Министерство общего и профессионального образования Ростовской области

государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение

 Ростовской области

«Красносулинский колледж промышленных технологий»

|  |  |
| --- | --- |
| Согласовано:Директор ООО «МИДИС»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.П. Монастырский«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_ г. | Утверждаю:Зам. руководителя ГБПОУ РО «ККПТ» по УПР\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Л.Р. Лубенцова«\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_ г. |

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**УЧЕБНОЙ практики УП.04.01**

**ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ**

**ПМ.04. Освоение видов работ по должностям служащих Специалист по технической поддержке информационно-коммуникационных систем**

**Для специальности 09.02.01 Компьютерные системы и комплексы**

г. Красный Сулин

2025

|  |  |
| --- | --- |
| Рассмотрена на заседании предметной комиссии строительных и электрических дисциплинПротокол №\_\_\_\_\_\_\_от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Председатель комиссии \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ И.В. Евтухова | Разработана на основании:Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) 09.02.01 Компьютерные системы и комплексы, укрупненной группы специальностей 09.00.00 Информатика и Вычислительная техника, базовый уровень среднего профессионального образования, утвержденного Приказом Минпросвещения России от 25 мая 2022 г. N 362 (зарегистрирован в Минюсте РФ 28.06.2022 № 69046);Профессионального стандарта 06.024 Специалист по технической поддержке информационно-коммуникационных систем, 5 уровня квалификации, утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29 сентября 2020 года № 675н;Положения о практической подготовке обучающихся (приказ Министерства науки и высшего образования РФ и Министерства просвещения РФ от 05.08.2020 г. № 885/390). (С изменениями на 18 ноября 2020 года) |

Организация-разработчик: ГБПОУ РО Красносулинский колледж промышленных технологий

Разработчики:

Н.П. Демкин - преподаватель дисциплин профессионального цикла ГБПОУ РО «ККПТ»

Д.Е. Сай - преподаватель дисциплин профессионального цикла ГБПОУ РО «ККПТ»

Рецензенты:

Д.И. Пшеничных – преподаватель дисциплин профессионального цикла ГБПОУ РО «ККПТ»

# С.П.Монастырский – директор ООО «МИДИС»

Содержание

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Общая характеристика учебной практики УП.04.01
 | 4 |
| 1. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ учебной ПРАКТИКИ
 | 7 |
| 1. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ учебной ПРАКТИКИ
 | 9 |
| 1. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ программы учебной ПРАКТИКИ
 | 10 |

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА УЧЕБНОЙ практики УП.04.01**

**ПМ.04. Освоение видов работ по должностям служащих
Специалист по технической поддержке информационно-коммуникационных систем**

**1.1. Цель и планируемые результаты освоения учебной практики УП.04.01**

Учебная практика служит необходимым элементом подготовки для освоения компетенций по модулю ПМ.04. Освоение видов работ по должностям служащих Специалист по технической поддержке информационно-коммуникационных систем, с присвоением 5 уровня квалификации.

Цель учебной практики - приобретение обучающимися практического опыта, формирование компетенций в процессе выполнения определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

В результате прохождения программы практики обучающийся должен освоить основной вид деятельности Техническая поддержка пользователей информационно-коммуникационных систем и соответствующие ему общие и профессиональные компетенции.

* + 1. Перечень общих компетенций:

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование общих компетенций** |
| **ОК 01** | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам |
| **ОК 02** | Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности. |
| **ОК 03** | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях. |
| **ОК 04** | Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде. |
| **ОК 05** | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста. |
| **ОК 06** | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения. |
| **ОК 07** | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. |
| **ОК 08** | Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности. |
| **ОК 09** | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. |

