

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.

ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

«ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА И АДМИНИСТРИРОВАНИЕ
ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСОВ»

09.02.09 Веб-разработка
Разработчик веб приложений

Владимир, 2025

Программа учебной практики профессионального модуля «Техническая поддержка и администрирование информационных ресурсов» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 09.02.09 Веб-разработка (утв. приказом Министерства просвещения РФ №879 от «21» ноября 2023 г.) (далее – ФГОС СПО)

Кафедра-разработчик: Кафедра информационных систем и программной инженерии

Программу учебной практики разработал старший преподаватель кафедры ИСПИ Шамышев А.А.

Рецензент от работодателя:

руководитель группы обеспечения
качества программного обеспечения

ООО «БСЦ МСК»




С.С. Смирнова

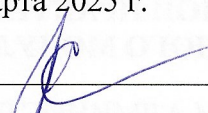
Программа учебной практики рассмотрена и одобрена на заседании УМК специальности 09.02.09 Веб-разработка протокол № 1 от «10» марта 2025 г.

Председатель УМК специальности


И.Е. Жигалов

Программа учебной практики рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ИСПИ протокол № 7а от «12» марта 2025 г.

Заведующий кафедрой


И.Е. Жигалов

Программа учебной практики рассмотрена и одобрена на заседании УМК КИТП протокол № 8 от «17» марта 2025 г.

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Место практики в структуре ППССЗ

Учебная практика в рамках профессионального модуля «Техническая поддержка и администрирование информационных ресурсов» относится к обязательной части профессионального цикла ППССЗ в соответствии с ФГОС СПО по специальности 09.02.09 «Веб-разработка».

1.2. Цель учебной практики

Систематизация, обобщение и углубление теоретических знаний, формирование практических умений и навыков по виду деятельности «Техническая поддержка и администрирование информационных ресурсов», закрепление знаний и умений необходимых для эффективной коммуникации с коллегами и клиентами при осуществлении профессиональной деятельности.

1.3. Задачи учебной практики

Задачами учебной практики являются:

- приобретение обучающимися практического опыта в рамках освоения профессионального модуля «Техническая поддержка и администрирование информационных ресурсов»;
- развитие умений организовывать собственную деятельность, формирование методов и способов выполнения профессиональных задач;
- воспитание исполнительской дисциплины, чувства ответственности и умения самостоятельно решать проблемы, возникающие в процессе профессиональной деятельности.

1.4. Виды работ, выполняемых в рамках учебной практики

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

1.5. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики

Код компетенции	Результаты освоения ППССЗ	Перечень планируемых результатов при прохождении практики
ОК 05	Знания: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	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
	Умения: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений; культура речи; правила деловой переписки	
ПК 2.5	Знания: основные инструменты, методы, каналы, модели	Обучающийся углубил

	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	необходимые теоретические знания, развил умения и приобрел практический опыт обработки запросов заказчика в службе технической поддержки в соответствии с трудовым заданием
<p>Умения: 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>Практический опыт: 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 высокого уровня эскалации</p>		

1.6. Способы, форма проведения и объем/продолжительность практики

Способ проведения	Стационарная практика на базе лаборатории «Программного обеспечения и сопровождения компьютерных программ» ВлГУ
Форма проведения	Практика проводится параллельно с учебными аудиторными занятиями
Объем/продолжительность	48 часов 1 1/3 недели

Практика для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов проводится с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной работы на практике (в часах)				Формы текущего контроля
		с преподавателем	в организации	самостоятельно	иное	
Подготовительный этап						
1.	Индивидуальные консультации по организации и прохождению учебной практики. Составление индивидуальной программы практики (задания) совместно с руководителем практики	2				Направление, задание, экспертное наблюдение выполнения работ
2.	Установочная конференция по практике, включающая инструктаж по технике безопасности и выдачу заданий на практику	2				
Основной этап						
3.	Составление календарного плана прохождения практики совместно с руководителем практики от организации	2				Дневник, отчет по практике
4.	Выполнение задания (индивидуальной программы практики). Выполнение поручений руководителя практики. Ведение дневника практики	4		28		
5.	Оформление отчетных документов по практике: отчет и приложения к отчету			2		
6.	Текущий контроль прохождения практики	2				
7.	Обсуждение и утверждение отчетных документов с руководителем практики. Получение характеристики. Заполнение направления, дневника прохождения практики	2				Дневник, отчет по практике, оценочный лист
Заключительный этап						
8.	Формирование пакета отчетных документов			2		Дневник, отчет по практике
9.	Промежуточная аттестация по практике	2				Дифференцированный зачет
	ИТОГО:	16		32		48 часов

3. ОТЧЕТНОСТЬ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

Требования к содержанию отчета 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 учебной 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 должна включать:

- оценочный лист;
- дневник по практике;
- отчет о прохождении практики.

