиоклассом, компьютерной техникой, аудиотехникой (акустический усилитель и колонки), видеотехникой (мультимедийный проектор, экран), мультимедийной системой. Особую роль в обучении слабослышащих также играют видеоматериалы.

В Университете Синергия в наличии брайлевская компьютерная техника, программы-синтезаторы речи.

Компьютерные тифлотехнологии базируются на комплексе аппаратных и программных средств, обеспечивающих преобразование компьютерной информации в доступные для незрячей и слабовидящей формы (звуковое воспроизведение, рельефно-точечный или укрупненный текст), и позволяют обучающимся с нарушением зрения самостоятельно работать на обычном персональном компьютере с программами общего назначения.

Тифлотехнические средства, используемые в учебном процессе студентов с нарушениями зрения: средства для усиления остаточного зрения и средства преобразования визуальной информации в аудио и тактильные сигналы.

Для слабовидящих студентов в лекционных и учебных аудиториях предусмотрена возможность просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для удаленного просмотра.

Для студентов с нарушениями опорно-двигательного аппарата используются альтернативных устройств ввода информации.

При процессе обучения по данному профессиональному модулю используются специальные возможности операционной системы, такие как экранная клавиатура, с помощью которой можно вводить текст, настройка действий при вводе с помощью клавиатуры или мыши.

Для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при их наличии) выбор мест прохождения практик учитывает состояние здоровья и требования по доступности.

### **Общие требования к организации образовательного процесса**

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО по профессии, с рабочим учебным планом, программой профессионального модуля, с расписанием занятий; с требованиями к результатам освоения профессионального модуля: компетенциям, практическому опыту, умениям и знаниям.

В процессе освоения модуля используются активные и интерактивные

формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов: лекции, семинары, практические занятия, в том числе с приглашением работодателей, анализ производственных ситуаций, ознакомительные экскурсии в учреждения будущей профессиональной деятельности обучающихся, и т.п. в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов.

Студентам обеспечивается возможность формирования индивидуальной траектории обучения в рамках программы модуля; организуется самостоятельная работа студентов под управлением преподавателей и предоставляется консультационная помощь.

В рамках профессионального модуля предусмотрены: учебная практика в объеме 180 часов и производственная практика в объеме 144 часов.

Изучение программы модуля завершается экзаменом по модулю, который предполагает представление портфолио профессиональных достижений студента и защиту методических материалов (См. Приложения).

Для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при их наличии) выбор мест прохождения практик учитывает состояние здоровья и требования по доступности.

#### **4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ**

##### **ПМ.02 Настройка и обеспечение работоспособности программных и аппаратных средств устройств инфокоммуникационных систем**

##### **Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по профессиональному модулю**

Образовательное учреждение, реализующее подготовку по программе профессионального модуля, обеспечивает организацию и проведение текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль производится преподавателем в процессе обучения.

Обучение по профессиональному модулю завершается экзаменом по модулю, который проводит экзаменационная комиссия.

Формы и методы текущего и итогового контроля по профессиональному модулю разрабатываются Университетом Синергия и доводятся до сведения обучающихся не позднее начала двух месяцев от начала обучения.

Для текущего и итогового контроля образовательным учреждением создаются фонды оценочных средств (ФОС).

ФОС включают в себя педагогические контрольно–измерительные материалы, предназначенные для определения соответствия (или несоответствия) индивидуальных образовательных достижений основным

показателям результатов подготовки (таблицы).

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки текущего контроля успеваемости	Формы и методы оценки
<i>владеть навыками:</i>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• проверки соответствия рабочих мест требованиям инфокоммуникационных систем к оборудованию и программному обеспечению;</li> <li>• установки инфокоммуникационных систем на рабочих местах согласно трудовому заданию;</li> <li>• присвоения версий базовым элементам конфигурации инфокоммуникационных систем в соответствии с трудовым заданием;</li> <li>• инсталляции программного обеспечения устройств инфокоммуникационных систем;</li> <li>• обновления версий прикладного программного обеспечения, драйверов и операционных систем;</li> <li>• фиксации отклонений от штатного режима работы инфокоммуникационных систем в соответствии с трудовым заданием;</li> <li>• установки и настройки программного обеспечения периферийных устройства согласно инструкции;</li> <li>• установки и подключения сетевых устройств согласно инструкции;</li> <li>• проверки на корректность установки конфигурации базовых параметров устройств инфокоммуникационных систем и программного обеспечения в соответствии с руководствами;</li> <li>• проверки функционирования устройств после установки и настройки программного обеспечения;</li> <li>• запуска процедур контроля состояния работы инфокоммуникационных систем в соответствии с трудовым заданием;</li> <li>• регистрации типовых инцидентов;</li> <li>• классификации, исследования, диагностики, устранения типовых инцидентов согласно инструкции;</li> <li>• текущего контроля функционирования устройств и виртуальных вычислительных ресурсов;</li> <li>• защиты информации инфокоммуникационных систем от несанкционированного доступа в соответствии с предъявляемыми требованиями;</li> </ul>	<p>Лабораторные работы:</p> <p>«10 - 9» – работа выполнена в срок, самостоятельно, правильно поняты и использованы соответствующие формулы, правильно определены соответствующие спецификации, использована требуемая информация, правильно выполнены требуемые расчеты, правильно выбраны совместимые комплектующие, сделаны необходимые выводы, хорошо аргументированы, даны исчерпывающие ответы на все поставленные вопросы;</p> <p>«8 - 7» – работа выполнена в срок, самостоятельно, правильно поняты и использованы соответствующие формулы, правильно определены соответствующие спецификации, использована требуемая информация, правильно выполнены требуемые расчеты, правильно выбраны совместимые комплектующие, сделаны необходимые выводы, хорошо аргументированы, даны ответы на все поставленные вопросы;</p> <p>«6 - 5» – работа выполнена в срок, в основном самостоятельно, использованы соответствующие формулы; определены соответствующие спецификации, имеются ошибки в расчетах; выбраны совместимые</p>	<p><u>Формы контроля обучения:</u></p> <p><i>Текущий контроль:</i></p> <p>Практические занятия: лабораторные занятия с практическими заданиями с использованием персонального компьютера, прохождение практики (отчет по практике)</p> <p>Самостоятельная работа: выполнение практических домашних заданий</p> <p><i>Промежуточная аттестация</i></p> <p><u>Методы оценки результатов обучения:</u> - формализованное наблюдение за деятельностью студента и оценка на практическом занятии;</p> <p>- оценка самостоятельности и творческого подхода;</p> <p>- оценка выполнения индивидуальных заданий;</p> <p>- проверка и оценка отчета и практик</p> <p>накопительная оценка.</p>

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки текущего контроля успеваемости	Формы и методы оценки
<ul style="list-style-type: none"> <li>• разграничения уровней доступа в соответствии с предъявляемыми требованиями;</li> </ul>	<p>комплектующие необходимые, выводы сделаны частично, слабо аргументированы, даны ответы не на все вопросы;</p> <p>«4» – обучающийся подготовил работу самостоятельно или не завершил в срок, описание спецификации содержит незначительные ошибки, выводы и ответы на вопросы отсутствуют.</p> <p>Лабораторные работы:</p> <p>«5 - 4» – работа выполнена в срок, самостоятельно, правильно поняты и использованы соответствующие формулы, правильно определены соответствующие спецификации, использована требуемая информация, правильно выполнены требуемые расчеты, правильно выбраны совместимые комплектующие, сделаны необходимые выводы, хорошо аргументированы, даны исчерпывающие ответы на все поставленные вопросы;</p> <p>«3» – работа выполнена в срок, самостоятельно, правильно поняты и использованы соответствующие формулы, правильно определены соответствующие спецификации, использована требуемая информация, правильно выполнены требуемые расчеты, правильно выбраны совместимые комплектующие, необходимые выводы сделаны частично, хорошо аргументированы, даны ответы на все поставленные вопросы;</p>	

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки текущего контроля успеваемости	Формы и методы оценки
	<p>«2» – работа выполнена в срок, в основном самостоятельно, использованы соответствующие формулы; определены соответствующие спецификации, имеются ошибки в расчетах; выбраны совместимые комплектующие необходимые, выводы сделаны частично, слабо аргументированы, даны ответы не на все вопросы;</p> <p>«1» – обучающийся подготовил работу самостоятельно или не завершил в срок, описание спецификации содержит незначительные ошибки, выводы и ответы на вопросы отсутствуют.</p> <p>знать:</p> <p>100-90 - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.</p> <p>89-70 - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.</p> <p>50-69 - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы,</p>	

