

### ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ (УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ)

Индекс УП/ПП	ПМ (индекс, наименование)	Вид практики (учебная/ производственная)	Тип (этап) практики (при наличии)	Семестр	Объем в часах
УП. 01	ПМ 01 Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонент инфокоммуникационных систем	Учебная практика		3	108
УП. 02	ПМ 02 Настройка и обеспечение работоспособности программных и аппаратных средств устройств инфокоммуникационных систем	Учебная практика		4	108
		<b>Всего УП</b>	X	X	<b>216</b>
ПП. 01	ПМ 01 Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонент инфокоммуникационных систем	Производственная практика		3	144
ПП. 02	ПМ 02 Настройка и обеспечение работоспособности программных и аппаратных средств устройств инфокоммуникационных систем	Производственная практика		4	216
		<b>Всего ПП</b>	X	X	<b>360</b>
		<b>Итого практики</b>	X	X	<b>576</b>

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

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

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

**2026 г.**

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	4
1.1. Цель и место учебной практики в структуре образовательной программы...	4
1.2. Планируемые результаты освоения учебной практики .....	5
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ .....	8
2.1. Трудоемкость освоения учебной практики .....	8
2.2. Структура учебной практики .....	8
2.3. Содержание учебной практики.....	9
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ .....	11
3.1. Материально-техническое обеспечение учебной практики .....	11
3.2. Учебно-методическое обеспечение.....	11
3.3. Общие требования к организации учебной практики .....	11
3.4 Кадровое обеспечение процесса учебной практики .....	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ .....	12

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

## 1.1. Цель и место учебной практики в структуре образовательной программы:

Рабочая программа учебной практики является частью программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих в соответствии с ФГОС СПО по профессии 09.01.05. Оператор технической поддержки, и реализуется в профессиональном цикле после прохождения междисциплинарных курсов (МДК) в рамках профессиональных модулей в соответствии с учебным планом (приложение 1 ОП):

УП.01 Учебная практика	ПМ 01 Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонент инфокоммуникационных систем	МДК 01.01 Обработка поступающих запросов на обслуживание от клиентов МДК 01.02 Инструктирование клиентов в решении типовых запросов
УП.02 Учебная практика	ПМ 02 Настройка и обеспечение работоспособности программных и аппаратных средств устройств инфокоммуникационных систем	МДК 02.01 Настройка и сопровождение аппаратно-программного обеспечения сетевых устройств инфокоммуникационных систем МДК 02.02 Настройка и сопровождение аппаратно-программного обеспечения рабочих мест пользователей

Учебная практика направлена на развитие общих (ОК) и профессиональных компетенций (ПК):

Код ОК / ПК	Наименование ОК / ПК
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.

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.

Цель учебной практики: формирование первоначальных практических профессиональных умений в рамках профессиональных модулей данной ОП по видам деятельности: «Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонент инфокоммуникационных систем», «Настройка и обеспечение работоспособности программных и аппаратных средств устройств инфокоммуникационных систем».

## 1.2. Планируемые результаты освоения учебной практики

В результате прохождения учебной практики по видам деятельности, предусмотренным ФГОС СПО, обучающийся должен сформировать навыки (сформировать умения):

