

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.2 «Инструктирование клиентов в решении типовых запросов»

Код и наименование профессии: 09.01.05 Оператор технической поддержки

Квалификация: Оператор технической поддержки

Статус дисциплины: обязательная

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-2	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; современные средства и устройства информатизации и порядок их применения; программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств.	определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; оформлять результаты поиска; применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач	
ПК 1.2	Инструктировать клиентов в решении типовых запросов	регламент обработки обращений в структурное подразделение технической поддержки; основные технические характеристики и архитектуру персональных компьютеров; типовые решения и ответы на наиболее часто задаваемые вопросы по поддерживаемым инфокоммуникационным системам и/или их составляющим; руководства пользователя, предоставленные разработчиками поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих; организационную структуру организации.	работать с различными операционными системами; работать с компьютером на уровне опытного пользователя; анализировать и решать типовые запросы клиентов; объяснять клиентам пути решения возникшей проблемы; координировать решение типовых проблем, с которыми обратился клиент, со специалистами соответствующих технических подразделений организации	работы с единой базой решений; предоставления ответов на наиболее часто задаваемые вопросы по поддерживаемым инфокоммуникационным системам и/или их составляющим; консультирования по типовым решениям проблем, возникающих в поддерживаемых инфокоммуникационных системах и/или их составляющих; перенаправления заявки клиента к соответствующим специалистам технических подразделений.
ПК 1.3	Документировать сведения об устройствах и	терминологию и правила чтения	сопровождать техническую	применения инструментария баз знаний.

Код компетенции из УП	Содержание компетенции	В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:		
		знать	уметь	иметь практический опыт
	запросах клиентов с применением инструментария баз знаний	технической документации; принципы классификации и кодирования информации.	документацию по объектам инфокоммуникационных систем; пользоваться нормативно-технической документацией в области инфокоммуникационных технологий.	

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплины (практики), предшествующие изучению дисциплины, результаты освоения которых необходимы для освоения данной дисциплины.	Введение в информационные технологии, информатика
Дисциплины (практики), для которых результаты освоения данной дисциплины будут необходимы, как входные знания, умения и владения для их изучения.	Настройка и сопровождение аппаратно-программного обеспечения сетевых устройств инфокоммуникационных систем, Настройка и сопровождения аппаратно-программного обеспечения рабочих мест пользователей, Основы электротехники и электроники, Производственная практика

3. Объем дисциплины в акад. часах

Общий объем дисциплины в час: 75

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	48	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. Архитектура ЭВМ(4ч.)[3,6]** 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(2ч.)[4,6]** 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(2ч.)[4,6]** Типовые неисправности персональных устройств. Типовые проблемы пользователей в процессе доступа к сети
- 4. Операционные системы(4ч.)[2,6]** 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(4ч.)[5,6]** 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.

Консультации (5ч.)

- 1. Консультация по приёму задолженностей(4ч.)[1,2,3,4,5,6,7]**
- 2. Консультация перед экзаменом(1ч.)[1,2,3,4,5,6,7]**

Лабораторные работы (48ч.)

- 1. Определение типа и параметров персональных устройств по маркировке {с элементами электронного обучения и дистанционных образовательных технологий} (4ч.)[3,6]**
- 2. Подключение персональных устройств к локальной сети {с элементами электронного обучения и дистанционных образовательных технологий} (4ч.)[3,4,6]**
- 3. Подключение устройств к беспроводной сети {с элементами электронного обучения и дистанционных образовательных технологий} (2ч.)[3,4,6]**
- 4. Локализация типовых неисправностей устройств инфокоммуникационных систем {с элементами электронного обучения и дистанционных образовательных технологий} (4ч.)[3,4,6]**
- 5. Поиск путей разрешения типовых проблем и инцидентов {с элементами электронного обучения и дистанционных образовательных технологий} (4ч.)[3,4,6]**