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки текущего контроля успеваемости	Формы и методы оценки
	<p>большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.</p> <p>49-0 - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.</p>	
<b>уметь:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• применять инструкции по установке и эксплуатации периферийного оборудования;</li> <li>• конфигурировать периферийные устройства;</li> <li>• задавать базовые параметры, в том числе параметры защиты от несанкционированного доступа к операционным системам;</li> <li>• применять методы статической и динамической конфигурации параметров операционных систем;</li> <li>• устанавливать операционные системы;</li> <li>• устанавливать СУБД;</li> <li>• устанавливать прикладное ПО;</li> <li>• применять средства контроля и оценки конфигураций операционных систем;</li> <li>• проверять правильность настройки устройств инфокоммуникационных систем;</li> <li>• использовать контрольно-измерительное оборудование для проверки электрических соединений устройств инфокоммуникационных систем;</li> <li>• идентифицировать типовые инциденты функционирования устройств инфокоммуникационных систем;</li> <li>• устранять возникающие типовые инциденты;</li> <li>• проводить диагностику инцидента согласно инструкции; оценивать степень критичности инцидентов при работе согласно инструкции;</li> <li>• задавать базовые параметры, в том числе параметры защиты от несанкционированного доступа к</li> </ul>	<p>Лабораторные работы:</p> <p>«10 - 9» – работа выполнена в срок, самостоятельно, правильно поняты и использованы соответствующие формулы, правильно определены соответствующие спецификации, использована требуемая информация, правильно выполнены требуемые расчеты, правильно выбраны совместимые комплектующие, сделаны необходимые выводы, хорошо аргументированы, даны исчерпывающие ответы на все поставленные вопросы;</p> <p>«8 - 7» – работа выполнена в срок, самостоятельно, правильно поняты и использованы соответствующие формулы, правильно определены соответствующие спецификации, использована требуемая информация, правильно выполнены требуемые расчеты, правильно выбраны совместимые комплектующие, необходимые выводы сделаны частично, хорошо аргументированы, даны ответы на все поставленные</p>	<p><u>Формы контроля обучения:</u></p> <p><i>Текущий контроль:</i></p> <p>Практические занятия: лабораторные занятия с практическими заданиями с использованием персонального компьютера, прохождение практики (отчет по практике)</p> <p>Самостоятельная работа: выполнение практических домашних заданий</p> <p><i>Промежуточная аттестация</i></p> <p><u>Методы оценки результатов обучения:</u> - формализованное наблюдение за деятельностью студента и оценка на практическом занятии;</p> <p>- оценка самостоятельности и творческого подхода;</p> <p>- оценка выполнения индивидуальных заданий;</p> <p>- проверка и оценка отчета и практик</p> <p>накопительная оценка.</p>

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки текущего контроля успеваемости	Формы и методы оценки
<p>операционным системам;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• применять методы статической и динамической конфигурации параметров операционных систем;</li> <li>• осуществлять текущий контроль и мониторинг производительности устройств и виртуальных вычислительных ресурсов в соответствии с техническим заданием;</li> <li>• осуществлять контроль обеспечения уровня защищенности устройств и виртуальных ресурсов от несанкционированного доступа;</li> <li>• применять средства защиты информации от несанкционированного доступа;</li> </ul>	<p>вопросы;</p> <p>«6 - 5» – работа выполнена в срок, в основном самостоятельно, использованы соответствующие формулы; определены соответствующие спецификации, имеются ошибки в расчетах; выбраны совместимые комплектующие необходимые, выводы сделаны частично, слабо аргументированы, даны ответы не на все вопросы;</p> <p>«4» – обучающийся подготовил работу самостоятельно или не завершил в срок, описание спецификации содержит незначительные ошибки, выводы и ответы на вопросы отсутствуют.</p> <p>Лабораторные работы:</p> <p>«5 - 4» – работа выполнена в срок, самостоятельно, правильно поняты и использованы соответствующие формулы, правильно определены соответствующие спецификации, использована требуемая информация, правильно выполнены требуемые расчеты, правильно выбраны совместимые комплектующие, сделаны необходимые выводы, хорошо аргументированы, даны исчерпывающие ответы на все поставленные вопросы;</p> <p>«3» – работа выполнена в срок, самостоятельно, правильно поняты и использованы соответствующие формулы, правильно определены соответствующие спецификации, использована</p>	

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки текущего контроля успеваемости	Формы и методы оценки
	<p>требуемая информация, правильно выполнены требуемые расчеты, правильно выбраны совместимые комплектующие, необходимые выводы сделаны частично, хорошо аргументированы, даны ответы на все поставленные вопросы;</p> <p>«2» – работа выполнена в срок, в основном самостоятельно, использованы соответствующие формулы; определены соответствующие спецификации, имеются ошибки в расчетах; выбраны совместимые комплектующие необходимые, выводы сделаны частично, слабо аргументированы, даны ответы не на все вопросы;</p> <p>«1» – обучающийся подготовил работу самостоятельно или не завершил в срок, описание спецификации содержит незначительные ошибки, выводы и ответы на вопросы отсутствуют.</p> <p>знать:</p> <p>100-90 - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.</p> <p>89-70 - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные</p>	

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки текущего контроля успеваемости	Формы и методы оценки
	<p>задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.</p> <p>50-69 - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.</p> <p>49-0 - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.</p>	
<b>знать:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• основы архитектуры аппаратных средств;</li> <li>• принципы функционирования аппаратных средств вычислительной техники;</li> <li>• принципы работы операционных систем; основы современных систем управления базами данных;</li> <li>• основы системного администрирования; модель взаимодействия открытых систем (OSI);</li> <li>• лицензионные требования по настройке и эксплуатации устанавливаемого программного обеспечения;</li> <li>• требования охраны труда при работе с программно-аппаратными средствами инфокоммуникационных систем;</li> <li>• инструкции по установке операционных систем, программного обеспечения;</li> <li>• инструкции по эксплуатации операционных систем, программного обеспечения;</li> <li>• лицензионные требования по настройке и эксплуатации устанавливаемого программного</li> </ul>	<p>100-90 - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.</p> <p>89-70 - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.</p> <p>50-69 - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые</p>	<p><u>Формы контроля обучения:</u>  <i>Текущий контроль:</i>          Практические занятия: лабораторные занятия с практическими заданиями с использованием персонального компьютера, прохождение практики (отчет по практике)          Самостоятельная работа: выполнение практических домашних заданий  <i>Промежуточная аттестация</i>  <u>Методы оценки результатов обучения:</u> - формализованное наблюдение за деятельностью студента и оценка на практическом занятии;          - оценка самостоятельности и</p>

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки текущего контроля успеваемости	Формы и методы оценки
<p>обеспечения;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• назначение, виды, последовательность проведения профилактических работ;</li> <li>• основы управления сетевым трафиком;</li> <li>• регламенты проведения профилактических работ для инфокоммуникационных систем;</li> <li>• терминологию и правила чтения технической документации;</li> <li>• требования охраны труда при работе с программно-аппаратными средствами инфокоммуникационных систем;</li> <li>• конфигурирования базовых параметров устройств инфокоммуникационных систем;</li> <li>• регламенты проведения профилактических работ для инфокоммуникационных систем;</li> <li>• терминологию и правила чтения технической документации.</li> <li>• основ законодательства и нормативных правовых актов в области защиты информации;</li> <li>• возможных угроз безопасности информации в инфокоммуникационных системах;</li> <li>• основных средств виртуализации и разграничения уровней доступа к ним;</li> <li>• основных типов технических средств защиты информации от утечки по техническим каналам;</li> <li>• способов защиты информации от несанкционированного доступа;</li> <li>• критерии оценки защищенности инфокоммуникационных систем;</li> <li>• основных методов, алгоритмов, протоколов, используемых для обеспечения защиты информации в ИС.</li> </ul>	<p>умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.</p> <p>49-0 - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.</p>	<p>творческого подхода;</p> <p>- оценка выполнения индивидуальных заданий; накопительная оценка.</p>

### **Фонд оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по профессиональному модулю**

Промежуточная аттестация по ПМ.02 проводится в форме зачётов с оценкой по МДК.02.01 Настройка и сопровождение программного обеспечения сетевых устройств инфокоммуникационных систем и по МДК.02.02 Настройка и сопровождение аппаратно-программного обеспечения рабочих мест пользователей, УП.02.01 Учебная практика, ПП.02.01 Производственная практика; в форме экзамена по модулю.