Наименование вида деятельности	Навыки / умения
Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонент инфокоммуникационных систем	<p><b>Навыки:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– своевременной обработки запросов пользователей;</li> <li>– установки и контроля сроков на обработку запросов пользователей;</li> <li>– сбора и обработки входящих обращений по внешним и внутренним каналам (социальные сети, специализированные форумы, контактный центр, входящие сообщения электронной почты);</li> <li>– работы с единой базой решений;</li> <li>– предоставления ответов на наиболее часто задаваемые вопросы по поддерживаемым инфокоммуникационным системам и/или их составляющим;</li> <li>– консультирования по типовым решениям проблем, возникающих в поддерживаемых инфокоммуникационных системах и/или их составляющих;</li> <li>– перенаправления заявки клиента к соответствующим специалистам технических подразделений или к руководителю первой линии группы технической поддержки для разрешения возникшей проблемы;</li> <li>– применения инструментария баз знаний;</li> <li>– оформления технической документации.</li> </ul> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– создавать списки заявок в сервисе для поддержки клиентов;</li> <li>– оперативно реагировать на поступающие инциденты и запросы;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– 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;</li> <li>– 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 технических подразделений организации (специалистами второго уровня технической поддержки);</li> <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>Настройка и обеспечение работоспособности программных и аппаратных средств устройств инфокоммуникационных систем</p>	<p><b>Навыки:</b></p> <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>– запуска процедур контроля состояния работы инфокоммуникационных систем в соответствии с трудовым заданием;</li> <li>– регистрации типовых инцидентов;</li> </ul>

- классификации, исследовании, 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.
- Умения:**
- 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 СУБД;
  - устанавливать прикладное ПО;
  - применять средства контроля и оценки конфигураций операционных систем;
  - проверять правильность настройки устройств инфокоммуникационных систем;
  - использовать контрольно-измерительное оборудование для проверки электрических соединений 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.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

### 2.1. Трудоемкость освоения учебной практики

Код УП	Объем, ак.ч.	Форма проведения учебной практики (концентрированно/ рассредоточено)	Курс / семестр	Форма промежуточной аттестации
УП. 01	108	концентрированно	2/3	Дифференцированный зачет
УП. 02	108	концентрированно	2/4	Дифференцированный зачет
Всего УП	<b>216</b>	X	X	X

### 2.2. Структура учебной практики

Код ПК	Наименование разделов профессионального модуля	Виды работ	Наименование тем учебной практики	Объем часов
УП 01 ПМ 01. Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонент инфокоммуникационных систем				<b>108</b>
ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3.	Раздел 1. Обработка поступающих запросов на обслуживание от клиентов	1.	Тема 1.1. Тема 1.X.	
ВСЕГО ПО РАЗДЕЛУ 1				
ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3.	Раздел 2. Инструктирование клиентов в решении типовых запросов	1.	Тема 2.1. Тема 2.X.	
ВСЕГО ПО РАЗДЕЛУ 2				
УП 02 ПМ 02. Настройка и обеспечение работоспособности программных и аппаратных средств устройств инфокоммуникационных систем				<b>108</b>
ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 2.4. ПК 2.5.	Раздел 1. Настройка и сопровождение аппаратно-программного обеспечения сетевых устройств инфокоммуникационных систем		Тема 1.1. Тема 1.X.	
ВСЕГО ПО РАЗДЕЛУ 1				
ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 2.4. ПК 2.5.	Раздел 2. Настройка и сопровождение аппаратно-программного обеспечения рабочих мест пользователей		Тема 2.1. Тема 2.X.	
ВСЕГО ПО РАЗДЕЛУ 2				

**Виды работ (ПМ.01):**

- создание списков заявок в сервисе для поддержки клиентов;
- обработка инцидентов и запросов (с первого раза, без потерь времени на доработки);
- установка и контроль сроков на обработку запросов пользователей;
- работа с различными операционными системами;
- анализ и решение типовых запросов клиентов;
- объяснение клиентам путей решения возникшей проблемы;
- координация решения типовых проблем, с которыми обратился клиент, со специалистами соответствующих технических подразделений организации (специалистами второго уровня технической поддержки);
- обработка информации с использованием современных технических средств;
- 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.

