

**АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ
«Инструктирование клиентов в решении типовых запросов»**

код и наименование профессии:
09.01.05 «Оператор технической поддержки»

Квалификация: Оператор технической поддержки

Общий объем дисциплины – 75 часов

Форма промежуточной аттестации – Экзамен.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

- ОК-2: Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;
- ПК 1.2: Инструктировать клиентов в решении типовых запросов;
- ПК 1.3: Документировать сведения об устройствах и запросах клиентов с применением инструментария баз знаний;

Содержание дисциплины:

Дисциплина «Инструктирование клиентов в решении типовых запросов» включает в себя следующие разделы:

Форма обучения очная. Семестр 3.

1. Архитектура ЭВМ. История вычислительной техники. Архитектура фон Неймана. Функциональная и структурная организация персонального компьютера. Системная плата. Процессор. Запоминающие устройства. Устройства ввода-вывода. Периферийные устройства..

2. Компьютерные сети. Оборудование ЛВС. Активное и пассивное оборудование. Проводная и беспроводная среды передачи данных и их особенности. Способы организации доступа пользователей к сети.

3. Проблемы, возникающие при работе в сети. Типовые неисправности персональных устройств. Типовые проблемы пользователей в процессе доступа к сети.

4. Операционные системы. Понятие операционной системы (ОС). Функции ОС. Классификация ОС. Особенности ОС Windows. Особенности *nix-систем. ОС мобильных устройств. Android. iOS.

5. Базы данных и базы знаний. Понятие базы данных. Основные термины. Назначение базы данных клиентов. Принципы доступа к базе данных с учетом безопасности хранения данных и личной информации. База знаний, ее типовая структура и взаимосвязь с руководствами пользователя. Формирование типовых решений и ответов на наиболее часто задаваемые вопросы..

Разработал:
профессор
кафедры ИСЭ
Проверил:
Декан ФИТ

Н.Н. Барышева

А.С. Авдеев