Форма контроля	Процедура оценивания	Шкала и критерии оценки, балл
----------------	----------------------	-------------------------------

Форма контроля	Процедура оценивания	Шкала и критерии оценки, балл
<p>Экзамен по модулю ОК 01 – ОК 09 ПК 2.1 – ПК 2.5</p>	<p><b>Экзамен по модулю</b> включает в себя: выполнение заданий (1-2 типа), защита отчета по практике:</p> <p>Задание №1 – теоретический вопрос на знание базовых понятий предметной области дисциплины, а также позволяющий оценить степень владения обучающимся принципами предметной области дисциплины, понимание их особенностей и взаимосвязи между ними;</p> <p>Задание №2 – задание на анализ ситуации из предметной области дисциплины и выявление способности обучающегося выбирать и применять соответствующие принципы и методы решения практических проблем, близких к профессиональной деятельности;</p> <p>Задание №3 – задание на проверку умений и навыков, полученных в результате освоения модуля в процессе прохождения производственной практики</p>	<p>Выполнение обучающимся заданий оценивается по следующей балльной шкале: Задание 1: 0-30 баллов Задание 2: 0-30 баллов Задание 3: 0-40 баллов</p> <p><b>-90 и более (отлично) –</b> <b>Задания 1, 2</b> - ответ правильный, логически выстроен, приведены необходимые выкладки, использована профессиональная лексика. Практическое задание выполнено правильно. Обучающийся правильно интерпретирует полученный результат. <b>Задания 3</b> - выполнил индивидуальное задание по производственной практике; в период прохождения производственной практики выполнил спектр функций, которые в полной мере соответствуют области профессиональной деятельности; во время защиты свободно, исчерпывающе и аргументированно ответил на все вопросы по существу; правильно оформил отчет о прохождении производственной практики; имеет положительное заключение об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций, содержащееся в аттестационном листе.</p> <p><b>-70 и более (хорошо) –</b> <b>Задания 1,2</b> - ответ в целом правильный, логически выстроен, приведены необходимые выкладки, использована профессиональная лексика. <b>Ход</b> выполнения практического задания правильный, ответ неверный. Обучающийся в целом правильно интерпретирует полученный результат. <b>Задания 3</b> - выполнил индивидуальное задание по производственной практике; в период прохождения производственной практики выполнил спектр функций, которые в полной мере соответствуют области профессиональной деятельности; во время защиты ответил на все вопросы по существу без должной</p>

Форма контроля	Процедура оценивания	Шкала и критерии оценки, балл
		<p>аргументации; оформил отчет о прохождении производственной практики с незначительными недостатками; имеет положительное заключение об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций, содержащееся в аттестационном листе.</p> <p><b>-50 и более (удовлетворительно)</b>  <b>Задание 1, 2</b> – ответ в основном правильный, логически выстроен, приведены не все необходимые выкладки, использована профессиональная лексика. Практическое задание выполнено частично.  <b>Задания 3</b> - выполнил индивидуальное задание по производственной практике не в полном объеме; в период прохождения производственной практики выполнил спектр функций, которые частично соответствуют области профессиональной деятельности; во время защиты ответил не на все вопросы по существу; оформил отчет о прохождении производственной практики с недостатками; имеет удовлетворительное заключение об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций, содержащееся в аттестационном листе.</p> <p><b>-Менее 50 (неудовлетворительно)</b>  <b>Задание 1, 2</b> – ответы на теоретическую часть неправильные или неполные. Практическое задание не выполнено.  <b>Задания 3</b> – не выполнил индивидуальное задание по производственной практике; в период прохождения производственной практики выполнил спектр функций, которые не соответствуют области профессиональной деятельности; во время защиты не ответил на заданные вопросы или ответил неверно, не по существу; неправильно оформил отчет о прохождении производственной практики; имеет отрицательное заключение об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций,</p>

Форма контроля	Процедура оценивания	Шкала и критерии оценки, балл
<p><b>Зачет с оценкой</b> по МДК.02.01 ОК 02, ПК 2.1, ПК 2.2</p> <p>по МДК.02.02 ОК 01, ПК 2.3, ПК 2.4, ПК 2.5</p>	<p><b>Зачет с оценкой</b> представляет собой выполнение обучающимся заданий билета, включающего в себя:</p> <p>Задание №1 – теоретический вопрос на знание базовых понятий предметной области дисциплины (курса), а также позволяющий оценить степень владения обучающимся принципами предметной области дисциплины (курса), понимание их особенностей и взаимосвязи между ними;</p> <p>Задание №2 – задание на анализ ситуации из предметной области дисциплины (курса) и выявление способности обучающегося выбирать и применять соответствующие принципы и методы решения практических проблем, близких к профессиональной деятельности;</p> <p>Задание №3 – задание на проверку умений и навыков, полученных в результате освоения МДК (решение задачи).</p>	<p>содержащееся в аттестационном листе.</p> <p>Выполнение обучающимся заданий билета оценивается по следующей балльной шкале: 1 вопрос: 0-30; 2 вопрос: 0-30; 3 вопрос: 0-40.</p> <p>— <b>90-100 (отлично)</b> – ответ правильный, логически выстроен, использована профессиональная терминология. Обучающийся правильно интерпретирует полученный результат.</p> <p>— <b>70 -89 (хорошо)</b> – ответ в целом правильный, логически выстроен, использована профессиональная терминология. Обучающийся в целом правильно интерпретирует полученный результат.</p> <p>— <b>50-69 (удовлетворительно)</b> – ответ в основном правильный, логически выстроен, использована профессиональная терминология.</p> <p>— <b>менее 50 баллов (неудовлетворительно)</b> – ответы на теоретическую часть неправильные или неполные.</p>
<p><b>Зачет с оценкой</b> Производственная практика Учебная практика ОК 01 – ОК 09 ПК 2.1 – ПК 2.7</p>	<p><b>Зачет с оценкой</b> по практике (производственной/ учебной) представляет собой проверку выполнения обучающимся заданий практики и подтверждением его результатов Отчет по практике: Предоставление отчета о прохождении практики</p>	<p>Оценка по практике формируется на основе показателей и критериев оценивания результатов прохождения практики:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Наличие источников информации в соответствии с индивидуальным заданием – 5 баллов.</li> <li>2. Наличие актуальных первичных данных, материалов – 5 баллов.</li> <li>3. Выполнение требований к содержательной части отчета, соответствие видов работы индивидуальному заданию – 20 баллов.</li> <li>4. Оценка степени самостоятельности</li> </ol>

Форма контроля	Процедура оценивания	Шкала и критерии оценки, балл
		<p>проведенного анализа – 20 баллов.</p> <p>5. Оценка качества проведенного анализа собранных материалов, данных – 20 баллов.</p> <p>6. Выполнение требований к экспериментально-практической работе в рамках освоения вида деятельности – 20 баллов.</p> <p>7. Выполнение требований к оформлению отчета по практике, содержащего базовую и информационно-вспомогательную информацию по итогам ее прохождения – 10 баллов.</p> <p><b>Итоговая оценка:</b>  <b>Зачтено с оценкой:</b>  <b>«Отлично» -90-100;</b>  <b>«Хорошо» -89-70;</b>  <b>«Удовлетворительно» -69-50;</b>  <b>«Неудовлетворительно» - 49-0.</b></p>

***Типовые задания для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по практике (учебная/производственная)***

1. Какая информация была вам необходима для выполнения конкретных профессиональных задач в ходе прохождения практики?
2. Какие способы поиска и анализа информации были применены для выполнения поставленных задач?
3. На основании каких нормативных документов и аналитических данных были решены поставленные задачи?
5. Какие умения были развиты и углублены в результате прохождения практики? Какие выводы были сделаны?
6. Перечислите известные правила поведения сотрудников в конфликтных ситуациях – не менее трех примеров.
7. Какие показатели и/или системы показателей вы использовали для обоснования выводов?
10. В ходе прохождения практики как проявилась ваша квалификация оператора технической поддержки, с какими задачами вы справились успешно, без привлечения дополнительных ресурсов?
11. В ходе прохождения практики как проявилась ваша квалификация оператора технической поддержки, какие задачи вызвали у вас затруднение и для их решения потребовалось привлечение дополнительных ресурсов? Какие вы видите пути и средства повышения вашей квалификации?