**Виды работ (ПМ.02):**

- применение инструкций по установке и эксплуатации периферийного оборудования;
- 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;
- установка прикладное ПО;
- 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;

## 2.3. Содержание учебной практики

Наименование разделов профессионального модуля и тем учебной практики	Содержание работ	Объем, ак.ч.
<b>УП 01 ПМ 01. Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонент инфокоммуникационных систем</b>		<b>108</b>
<b>Раздел 1. Обработка поступающих запросов на обслуживание от клиентов</b>		
<b>Тема X.X. Наименование</b>	<b>Содержание</b>	
	Дидактические единицы	
<b>Тема X.X. Наименование</b>	<b>Содержание</b>	
	Дидактические единицы	
<b>Раздел 2. Инструктирование клиентов в решении типовых запросов</b>		
<b>Тема X.X. Наименование</b>	<b>Содержание</b>	
	Дидактические единицы	
<b>Тема X.X. Наименование</b>	<b>Содержание</b>	
	Дидактические единицы	
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета		2
<b>УП 02 ПМ 02. Настройка и обеспечение работоспособности программных и аппаратных средств устройств инфокоммуникационных систем</b>		<b>108</b>
<b>Раздел 1. Настройка и сопровождение аппаратно-программного обеспечения сетевых устройств инфокоммуникационных систем</b>		
<b>Тема X.X. Наименование</b>	<b>Содержание</b>	
	Дидактические единицы	
<b>Тема X.X. Наименование</b>	<b>Содержание</b>	
	Дидактические единицы	
<b>Раздел 2. Настройка и сопровождение аппаратно-программного обеспечения рабочих мест пользователей</b>		
<b>Тема X.X. Наименование</b>	<b>Содержание</b>	
	Дидактические единицы	
<b>Тема X.X. Наименование</b>	<b>Содержание</b>	
	Дидактические единицы	
	Дидактические единицы	
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета		2

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

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

Учебные лаборатории «Информационных технологий», «Настройки и обеспечения программных и аппаратных средств устройств инфокоммуникационных систем», оснащенные в соответствии с приложением 11 ОП.

#### **3.2. Учебно-методическое обеспечение**

##### **3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания**

###### **1. Наименование.**

*Разработчики рабочей программы выбирают не менее одного издания из приведенного в ПОП-П перечня печатных и/или электронных образовательных изданий для использования в образовательном процессе. Электронные ресурсы (не учебные издания) указываются в дополнительных источниках. Список может быть дополнен другими изданиями.*

*Списки литературы оформляются в алфавитном порядке в соответствии с ГОСТ Р 7.0.100–2018 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления» (утв. приказом № 1050-ст Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (Росстандартом) от 03 декабря 2018 года).*

##### **3.2.2. Дополнительные источники (при необходимости)**

###### **1. Наименование.**

*Приводятся наименования и данные по информационным ресурсам, нормативным документам, применение которых необходимо для освоения практики.*

#### **3.3. Общие требования к организации учебной практики**

Учебные практики проводятся в лаборатории образовательной организации.

Сроки проведения учебных практик устанавливаются образовательной организацией в соответствии с ОП по профессии 09.01.05. Оператор технической поддержки.

Учебные практики реализуются в форме практической подготовки и проводятся непрерывно при условии обеспечения связи между теоретическим обучением и содержанием практики.

#### **3.4 Кадровое обеспечение процесса учебной практики**

Учебная практика проводится преподавателями дисциплин профессионального цикла.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Индекс УП	Код ПК, ОК	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
УП 01	ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3.  ОК 01 – ОК 09	<i>Глагол в форме настоящего времени 3 лица – обучающийся что делает... конкретные действия, выполняемые студентом, освоившим данную компетенцию</i>	<i>аттестационный лист, отчет и (или) портфолио студента, содержащие графические, аудио, фото, видео материалы, наглядные образцы изделий, подтверждающие практический опыт, полученный на практике</i>
УП 02	ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 2.4. ПК 2.5.  ОК 01 – ОК 09		

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

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

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

**2026 г.**

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ .....	15
1.1. Цель и место производственной практики в структуре образовательной программы: .....	15
1.2. Планируемые результаты освоения учебной практики	<b>Ошибка! Залка не определена.</b>
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ...	16
2.1. Трудоемкость освоения производственной практики .....	19
2.2. Структура производственной практики .....	19
2.3. Содержание производственной практики.....	20
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	22
3.1. Материально-техническое обеспечение производственной практики .....	22
3.2. Учебно-методическое обеспечение .....	22
3.3. Общие требования к организации производственной практики .....	22
3.4 Кадровое обеспечение процесса производственной практики.....	23
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ .....	24

