

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ "ЦЕНТР ОБУЧЕНИЯ "СПЕЦИАЛИСТ" УНЦ ПРИ
МГТУ ИМ. Н.Э. БАУМАНА
(ОЧУ ДПО «СПЕЦИАЛИСТ»)**

123242, город Москва, улица Зоологическая, дом 11, строение 2, этаж 2, помещение №1, комната №12,
ИНН 7701168244, ОГРН 1127799002990

Утверждаю:
Директор ОЧУ ДПО «Специалист»


Центр обучения «Специалист»
УНЦ при МГТУ им. Баумана
/Д.Ю. Звездочкин/
«31» октября 2019 года


**Дополнительная профессиональная программа
повышения квалификации
«Специалист службы технической поддержки (ОС
Windows 10/8)»**

город Москва

Программа разработана в соответствии с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 1 июля 2013 г. N 499 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам".

Повышение квалификации слушателей, осуществляемое в соответствии с программой, проводится с использованием модульного принципа построения учебного плана с применением различных образовательных технологий, в том числе дистанционных образовательных технологий и электронного обучения в соответствии с законодательством об образовании.

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации, разработана образовательной организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации, включает все модули, указанные в учебном плане.

Содержание оценочных и методических материалов определяется образовательной организацией самостоятельно с учетом положений законодательства об образовании Российской Федерации.

Структура дополнительной профессиональной программы соответствует требованиям Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам, утвержденного приказом Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. N 499.

Объем дополнительной профессиональной программы вне зависимости от применяемых образовательных технологий, должен быть не менее 16 академических часов. Сроки ее освоения определяются образовательной организацией самостоятельно.

Формы обучения слушателей (очная, очно-заочная, заочная) определяются образовательной организацией самостоятельно.

К освоению дополнительных профессиональных программ допускаются:

- лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование;
- лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

Для определения структуры дополнительной профессиональной программы и трудоемкости ее освоения может применяться система зачетных единиц. Количество зачетных единиц по дополнительной профессиональной программе устанавливается организацией.

Образовательная деятельность слушателей предусматривает следующие виды учебных занятий и учебных работ: лекции, практические и семинарские занятия, лабораторные работы, круглые столы, мастер-классы, мастерские, деловые игры, ролевые игры, тренинги, семинары по обмену опытом, выездные занятия, консультации, выполнение аттестационной, дипломной, проектной работы и другие виды учебных занятий и учебных работ, определенные учебным планом.

Аннотация. Обучившись по программе, Вы научитесь самостоятельно устанавливать, настраивать и восстанавливать Windows, сможете самостоятельно справляться с типовыми программно-аппаратными неисправностями современного ПК, решать вопросы восстановления утраченных данных, модернизировать Ваш компьютер до нужного Вам уровня. Программа охватывает широкий спектр вопросов: от архитектуры современного компьютерного оборудования до диагностики и восстановления как аппаратных, так и программных средств персонального компьютера. Полученные знания и навыки легко работать в сфере технической поддержки helpdesk.

Цель программы: программа повышения квалификации направлена на совершенствование и (или) получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.

Совершенствуемые компетенции

№	Компетенция	Направление подготовки
---	-------------	------------------------

		ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО СТАНДАРТА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ 09.03.01 ИНФОРМАТИКА И ВЫЧИСЛИТЕЛЬНАЯ ТЕХНИКА
		Код компетенции
1	Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и программных средств, в том числе отечественного производства, и использовать их при решении задач профессиональной деятельности;	ОПК-2
2	Способен решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности;	ОПК-3
3	Способен устанавливать программное и аппаратное обеспечение для информационных и автоматизированных систем;	ОПК-5
4	Способен участвовать в настройке и наладке программно-аппаратных комплексов;	ОПК-7
5	Способен осваивать методики использования программных средств для решения практических задач.	ОПК-9

Совершенствуемые компетенции в соответствии с трудовыми функциями профессионального стандарта «Специалист по технической поддержке информационно-коммуникационных систем», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29 сентября 2020 года N 675н

№	Компетенция	Направление подготовки
		ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ «Специалист по технической поддержке информационно- коммуникационных систем», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29 сентября 2020 года N 675н
		Трудовые функции (код)

1	Консультационная поддержка клиентов по типичным вопросам эксплуатации технологических составляющих инфокоммуникационных систем;	A/01.4 Информационно-справочная поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических составляющих инфокоммуникационных систем;
2	Консультационно-техническая поддержка клиентов по вопросам технического обслуживания и обеспечения работоспособности инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих	A/02.4 Инструктирование клиентов в решении типичных вопросов по эксплуатации технологических составляющих инфокоммуникационных систем; B/01.5 Консультирование клиентов по срокам и работам технического обслуживания инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих B/02.5 Консультирование клиентов по нетипичным вопросам, возникшим при установке или использовании инфокоммуникационных систем B/03.5 Информационно-аналитическое сопровождение консультационной поддержки инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих

Планируемый результат обучения:

После окончания обучения Слушатель будет уметь:

- производить осознанный выбор ПК под конкретную задачу;
- восстанавливать работу программного обеспечения после любого сбоя;
- понимать различия между структурами MBR и GPT;
- правильно оперировать основными настройками SETUP BIOS;
- управлять настройками системы, производить восстановление системного реестра;
- управлять дополнительными вариантами загрузки операционной системы;

устанавливать и обновлять операционную систему как основную или как вторую операционную систему.

