

Аннотация к рабочей программе профессионального модуля

ПМ.04 Управление сетевыми сервисами

МДК. 04.01 Управление сетевыми сервисами

1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля **ПМ.04** Управление сетевыми сервисами (далее примерная программа) – является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 09.02.02 Компьютерные сети углубленной подготовки в части освоения основного вида профессиональной деятельности: **Управление сетевыми сервисами** и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Принимать меры по отслеживанию, предотвращению и устранению нештатных ситуаций.
2. Контролировать сетевую инфраструктуру с использованием инструментальных средств эксплуатации сетевых конфигураций.
3. Обеспечивать максимальную стабильность предоставляемых сетевых сервисов.
4. Предоставлять согласованные с информационно-технологическими подразделениями сетевые сервисы и выполнять необходимые процедуры поддержки.
5. Восстанавливать нормальную работу сетевых сервисов в соответствии с требованиями регламентов.
6. Вести учет плановой потребности в расходных материалах и комплектующих.

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании в рамках реализации программ переподготовки кадров в учреждениях СПО.

1.2. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля:

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт:

- использования инструментальных средств для эксплуатации сетевых конфигураций;
- использования специализированного программного обеспечения для поддержки процессов в службе «Service Desk»;

уметь:

- формализовать процессы управления инцидентами и проблемами;
- формализовать процессы технологической поддержки: формулировать требования к программному обеспечению;

- принимать меры по отслеживанию нештатных ситуаций, бесконфликтно общаться с клиентами (пользователями), проводить очные и заочные консультации;

знать:

- принципы эффективной организации работы подразделений технической поддержки пользователей и клиентов (ITIL);
- специализированное программное обеспечение поддержки работы с клиентами;
- алгоритм внедрения и совершенствования процессов управления службой технической поддержки (Service Desk), ключевые показатели ее эффективности;
- основы конфликтологии, технологии работы с клиентом, принципы организации работы малых коллективов.

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего – 429 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 285 часов, **включая:**

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 182 часов;
- самостоятельной работы обучающегося – 81 часов;
- консультации – 22;
- учебной и производственной практики – 144 часа.

2. Результаты освоения профессионального модуля

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности (ВПД) **Управление сетевыми сервисами**, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 1.	Принимать меры по отслеживанию, предотвращению и устранению нештатных ситуаций
ПК 2.	Контролировать сетевую инфраструктуру с использованием инструментальных средств эксплуатации сетевых конфигураций
ПК 3.	Обеспечивать максимальную стабильность предоставляемых сетевых сервисов.
ПК 4.	Предоставлять согласованные с информационно-технологическими подразделениями сетевые сервисы и выполнять необходимые процедуры поддержки.
ПК 5.	Восстанавливать нормальную работу сетевых сервисов в соответствии с требованиями регламентов.
ПК 6.	Вести учет плановой потребности в расходных материалах и комплектующих
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3.	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.
ОК 4.	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

3.1. Тематический план профессионального модуля

Код профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч. курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч. курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 1-6	Раздел 1. Организация процесса управления сетевыми сервисами	285	182	80	-	81	-	72	-
	Производственная практика, (по профилю специальности), часов	72							72
Всего:		429	182	80	-	81	-	72	72