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

## 1.1. Цель и место производственной практики в структуре образовательной программы:

Рабочая программа производственной практики является частью программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих в соответствии с ФГОС СПО по профессии 09.01.05. Оператор технической поддержки, и реализуется в профессиональном цикле после прохождения междисциплинарных курсов (МДК) в рамках профессиональных модулей в соответствии с учебным планом (приложение 1 ОП):

ПП.01 Производственная практика	ПМ 01 Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонент инфокоммуникационных систем	МДК 01.01 Обработка поступающих запросов на обслуживание от клиентов МДК 01.02 Инструктирование клиентов в решении типовых запросов
ПП.02 Производственная практика	ПМ 02 Настройка и обеспечение работоспособности программных и аппаратных средств устройств инфокоммуникационных систем	МДК 02.01 Настройка и сопровождение аппаратно-программного обеспечения сетевых устройств инфокоммуникационных систем МДК 02.02 Настройка и сопровождение аппаратно-программного обеспечения рабочих мест пользователей

Производственная практика направлена на развитие общих (ОК) и профессиональных компетенций (ПК):

Код ОК / ПК	Наименование ОК / ПК
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.
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.

Цель учебной практики: формирование первоначальных практических профессиональных умений в рамках профессиональных модулей данной ОП по видам деятельности: «Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонент инфокоммуникационных систем», «Настройка и обеспечение работоспособности программных и аппаратных средств устройств инфокоммуникационных систем».

## 1.2. Планируемые результаты освоения учебной практики

В результате прохождения учебной практики по видам деятельности, предусмотренным ФГОС СПО, обучающийся должен сформировать навыки (сформировать умения):

Наименование вида деятельности	Навыки / умения
Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонент инфокоммуникационных систем	<p><b>Навыки:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– своевременной обработки запросов пользователей;</li> <li>– установки и контроля сроков на обработку запросов пользователей;</li> <li>– сбора и обработки входящих обращений по внешним и внутренним каналам (социальные сети, специализированные форумы, контактный центр, входящие сообщения электронной почты);</li> <li>– работы с единой базой решений;</li> <li>– предоставления ответов на наиболее часто задаваемые вопросы по поддерживаемым инфокоммуникационным системам и/или их составляющим;</li> <li>– консультирования по типовым решениям проблем, возникающих в поддерживаемых инфокоммуникационных системах и/или их составляющих;</li> <li>– перенаправления заявки клиента к соответствующим специалистам технических подразделений или к руководителю первой линии группы технической поддержки для разрешения возникшей проблемы;</li> <li>– применения инструментария баз знаний;</li> <li>– оформления технической документации.</li> </ul> <p><b>Умения:</b></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– создавать списки заявок в сервисе для поддержки клиентов;</li> <li>– оперативно реагировать на поступающие инциденты и запросы;</li> <li>– 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;</li> <li>– 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 технических подразделений организации (специалистами второго уровня технической поддержки);</li> <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>Настройка и обеспечение работоспособности программных и аппаратных средств устройств инфокоммуникационных систем</p>	<p><b>Навыки:</b></p> <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>– запуска процедур контроля состояния работы инфокоммуникационных систем в соответствии с трудовым заданием;</li> <li>– регистрации типовых инцидентов;</li> <li>– классификации, исследовании, диагностики, устранения типовых инцидентов согласно инструкции;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– текущего контроля функционирования устройств и виртуальных вычислительных ресурсов;</li> <li>– защиты информации инфокоммуникационных систем от несанкционированного доступа в соответствии с предъявляемыми требованиями;</li> <li>– разграничения уровней доступа в соответствии с предъявляемыми требованиями.</li> </ul> <p><b>Умения:</b></p> <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;</li> <li>– оценивать степень критичности инцидентов при работе согласно инструкции;</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>– 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>
--	--