***Типовые задания для проведения текущего контроля успеваемости и***

***промежуточной аттестации по МДК.02.01 Настройка и сопровождение программного обеспечения сетевых устройств инфокоммуникационных систем***

***Задания 1 типа***

1. Общие сведения о локальных компьютерных сетях, их назначении и области использования.
2. Топология локальных сетей, физическая структура, способы соединения компьютеров в сеть, виды интерфейсов, кабелей и коннекторов.
3. Типы инструментов, используемых для монтажа и диагностики кабельных систем компьютерных сетей.
4. Состав аппаратных ресурсов локальных сетей.
5. Виды активного и пассивного сетевого оборудования.
6. Логическая организация сети.
7. Определение конфигурация сервера.
8. Подключение к удаленному рабочему столу через консоль.
9. Управление компьютером.
10. Управление файлами на рабочих станциях и сервере.
11. Проверка наличия физической связи. Способы тестирования.
12. Управление квотами и разрешениями.
13. Режимы функционирования домена.
14. Понятие глобальной компьютерной сети.
15. Организация работы с провайдерами.
16. Управление пользователями и группами.
17. Классификация провайдеров Интернета по видам оказываемых услуг.
18. Вредоносные программы. Классификация вредоносных программ.
19. Способы защиты информации.
20. Классификация помещений для составления карты информационной безопасности.
21. Изучение варианта построения сети с использованием сервера, но без маршрутизатора.
22. Организация сети Интернет на физическом уровне.
23. Создание общего сетевого ресурса.
24. Делегирование административных полномочий.
25. Управление приложениями с помощью групповых политик.

***Задания 2 типа***

1. Тестирование сети с использованием тестеров. Варианты тестеров.
2. Проверка настройки протокола ТСР/IP.
3. Тестирование сети с использованием программного способа.
4. Монтаж активного оборудования.
5. Проведение пуско-наладочных работ.
6. Тестирование компьютерной сети после монтажа, проверка ее работоспособности и соответствие стандартам.
7. Составление инструкции по эксплуатации.

8. Архитектура Клиент - сервер. Серверной ОС. Виды серверной ОС.
9. Microsoft Windows Server. Преимущества и недостатки.
10. Роли и компоненты MS Windows Server.
11. Установка и настройка роли контролер домена.
12. Установка и настройка роли Файловый сервер.
13. Управление квотами и разрешениями.
14. Опишите методы установки первого контроллера в домене.
15. Установки второго контроллера домена с помощью репликации БД active directory с первого контроллера домена.
16. Установка второго контроллера домена из резервной копии БД первого контроллера домена.
17. Организация выхода в Интернет двух объединенных в сеть компьютеров.
18. Опишите варианты использования маршрутизатора.
19. Опишите варианты использования коммутатора.
20. Опишите варианты построения сети с использованием сервера.
21. Опишите использование почтовых программ для обработки почтовых сообщений.
22. Опишите использование ключевых слов для поиска информации в Интернет.
23. Коммуникационные средства интернета. Опишите использование облачных сервисов.
24. Опишите юридические меры защиты информации.
25. Опишите виды угроз и методы защиты персональных компьютеров, серверов и корпоративных сетей от них.

### ***Задания 3 типа<sup>3</sup>***

1. Подключение и подготовка к работе предложенного устройства в соответствии с заданием.
2. Установка и настройка системного и прикладного программного обеспечения в соответствии с заданием.
3. Выполнение проверки правильности и функционирования после установки и настройки заданного программного обеспечения и базовой конфигурации в объеме, определенном заданием.
4. Выполнение заданной настройки базовых параметров программного обеспечения учета конфигураций, слежения за производительностью заданного устройства и защиты их от несанкционированного доступа.
5. Осуществление описания и реализации политики безопасности и применение разграничения прав доступа по уровням.
6. Осуществление базовой настройки операционной системы и определение уровней доступа к виртуальным вычислительным ресурсам.
7. Определение прав на использование программного обеспечения.

---

<sup>3</sup> Задание 3 типа типовое

***Типовые задания для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по МДК.02.02 Настройка и сопровождение аппаратно-программного обеспечения рабочих мест пользователей***

***Задания 1 типа***

1. Программное обеспечение (ПО) – это:

- а) возможность обновления программ;
- б) совокупность программ, позволяющих организовать решение задач на компьютере;
- в) представляет собой совокупность компьютерных инструкций, обеспечивающих работу всех аппаратных устройств компьютера и доступ пользователя к ним.

2. Системное ПО – это:

- а) программы для организации совместной работы устройств компьютера как единой системы;
- б) программы для организации удобной системы размещения программ на диске;
- в) набор программ для работы устройства системного блока компьютера;
- г) предназначено для выполнения конкретных задач пользователя;
- д) средства, предназначенные для создания ПО.

3. К Системному ПО относятся: (выберите несколько правильных ответов)

- а) MS Windows;
- б) MS Word;
- в) Paint;
- г) Антивирусные программы;
- д) Linux;
- е) Total Commander;
- ж) Visual Basic;
- з) WinZip;
- и) Nod32;
- к) Delphi;
- л) Сапер.

4. Прикладное ПО – это:

- а) программы для организации совместной работы устройств компьютера как единой системы;
- б) программы для организации удобной системы размещения программ на диске;
- в) набор программ для работы устройства системного блока компьютера;
- г) предназначено для выполнения конкретных задач пользователя;
- д) средства, предназначенные для создания ПО.

5. К Прикладному ПО относятся: (выберите несколько правильных ответов)

- а) MS Windows;
- б) MS Word;
- в) Paint;
- г) Антивирусные программы;
- д) Linux;
- е) Total Commander;
- ж) Visual Basic;
- з) WinZip;
- и) Nod32;
- к) Delphi;
- л) Сапер.

6. Инструментарий программирования – это:

- а) программы для организации совместной работы устройств компьютера как единой системы;
- б) программы для организации удобной системы размещения программ на диске;
- в) набор программ для работы устройства системного блока компьютера;
- г) предназначено для выполнения конкретных задач пользователя;
- д) средства, предназначенные для создания ПО.

7. К Инструментарии программирования относятся: (выберите несколько правильных ответов)

- а) MS Windows;
- б) MS Word;
- в) Paint;
- г) Антивирусные программы;
- д) Linux;
- е) Total Commander;
- ж) Visual Basic;
- з) WinZip;
- и) Nod32;
- к) Delphi.

8. Компьютерная сеть – это:

- а) Два или более компьютера, обменивающиеся информацией по линиям связи;
- б) Устройство для соединения компьютеров;
- в) Система компьютеров, стоящих в одном помещении.

9. Локальная сеть – это:

- а) Два или более компьютера, соединенные между собой;
- б) Не большая компьютерная сеть в пределах одного помещения или предприятия;
- в) Устройство для соединения компьютеров между собой.

10. Глобальная сеть – это:

- а) Компьютерная сеть, компьютеры которой удалены географически на большие расстояния друг от друга;

б) Несколько компьютеров связанных между собой каналами передачи информации;

в) Два компьютера находящиеся на огромном расстоянии и соединенные между собой каналами передачи информации.

11. Интернет – это:

а) Огромное количество компьютеров;

б) Всемирная компьютерная сеть;

в) Компьютер, на котором можно просматривать гипертекст;

г) Компьютерная сеть, связывающая компьютеры внутри одного региона.

12. WWW – это:

а) Wide World Web;

б) Web Wide World;

в) World Web Wide;

г) World Wide Web.

13. Протокол TCP обеспечивает:

а) Передачу гипертекста;

б) Получение почтовых сообщений;

в) Управление передачей информации;

г) Передачу почтовых сообщений.

14. Установите соответствие:

1. FTP а) Протокол передачи гипертекста

2. SMTP б) Протокол телеконференций

3. HTTP в) Протокол получения электронных писем

4. POP3 г) Простой протокол отправки электронных писем

5. NNTP д) Протокол передачи файлов

Ответ: 1-д, 2-г, 3-а, 4-в

15. Компьютер, подключенный к Интернет, обязательно имеет:

а) Доменное имя;

б) IP - адрес;

в) Web-сервер;

г) Домашнюю Web-страницу.

16. Web-страницы имеют формат (расширение):

а) .TXT;

б) .EXE;

в) .HTML;

г) .DOC.

17. Отметьте базовые топологии, на основе которых строятся сети:

а) Шина;

б) Ячеистая;

в) Звезда;

г) Сеточная;

д) Гибридная;

е) Смешанная;

ж) Кольцо.

