

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КЫЗЫЛСКИЙ ТЕХНИКУМ ЭКОНОМИКИ И ПРАВА  
ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ КООПЕРАЦИИ»**

РАССМОТРЕНА на заседании предметно-цикловой комиссии дисциплин Протокол № от «__» ____ 20__ г. Председатель ПЦК _____/Фамилия И.О./ (подпись) (Ф.И.О.)	УТВЕРЖДАЮ Заместитель директора по научно- методической работе _____/Хольшина М.А./ (подпись) (Ф.И.О.) «__» ____ 20__ г.
---	--

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
ПМ 03 Сопровождение и продвижение программного обеспечения  
отраслевой направленности для специальности  
среднего профессионального образования**

09.02.05 «Прикладная информатика (по отраслям)»

базовая подготовка

Форма обучения: очная

Квалификация: техник-программист

**Разработчики:**

1. Организация – разработчик: АНОО ПО «Кызылский техникум экономики и права потребительской кооперации»
2. Преподаватель: АНОО ПО «Кызылского техникума экономики и права потребительской кооперации», Очур А.С

Кызыл, 2020 г.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ 03 Сопровождение и продвижение программного обеспечения отраслевой направленности разработана в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) среднего общего образования, федерального государственного стандарта среднего профессионального образования (далее – СПО) по специальности 09.02.05 Прикладная информатика (по отраслям) Утверждённого приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 13 августа 2014 г. N 1001, рекомендациями по организации получения среднего общего образования в пределах освоения образовательных программ среднего профессионального образования на базе основного общего образования с учетом требований федеральных государственных образовательных стандартов и получаемой специальности или профессии среднего профессионального образования (письмо Департамента государственной политики в сфере подготовки рабочих кадров и ДПО Минобрнауки России от 17.03.2015 № 06-259).

## СОДЕРЖАНИЕ

	Стр
1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ .....	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	7
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ .....	25
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ) .....	30

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.03 СОПРОВОЖДЕНИЕ И ПРОДВИЖЕНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ОТРАСЛЕВОЙ НАПРАВЛЕННОСТИ

---

## 1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля (далее программа) – является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО **09.02.05 Прикладная информатика (по отраслям)** в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **Сопровождение и продвижение программного обеспечения отраслевой направленности** и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Разрешать проблемы совместимости программного обеспечения отраслевой направленности.
2. Осуществлять продвижение и презентацию программного обеспечения отраслевой направленности.
3. Проводить обслуживание, тестовые проверки, настройку программного обеспечения отраслевой направленности.
4. Работать с системами управления взаимоотношениями с клиентами.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована для подготовки специалистов по очной, очно-заочной и заочной формам обучения по специальности СПО 09.02.05 Прикладная информатика (в дизайне) и проведения курсов повышения квалификации и переподготовки техников-программистов для производственных, обслуживающих, торговых организаций, административно-управленческих структур, одним из направлений деятельности которых является дизайн, при наличии среднего профессионального образования с опытом работы не менее 3 лет.

## 1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

### **иметь практический опыт:**

- выявления и разрешения проблем совместимости профессионально-ориентированного программного обеспечения;
- работы с системами управления взаимоотношений с клиентом;
- продвижения и презентации программной продукции;
- обслуживания, тестовых проверок, настройки программного обеспечения отраслевой направленности;

### **уметь:**

- определять приложения, вызывающие проблемы совместимости;
- определять совместимость программного обеспечения;
- выбирать методы для выявления и устранения проблем совместимости;
- управлять версионностью программного обеспечения;
- проводить интервьюирование и анкетирование;
- определять удовлетворенность клиентов качеством услуг;

- работать в системах CRM;
- осуществлять подготовку презентации программного продукта;
- проводить презентацию программного продукта;
- осуществлять продвижение информационного ресурса в сети Интернет;
- выбирать технологии продвижения информационного ресурса в зависимости от поставленной задачи;
- инсталлировать программное обеспечение отраслевой направленности;
- осуществлять мониторинг текущих характеристик программного обеспечения;
- обновлять версии программных продуктов;
- управлять лицензиями на программное обеспечение;
- выработать рекомендации по эффективному использованию программных продуктов;
- консультировать пользователей в пределах своей компетенции;