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

### 2.1. Трудоемкость освоения производственной практики

Код ПП	Объем, ак.ч.	Форма проведения производственной практики (концентрированно/ рассредоточено)	Курс / семестр	Форма промежуточной аттестации
ПП. 01	144	концентрированно	2/3	Дифференцированный зачет
ПП. 02	216	концентрированно	2/4	Дифференцированный зачет
Всего ПП	<b>360</b>	X	X	X

### 2.2. Структура производственной практики

Код ПК	Наименование разделов профессионального модуля	Виды работ	Наименование тем производственной практики	Объем часов
ПП 01 ПМ 01. Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонент инфокоммуникационных систем				<b>144</b>
ПК 1.1.	Раздел 1. Обработка поступающих запросов на обслуживание от клиентов		Тема 1.1.	
ПК 1.2.			Тема 1.X.	
ПК 1.3.				
<b>ВСЕГО ПО РАЗДЕЛУ 1</b>				
ПК 1.1.	Раздел 2. Инструктирование клиентов в решении типовых запросов		Тема 2.1.	
ПК 1.2.			Тема 2.X.	
ПК 1.3.				
<b>ВСЕГО ПО РАЗДЕЛУ 2</b>				
ПП 02 ПМ 02. Настройка и обеспечение работоспособности программных и аппаратных средств устройств инфокоммуникационных систем				<b>216</b>
ПК 2.1.	Раздел 1. Настройка и сопровождение аппаратно-программного обеспечения сетевых устройств инфокоммуникационных систем		Тема 1.1.	
ПК 2.2.			Тема 1.X.	
ПК 2.3.				
ПК 2.4.				
ПК 2.5.				
<b>ВСЕГО ПО РАЗДЕЛУ 1</b>				
ПК 2.1.	Раздел 2. Настройка и сопровождение аппаратно-программного обеспечения рабочих мест пользователей		Тема 2.1.	
ПК 2.2.			Тема 2.X.	
ПК 2.3.				
ПК 2.4.				
ПК 2.5.				

**Виды работ (ПМ.01):**

- прием и обработка запросов пользователей;
- установление и контроль сроков обработки запросов пользователей;
- сбор и обработка входящих обращений по внешним и внутренним каналам;
- оформление и размещение технических документов в базе знаний;
- работа с единой базой решений и базой знаний;
- предоставление ответов на наиболее часто задаваемые вопросы по инфокоммуникационным системам и/или их составляющим;
- консультирование по типовым решениям проблем, возникающих в поддерживаемых инфокоммуникационных системах и/или их составляющих;
- перенаправление заявок клиентов к соответствующим специалистам или к руководителю для разрешения возникшей проблемы.

**Виды работ (ПМ.02):**

- 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 инфокоммуникационных систем к оборудованию и программному обеспечению
- установка инфокоммуникационных систем на рабочих местах согласно трудовому заданию
- присвоение версий базовым элементам конфигурации инфокоммуникационных систем в соответствии с трудовым заданием
- установка и настройка программного обеспечения периферийных устройства согласно инструкции
- установка и подключение сетевых устройств согласно инструкции
- обнаружение типовых инцидентов; регистрации типовых инцидентов
- классификация, исследование, диагностика, устранение типовых инцидентов согласно инструкции

**2.3. Содержание производственной практики**

Наименование разделов профессионального модуля и тем производственной практики	Содержание работ	Объем, ак.ч.
ПП 01 ПМ 01. Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонент инфокоммуникационных систем		144
Раздел 1. Обработка поступающих запросов на обслуживание от клиентов		
Тема Х.Х. Наименование	Содержание	
	Дидактические единицы	
Тема Х.Х. Наименование	Содержание	
	Дидактические единицы	
Раздел 2. Инструктирование клиентов в решении типовых запросов		

