

**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 1.**

**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:

старший преподаватель

кафедры ИСЭ

профессор

кафедры ИСЭ

Проверил:

Декан ФИТ

Л.Ю. Томашева

Н.Н. Барышева

А.С. Авдеев