

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Алтайский государственный технический университет им. И.И. Ползунова»

СОГЛАСОВАНО

Директор УТК
О.Л. Бякина

Рабочая программа дисциплины

Код и наименование дисциплины: ПМ.1.МДК.1 «Обработка поступающих запросов на обслуживание от клиентов»

Код и наименование профессии: 09.01.05 Оператор технической поддержки

Квалификация: Оператор технической поддержки

Статус дисциплины: обязательная, вариативная

Форма обучения: очная

Статус	Должность	И.О. Фамилия
Разработал	профессор	Н.Н. Барышева
Согласовал	Зав. кафедрой «ИСЭ»	А.С. Авдеев
	руководитель образовательной программы	Н.Н. Барышева

г. Барнаул

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код компетенции из УП	Содержание компетенции	В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:		
		знать	уметь	иметь практический опыт
ОК-4	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	основы проектной деятельности	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	
ПК 1.1	Обрабатывать поступающие запросы на обслуживание от клиентов	порядок обработки обращений в службу поддержки; роли в структурной системе поддержки	создавать списки заявок в сервисе для поддержки клиентов; оперативно реагировать на поступающие инциденты и запросы; обрабатывать инциденты и запросы с первого раза, без потерь времени на доработки; устанавливать и контролировать сроки на обработку запросов пользователей	установки и контроля сроков на обработку запросов пользователей; сбора и обработки входящих обращений по внешним и внутренним каналам
ПК 1.3	Документировать сведения об устройствах и запросах клиентов с применением инструментария баз знаний	терминология и правила чтения технической документации	сопровождать техническую документацию по объектам инфокоммуникационных систем; пользоваться нормативно-технической документацией в области инфокоммуникационных технологий	оформления технической документации

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплины (практики), предшествующие изучению	информатика
--	-------------

дисциплины, результаты освоения которых необходимы для освоения данной дисциплины.	
Дисциплины (практики), для которых результаты освоения данной дисциплины будут необходимы, как входные знания, умения и владения для их изучения.	Производственная практика

3. Объем дисциплины в акад. часах

Общий объем дисциплины в час: 59

Форма промежуточной аттестации: Экзамен

Форма обучения	Виды занятий, их трудоемкость (час.)							
	Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия	Уроки	Консультации	Семинары	Курсовое проектирование	Самостоятельная работа
очная	16	32	0	0	5	0	0	6

4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Форма обучения: очная

Семестр: 3

Лекционные занятия (16ч.)

1. Основы работы службы техподдержки. Основные понятия стратегии ITIL, базовые концепции(4ч.)[2,3,4] Процессы библиотеки ITIL: управление запросами, управление инцидентами, управление проблемами, управление изменениями.

Типовая структура системы поддержки, роли в структурной системе поддержки. Организационная структура служб поддержки и ее роль в деятельности предприятия/фирмы. ИТ для организации работы службы поддержки. Служба поддержки внутренних и внешних пользователей.

2. Обращения (заявки) в службу поддержки(4ч.)[2,5] Виды обращений (заявок) и каналы их поступления.

Порядок обработки обращений в службу поддержки: линии поддержки, приоритеты заявок, стандартные сроки обработки. Регламент обработки обращений в структурное подразделение технической поддержки.

Основы делового общения

3. Программное обеспечение для регистрации и обработки заявок. Общая

характеристика(4ч.)[2,3,4] Service Desk и Help Desk: назначение, взаимосвязь, структура, влияние на эффективность работы организации. Понятие корпоративной базы знаний.

4. Программное обеспечение Service Desk и Help Desk(4ч.)[2,6,7] ITSM-инструменты.

Открытое программное обеспечение: OTRS, osTicket, Boas Help Desk, Liberum Help Desk и/или подобные системы.

Лицензионное программное обеспечение: Okdesk, HelpDeskEddy, ITSM 365, IntraService, Service Creatio, HubEx, Omnidesk, Happydesk, Kayako и/или подобные системы. Модуль «Аналитика: Service Desk» для «1С: Документооборот КОРП»

Консультации (5ч.)