18. Самым старым кабелем для соединения компьютеров в сети является:

- а) Оптоволокно;
- б) Коаксиальный кабель;
- в) Витая пара.

19. Какой кабель в основном используется для соединения компьютеров в локальной сети:

- а) Оптоволокно;
- б) Коаксиальный кабель;
- в) Витая пара.

20. Что является основным недостатком топологии «шина»:

- а) высокая стоимость сети;
- б) низкая надежность сети;
- в) большой расход кабеля;
- г) низкая помехозащищенность сети.

21. Что является основным недостатком топологии «кольцо»:

- а) высокая стоимость сети;
- б) низкая надежность сети;
- в) большой расход кабеля;
- г) низкая помехозащищенность сети.

22. Что является основным преимуществом топологии «звезда»:

- а) низкая стоимость сети;
- б) малый расход кабеля;
- в) хорошая помехозащищенность сети;
- г) высокая надежность и управляемость сети.

### ***Задания 2 типа***

1. Рабочие станции. Требования к рабочим станциям (быстродействие и объем оперативной памяти).

2. Серверы. Требования, предъявляемые к компьютерам-серверам. Функции сервера (центральное хранилище, управляющие)

3. Программное обеспечение локальных сетей.

4. Глобальная компьютерная сеть Интернет (Internet). Основные этапы развития глобальной компьютерной сети, термины и определения.

5. Сетевые операционные системы: назначение, требования к аппаратуре, функциональные компоненты.

6. Администрирование сетевых операционных систем и конфигурирование программного обеспечения, сетевая печать.

7. Установка операционной системы, адаптера, протокола и их конфигурация. Создание пользователей и групп пользователей; настройка учетной политики.

8. Сетевые приложения; утилиты сервера; электронная почта; языки гипертекстовой разметки, технологии построения WEB–серверов: технология «Клиент – Сервер».

9. Информационная безопасность: Понятие и основные направления компьютерных преступлений. Предупреждение компьютерных преступлений.

10. Основные сведения о защите информации. Основные направления защиты информации в персональных компьютерах.

11. Основные направления защиты информации в серверах, вычислительных сетях, автоматизированных системах управления.

12. Способы и средства защиты информации. Несанкционированный доступ к информации в персональных компьютерах и серверах.

13. Криптография, и ее применение при защите информации от несанкционированного доступа.

14. Проблема вирусного заражения программ, структура современных вирусных программ;

15. Основные классы антивирусных программ, перспективные методы антивирусной защиты;

16. Архивация данных под паролем. Выполнение профилактических мероприятий.

17. Программные сбои. Программные неисправности. Диагностика. Выявление признаков зависание компьютера.

18. Резервное копирование данных; создание образа системы. Программы утилиты.

19. Понятие доменов в сетях на базе операционных систем. Установка и настройка основных и дополнительных контроллеров домена.

20. Маршрутизация и удалённый доступ. Понятие маршрутизации. Установка и настройка протоколов маршрутизации.

21. Работа с виртуальными машинами. Установка операционных систем на виртуальные машины и их взаимодействие.

22. Способы защиты от взломов и восстановление операционной системы. Работа с системой восстановления.

23. Способы организации поддержки устройств операционной системой (диспетчер устройств), драйверы оборудования.

24. Принципы построения работы с наиболее распространенными пакетными, системными, служебными и прикладными программами;

25. Принципы построения работы с наиболее распространенными инструментальными средствами.

### ***Задания 3 типа<sup>4</sup>***

1. На своем персональном рабочем месте установите соответствующую программу. При этом выполните следующие виды работ:

1. Определите назначение программного обеспечения (опишите основные направления деятельности).

2. Выявите и устраните проблемы, связанные с установкой программного обеспечения наиболее удобным способом (специальные программы, системные средства устранения проблем, учетной записи и т. д.)

3. Проведите обновление версии программного продукта.

4. Проведите настройку программного обеспечения под соответствующую операционную систему.

5. Проведите очистку системного реестра.

Оборудование, программного обеспечение:

Оборудование:

1 Компьютер.

2 Модем с точкой доступа в интернет.

3 CD с программами

2. На основе ГОСТ 19.505-79 разработать сборник рекомендаций по обучению персонала правилам эксплуатации отраслевого программного обеспечения по следующей структуре:

1. Общие положения

2. Организация эксплуатации отраслевого программного обеспечения

2.1 Задачи персонала

2.2 Требования к персоналу и его подготовка

3. Условия применения программы

4. Требования к техническим средствам

5. Требования к общему программному обеспечению

5.1 Характеристика программы

5.2 Обращение к программе

5.3 Входные и выходные данные

Оборудование, программного обеспечение:

Оборудование:

1 Компьютер.

2 Модем с точкой доступа в интернет.

### ***Типовые задания для проведения промежуточной аттестации по профессиональному модулю – экзамен по модулю***

#### ***Задания 1 типа***

1. Программное обеспечение (ПО) – это:

а) возможность обновления программ;

б) совокупность программ, позволяющих организовать решение задач на компьютере;

---

<sup>4</sup> Задание 3 типа типовое

в) представляет собой совокупность компьютерных инструкций, обеспечивающих работу всех аппаратных устройств компьютера и доступ пользователя к ним.

2. Системное ПО – это:

а) программы для организации совместной работы устройств компьютера как единой системы;

б) программы для организации удобной системы размещения программ на диске;

в) набор программ для работы устройства системного блока компьютера;

г) предназначено для выполнения конкретных задач пользователя;

д) средства, предназначенные для создания ПО.

3. К Системному ПО относятся: (выберите несколько правильных ответов)

а) MS Windows;

б) MS Word;

в) Paint;

г) Антивирусные программы;

д) Linux;

е) Total Commander;

ж) Visual Basic;

з) WinZip;

и) Nod32;

к) Delphi;

л) Сапер.

4. Прикладное ПО – это:

а) программы для организации совместной работы устройств компьютера как единой системы;

б) программы для организации удобной системы размещения программ на диске;

в) набор программ для работы устройства системного блока компьютера;

г) предназначено для выполнения конкретных задач пользователя;

д) средства, предназначенные для создания ПО.

5. К Прикладному ПО относятся: (выберите несколько правильных ответов)

а) MS Windows;

б) MS Word;

в) Paint;

г) Антивирусные программы;

д) Linux;

е) Total Commander;

ж) Visual Basic;

з) WinZip;

и) Nod32;

к) Delphi;

л) Сапер.

6. Инструментарий программирования – это:

а) программы для организации совместной работы устройств компьютера как единой системы;

б) программы для организации удобной системы размещения программ на диске;

в) набор программ для работы устройства системного блока компьютера;

г) предназначено для выполнения конкретных задач пользователя;

д) средства, предназначенные для создания ПО.

7. К Инструментарии программирования относятся: (выберите несколько правильных ответов)

а) MS Windows;

б) MS Word;

в) Paint;

г) Антивирусные программы;

д) Linux;

е) Total Commander;

ж) Visual Basic;

з) WinZip;

и) Nod32;

к) Delphi.

8. Компьютерная сеть – это:

а) Два или более компьютера, обменивающиеся информацией по линиям связи;

б) Устройство для соединения компьютеров;

в) Система компьютеров, стоящих в одном помещении.

9. Локальная сеть – это:

а) Два или более компьютера, соединенные между собой;

б) Не большая компьютерная сеть в пределах одного помещения или предприятия;

в) Устройство для соединения компьютеров между собой.

10. Глобальная сеть – это:

а) Компьютерная сеть, компьютеры которой удалены географически на большие расстояния друг от друга;

б) Несколько компьютеров связанных между собой каналами передачи информации;

в) Два компьютера находящиеся на огромном расстоянии и соединенные между собой

каналами передачи информации.

11. Интернет – это:

а) Огромное количество компьютеров;

б) Всемирная компьютерная сеть;

в) Компьютер, на котором можно просматривать гипертекст;

г) Компьютерная сеть, связывающая компьютеры внутри одного региона.

12. WWW – это:

- а) Wide World Web;
- б) Web Wide World;
- в) World Web Wide;
- г) World Wide Web.

13. Протокол TCP обеспечивает:

- а) Передачу гипертекста;
- б) Получение почтовых сообщений;
- в) Управление передачей информации;
- г) Передачу почтовых сообщений.