1.1.2. Профессиональные компетенции

|  |  |
| --- | --- |
| **Код и наименование****компетенции** | **Показатели освоения компетенции** |
| **Практический опыт** | **Умения** | **Знания** |
| ПК 4.1 Консультирование клиентов по срокам и работам технического обслуживания инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих | Обработка заявок клиентов, требующих согласования сроков и состава работ;Согласование содержания работ по обращениям клиентов с подразделениями организации-поставщика, выполняющими работы по техническому обслуживанию инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих;Согласование по заявкам клиентов сроков выполнения работ по техническому обслуживанию;Информирование клиента о согласованных работах по техническому обслуживанию инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих, о сроках выполнения работ, а также об изменениях состава и сроков выполнения работ | Анализировать поступающие заявки клиентов;Разъяснять обстоятельства возникшей проблемы на основании информации, полученной из заявки клиента;Использовать автоматизированные средства управления взаимодействиями с клиентами при обработке информации о ходе согласования и уточнения состава и сроков работ | Инфокоммуникационные технологии в части поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих;Технические характеристики поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих;Регламенты взаимодействия подразделений организации-поставщика;Этика и психология общения с клиентом при оказании услуг по технической поддержке;Правила деловой переписки и делового общения |
| ПК 4.2 Консультирование клиентов по нетипичным вопросам, возникшим при установке или использовании инфокоммуникационных систем | Выявление возможных причин неисправностей на основании обращений клиентов, переданных от работников консультационной поддержки по типичным вопросам эксплуатации технологических составляющих инфокоммуникационных систем;Консультирование клиентов по нетипичным вопросам, возникшим при первичном конфигурировании поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих, в рамках делегируемых клиенту полномочий;Выяснение деталей проблемной ситуации, возникшей при установке или использовании поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих, в обсуждении с ответственным представителем клиента;Проверка состояния аппаратного и программного обеспечения инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих – дистанционно или с выездом на место установки инфокоммуникационной системы;Определение неисправности, возникшей при эксплуатации аппаратного или программного обеспечения инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих, по данным, полученным от клиента;Устранение неисправности, возникшей при эксплуатации аппаратного или программного обеспечения инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих | Анализировать поступающие обращения клиентов;Проводить диагностику инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих;Настраивать технологические компоненты поддерживаемых инфокоммуникационных систем;Настраивать операционные системы, используемые для работы поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих;Настраивать прикладное и системное программное обеспечение, необходимое для работы поддерживаемых инфокоммуникационных систем;Настраивать абонентские оконечные устройства клиентов, необходимые для работы поддерживаемых инфокоммуникационных систем | Инфокоммуникационные технологии в части поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих, а также необходимые для обеспечения их работы;Технические характеристики и архитектура поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих;Инструкции по установке и конфигурированию поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих;Структура и содержание руководств пользователя и руководств по техническому обслуживанию / конфигурированию, предоставленных разработчиками поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих;Регламенты взаимодействия сотрудников подразделения технической поддержки со структурными подразделениями организации;Этика и психология общения с клиентом при оказании услуг по технической поддержке;Правила деловой переписки и делового общения;Требования охраны труда при работе с поддерживаемыми инфокоммуникационными системами и (или) их составляющими |
| ПК 4.3 Информационно-аналитическое сопровождение консультационной поддержки инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих | Документирование результатов выполнения заявки на оказание технической поддержки;Согласование с клиентом результатов выполнения заявки;Сбор и документирование данных о количестве и причинах нетипичных проблемных ситуаций, возникших в ходе эксплуатации аппаратного или программного обеспечения инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих;Ведение базы знаний с описанием путей решений возникающих проблем по поддерживаемым инфокоммуникационным системам | Составлять краткое техническое описание решений проблемных ситуаций инфокоммуникационных систем;Обрабатывать информацию с использованием современных технических средств;Работать с информационными системами приема, обработки и регистрации обращений клиентов;Выявлять причины повторяющихся проблемных ситуаций в поддерживаемых инфокоммуникационных системах и (или) их составляющих | Инфокоммуникационные технологии в части поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих;Технические характеристики поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих;Основы системного анализа;Основы делопроизводства;Правила деловой переписки и делового общения;Требования охраны труда при работе с поддерживаемыми инфокоммуникационными системами и (или) их составляющими |

