

Департамент внутренней и кадровой политики Белгородской области
Областное государственное автономное профессиональное образовательное
учреждение «Белгородский педагогический колледж»
(ОГАПОУ «БПК»)

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по УР

О.И. Гусева О.В.
« 30 » 08 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Управление сетевыми сервисами

2019 г.

Разработчики:

ОГАПО «БПК» преподаватель Шевцова С.И.

Рассмотрено
на заседании ЦМК

протокол № 1

от « 10 » 08 2019 г.

Председатель ЦМК И. Франченко Е.С.

СОДЕРЖАНИЕ

| | стр. |
|---|-----------|
| 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ..... | 4 |
| 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ..... | 6 |
| 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ... | 7 |
| 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ..... | 12 |
| 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)..... | 16 |

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ УПРАВЛЕНИЕ СЕТЕВЫМИ СЕРВИСАМИ

1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля – является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО **230111 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 профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области компьютерных сетей при наличии среднего (полного) общего образования. Опыт работы не требуется.

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 – 417 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 273 часа, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 182 часа;

самостоятельной работы обучающегося – 91 час;

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. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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., консультации часов | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| ПК 1-6 | Раздел 1. Организация процесса управления сетевыми сервисами | 357 | 182 | 80 | - | 103 | 22 | 72 | - |
| | Производственная практика, (по профилю специальности), часов | 72 | | | | | | | 72 |
| Всего: | | 429 | 182 | 80 | - | 103 | - | 72 | 72 |

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)

| Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся | Объем часов | Уровень освоения |
|---|--|-------------|------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Раздел ПМ 1. Организация процесса управления сетевыми сервисами | | | |
| МДК 1. Управление сетевыми сервисами | | 182 | |
| Тема 1.1. Принципы эффективной организации работы подразделений технической поддержки пользователей и клиентов (ITIL) | Содержание | 70 | 2. |
| | 1. Подходы к управлению ИТ-службой. | | |
| | 2. Понятие ИТ-сервиса. Управление ИТ-сервисами . | | |
| | 3. Введение в Itil. | | |
| | 4. Этап построения стратегии | | |
| | 5. Этап проектирования услуг. | | |
| | 6. Управление Каталогом услуг | | |
| | 7. Управление мощностями и доступностью | | |
| | 8. Управление непрерывностью | | |
| | 9. Управление информационной безопасностью, поставщиками. | | |
| | 10. Этап внедрения услуг. Процессы управления конфигурациями, релизами, подтверждение и тестирование услуг | | |
| | 11. Оценка услуг на этапе Внедрения | | |
| | 12. Управление знаниями | | |
| | 13. Этап эксплуатации услуг. Управление событиями. Управление инцидентами. Управление запросами, доступом и проблемами | | |
| | 14. Непрерывное улучшение услуг. | | |
| | 15. Тестирование по теме | | |
| | Лабораторные работы | 32 | |
| | Описание структуры подразделений технической поддержки | | |
| | Взаимодействие пользователя и ИТ-отдела | | |
| | Описание показателей эффективности процессов управления | | |
| | Построение информационной безопасности | | |
| | Расчет доступности услуги | | |
| | Описание конфигурационных единиц | | |
| | Создание, заполнение CMDB. | | |

| Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся | | Объем часов | Уровень освоения |
|--|---|---|-------------|------------------|
| 1 | 2 | | 3 | 4 |
| | | Организация запросов к CMDB | | |
| Тема 1.2 Специализированное программное обеспечение поддержки работы с клиентами | Содержание | | 18 | 2. |
| | | Решения Hewlett-Packard по управлению информационными системами | | |
| | | Решения IBM по управлению информационными системами | | |
| | | Подход Microsoft к построению управляемых информационных систем | | |
| | | Другие методологии управления ИТ – инфраструктурой. Понятие о COBIT | | |
| | | Построение информационной безопасности | | |
| | | Требования к программному обеспечению | | |
| | Лабораторные работы | | 10 | |
| | | Составление требований к программному обеспечению | | |
| | | Организация проектной деятельности | | |
| Тема 1.3 Совершенствование процессов управления службой технической поддержки (Service Desk), ключевые показатели ее эффективности | Содержание | | 50 | 3. |
| | | ИТ-инфраструктура предприятия | | |
| | | Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия | | |
| | | Служба Service Desk | | |
| | | Основные процессы служба Service Desk. | | |
| | | Организационные роли и распределение ответственности. | | |
| | | Организация службы Service desk. | | |
| | | Ключевые (критические) факторы успеха. | | |
| | | Системы для организации службы поддержки пользователя. | | |
| | | Управление сетями. Средства мониторинга и анализа | | |
| | Лабораторные работы | | 28 | |
| | | Сравнительная характеристика ПО поддержки пользователя | | |
| | | Сравнительная характеристика различных подходов по управлению ИС | | |
| | | Описание назначения, процесса внедрения и показателей эффективности службы Service Desk | | |
| | | Описание жизненного цикла инцидента. | | |
| | | Описание соглашения об уровне сервиса | | |
| | | Знакомство с интерфейсом программы Service Desk | | |
| | | Работа в среде Service Desk | | |
| | | Обработка запросов пользователей в службе Service Desk | | |
| | | Разработка структуры базы данных для регистрации инцидентов | | |
| | | Разработка приложения для регистрации, поиска решения и закрытия инцидентов | | |

| Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся | | Объем часов | Уровень освоения |
|---|---|---|-------------|------------------|
| 1 | 2 | | 3 | 4 |
| | | Типовые проблемы в инфокоммуникационных системах и варианты решений | | |
| Тема 1.4 Основы конфликтологии, технологии работы с клиентом, принципы организации работы малых коллективов | Содержание | | 24 | 2. |
| | | Теоретические основы конфликтологии | | |
| | | Формы работы с конфликтами | | |
| | | Разрешение конфликтных ситуаций в коллективе | | |
| | | Основные аспекты управления коммуникациями в условиях конфликта | | |
| | | Организация. Управление. Управленческие функции | | |
| | | Тестирование по теме | | |
| | Лабораторные работы | | 10 | |
| | | Описание основных этапов изучения конфликта | | |
| | | Описание конфликтной ситуации | | |
| | | Этика делового общения. Технологии работы с клиентами | | |
| Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 1 Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы: Тема 1.1. Принципы эффективной организации работы подразделений технической поддержки пользователей и клиентов (ITIL) <ul style="list-style-type: none"> • Проработка конспектов лекций, учебной и специальной технической литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем). • Подготовка к лабораторным и контрольным работам с использованием методических рекомендаций преподавателя. • Оформление лабораторно-практических работ, отчетов и подготовка к их защите. • Проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности • Графическое изображение структуры текста. Тема 1.2. Специализированное программное обеспечение поддержки работы с клиентами <ul style="list-style-type: none"> • Проработка конспектов лекций, учебной и специальной технической литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем). • Подготовка к лабораторным и контрольным работам с использованием методических рекомендаций преподавателя. • Оформление лабораторно-практических работ, отчетов и подготовка к их защите. • Проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности • Графическое изображение структуры текста. Тема 1.3. Необходимость внедрения и совершенствования процессов управления службой технической поддержки (Service Desk), ключевые показатели ее эффективности <ul style="list-style-type: none"> • Проработка конспектов лекций, учебной и специальной технической литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем). • Подготовка к лабораторным и контрольным работам с использованием методических рекомендаций преподавателя. | | | 91 | |

| Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся | Объем часов | Уровень освоения |
|--|---|-------------|------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| <ul style="list-style-type: none"> Оформление лабораторно-практических работ, отчетов и подготовка к их защите. Проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности Графическое изображение структуры текста. <p>Тема 1.4. Основы конфликтологии, технологии работы с клиентом, принципы организации работы малых коллективов</p> <ul style="list-style-type: none"> Проработка конспектов лекций, учебной и специальной технической литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем). Подготовка к лабораторным и контрольным работам с использованием методических рекомендаций преподавателя. Оформление лабораторно-практических работ, отчетов и подготовка к их защите. Проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности Графическое изображение структуры текста. Повторение разделов программы с целью подготовки к промежуточной и итоговой аттестации. Подготовка докладов, сообщений, рефератов | | | |
| <p>Учебная практика</p> <p>Виды работ:</p> <ul style="list-style-type: none"> использование инструментальных средств для эксплуатации сетевых конфигураций; использование специализированного программного обеспечения для поддержки процессов в службе Service Desk | | 72 | |
| <p>Производственная практика</p> <p>Виды работ:</p> <ul style="list-style-type: none"> управление каталогом услуг с соответствующими классами и определениями услуг; управление клиентскими данными; управление сетевым реестром и его конфигурацию; предоставление и активация услуг Ethernet; системное администрирование и функции обеспечения безопасности, устранение нештатных ситуаций. предоставление согласованных с информационно-технологическими подразделениями сетевых сервисов; восстановление нормальной работы сетевых сервисов в соответствии с требованиями регламентов; учет плановой потребности в расходных материалах и комплектующих. | | 72 | |
| Всего: | | 417 | |

