

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	старший преподаватель профессор	Л.Ю. Томашева Н.Н. Барышева
	Зав. кафедрой «ИСЭ»	А.С. Авдеев
Согласовал	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.	
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: 1

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. Подготовка к экзамену(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 курсового проектирования (выполнения курсовых работ)
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
учебные аудитории для проведения уроков
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 средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Выполнение лабораторных работ, экзамен
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).