1. Системы ITSM(5ч.)[1,2,3,4,5,6,7] Закрепление навыков работы с ITSM-инструментами

Лабораторные работы (32ч.)

1. ИТ-инфраструктура фирмы как источник обращений в службу поддержки {метод кейсов} (4ч.)[1,2,3] Анализ кейса. Составление перечня элементов ИТ-инфраструктуры фирмы. Определение возможных источников проблем эксплуатации ИТ-инфраструктуры. Составление классификаторов для описания возникающих проблем

2. Моделирование структуры службы поддержки {метод кейсов} (4ч.)[1,2,4] Анализ кейса. Определение численного и квалификационного состава службы поддержки. Распределение ролей. Определение круга обязанностей для каждой роли.

3. Создание списка заявок клиентов в типовой структуре {метод кейсов} (4ч.)[1,2] Анализ кейса. Разработка структуры заявки пользователя в службу поддержки. Моделирование потока заявок средствами электронных таблиц. Классификация заявок.

4. Обработка заявок {метод кейсов} (4ч.)[1,2] Анализ кейса. Формулирование критериев определения приоритетности заявки. Определение приоритета заявок. Разработка инструмента автоматизированного определения приоритета заявки средствами электронных таблиц.

5. Освоение инструментария по обработке заявок(4ч.)[2,6,7] Выбор ITSM-инструмента для работы с заявками в службу поддержки. Изучение его функциональных возможностей.

6. Поиск информации в корпоративной базе знаний(2ч.)[2,6,7]

7. Сбор заявок с помощью инструментария службы поддержки(4ч.)[2,6,7] Сбор заявок по электронной почте. Сбор заявок из социальных сетей. Сбор заявок с портала самообслуживания.

8. Регистрация и сортировка заявок с присвоением приоритета(6ч.)[2,6,7] Регистрация заявок с помощью ITSM-инструмента службы поддержки.

Сортировка заявок и присвоение статуса. Изменение статуса заявок.
Статистика работы службы поддержки

Самостоятельная работа (6ч.)

1. Экзамен(6ч.)[1,2,3,4,5,6,7] Проработка теоретического материала, практических заданий

5. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Для каждого обучающегося обеспечен индивидуальный неограниченный доступ к электронной информационно-образовательной среде АлтГТУ:

1. Информационные технологии в профессиональной деятельности : учебное пособие : [12+] / Н. Б. Руденко, Н. Н. Грачева, В. Н. Литвинов, Е. В. Назарова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – Часть 1. – 188 с. : табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=602200> (дата обращения: 27.12.2023). – Библиогр.: с. 164. – ISBN 978-5-4499-1976-2. – Текст : электронный.

6. Перечень учебной литературы

6.1. Основная литература

2. Шандриков, А. С. Информационные технологии : учебное пособие : [16+] / А. С. Шандриков. – 3-е изд., стер. – Минск : РИПО, 2019. – 445 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=463339> (дата обращения: 27.12.2023). – Библиогр.: с. 426-430. – ISBN 978-985-503-887-1. – Текст : электронный.

3. Косиненко Н.С. Информационные технологии в профессиональной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для СПО/ Косиненко Н.С., Фризен И.Г.– Электрон. текстовые данные.– Саратов: Профобразование, 2023.– 268 с.– Режим доступа: <https://www.iprbookshop.ru/131404>. – IPR SMART, по паролю

6.2. Дополнительная литература

4. Долженко, А. И. Управление информационными системами : практическое пособие / А. И. Долженко ; Национальный Открытый Университет "ИНТУИТ". – Москва : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), 2008. – 162 с. : ил., табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL:

<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=233759> (дата обращения: 27.12.2023). – Текст : электронный.

5. Баландина, О. В. Основы деловой культуры : учебное пособие : [12+] / О. В. Баландина. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 144 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=596001> (дата обращения: 27.12.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-1457-6. – DOI 10.23681/596001. – Текст : электронный.