14. Установите соответствие:

- 1. FTP а) Протокол передачи гипертекста
- 2. SMTP б) Протокол телеконференций
- 3. HTTP в) Протокол получения электронных писем
- 4. POP3 г) Простой протокол отправки электронных писем
- 5. NNTP д) Протокол передачи файлов

Ответ: 1-д, 2-г, 3-а, 4-в

15. Компьютер, подключенный к Интернет, обязательно имеет:

- а) Доменное имя;
- б) IP - адрес;
- в) Web-сервер;
- г) Домашнюю Web-страницу.

16. Web-страницы имеют формат (расширение):

- а) .TXT;
- б) .EXE;
- в) .HTML;
- г) .DOC.

17. Отметьте базовые топологии, на основе которых строятся сети:

- а) Шина;
- б) Ячеистая;
- в) Звезда;
- г) Сеточная;
- д) Гибридная;
- е) Смешанная;
- ж) Кольцо.

18. Самым старым кабелем для соединения компьютеров в сети является:

- а) Оптоволокно;
- б) Коаксиальный кабель;
- в) Витая пара.

19. Какой кабель в основном используется для соединения компьютеров в локальной сети:

- а) Оптоволокно;

б) Коаксиальный кабель;

в) Витая пара.

20. Что является основным недостатком топологии «шина»:

а) высокая стоимость сети;

б) низкая надежность сети;

в) большой расход кабеля;

г) низкая помехозащищенность сети.

21. Что является основным недостатком топологии «кольцо»:

а) высокая стоимость сети;

б) низкая надежность сети;

в) большой расход кабеля;

г) низкая помехозащищенность сети.

22. Что является основным преимуществом топологии «звезда»:

а) низкая стоимость сети;

б) малый расход кабеля;

в) хорошая помехозащищенность сети;

г) высокая надежность и управляемость сети.

23. Общие сведения о локальных компьютерных сетях, их назначении и области использования.

24. Топология локальных сетей, физическая структура, способы соединения компьютеров в сеть, виды интерфейсов, кабелей и коннекторов.

25. Типы инструментов, используемых для монтажа и диагностики кабельных систем компьютерных сетей.

26. Состав аппаратных ресурсов локальных сетей.

27. Виды активного и пассивного сетевого оборудования.

28. Логическая организация сети.

29. Определение конфигурация сервера.

30. Подключение к удаленному рабочему столу через консоль.

31. Управление компьютером.

32. Управление файлами на рабочих станциях и сервере.

33. Проверка наличия физической связи. Способы тестирования.

34. Управление квотами и разрешениями.

35. Режимы функционирования домена.

36. Понятие глобальной компьютерной сети.

37. Организация работы с провайдерами.

38. Управление пользователями и группами.

39. Классификация провайдеров Интернета по видам оказываемых услуг.

40. Вредоносные программы. Классификация вредоносных программ.

41. Способы защиты информации.

42. Классификация помещений для составления карты информационной безопасности.

43. Изучение варианта построения сети с использованием сервера, но без маршрутизатора.

44. Организация сети Интернет на физическом уровне.

45. Создание общего сетевого ресурса.
46. Делегирование административных полномочий.
47. Управление приложениями с помощью групповых политик.

### ***Задания 2 типа***

1. Тестирование сети с использованием тестеров. Варианты тестеров.
2. Проверка настройки протокола TCP/IP.
3. Тестирование сети с использованием программного способа.
4. Монтаж активного оборудования.
5. Проведение пуско-наладочных работ.
6. Тестирование компьютерной сети после монтажа, проверка ее работоспособности и соответствие стандартам.
7. Составление инструкции по эксплуатации.
8. Архитектура Клиент - сервер. Серверной ОС. Виды серверной ОС.
9. Microsoft Windows Server. Преимущества и недостатки.
10. Роли и компоненты MS Windows Server.
11. Установка и настройка роли контролер домена.
12. Установка и настройка роли Файловый сервер.
13. Управление квотами и разрешениями.
14. Опишите методы установки первого контроллера в домене.
15. Установки второго контроллера домена с помощью репликации БД с первого контроллера домена.
16. Установка второго контроллера домена из резервной копии БД первого контроллера домена.
17. Организация выхода в Интернет двух объединенных в сеть компьютеров.
18. Опишите варианты использования маршрутизатора.
19. Опишите варианты использования коммутатора.
20. Опишите варианты построения сети с использованием сервера.
21. Опишите использование почтовых программ для обработки почтовых сообщений.
22. Опишите использование ключевых слов для поиска информации в Интернет.
23. Коммуникационные средства интернета. Опишите использование облачных сервисов.
24. Опишите юридические меры защиты информации.
25. Опишите виды угроз и методы защиты персональных компьютеров, серверов и корпоративных сетей от них.

### ***Задание 3 типа – защита отчета по производственной практике.***

1. Какая информация была вам необходима для выполнения конкретных профессиональных задач в ходе прохождения практики?
2. Какие способы поиска и анализа информации были применены для выполнения поставленных задач?

3. На основании каких нормативных документов и аналитических данных были решены поставленные задачи?

5. Какие умения были развиты и углублены в результате прохождения практики? Какие выводы были сделаны?

6. Перечислите известные правила поведения сотрудников в конфликтных ситуациях – не менее трех примеров.

7. Какие показатели и/или системы показателей вы использовали для обоснования выводов?

10. В ходе прохождения практики как проявилась ваша квалификация оператора технической поддержки, с какими задачами вы справились успешно, без привлечения дополнительных ресурсов?

11. В ходе прохождения практики как проявилась ваша квалификация оператора технической поддержки, какие задачи вызвали у вас затруднение и для их решения потребовалось привлечение дополнительных ресурсов? Какие вы видите пути и средства повышения вашей квалификации?

## І. ПРИЛОЖЕНИЯ

(комплект отчетной документации в случае, если обучающийся проходит практическую подготовку на базе профильного структурного подразделения Университета «Синергия»)

### Приложение 1.1. Шаблон оформления индивидуального задания



Негосударственное образовательное частное учреждение  
высшего образования  
«Московский университет «Синергия»

**УТВЕРЖДАЮ**  
Декан факультета  
\_\_\_\_\_

Университета «Синергия»

\_\_\_\_\_

(подпись) (И.О. Фамилия)

М.П.

Специальность: \_\_\_\_\_  
(код и наименование специальности)

### Индивидуальное задание

по \_\_\_\_\_ практике  
(наименование вида практики)

по профессиональному модулю ПМ.ХХ \_\_\_\_\_  
(наименование профессионального модуля)

обучающегося группы \_\_\_\_\_  
(шифр)

\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. обучающегося)

№ п/п	Виды работ	Период выполнения работ <sup>5</sup>
1.	<p><b>Ознакомительная лекция, включая инструктаж по соблюдению правил противопожарной безопасности, правил охраны труда, техники безопасности, санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов.</b></p> <p>Пройти инструктивное совещание с руководителем практической подготовки от Образовательной организации, на котором ознакомиться с кругом обязанностей по определенным видам работ, связанным с будущей профессиональной деятельностью, а также уточнить правила в отношении субординации, внешнего вида, внутреннего трудового распорядка и режима конфиденциальности.</p> <p>Пройти инструктаж по соблюдению правил противопожарной безопасности, правил охраны труда, техники безопасности, санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов (в случае медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов деятельности – принести подтверждающую</p>	<p><i>Первый день практической подготовки</i></p>

<sup>5</sup> Сроки организации практической подготовки определяются учебным планом в соответствии с календарным учебным графиком.


