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 дисциплин  Протокол №\_\_\_\_\_\_\_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 составляющих  Консультирование клиентов по нетипичным вопросам, возникшим при установке или использовании инфокоммуникационных систем  Информационно-аналитическое сопровождение консультационной поддержки инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих  Работа с программой Обработка и автоматизация обращений от клиентов и сотрудников от компании happydesk | ОК 1-9  ПК 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 1-9  ПК 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 1-9  ПК 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 1-9  ПК 4.1 - ПК 4.3 |
| **Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета** | 6 | Приём материалов практики, оценка работы практиканта, основываясь на рекомендуемых критериях оценки. | ОК 1-9  ПК 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 работ  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  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 | * 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**

|  |  |
| --- | --- |
| **Оценка в 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. |