

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«Владимирский государственный университет**  
**имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»**  
**(ВлГУ)**



Н.Е. Мишулина

«20» марта 2025 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**  
**ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**«ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА И АДМИНИСТРИРОВАНИЕ**  
**ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСОВ»**

09.02.09 Веб-разработка  
Разработчик веб приложений

Владимир, 2025

Фонд оценочных материалов учебной практики профессионального модуля «Техническая поддержка и администрирование информационных ресурсов» разработал старший преподаватель кафедры ИСПИ Шамышев А.А.

Фонд оценочных материалов учебной практики рассмотрен и одобрен на заседании УМК специальности 09.02.09 Веб-разработка протокол № 1 от «10» марта 2025 г.

Председатель УМК специальности \_\_\_\_\_ И.Е. Жигалов

Фонд оценочных материалов учебной практики рассмотрен и одобрен на заседании кафедры ИСПИ протокол № 7а от «12» марта 2025 г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ И.Е. Жигалов

Фонд оценочных материалов учебной практики рассмотрен и одобрен на заседании УМК КИТП протокол № 8 от «17» марта 2025 г.

Рецензент от работодателя:  
руководитель группы обеспечения  
качества программного обеспечения  
ООО «БСЦ МСК»



\_\_\_\_\_ С.С. Смирнова

## 1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

Вид профессиональной деятельности	Формируемые компетенции	Результаты прохождения практики	Наименование оценочных средств
	<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>Обучающийся углубил необходимые теоретические знания и развил умения необходимые для осуществления устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p> <p><b>Знания:</b> грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p> <p><b>Умения:</b> особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений; культура речи; правила деловой переписки</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка выполнения работ при прохождении учебной практики; аттестационный лист; экспертная оценка защиты работы по практике; экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе прохождения учебной практики; дифференцированный зачет по учебной практике</p>
<p>ВД 2. Техническая поддержка и администрирование информационных ресурсов</p>	<p>ПК 2.5. Обрабатывать запросы заказчика в службе технической поддержки в соответствии с трудовым заданием</p>	<p>Обучающийся углубил необходимые теоретические знания, развил умения и приобрел практический опыт обработки запросов заказчика в службе технической поддержки в соответствии с трудовым заданием</p> <p><b>Знания:</b> основные инструменты, методы, каналы, модели и технологии коммуникаций в деловом взаимодействии; основы конфликтологии; правила деловой переписки; типовые процессы управления инцидентами; возможности современного программного обеспечения по приему, обработке и регистрации запросов заказчика</p> <p><b>Умения:</b> осуществлять коммуникации; работать с запросами на исправление несоответствий; выяснять из беседы с заказчиком и понимать причины возникших аварийных ситуаций с информационным ресурсом; анализировать и решать типовые запросы заказчиков; применять установленные правила делового общения при общении с заказчиком; отвечать на запросы заказчика в установленные регламентом сроки; координировать решение запросов заказчиков со специалистами соответствующих подразделений; объяснять заказчикам пути решения возникшей проблемы; работать с программным обеспечением по приему, обработке и регистрации запросов заказчика</p> <p><b>Практический опыт:</b> приема запросов заказчика по различным каналам связи; регистрации запросов заказчика в учетной системе; анализа запроса заказчика с целью поиска возможных путей решения возникшей проблемы; классификации запросов заказчика в соответствии с типовыми регламентами; составления базы знаний на основе обрабатываемых прецедентов; поиска путей решения возникшей проблемы в базе знаний; обработки запросов заказчика</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка выполнения работ при прохождении учебной практики; аттестационный лист; экспертная оценка защиты работы по практике; экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе прохождения учебной практики; дифференцированный зачет по учебной практике</p>

## **2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ**

### **2.1. Примерные индивидуальные задания для прохождения практики**

Учебная практика начинается с вводного инструктажа, первичного инструктажа на рабочих местах, с обучения конкретным правилам техники безопасности на рабочих местах с оформлением соответствующих документов.

Ответственность за организацию учебной практики возлагается на руководителя практики.