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1 - ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);

2 - репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);

3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебного кабинета «Математических принципов построения компьютерных сетей» и лаборатории: «Программно-аппаратной защиты объектов сетевой инфраструктуры», полигонов: «Администрирования сетевых операционных систем»

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета «Математических принципов построения компьютерных сетей»:

- посадочные места по количеству обучающихся, оснащенные персональными компьютерами;
- сетевое оборудование;
- проекционное оборудование;
- программное обеспечение (операционные системы, сетевое программное обеспечение)
- программное обеспечение общего и профессионального назначения, комплект учебно-методической документации.

Оборудование лабораторий и рабочих мест лабораторий «Программно-аппаратной защиты объектов сетевой инфраструктуры»:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- программное обеспечение (операционные системы, сетевое программное обеспечение, файловый менеджер, программы для общения, браузеры, сетевой антивирус).

Оборудование полигона «Технического контроля и диагностики сетевой инфраструктуры»:

- сервер и серверное оборудование;
- локальная компьютерная сеть;
- информационная система технической поддержки, решения проблем пользователей с компьютерами, аппаратным и программным обеспечением.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную учебную практику, которую рекомендуется проводить концентрированно.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

Учебники

1. Назаров А.В., Мельников В.П., Куприянов А.И. Эксплуатация объектов сетевой инфраструктуры, ОИЦ «Академия», 2014
2. Медведева Г.П., Деловая культура, ОИЦ «Академия», 2014

Интернет-ресурсы:

1. Интернет-Университет Информационных Технологий [Электронный ресурс]/ Режим доступа: <http://www.intuit.ru/department/itmngt/misys/1/>
2. Колесов А. НР ITSM и эффективность обслуживания информационных систем предприятий [Электронный ресурс]/ Режим доступа: <http://www.bytemag.ru/?ID=602758>

Дополнительные источники:

1. Грекул В.И., Проектирование информационных систем [Текст]: / В.И. Грекул, Г.Н. Денищенко, Н.Л. Коровкина Интернет-университет информационных технологий - ИНТУИТ.ру, 2012
2. Ланкин В.Е., Бричеева Н.Н., Макарова И.В.»Управление ИТ-сервисом и контентом», Учебное пособие на модульной основе, Южный федеральный университет, Таганрог 2012
3. Макаров, Б. Ф. Деловой этикет и общение [Текст]: учебное пособие для вузов / Б. Ф. Макаров, А. В. Непогода. – М.: Юстицинформ, 2006. – 237 с.
4. Решения Microsoft для повышения эффективности ИТ-инфраструктуры, Microsoft. – М.: Русская редакция, 2005
5. Рассел Ч, Ч., Рассел, Ш., Кроуфорд Дж.Джеренд Microsoft Windows Server 2003. Справочник администратора М.: Издательство «ЭКОМ», 2006
6. Тюрина, В.А. Конфликты и управленческая деятельность [Текст]: учебное пособие. / В.А.Тюрина, И.В. Ващенко. Харьков, 2012.

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Организация учебного процесса и преподавание профессионального модуля в современных условиях должны основываться на инновационных психолого-педагогических подходах и технологиях, направленных на повышение эффективности преподавания и качества подготовки обучающихся в процессе обучения студентов. Основными формами являются: аудиторные занятия, включающие лекции и практические занятия, а так же самостоятельная работа обучающегося. Тематика лекций и практических занятий соответствует содержанию программы профессионального модуля.

Для успешного освоения профессионального модуля каждый студент обеспечивается учебно-методическими материалами.

Лекции формируют у студентов системное представление об изучаемых разделах профессионального модуля, обеспечивают усвоение ими основных дидактических единиц, готовность к восприятию профессиональных технологий и инноваций, а также способствуют развитию интеллектуальных способностей.