**2. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ учебной Практики**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Разделы (этапы) практики | Кол-во часов | Виды работ | Соответствующие общие и профессиональные компетенции |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Безопасность труда и пожарная безопасность при работе со средствами вычислительной техники | 6 | Ознакомиться с работой наладчика, технологического оборудования, должностными обязанностями наладчика технологического оборудования, требованиями безопасности труда в лаборатории и на рабочем месте, правилами проведения работ и соблюдение инструкций по безопасности труда, правилами поведения при пожаре. Оформление инструктажа по технике безопасности и пожарной безопасности. Приложить инструкции по ТБ и охране труда. | ОК 1-9 |
| Консультационно-техническая поддержка клиентов по вопросам технического обслуживания и обеспечения работоспособности инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих | 12 | Консультирование клиентов по срокам и работам технического обслуживания инфокоммуникационных систем и (или) их составляющихКонсультирование клиентов по нетипичным вопросам, возникшим при установке или использовании инфокоммуникационных системИнформационно-аналитическое сопровождение консультационной поддержки инфокоммуникационных систем и (или) их составляющихРабота с программой Обработка и автоматизация обращений от клиентов и сотрудников от компании happydesk | ОК 1-9ПК 4.1 - ПК 4.3 |
| Выполнение работ по установке и обслуживанию программного обеспечения устройств, персональных компьютеров. | 42 | Установить и настроить операционную систему на ПК, настроить bios. Диагностировать и восстановить работоспособность ОС.Установить драйвера видеокарты и устройств компьютера. Установить и настроить параметры работы прикладного программного обеспечения персональных компьютеров.Произвести мероприятия по защите информации на персональных компьютерах (резервное копирование и восстановление данных).Установить и настроить параметры работы антивирусных программ на персональных компьютерах.Описать алгоритмы установки:* ОС,
* драйвера одного любого устройства,
* одного любого прикладного ПО, используя скриншоты.

Описать алгоритмы резервного копирования и восстановления, установку любой антивирусной программы используя скриншоты. | ОК 1-9ПК 4.1 - ПК 4.3 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Выполнение работ по обслуживанию аппаратного обеспечения персональных компьютеров, периферийных устройств и оборудования, компьютерной оргтехники. | 36 | Подключить основное оборудование компьютера.Подключить и настроить периферийные устройства.Конфигурирование средств вычислительной техники.Диагностика неисправностей компонентов аппаратного обеспечения. Замена неработоспособных компонентов аппаратного обеспечения. Выполнение работ по обслуживанию аппаратных средств ПК (замена расходных материалов).1. Произвести подключение основного и периферийного оборудования ПК, конфигурирование СВТ. Предоставить подробное описание выполненных действий, включить в отчет фото ваших действий.
2. Составить перечень средств вычислительной техники, сервисного оборудования лаборатории (с указанием характеристик и неисправностей, если таковые имеются)
3. Произвести ремонт СВТ или иного оборудования лаборатории с предоставлением подробного описания ваших действий.
4. Произвести работы по обслуживанию аппаратных средств ПК (замена расходных материалов). Предоставить подробное описание выполненных действий.
 | ОК 1-9ПК 4.1 - ПК 4.3 |
| Обобщение материалов и оформление дневника и отчета по практике. | 6 | Обобщение материала, полученного при прохождении практики. Оформление дневника по практике *Составить отчет по учебной практике* | ОК 1-9ПК 4.1 - ПК 4.3 |
| **Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета** | 6 | Приём материалов практики, оценка работы практиканта, основываясь на рекомендуемых критериях оценки. | ОК 1-9ПК 4.1 - ПК 4.3 |

**3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ учебной ПРАКТИКИ**

**3.1. Формы проведения практики**

Учебная практика проводится в лабораторно-практической форме.

Организационно, для выполнения программы практики каждый студент получает индивидуальное задание, которое выполняется в течение указанного времени. По окончании учебной практики, студент должен сдать отчет о ее прохождении.

**3.2. Место и время проведения учебной практики**

Прохождение обучающимися учебной практики осуществляется на базе ГБПОУ РО «Красносулинский колледж промышленных технологий» в лабораториях:

* Сборки, монтажа и эксплуатации средств вычислительной техники
* Микропроцессоров и микропроцессорных систем

Продолжительность практики – 3 недели, 108 часов.

**3.3 Форма промежуточной аттестации (по итогам практики)**

Формой промежуточной аттестации является дифференцированный зачет.