7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

6. OTRS: <https://otrs.com/>

7. ITSM 365: <https://itsm365.com/blog/что-такое-itilitsm?ysclid=lqn912fabt115775981>

8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Для успешного освоения дисциплины используются ресурсы электронной информационно-образовательной среды, образовательные интернет-порталы, глобальная компьютерная сеть Интернет. В процессе изучения дисциплины происходит интерактивное взаимодействие обучающегося с преподавателем через личный кабинет студента. Для изучения данной дисциплины профессиональные базы данных и информационно-справочные системы не требуются.

№пп	Используемое программное обеспечение
1	LibreOffice
2	Windows

№пп	Используемые профессиональные базы данных и информационные справочные системы
1	Бесплатная электронная библиотека онлайн "Единое окно к образовательным ресурсам" для студентов и преподавателей; каталог ссылок на образовательные интернет-ресурсы (http://Window.edu.ru)

9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа
учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа
учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций
учебные аудитории для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
помещения для воспитательной, самостоятельной работы

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
лаборатории
виртуальный аналог специально оборудованных помещений
учебные аудитории для проведения практических занятий
учебные аудитории для проведения лабораторных занятий
мастерские

Материально-техническое обеспечение и организация образовательного процесса по дисциплине для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется в соответствии с «Положением об обучении инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья».

10. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

Код компетенции из УП	Содержание компетенции	Формы и методы оценки
ОК-4	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	экзамен
ПК 1.1	Обрабатывать поступающие запросы на обслуживание от клиентов	экзамен
ПК 1.3	Документировать сведения об устройствах и запросах клиентов с применением инструментария баз знаний	экзамен

ПРИЛОЖЕНИЕ А МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ И УКАЗАНИЯ

Лекции (в том числе уроки, проводимые в виде лекций) составляют основу теоретического обучения студентов. Они позволяют систематизировать знания студентам о наиболее сложных и актуальных проблемах изучаемой дисциплины. На лекциях особое внимание уделяется не только усвоению студентами изучаемых проблем, но и стимулированию их активной познавательной деятельности, творческого мышления, развитию профессионально-значимых свойств и качеств. Для лучшего освоения учебной дисциплины перед каждой лекцией студент повторяет предыдущий лекционный материал и прорабатывает рассмотренные ранее вопросы с использованием рекомендованной преподавателем основной и дополнительной литературы.

Студенты должны аккуратно вести конспект. В случае непонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос в установленном порядке преподавателю. В процессе работы на лекции необходимо так же выполнять в конспектах модели изучаемого предмета (рисунки, схемы, чертежи и т.д.), которые использует преподаватель.

При подготовке к лабораторным работам студенту, кроме повтора лекционного материала по теме занятия, необходимо также изучить методические рекомендации, выданные преподавателем.

Выполнение всех видов работы в соответствующие сроки позволит студентам в течение семестра вести подготовку к промежуточной аттестации. Промежуточная аттестация проводится в письменном виде в конце семестра.

Методические указания студентам по подготовке к лабораторным работам

Лабораторные работы необходимы для усвоения теоретического материала и формирования учебных и профессиональных практических навыков.

Выполнение лабораторных работ направлено на обобщение, систематизацию, углубление, закрепление теоретических знаний и приобретения практического опыта по конкретным темам дисциплин.

Содержание лабораторных работ представлено в настоящей программе.

При подготовке к лабораторным работам студенту, кроме повтора лекционного материала по теме занятия, необходимо также изучить методические рекомендации к лабораторной работе.

Подготовка к промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация является приемом проверки степени усвоения учебного материала и лекционных занятий, качества усвоения обучающимися отдельных разделов, сформированных умений и навыков.

При подготовке к промежуточной аттестации целесообразно:

внимательно изучить перечень вопросов и определить, в каких источниках находятся сведения, необходимые для ответа на них;

внимательно прочитать рекомендованную литературу, изучить конспекты по занятиям;

составить краткие конспекты ответов (планы ответов).