	справку из медицинского учреждения).	
1.	<p><b>Изучение организационной структуры исследуемой организации – объекта прохождения практики.</b></p> <p>Знакомство с профилем деятельности исследуемой организации в целом и со структурой подразделения прохождения практики.</p> <p>Изучение нормативных документов, регламентирующих деятельность исследуемой организации.</p> <p>....</p> <p>....</p> <p>....</p>	<p><i>Со второго по предпоследний день практической подготовки</i></p>
2.	<p><b>Сбор информации об объекте практики и анализ содержания источников.</b></p> <p>....</p> <p>....</p> <p>....</p>	
3.	<p><b>Экспериментально-практическая работа. Приобретение необходимых умений и практического опыта работы по специальности в рамках освоения вида деятельности ВД Х.</b></p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>....</p> <p>....</p> <p>....</p>	
4.	<p><b>Обработка и систематизация полученного фактического материала.</b></p> <p>С целью подготовки к сдаче экзамена по модулю/ экзамена квалификационного по профессиональному модулю ПМ.ХХ _____ осуществить комплексный анализ результатов выполненных видов работ, оформить презентационные материалы, разработать свои предложения и рекомендации на основе сравнения полученных в процессе обучения теоретических знаний с навыками, полученными в период прохождения практики.</p>	<p><i>Предпоследний день практической подготовки</i></p>
5.	<p><b>Оформление отчетных документов о прохождении практики и экспертная оценка результатов ее прохождения.</b></p> <p><i>Оформить отчет о прохождении практики</i> в формате презентации PowerPoint, содержащий базовую и информационно-вспомогательную информацию, согласно структуре, указанной в настоящем индивидуальном задании.</p> <p>Разместить полностью оформленный комплект отчетной документации по практике в электронной информационно-образовательной среде Университета «Синергия» на платформе lms.synergy.ru руководителю практики от Образовательной организации для экспертной оценки результатов ее прохождения.</p>	<p><i>Последний день практической подготовки</i></p>

Обучающийся индивидуальное задание получил(а): \_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_ (расшифровка)

## Приложение 1.2.


Шаблон оформления отчета о прохождении практики, содержащего базовую и информационно-вспомогательную информацию согласно структуре, указанной в индивидуальном задании

 УНИВЕРСИТЕТ  
СИНЕРГИЯ

НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«МОСКОВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ «СИНЕРГИЯ»  
Факультет \_\_\_\_\_  
Кафедра \_\_\_\_\_

**ОТЧЕТ**  
о прохождении \_\_\_\_\_ практики  
по профессиональному модулю ПМ.ХХ  
в период с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
Специальность ХХ.ХХ.ХХ \_\_\_\_\_

ФИО обучающегося: \_\_\_\_\_  
Группа: \_\_\_\_\_  
ФИО Руководителя: \_\_\_\_\_



## Содержание

1. Инструктаж по соблюдению правил противопожарной безопасности, правил охраны труда, техники безопасности, санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов
2. Изучение организационной структуры исследуемого предприятия
3. Сбор информации об объекте практики и анализ содержания источников
4. Экспериментально-практическая работа. Приобретение необходимых знаний, умений и практического опыта работы по специальности в рамках освоения вида деятельности ВД Х. \_\_\_\_\_
5. Обработка и систематизация полученного фактического материала



**Аттестационный лист**

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. обучающегося)  
обучающий(ая)ся группы \_\_\_\_\_ по специальности **XX.XX.XX** \_\_\_\_\_,  
(шифр) (код и наименование специальности)  
успешно прошел(ла) \_\_\_\_\_ практику по профессиональному модулю  
(наименование вида практики)  
**ПМ.XX**

\_\_\_\_\_  
(наименование профессионального модуля)  
в объеме \_\_\_\_\_ часов<sup>6</sup> с «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года по «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года<sup>7</sup>.

**I. Заключение-анализ результатов освоения программы практики:**

**Индивидуальное задание по \_\_\_\_\_ практике**  
(наименование вида практики)  
**по профессиональному модулю ПМ.XX \_\_\_\_\_ обучающимся**  
(наименование профессионального модуля)

(нужное отметить ✓):

- выполнено;
- выполнено не в полном объеме;
- не выполнено;

**Работа с источниками информации (нужное отметить ✓):**

**Обучающийся:**

- осуществил подборку необходимых документов и статистических данных, которые могут быть использованы при подготовке к сдаче экзамена по модулю/ экзамена квалификационного;
- осуществил подборку необходимых документов и статистических данных, которые частично могут быть использованы при подготовке к сдаче экзамена по модулю/ экзамена квалификационного;
- не осуществил подборку необходимых документов и статистических данных, или данные материалы не могут быть использованы при подготовке к сдаче экзамена по модулю/ экзамена квалификационного;

**Владение материалом по \_\_\_\_\_ практике (нужное отметить ✓):**  
(наименование вида практики)

**Обучающийся:**

- умело анализирует полученный во время практики материал;
- анализирует полученный во время практики материал;
- недостаточно четко и правильно анализирует полученный во время практики материал;
- неправильно анализирует полученный во время практики материал;

**Задачи, поставленные на период \_\_\_\_\_ практики,**

<sup>6</sup> Объем часов указывается из расчета 36 часов в неделю. Например, определен срок организации практической подготовки – 2 недели, что составляет 72 часа.

<sup>7</sup> Сроки организации практической подготовки определяются учебным планом в соответствии с календарным учебным графиком.



	индивидуальным заданием		
1.2.	Наличие актуальных первичных данных, материалов	5	
<b>2. Качественная оценка проведенного анализа источников и собранных материалов</b>			
2.1.	Выполнение требований к содержательной части отчета, соответствие видов работы индивидуальному заданию	20	
2.2.	Оценка степени самостоятельности проведенного анализа	20	
2.3.	Оценка качества проведенного анализа собранных материалов, данных	20	
<b>3. Выполнение общих требований к проведению практики</b>			
3.1.	Выполнение требований к экспериментально-практической работе в рамках освоения вида деятельности ВД Х. _____ _____	20	
3.2.	Выполнение требований к оформлению отчета по практике, содержащего базовую и информационно-вспомогательную информацию по итогам ее прохождения	10	
	<b>Итого:</b>	100	

Замечания руководителя практики от Образовательной организации:

---



---



---



---



---



---



---

Руководитель практики  
от Образовательной организации

\_\_\_\_\_

(Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_

(подпись)

## II. ПРИЛОЖЕНИЯ

(комплект отчетной документации в случае, если обучающийся проходит практическую подготовку на базе Профильной организации)

### Приложение 2.1.

Шаблон оформления индивидуального задания



Негосударственное образовательное частное учреждение  
высшего образования  
«Московский университет «Синергия»

**УТВЕРЖДАЮ**  
Декан факультета  
\_\_\_\_\_   
Университета «Синергия»

Специальность: \_\_\_\_\_  
(код и наименование специальности)

\_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)  
М.П.

### Индивидуальное задание

по \_\_\_\_\_ практике  
(наименование вида практики)

по профессиональному модулю ПМ.ХХ \_\_\_\_\_  
(наименование профессионального модуля)

обучающегося группы \_\_\_\_\_  
(шифр)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. обучающегося)

№ п/п	Виды работ	Период выполнения работ <sup>8</sup>
6.	<p><b>Ознакомительная лекция, включая инструктаж по соблюдению правил противопожарной безопасности, правил охраны труда, техники безопасности, санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов.</b></p> <p>Пройти инструктивное совещание с ответственным лицом (руководителем) от Профильной организации, на котором ознакомиться с кругом обязанностей по определенным видам работ, связанным с будущей профессиональной деятельностью, а также уточнить правила в отношении субординации, внешнего вида, внутреннего трудового распорядка и режима конфиденциальности.</p> <p>Пройти инструктаж по соблюдению правил противопожарной безопасности, правил охраны труда, техники безопасности, санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов (в случае медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов деятельности – принести подтверждающую справку из медицинского учреждения).</p>	<i>Первый день практической подготовки</i>


<sup>8</sup> Сроки организации практической подготовки определяются учебным планом в соответствии с календарным учебным графиком.

7.	<p><b>Изучение организационной структуры Профильной организации – базы прохождения практики.</b>          Знакомство с профилем деятельности организации в целом и со структурой подразделения прохождения практики.          Изучение нормативных документов, регламентирующих деятельность Профильной организации.</p> <p>....          ....          ....</p>	
8.	<p><b>Сбор информации об объекте практики и анализ содержания источников.</b></p> <p>....          ....          ....</p>	<p><i>Со второго по предпоследний день практической подготовки</i></p>
9.	<p><b>Экспериментально-практическая работа. Приобретение необходимых умений и практического опыта работы по специальности в рамках освоения вида деятельности ВД Х.</b></p> <p>_____          _____          _____</p> <p>....          ....          ....</p>	
10.	<p><b>Обработка и систематизация полученного фактического материала.</b>          С целью подготовки к сдаче экзамена по модулю/ экзамена квалификационного по профессиональному модулю ПМ.ХХ _____ осуществить комплексный анализ результатов выполненных видов работ, оформить презентационные материалы, разработать свои предложения и рекомендации на основе сравнения полученных в процессе обучения теоретических знаний с навыками, полученными в период прохождения практики.</p>	<p><i>Предпоследний день практической подготовки</i></p>
11.	<p><b>Оформление отчетных документов о прохождении практики и экспертная оценка результатов ее прохождения.</b>  <i>Оформить отчет о прохождении практики</i> в формате презентации PowerPoint, содержащий базовую и информационно-вспомогательную информацию, согласно структуре, указанной в настоящем индивидуальном задании.  <i>Оформить справку</i>, заверенную подписью и печатью (при наличии) ответственного лица от Профильной организации, содержащую сведения о прохождении практики.          Разместить полностью оформленный комплект отчетной документации по практике в электронной информационно-образовательной среде Университета «Синергия» на платформе lms.synergy.ru руководителю практики от Образовательной организации для экспертной оценки результатов ее прохождения.</p>	<p><i>Последний день практической подготовки</i></p>