По итогам практики составляется отчет о практике, соответствующими разделами которого являются отчётные материалы, скриншоты по видам работ.

Итоговая оценка практикантам (студентам) выставляется по результатам защиты отчета, также во внимание принимаются все аспекты их деятельности: отношение к работе; качество её выполнения; оформление материалов; использование технической документации; взаимодействие и сотрудничество в бригаде; соблюдение правил техники безопасности; бережное отношение к приборам и материалам.

**4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ учебной ПРАКТИКИ**

Контроль и оценка результатов освоения учебной практики осуществляются руководителем практики.

Практический опыт является результатом прохождения учебной практики

|  |  |
| --- | --- |
| **Результаты обучения****(освоенный практический опыт)** | **Формы и методы****контроля и оценки результатов обучения** |
| **ВД Консультационно-техническая поддержка клиентов по вопросам технического обслуживания и обеспечения работоспособности инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих**Обработка заявок клиентов, требующих согласования сроков и состава работ;Согласование содержания работ по обращениям клиентов с подразделениями организации-поставщика, выполняющими работы по техническому обслуживанию инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих;Согласование по заявкам клиентов сроков выполнения работ по техническому обслуживанию;Информирование клиента о согласованных работах по техническому обслуживанию инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих, о сроках выполнения работ, а также об изменениях состава и сроков выполнения работВыявление возможных причин неисправностей на основании обращений клиентов, переданных от работников консультационной поддержки по типичным вопросам эксплуатации технологических составляющих инфокоммуникационных систем;Консультирование клиентов по нетипичным вопросам, возникшим при первичном конфигурировании поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих, в рамках делегируемых клиенту полномочий;Выяснение деталей проблемной ситуации, возникшей при установке или использовании поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих, в обсуждении с ответственным представителем клиента;Проверка состояния аппаратного и программного обеспечения инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих – дистанционно или с выездом на место установки инфокоммуникационной системы;Определение неисправности, возникшей при эксплуатации аппаратного или программного обеспечения инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих, по данным, полученным от клиента;Устранение неисправности, возникшей при эксплуатации аппаратного или программного обеспечения инфокоммуникационных систем и (или) их составляющихДокументирование результатов выполнения заявки на оказание технической поддержки;Согласование с клиентом результатов выполнения заявки;Сбор и документирование данных о количестве и причинах нетипичных проблемных ситуаций, возникших в ходе эксплуатации аппаратного или программного обеспечения инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих;Ведение базы знаний с описанием путей решений возникающих проблем по поддерживаемым инфокоммуникационным системам | * экспертная оценка выполнения практических индивидуальных заданий по темам учебной практики;
* наблюдение за освоением ОК;
* защита отчетов по практике;
* дифференцальный зачет по темам учебной практики
 |

**4.1. Критерии оценки результатов деятельности**

|  |  |
| --- | --- |
| **Оценкав баллах** | **Показатели оценки** |
| 5(отлично) | Выставляется, если работа выполнена студентом во время практики в полном объеме, в соответствии с технологией и видами работ.При условии регулярного посещения практики. Абсолютно самостоятельное и точное выполнение заданий (самостоятельное выполнение работ и контроль качества выполненных операций). Проявление гибкости в применении знаний, осознанное и оперативное трансформирование полученных знаний для решения проблем в незнакомых ситуациях. Соблюдение требований безопасности труда.  |
| 4(хорошо) | Выставляется если один или несколько видов работ выполнены с незначительными нарушениями технологии, но в полном объеме. При условии регулярного посещения практики. Соблюдение требований безопасности труда. Контроля качества выполненных операций. При умении действовать по заданному алгоритму самостоятельно. |
| 3(удовлетворительно) | Выставляется если три и более видов работ выполнены с нарушением технологии и не умении действовать самостоятельно по заданному алгоритму и осуществлять пооперационный контроль.При условии регулярного посещения практики. |
| 2(неудовлетворительно)  | Нерегулярное посещение практики. Недостаточное владение приемами работы, неумение работать с программами и инструментом. Множественные замечания от руководителя практики. |