<b>Тема X.X. Наименование</b>	<b>Содержание</b>	
	Дидактические единицы	
<b>Тема X.X. Наименование</b>	<b>Содержание</b>	
	Дидактические единицы	
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета		2
<b>ПП 02 ПМ 02. Настройка и обеспечение работоспособности программных и аппаратных средств устройств инфокоммуникационных систем</b>		<b>216</b>
<b>Раздел 1. Настройка и сопровождение аппаратно-программного обеспечения сетевых устройств инфокоммуникационных систем</b>		
<b>Тема X.X. Наименование</b>	<b>Содержание</b>	
	Дидактические единицы	
<b>Тема X.X. Наименование</b>	<b>Содержание</b>	
	Дидактические единицы	
<b>Раздел 2. Настройка и сопровождение аппаратно-программного обеспечения рабочих мест пользователей</b>		
<b>Тема X.X. Наименование</b>	<b>Содержание</b>	
	Дидактические единицы	
<b>Тема X.X. Наименование</b>	<b>Содержание</b>	
	Дидактические единицы	
	Дидактические единицы	
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета		2

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

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

Производственная практика проводится в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся (далее – Профильные организации).

База прохождения производственной практики укомплектована оборудованием, техническими средствами обучения в объеме, позволяющем выполнять определенные виды работ, связанные с будущей профессиональной деятельностью обучающихся. База практики обеспечивает безопасные условия труда для обучающихся.

При определении мест производственной практики (по профилю специальности) для лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются рекомендации медико-социальной экспертизы, отраженные в индивидуальной программе реабилитации, относительно рекомендованных условий и видов труда.

#### **3.2. Учебно-методическое обеспечение**

##### **3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания**

###### **1. Наименование.**

*Разработчики рабочей программы выбирают не менее одного издания из приведенного в ПОП-П перечня печатных и/или электронных образовательных изданий для использования в образовательном процессе. Электронные ресурсы (не учебные издания) указываются в дополнительных источниках. Список может быть дополнен другими изданиями.*

*Списки литературы оформляются в алфавитном порядке в соответствии с ГОСТ Р 7.0.100–2018 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления» (утв. приказом № 1050-ст Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (Росстандартом) от 03 декабря 2018 года).*

##### **3.2.2. Дополнительные источники (при необходимости)**

###### **1. Наименование.**

*Приводятся наименования и данные по информационным ресурсам, нормативным документам, применение которых необходимо для освоения практики.*

#### **3.3. Общие требования к организации производственной практики**

Производственная практика проводится в профильных организациях на основе договоров, заключаемых между образовательной организацией СПО и профильными организациями.

В период прохождения производственной практики, обучающиеся могут зачисляться на вакантные должности, если работа соответствует требованиям программы производственной практики.

Сроки проведения производственной практики устанавливаются образовательной организацией в соответствии с ОП по профессии 09.01.05. Оператор технической поддержки.

Производственная практика реализуется в форме практической подготовки и проводится непрерывно, при условии обеспечения связи между теоретическим обучением и содержанием практики.

### **3.4. Кадровое обеспечение процесса производственной практики**

Организацию и руководство производственной практикой осуществляют руководители практики от образовательной организации и от профильной организации.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Индекс ПП	Код ПК, ОК	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПП 01	ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3.  ОК 01 – ОК 09	<i>Глагол в форме настоящего времени 3 лица – обучающийся что делает... конкретные действия, выполняемые студентом, освоившим данную компетенцию</i>	<i>оценка выполнения производственного задания (аттестационные листы, дневник) и задания по практике (отчет); зачёт по практике; квалификационный экзамен; оценка портфолио (аттестационные листы, свидетельства, сертификаты характеристики, отзывы, грамоты)</i>
ПП 02	ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 2.4. ПК 2.5.  ОК 01 – ОК 09		