Обучающийся при прохождении практики обязан:

- полностью выполнять задания, предусмотренные программой практики;
- изучить и строго соблюдать правила охраны труда и пожарной безопасности, техники безопасности и производственной санитарии;
- предоставить своевременно руководителю практики дневник и письменный отчет о выполнении практики.

Содержание практики отражается в задании на практику обучающемуся практиканту. Задание на практику должно предусматривать достижение планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с результатами освоения образовательной программы (компетенциями).

В целях повышения эффективности учебной практики, для получения будущими специалистами более глубоких знаний и практических навыков каждый обучающийся совместно с руководителем практики от Университета индивидуально прорабатывает отдельные вопросы программы. Выполнение индивидуальных заданий является необходимой составной частью работы обучающегося. Содержание индивидуальных заданий определяется рабочей программой практики.

Задания практики выполняются индивидуально. Во время прохождения практики каждый студент должен выполнить следующие виды работ:

1. Разработка инструкций пользователей информационной системы и скриптов службы технической поддержки;
2. Составление отчета о проделанной работе.

Обучающийся каждый день заполняет дневник практики, в котором фиксирует степень выполнения задания каждого дня. В конце практики обучающийся составляет отчет о практике, который включает в себя все этапы и мероприятия, запланированные программой практики, и выполнение (или невыполнение) их обучающимся с объяснением причин невыполнения.

### **2.2. Примерные вопросы при защите отчета по практике**

1. Что было сделано в рамках прохождения практики (опишите проделанные этапы);
2. Какие трудности возникли при прохождении практики;
3. Какие основные каналы коммуникации используются в деловом взаимодействии?
4. В чем разница между формальной и неформальной коммуникацией в организации?
5. Какие модели коммуникации вы знаете?
6. Какие инструменты используются для эффективной коммуникации при удаленной работе?
7. Как технологии влияют на улучшение делового взаимодействия?

8. Какие барьеры коммуникации могут возникать в деловой среде?
9. Что такое активное слушание и как оно помогает в деловом общении?
10. Дайте определение конфликта в деловой среде. Какие виды конфликтов вы знаете?
11. Опишите основные причины возникновения конфликтов в коллективе.
12. Какие стратегии разрешения конфликтов вы знаете? Опишите стратегию «компромисс».
13. Какую роль играет эмоциональный интеллект в управлении конфликтами?
14. Какие методы профилактики конфликтов можно использовать в организации?
15. Как медиация помогает в разрешении конфликтов? Опишите процесс медиации.
16. Какие основные принципы деловой переписки вы знаете?
17. Как правильно структурировать деловое письмо? Перечислите ключевые элементы.
18. Какие ошибки чаще всего допускаются в деловой переписке? Как их избежать?
19. Как выбрать тон и стиль письма в зависимости от адресата?
20. Какие этические нормы следует соблюдать в деловой переписке?
21. Как правильно использовать электронную подпись в деловой переписке?
22. Что такое инцидент в контексте управления? Приведите примеры.
23. Опишите этапы управления инцидентами.
24. Какие роли участвуют в процессе управления инцидентами?
25. Как документирование помогает в управлении инцидентами?
26. Какие метрики используются для оценки эффективности управления инцидентами?
27. Какие функции предоставляют современные CRM-системы для обработки запросов клиентов?
28. Как автоматизация помогает в обработке и регистрации запросов заказчика?
29. Какие программные решения вы знаете для управления инцидентами?
30. Как интеграция программного обеспечения улучшает взаимодействие с клиентами?

### **2.3. Методические материалы, определяющие процедуры и критерии оценивания результатов обучения по практике**

После завершения учебной практики каждый студент должен отчитаться перед руководителем практики от колледжа.

В период прохождения практики обучающимся ведется дневник практики. В дневник ежедневно заносятся все выполненные задания и краткий отчет о практическом использовании своих знаний. Записи в дневнике составляются четко, лаконично и грамотно.

Основным отчетным документом, характеризующим и подтверждающим прохождение студентом практики, является отчет. Содержание отчета должно свидетельствовать о закреплении обучающимся знаний, умений, приобретении практического опыта, формировании общих и профессиональных компетенций, освоении профессионального модуля.

Оформление отчета осуществляется в последний день практики, после чего он вместе с дневником и производственной характеристикой сдается руководителю практики от образовательной организации.