Учебный план:

Требования к предварительной подготовке: Настройка компьютера: от покупки до восстановления. Уровень 1. Базовые возможности или эквивалентная подготовка.

Срок обучения: 92 академических часов, в том числе 64 аудиторных, 28 самостоятельно (СРС).

Форма обучения: очная, очно-заочная, заочная. По желанию слушателя форма обучения может быть изменена и/или дополнена.

Режим занятий: дневной, вечерний, группы выходного дня.

№ п/п	Наименование модулей по программе	Общая трудоемкость (акад. часов)	Всего ауд. ч	В том числе		СРС, ч	Форма ПА ¹
				Лекций	Практик занятий		
1	Модуль 1. Настройка компьютера: от покупки до восстановления. Уровень 2. Расширенные возможности	24	16	8	8	8	Пр. работа
2	Модуль 2. Техническое обслуживание и ремонт ПЭВМ (теоретическая часть)	20	4	6	2	4	Пр. работа
3	Модуль 3. Технический специалист по настройке и ремонту ПК (Helpdesk)	48	32	4	28	16	Пр. работа
	Итого:	92	52	18	28	28	
	Итоговая аттестация	тестирование					

Для всех видов аудиторных занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут.

Количество аудиторных занятий при очно-заочной форме обучения составляет 20-25% от общего количества часов.

Форма Промежуточной аттестации – см. в ЛНА «Положение о проведении промежуточной аттестации слушателей и осуществлении текущего контроля их успеваемости» п.3.3.

1. Календарный учебный график

Календарный учебный график формируется при осуществлении обучения в течение всего календарного года. По мере набора групп слушателей по программе составляется календарный график, учитывающий объемы лекций, практики, самоподготовки, выезды на объекты.

Неделя обучения	1	2	3	4	5	6	7	Итого часов
	пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс	
1 неделя	4	4	4	4	4	-		20

¹ ПА – промежуточная аттестация.

СРС	2	2	2	2	2	-		10
2 неделя	4	4	4	4	4	-		20
СРС	2	2	2	2	2	-		10
3 неделя	4	4	4	4	4	-		20
СРС	2	2	2	1	1	-		8
4 неделя	4	-	-	-	-	-		4
Итого:	22	18	18	17	17			92

2. Рабочие программы учебных предметов

Модуль 1. Настройка компьютера: от покупки до восстановления. Уровень 2. Расширенные возможности

- Архитектура персонального компьютера
- SETUP BIOS- основные настройки
- Логическая структура накопителя: выбираем MBR или GPT
- Учетные записи пользователя
- Возврат системы в исходное состояние: что делать, когда система перестает корректно работать а образа нет?
- Последовательность загрузки операционной ситемы: основные ошибки и способы их устранения
- Создание загрузочной флешки
- Как отключить «шпионские» возможности WINDOWS10?
- Если WINDOWS в обычном режиме не загружается: использование дополнительных вариантов загрузки

Модуль 2. Техническое обслуживание и ремонт ПЭВМ (теоретическая часть)

- Структура персонального компьютера и его программного обеспечения
- Аппаратная архитектура ПК
- Правила диагностики программного обеспечения ПК
- Правила диагностики и восстановления аппаратной части ПК

Модуль 3. Технический специалист по настройке и ремонту ПК (Helpdesk)

- Лабораторная работа - «Настройка системы в программе BIOS SETUP»
- Лабораторная работа - «Диагностика аппаратных средств ПК»
- Лабораторная работа - «Диагностика дисковой подсистемы и ее оптимизация»
- Лабораторная работа - «Оптимизация работы системы»
- Лабораторная работа - «Восстановление загрузки операционной системы»
- Лабораторная работа - «Установка на компьютер 2-х операционных систем, управление загрузкой»
- Лабораторная работа - «Ошибки файловой системы и восстановление данных»
- Лабораторная работа - «Диагностика оперативной памяти на совместимость, сборка ПК»

4. Организационно-педагогические условия

Соблюдение требований к кадровым условиям реализации дополнительной профессиональной программы:

а) преподавательский состав образовательной организации, обеспечивающий образовательный процесс, обладает высшим образованием и стажем преподавания по изучаемой тематике не менее 1 года и (или) практической работы в областях знаний, предусмотренных модулями программы, не менее 3 (трех) лет;

б) образовательной организацией наряду с традиционными лекционно-семинарскими занятиями применяются современные эффективные методики преподавания с применением интерактивных форм обучения, аудиовизуальных средств, информационно-телекоммуникационных ресурсов и наглядных учебных пособий.