6. Установка операционных систем на персональных устройствах {с элементами электронного обучения и дистанционных образовательных технологий} (4ч.)[2,6]
7. Обновление операционных систем на персональных устройствах {с элементами электронного обучения и дистанционных образовательных технологий} (4ч.)[2,6]
8. Установка программного обеспечения общего назначения {с элементами электронного обучения и дистанционных образовательных технологий} (4ч.)[2,3,6]
9. Подключение типового периферийного оборудования к персональным устройствам и проверка его работоспособности {с элементами электронного обучения и дистанционных образовательных технологий} (4ч.)[3,4,6]
10. Внесение данных в базы данных клиентов {с элементами электронного обучения и дистанционных образовательных технологий} (2ч.)[5,6]
11. Поиск решений в базе знаний {с элементами электронного обучения и дистанционных образовательных технологий} (4ч.)[5,6]
12. Формирование письменных и устных ответов на типовые запросы клиентов на основе базы знаний для решения возникшей проблемы {с элементами электронного обучения и дистанционных образовательных технологий} (8ч.)[2,3,4,5,6]

Самостоятельная работа (6ч.)

1. Экзамен(6ч.)[1,2,3,4,5,6,7]

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.

2. Операционные системы : методические рекомендации по подготовке к экзамену : учебно-методическое пособие : [12+] / сост. Е. Е. Новикова ; Витебский государственный технический колледж. – Витебск : Витебский государственный технический колледж, 2022. – 52 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=702623> (дата обращения:

21.12.2023). – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.

6. Перечень учебной литературы

6.1. Основная литература

3. Жилко, Е. П. Информатика. Часть 1 : учебник для СПО / Е. П. Жилко, Л. Н. Титова, Э. И. Дямина. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 182 с. – ISBN 978-5-4488-0873-9, 978-5-4497-0637-9. – Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/97411.html> (дата обращения: 21.12.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – DOI: <https://doi.org/10.23682/97411>

4. Компьютерные сети : учебник : [12+] / А. Н. Алексахин, С. А. Алексахина, А. В. Батищев [и др.] ; под общ. ред. А. М. Нечаева. – Москва : Университет Синергия, 2023. – 313 с. : ил., табл., схем. – (Университетская серия). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=699933> (дата обращения: 21.12.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4257-0558-7. – DOI 10.37791/978-5-4257-0558-7-2023-1-312. – Текст : электронный.

5. Шилин, А. С. Перспективные методы проектирования реляционных баз данных : учебное пособие : [12+] / А. С. Шилин. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – 136 с. : ил., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=602240> (дата обращения: 21.12.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-1890-1. – Текст : электронный.

6.2. Дополнительная литература

6. Информатика : учебник обучающихся по специальностям среднего профессионального образования : [12+] / А. Н. Алексахин, С. А. Алексахина, Т. В. Алексеева [и др.] ; под ред. А. Н. Алексахина. – Москва : Университет Синергия, 2024. – Часть 1. – 293 с. : ил., табл., схем. – (Среднее профессиональное образование). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=706843> (дата обращения: 21.12.2023). – ISBN 978-5-4257-0586-0. – DOI 10.37791/978-5-4257-0586-0-2024-1-292. – Текст : электронный.

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

7. Электронная библиотечная система АлтГТУ: <http://elib.altstu.ru>

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	7-Zip
3	Opera
4	Яндекс.Браузер

№пп	Используемые профессиональные базы данных и информационные справочные системы
1	Единая база ГОСТов Российской Федерации (http://gostexpert.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
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-2	Использовать современные	Выполнение лабораторных работ, экзамен

Код компетенции из УП	Содержание компетенции	Формы и методы оценки
	средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	
ПК 1.2	Инструктировать клиентов в решении типовых запросов	Выполнение лабораторных работ, экзамен
ПК 1.3	Документировать сведения об устройствах и запросах клиентов с применением инструментария баз знаний	Выполнение лабораторных работ, 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).