

Областное государственное автономное  
профессиональное образовательное учреждение  
«Белгородский педагогический колледж»



**Учебно-методические рекомендации  
для проведения практических занятий по МДК 04.01.  
«Управление сетевыми сервисами», разделы:  
«Специализированное программное обеспечение поддержки  
работы с клиентами», «Внедрение совершенствования процессов  
управления службой технической поддержки (Service Desk),  
ключевые показатели ее эффективности»**

Специальность 09.02.02 Компьютерные сети

Из опыта работы

**Автор:** Шевцова Светлана Ивановна,  
преподаватель

Белгород 2018

## Содержание

Пояснительная записка .....	3
Правила выполнения практических работ .....	4
Критерии оценки практических работ.....	4
Календарно-тематическое планирование по разделам .....	4
Практическая работа «Составление требований к программному продукту» .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
Практическая работа «Сравнительная характеристика ПО поддержки пользователя»....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
Практическая работа «Сравнительная характеристика различных подходов по управлению ИС» .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
Практическая работа «Описание назначения, процесса внедрения и показателей эффективности службы Service Desk».....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
Практическая работа «Описание жизненного цикла инцидента».....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
Практическая работа «Описание соглашения об уровне сервиса» .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
Практическая работа «Описание соглашения об уровне сервиса» .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
Практическая работа «Знакомство с интерфейсом программы Service Desk» .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
Практическая работа «Обработка запросов пользователей в службе Service Desk» .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
Практическая работа «Разработка структуры базы данных для регистрации инцидентов» .	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
Практическая работа «Разработка приложения для регистрации, классификации, поиска решения и закрытия инцидентов».....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
Практическая работа «Типовые проблемы в инфокоммуникационных системах и варианты решений» .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
Тестирование по теме «Специализированное программное обеспечение поддержки работы с клиентами», «Внедрение совершенствования процессов управления службой технической поддержки (Service Desk), ключевые показатели ее эффективности».....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>

### **Пояснительная записка**

Профессиональный модуль ПМ.04 входит в профессиональный учебный цикл основной профессиональной образовательной программы углубленной подготовки по специальности 230111 Компьютерные сети

В соответствии с ФГОС СПО целью изучения профессионального модуля ПМ.04 Управление сетевыми сервисами является формирование умений:

- формализовать процессы управления инцидентами и проблемами; процесс технологической поддержки: формулировать требования к программному обеспечению;
- принимать меры по отслеживанию нештатных ситуаций, бесконфликтно общаться с клиентами (пользователями), проводить очные и заочные консультации;

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.

Предлагаемые практические работы будут способствовать овладению знаниями специализированного программного обеспечения поддержки работы с клиентами, принципов эффективной организации работы подразделений технической поддержки пользователей и клиентов и как следствие формированию необходимых профессиональных компетенции.

Все работы совмещают в себе теоретическую проработку вопроса и практическое задание, что призвано способствовать углублению знаний и закреплению практических навыков.

### **Правила выполнения практических работ**

Перед выполнением работы студент должен повторить изученную тему. Практическая работа выполняется каждым студентом самостоятельно. Студенты, пропустившие занятия, выполняют практические работы во внеурочное время. После выполнения каждой практической работы студент демонстрирует результат выполнения преподавателю, отвечает на вопросы.

### **Критерии оценки практических работ**

Практическая работа считается выполненной, если студент набрал проходной балл, который составляет половину максимального количества баллов.

Для оценивания работы прилагается шкала оценок.

*Оценка «5»* – работа выполнена в полном объеме и без замечаний.

*Оценка «4»* – работа выполнена правильно с учетом 2-3 незначительных ошибок исправленных самостоятельно по требованию преподавателя.

*Оценка «3»* – работа выполнена правильно не менее чем на половину или допущена существенная ошибка.

*Оценка «2»* – допущены две (и более) существенные ошибки в ходе работы, которые студент не может исправить даже по требованию преподавателя или работа не выполнена.

Во всех случаях оценка снижается, если студент выполнял работу не самостоятельно и получал замечания.

### **Календарно-тематическое планирование по разделам**

#### **Специализированное программное обеспечение поддержки работы с клиентами**

1. Требования к программному обеспечению
2. Сравнительная характеристика ПО поддержки пользователя
3. Сравнительная характеристика различных подходов по управлению ИС

#### **Внедрение совершенствования процессов управления службой технической поддержки (Service Desk), ключевые показатели ее эффективности**

1. Описание назначения, процесса внедрения и показателей эффективности службы Service Desk
2. Описание жизненного цикла инцидента
3. Описание соглашения об уровне сервиса
4. Знакомство с интерфейсом программы Service Desk