Соблюдение требований к материально-техническому и учебно-методическому обеспечению дополнительной профессиональной программы:

а) образовательная организация располагает необходимой материально-технической базой, включая современные аудитории, библиотеку, аудиовизуальные средства обучения, мультимедийную аппаратуру, оргтехнику, копировальные аппараты. Материальная база соответствует санитарным и техническим нормам и правилам и обеспечивает проведение всех видов практической и дисциплинарной подготовки слушателей, предусмотренных учебным планом реализуемой дополнительной профессиональной программы.

б) в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде, содержащей все электронные образовательные ресурсы, перечисленные в модулях дополнительной профессиональной программы.

5. Формы аттестации и оценочные материалы

Образовательная организация несет ответственность за качество подготовки слушателей и реализацию дополнительной профессиональной программы в полном объеме в соответствии с учебным планом.

Оценка качества освоения дополнительной профессиональной программы слушателей включает текущий контроль успеваемости и итоговую аттестацию.

Промежуточная аттестация по данному курсу проводится в форме выполнения практических работ, к итоговой аттестации допускаются слушатели, выполнившие все практические работы.

Результаты итоговой аттестации слушателей ДПП в соответствии с формой итоговой аттестации, установленной учебным планом, выставляются по двух бальной шкале («зачтено\незачтено»).

Слушателям, успешно освоившим дополнительную профессиональную программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации.

Слушателям, не прошедшим итоговой аттестации или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть дополнительной профессиональной программы и (или) отчисленным из образовательной организации, выдается справка об обучении или о периоде обучения по образцу, самостоятельно устанавливаемому образовательной организацией. Результаты итоговой аттестации заносятся в соответствующие документы.

Итоговая аттестация проводится по форме представления учебных проектов и подготовки личного портфолио.

Промежуточная аттестация:

Практическая работа (выполнение заданий):

№п/п	Тематика практического занятия	Контрольное мероприятие
1	Лабораторная работа: «Выбор характеристик компьютера для решения конкретных задач»	Лабораторная работа: решение задач
2	Лабораторная работа: «Знакомство с основными настройками SETUP BIOS, влияющими на загрузку операционной системы»	Лабораторная работа: решение задач
3	Лабораторная работа: «Выбор логической структура накопителя во время установки операционной системы»	Лабораторная работа: решение задач
4	Лабораторная работа: «Управление учетными записями пользователей в системе»	Лабораторная работа: решение задач
5	Лабораторная работа: «Восстановление системы в исходное состояние»	Лабораторная работа: решение задач
6	Лабораторная работа: «Восстановление загрузки операционной системы автоматическое и с помощью команд в командной строке»	Лабораторная работа: решение задач
7	Лабораторная работа: «Создание загрузочной флешки»	Лабораторная работа: решение задач
8	Лабораторная работа: «Управление конфиденциальными настройками: отключение средств сбора информации о пользователе»	Лабораторная работа: решение задач
9	Лабораторная работа: «Использование безопасного режима загрузки системы для исправления некоторых ошибок настройки операционной системы»	Лабораторная работа: решение задач
10	Лабораторная работа - «Настройка системы в программе BIOS SETUP»	Лабораторная работа: решение задач
11	Лабораторная работа - «Диагностика аппаратных средств ПК»	Лабораторная работа: решение задач
12	Лабораторная работа - «Диагностика дисковой подсистемы и ее оптимизация»	Лабораторная работа: решение задач
13	Лабораторная работа - «Оптимизация работы системы»	Лабораторная работа: решение задач
14	Лабораторная работа - «Восстановление загрузки операционной системы»	Лабораторная работа: решение задач
15	Лабораторная работа - «Установка на компьютер 2-х операционных систем, управление загрузкой»	Лабораторная работа: решение задач
16	Лабораторная работа - «Ошибки файловой системы и восстановление данных»	Лабораторная работа: решение задач
17	Лабораторная работа - «Диагностика оперативной памяти на совместимость, сборка ПК»	Лабораторная работа: решение задач

Промежуточная аттестация проводится по форме выполнения задания в соответствии с учебным планом. Результаты промежуточной аттестации заносятся в соответствующие документы. Результаты промежуточной аттестации слушателей ДПП выставляются по двух бальной шкале («зачтено»/ «не зачтено»). «Зачтено» выставляется, если слушатель набирает не менее 70% баллов (правильных ответов и/или выполненных заданий).

Итоговая аттестация по курсу:

Тест: «Специалист службы технической поддержки (ОС Windows 10/8)»