Обучающийся индивидуальное задание получил(а): \_\_\_\_\_  
(подпись) (расшифровка)

## Приложение 2.2.


Шаблон оформления отчета о прохождении практики, содержащего базовую и информационно-вспомогательную информацию согласно структуре, указанной в индивидуальном задании

 УНИВЕРСИТЕТ  
СИНЕРГИЯ

НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«МОСКОВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ «СИНЕРГИЯ»  
Факультет \_\_\_\_\_  
Кафедра \_\_\_\_\_

**ОТЧЕТ**  
о прохождении \_\_\_\_\_ практики  
по профессиональному модулю ПМ.ХХ  
в период с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
Специальность ХХ.ХХ.ХХ \_\_\_\_\_

ФИО обучающегося: \_\_\_\_\_  
Группа: \_\_\_\_\_  
ФИО Руководителя: \_\_\_\_\_



## Содержание

1. Инструктаж по соблюдению правил противопожарной безопасности, правил охраны труда, техники безопасности, санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов
2. Изучение организационной структуры исследуемого предприятия
3. Сбор информации об объекте практики и анализ содержания источников
4. Экспериментально-практическая работа. Приобретение необходимых знаний, умений и практического опыта работы по специальности в рамках освоения вида деятельности ВД Х. \_\_\_\_\_
5. Обработка и систематизация полученного фактического материала



## Аттестационный лист

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. обучающегося)  
обучающий(ая)ся группы \_\_\_\_\_ по специальности **XX.XX.XX** \_\_\_\_\_,  
(шифр) (код и наименование специальности)  
успешно прошел(ла) \_\_\_\_\_ практику по профессиональному модулю  
(наименование вида практики)  
ПМ.XX

\_\_\_\_\_  
(наименование профессионального модуля)  
в объеме \_\_\_\_\_ часов<sup>9</sup> с « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ года по « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ года<sup>10</sup>.

**I. Заключение-анализ результатов освоения программы практики:**

Индивидуальное задание по \_\_\_\_\_ практике по  
(наименование вида практики)  
профессиональному модулю ПМ.XX \_\_\_\_\_ обучающимся  
(наименование профессионального модуля)

(нужное отметить ✓):

- выполнено;
- выполнено не в полном объеме;
- не выполнено;

**Работа с источниками информации (нужное отметить ✓):**

**Обучающийся:**

- осуществил подборку необходимых документов и статистических данных, которые могут быть использованы при подготовке к сдаче экзамена по модулю/ экзамена квалификационного;
- осуществил подборку необходимых документов и статистических данных, которые частично могут быть использованы при подготовке к сдаче экзамена по модулю/ экзамена квалификационного;
- не осуществил подборку необходимых документов и статистических данных, или данные материалы не могут быть использованы при подготовке к сдаче экзамена по модулю/ экзамена квалификационного;

**Владение материалом по \_\_\_\_\_ практике (нужное отметить ✓):**  
(наименование вида практики)

**Обучающийся:**

- умело анализирует полученный во время практики материал;
- анализирует полученный во время практики материал;
- недостаточно четко и правильно анализирует полученный во время практики материал;
- неправильно анализирует полученный во время практики материал;

<sup>9</sup> Объем часов указывается из расчета 36 часов в неделю. Например, определен срок организации практической подготовки – 2 недели, что составляет 72 часа.

<sup>10</sup> Сроки организации практической подготовки определяются учебным планом в соответствии с календарным учебным графиком.

Задачи, поставленные на период \_\_\_\_\_ практики,  
(наименование вида практики)

обучающимся (нужное отметить ✓):

- решены в полном объеме;
- решены в полном объеме, но не полностью раскрыты;
- решены частично, нет четкого обоснования и детализации;
- не решены;

Спектр выполняемых обучающимся функций в период прохождения  
\_\_\_\_\_ практики области профессиональной

(наименование вида практики)

деятельности по профессиональному модулю ПМ.ХХ \_\_\_\_\_

(наименование профессионального модуля)

(нужное отметить ✓):

- соответствует;
- в основном соответствует;
- частично соответствует;
- не соответствует;

Оформление обучающимся отчета по \_\_\_\_\_ практике  
(наименование вида практики)

(нужное отметить ✓):

- отчет о прохождении практики оформлен правильно;
- отчет о прохождении практики оформлен с незначительными недостатками;
- отчет о прохождении практики оформлен с недостатками;
- отчет о прохождении практики оформлен неверно;

В соответствии с видами работ, предусмотренными рабочей программой  
профессионального модуля ПМ.ХХ \_\_\_\_\_,

(наименование профессионального модуля)

обучающийся продемонстрировал следующий уровень владения общими  
компетенциями:

- высокий;
- средний;
- низкий;

В соответствии с видами работ, предусмотренными рабочей программой  
профессионального модуля ПМ.ХХ \_\_\_\_\_,

(наименование профессионального модуля)

обучающийся продемонстрировал следующий уровень владения  
профессиональными компетенциями:

- высокий;
- средний;
- низкий.

Примечание:

- Высокий уровень – обучающийся уверенно демонстрирует готовность и способность к самостоятельной профессиональной деятельности не только в стандартных, но и во внештатных ситуациях.
- Средний уровень – обучающийся выполняет все виды профессиональной деятельности в стандартных ситуациях уверенно, добросовестно, эффективно.
- Низкий уровень – при выполнении профессиональной деятельности обучающийся нуждается во внешнем сопровождении и контроле.

## II. Критерии и показатели оценивания результатов прохождения практики:

№ п/п	Наименование показателя	Максимальное количество	Оценка качества
-------	-------------------------	-------------------------	-----------------

		баллов	выполнения каждого вида работ (в баллах)
<b>4. Качество подобранного материала для проведения анализа</b>			
1.1.	Наличие источников информации в соответствии с индивидуальным заданием	5	
1.2.	Наличие актуальных первичных данных, материалов	5	
<b>5. Качественная оценка проведенного анализа источников и собранных материалов</b>			
2.1.	Выполнение требований к содержательной части отчета, соответствие видов работы индивидуальному заданию	20	
2.2.	Оценка степени самостоятельности проведенного анализа	20	
2.3.	Оценка качества проведенного анализа собранных материалов, данных	20	
<b>6. Выполнение общих требований к проведению практики</b>			
3.1.	Выполнение требований к экспериментально-практической работе в рамках освоения вида деятельности ВД Х. _____ _____	20	
3.2.	Выполнение требований к оформлению отчета по практике, содержащего базовую и информационно-вспомогательную информацию по итогам ее прохождения	10	
<b>Итого:</b>		100	

Замечания руководителя практики от Образовательной организации:

---



---



---



---

Руководитель практики  
от Образовательной организации

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Декану факультета \_\_\_\_\_  
Университета «Синергия»  
Фамилия И.О.

от \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. ответственного лица  
от Профильной организации)

## СПРАВКА<sup>11</sup>

Дана \_\_\_\_\_ в том, что  
(Ф.И.О. обучающегося полностью)  
он(а) действительно проходил(а)

\_\_\_\_\_ (наименование вида практики)  
( \_\_\_\_\_ недели) в  
(количество недель)

\_\_\_\_\_ (наименование Профильной организации)

с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
Обучающийся(ая) \_\_\_\_\_ успешно прошел(а)  
(фамилия, инициалы обучающегося)

инструктаж по соблюдению правил противопожарной безопасности, правил охраны труда, техники безопасности, санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов, после чего был(а) допущен(а) к выполнению определенных индивидуальным заданием видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

К должностным обязанностям и поставленным задачам в соответствии с индивидуальным заданием практикант относился добросовестно, проявляя интерес к работе. Порученные задания выполнил в полном объеме в установленные программой практики сроки.

**Ответственное лицо от  
Профильной организации**  
М.П. (при наличии)

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_ (подпись)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

<sup>11</sup> Справка оформляется на фирменном бланке Профильной организации (при наличии).