Обучающийся после прохождения практики по графику защищает отчет по практике. По результатам защиты отчетов выставляется дифференцированный зачет по практике.

*Требования к содержанию отчетной документации по практике*

Отчетная документация по практике должен включать:

- 1) оценочный лист;
- 2) дневник по практике;
- 3) отчет о прохождении практики.

*Требования к оформлению отчета о прохождении практики:*

- текст печатается шрифтом «Times New Roman» размером 14 через 1,5 интервал;
- формат бумаги А4 (297×210), поля: сверху, снизу - 2 см, справа - 1,5 см, слева – 2,5 см;

*Общая структура отчета по практике:*

- титульный лист;
- введение;
- основная часть;
- заключение (выводы, рекомендации);
- список используемых источников (должен содержать не менее пяти наименований литературы за последние пять лет);
- приложения.

### **Критерии оценки отчета по учебной практике**

Шкала оценивания	Критерии оценивания
<b>«Отлично»</b>	– соответствие содержания отчета программе прохождения практики – отчет собран в полном объеме; – структурированность (четкость, нумерация страниц, подробное оглавление отчета); – индивидуальное задание раскрыто полностью; – не нарушены сроки сдачи отчета.
<b>«Хорошо»</b>	– соответствие содержания отчета программе прохождения практики – отчет собран в полном объеме; – не везде прослеживается структурированность (четкость, нумерация страниц, подробное оглавление отчета); – оформление отчета; – индивидуальное задание раскрыто полностью; – не нарушены сроки сдачи отчета.
<b>«Удовлетворительно»</b>	– соответствие содержания отчета программе прохождения практики - отчет собран в полном объеме; – не везде прослеживается структурированность (четкость, нумерация страниц, подробное оглавление отчета); – в оформлении отчета прослеживается небрежность; – индивидуальное задание раскрыто не полностью; – нарушены сроки сдачи отчета.
<b>«Неудовлетворительно»</b>	– соответствие содержания отчета программе прохождения практики – отчет собран не в полном объеме; – нарушена структурированность (четкость, нумерация страниц, подробное оглавление отчета); – в оформлении отчета прослеживается небрежность; – индивидуальное задание не раскрыто; – нарушены сроки сдачи отчета.

### **Критерии оценки ответа при защите отчета по учебной практике**

Шкала оценивания	Критерии оценивания
<b>«Отлично»</b>	– студент демонстрирует системность и глубину знаний, полученных

	<p>при прохождении практики;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– стилистически грамотно, логически правильно излагает ответы на вопросы;</li> <li>– дает исчерпывающие ответы на дополнительные вопросы преподавателя по темам, предусмотренным программой практики;</li> <li>– подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой учебной практики профессионального модуля.</li> </ul>
<b>«Хорошо»</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– студент демонстрирует достаточную полноту знаний в объеме программы практики, при наличии лишь несущественных неточностей в изложении содержания основных и дополнительных ответов;</li> <li>– владеет необходимой для ответа терминологией;</li> <li>– недостаточно полно раскрывает сущность вопроса;</li> <li>– допускает незначительные ошибки, но исправляется при наводящих вопросах преподавателя;</li> <li>– в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой учебной практики профессионального модуля.</li> </ul>
<b>«Удовлетворительно»</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– студент демонстрирует недостаточно последовательные знания по вопросам программы практики;</li> <li>– использует специальную терминологию, но могут быть допущены 1-2 ошибки в определении основных понятий, которые студент затрудняется исправить самостоятельно;</li> <li>– способен самостоятельно, но не глубоко, анализировать материал, раскрывает сущность решаемой проблемы только при наводящих вопросах преподавателя;</li> <li>– подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой учебной практики профессионального модуля на минимально допустимом уровне.</li> </ul>
<b>«Неудовлетворительно»</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– студент демонстрирует фрагментарные знания в рамках программы практики;</li> <li>– не владеет минимально необходимой терминологией;</li> <li>– допускает грубые логические ошибки, отвечая на вопросы преподавателя, которые не может исправить самостоятельно;</li> <li>– не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой учебной практики профессионального модуля.</li> </ul>