Требования к оформлению отчета о прохождении практики

- текст печатается шрифтом «Times New Roman» кегель 14 через 1,5 интервал;
- формат бумаги А4 (297×210), поля: сверху, снизу – 2 см, справа - 1,5 см, слева – 2,5 см;
- Титульный лист оформляется в соответствии с шаблоном, предоставленным руководителем практики.

Общая структура отчета по практике

- титульный лист (оформляется в соответствии с шаблоном, предоставленным руководителем практики);
- введение;
- основная часть;
- заключение;
- список используемых источников (должен содержать не менее 3 наименований литературы за последние пять лет);
- приложения (при необходимости).

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

4.1 Материально-техническое обеспечение учебной практики

Для проведения занятий по учебной практике используется кабинет №43, в котором располагается лаборатория «Программного обеспечения и сопровождения компьютерных программ» общей площадью 52,3 м², расположенном на 4 этаже учебно-лабораторного корпуса №2, по адресу 600014, Российская Федерация, Владимирская область, г. о. город Владимир, г. Владимир, ул. Белоконской, д. 5. Учебная аудитория обеспечена выходом в Интернет и необходимым оборудованием для проведения занятий лабораторного типа на 15 посадочных мест для студентов и одного рабочего места для преподавателя. Оснащение: персональный компьютер Ledovo (процессор Intel Core i5-4460, 8 Гб ОЗУ), проектор Epson EH-TW610; демонстрационный экран для проектора Projecta; магнитно-маркерная доска.

4.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение

4.2.1. Информационное обеспечение

– Положение о практической подготовке обучающихся Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Владимирский государственный университет имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»;

- настоящая программа практики;
- план-график практики;
- график консультаций;
- график защиты отчетов по практике.
- дневник, отчет по практике, оценочный лист.

4.2.2. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ
		Количество экземпляров изданий в библиотеке ВлГУ в соответствии / Наличие в электронном каталоге ЭБС
1	2	3
Основная литература		
Назаров, С. В. Современные операционные системы / Назаров С. В., Широков А. И. - Москва : Национальный Открытый Университет "ИНТУИТ"	2016	ЭБС «Консультант студента» : [сайт]. - URL : https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785996304165.html (дата обращения: 19.06.2024)
Иванов, А. Аутентичная коммуникация : Практика честного и бережного общения / А. Иванов, С. Шедина. – Москва : Альпина Паблишер	2022	ЭБС «Консультант студента» : [сайт]. - URL : https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785961457865.html (дата обращения: 19.06.2024)
Дополнительная литература		
Преображенская, Т. В. Информационный менеджмент : учебник / Т. В. Преображенская - Новосибирск : Изд-во НГТУ	2011	ЭБС «Консультант студента» : [сайт]. - URL : https://www.studentlibrary.ru/ru/book/ISBN9785778217713.html?SSr=07E90306378619 (дата обращения: 19.06.2024)

4.2.3. Периодические издания

- <https://istina.msu.ru/journals/95363/> – Информационные технологии ISSN 1684-6400
- <https://istina.msu.ru/journals/95367/> – Информационные технологии и вычислительные системы ISSN 2071-8632

– <https://istina.msu.ru/journals/93879/> – Вестник компьютерных и информационных технологий ISSN 1810-7206

4.2.4. Интернет-ресурсы

- www.edu.ru – портал российского образования
- www.elbib.ru – портал российских электронных библиотек
- www.elibrary.ru – научная электронная библиотека
- <http://library.vlsu.ru> – научная библиотека ВлГУ
- <http://vlsu.bibliotech.ru> – ЭБС ВлГУ
- www.studentlibrary.ru – ЭБС Консультант студента
- <http://e.lanbook.com> – ЭБС Лань
- <http://znanium.ru> – ЭБС Znanium