Практические занятия обеспечивают приобретение и закрепление необходимых навыков и умений, формирование профессиональных компетенций, готовность к самостоятельной и индивидуальной работе, принятию ответственных решений в рамках профессиональной компетенции.

Самостоятельная работа студентов проводится вне аудиторных часов, составляет **1/3** от общей трудоемкости междисциплинарного комплекса. Самостоятельная работа включает в себя работу с литературой, подготовку рефератов по выбранной теме, проведение исследований по курсовой работе, отработку практических умений, и способствует развитию познавательной активности, творческого мышления обучающихся, прививает навыки самостоятельного поиска информации, а также формирует способность и готовность к самосовершенствованию, самореализации и творческой адаптации, формированию общих компетенций.

Оценка теоретических и практических знаний студентов осуществляется с помощью тестового контроля, оценки практических умений. В конце изучения профессионального модуля проводится квалификационный экзамен.

Учебную практику рекомендуется проводить рассредоточено, чередуясь с теоретическими занятиями в рамках профессионального модуля или непрерывным циклом. Учебная практика проводится в специализированных кабинетах и мастерских. Учебная практика проходит под руководством преподавателей, осуществляющих преподавание междисциплинарного курса профессионального модуля.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную производственную практику, которую рекомендуется проводить концентрированно. Обязательным условием допуска к производственной практике (по профилю специальности) в рамках профессионального модуля является освоение учебной практики для получения первичных профессиональных навыков в рамках профессионального модуля «Выполнение работ по профессии наладчик технологического оборудования».

Освоению данного модуля должны предшествовать дисциплины из общего гуманитарного и социально-экономического, математического и естественнонаучного, профессионального циклов.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам): наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю модуля «Управление сетевыми сервисами».

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой

Инженерно-педагогический состав: дипломированные специалисты – преподаватели междисциплинарных курсов, а также общепрофессиональных дисциплин.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

| Результаты (освоенные профессиональные компетенции) | Основные показатели оценки результата | Формы и методы контроля и оценки |
|---|---|--|
| Принимать меры по отслеживанию, предотвращению и устранению нештатных ситуаций | – бесконфликтно общаться с клиентами (пользователями) – проводить очные и заочные консультации; | Текущий контроль в форме: - лабораторных работ; - тестирования. Зачеты по производственной и учебной практике и по каждому из разделов профессионального модуля. Экзамен квалификационный по профессиональному модулю. |
| Контролировать сетевую инфраструктуру с использованием инструментальных средств эксплуатации сетевых конфигураций | – использовать инструментальные средства для эксплуатации сетевых конфигураций; | |
| Обеспечивать максимальную стабильность предоставляемых сетевых сервисов. | – уметь формализовать процессы управления инцидентами и проблемами; – уметь формулировать требования к программному обеспечению; | |
| Предоставлять согласованные с информационно технологическими подразделениями сетевые сервисы и выполнять необходимые процедуры поддержки. | – использовать специализированное программное обеспечение для поддержки процессов в службе Service Desk; | |
| Восстанавливать нормальную работу сетевых сервисов в соответствии с требованиями регламентов. | – использовать инструментальные средства для эксплуатации сетевых конфигураций; | |
| Вести учет плановой потребности в расходных материалах и комплектующих | – вести плановый учет потребности в расходных материалах и комплектующих | |

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

| Результаты (освоенные общие компетенции) | Основные показатели оценки результата | Формы и методы контроля и оценки |
|---|---|---|
| Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес | – демонстрация интереса к будущей профессии | Интерпретация результатов наблюдений за |

| | | |
|---|--|--|
| Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. | – выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области управления сетевыми сервисами; – оценка эффективности и качества выполнения; | деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы |
| Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях. | – решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области управления сетевыми сервисами; | |
| Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. | – эффективный поиск необходимой информации; – использование различных источников, включая электронные | |
| Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности | – демонстрация навыков использования информационно - коммуникационных технологии в профессиональной деятельности. | |
| Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. | – взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения | |
| Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий. | – самоанализ и коррекция результатов собственной работы | |
| Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации | – организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля | |
| Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности. | – анализ инноваций в области управления сетевыми сервисами; | |