**знать:**

- особенности функционирования и ограничения программного обеспечения отраслевой направленности;
- причины возникновения несовместимости программного обеспечения;
- инструменты разрешения проблем совместимости программного обеспечения;
- методы устранения проблем совместимости программного обеспечения;
- методы управления версиями программных продуктов;
- основные положения систем CRM;
- ключевые показатели управления обслуживанием;
- принципы построения систем мотивации сотрудников;
- бизнес-процессы управления обслуживанием;
- основы менеджмента;
- основы маркетинга;
- принципы визуального представления информации;
- технологии продвижения информационных ресурсов;
- жизненный цикл программного обеспечения;
- назначение, характеристик и возможности отраслевого программного обеспечения;
- критерии эффективности использования программных продуктов;
- виды обслуживания программных продуктов;
- виды лицензирования программных продуктов.

**1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля**

Максимальной учебной нагрузки обучающегося – 480/522 часов, включая:

Обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 290/348 часа;

Самостоятельной работы обучающегося – 190/174 часов;

Учебной и производственной практики – 108 часов;

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности **Сопровождение и продвижение программного обеспечения отраслевой направленности**, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 3.1.	Разрешать проблемы совместимости программного обеспечения отраслевой направленности
ПК 3.2.	Осуществлять продвижение и презентацию программного обеспечения отраслевой направленности
ПК 3.3.	Проводить обслуживание, тестовые проверки, настройку программного обеспечения отраслевой направленности
ПК 3.4.	Работать с системами управления взаимоотношениями с клиентами
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членной команды (подчиненных), 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
ОК 10.	Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей)

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося во взаимодействии с преподавателем						Практика	
		Объем образовательной нагрузки	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия	в т.ч., теория часов	Самостоятельная учебная нагрузка	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Экзамен	Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)
			часов						
1	2	4	5	6	7	8	9	10	11
ПК 3.1.-ПК 3.4	МДК.03.01 Сопровождение и продвижение программного обеспечения отраслевой направленности	100	70	30	70	30	6	36	72
ПК 3.1.-ПК 3.4	МДК 03.02 Маркетинг в сфере информационных технологий	90	45	45	40				
ПК 3.1.-ПК 3.4	МДК 03.03 Технология работы с системами управления взаимоотношениями с клиентами	100	70	30	80				
	<b>Всего:</b>	<b>290</b>	<b>185</b>	<b>105</b>	<b>190</b>		<b>6</b>	<b>36</b>	<b>72</b>

### 3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ.03 СОПРОВОЖДЕНИЕ И ПРОДВИЖЕНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ОТРАСЛЕВОЙ НАПРАВЛЕННОСТИ

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
МДК.03.01. Сопровождение и продвижение программного обеспечения отраслевой направленности		<b>100</b>	
Раздел 1 ПМ.03. Выявление и разрешение проблем совместимости профессионально-ориентированного программного обеспечения		<b>100</b>	
Тема 1.1. Совместимость профессионально-ориентированного программного обеспечения	Содержание	2	
	1. Понятие профессионально-ориентированного программного обеспечения		2
	2. Аппаратная совместимость		2
	3. Программная совместимость		2
	4. Приложения, используемые конечными пользователями		2
	5. Совместимость драйверов устройств		2
Тема 1.2. Выявление проблем совместимости	Содержание	2	
	1. Приложения, вызывающие проблемы совместимости		3
	2. Причины возникновения проблем совместимости программного обеспечения		3
	3. Методы выявления проблем совместимости		3
	4. Использование безопасного режима в работе сети		3
	5. Выполнение чистой загрузки		3
	6. Использование учетной записи другого пользователя		3
	7. Проверка компьютера на наличие вирусов и шпионских программ		3
	8. Запуск обозревателя Internet Explorer в режиме «без дополнения»		3
	9. Выявление причин возникновения проблем совместимости программного обеспечения		
	10. Выбор методов выявления проблем совместимости		
Тема 1.3. Решение проблем	Содержание	2	
	1. Проблемы перехода на новые версии программ		2

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)		Объем часов	Уровень освоения
совместимости приложений при обслуживании компьютеров	2.	Мастер совместимости программ		
	3.	Инструментарий учета аппаратных компонентов: Microsoft Assessment and Planning Toolkit (MAP) – программа для оценки оборудования от корпорации Microsoft		2
	4.	Анализ приложений, у которых выявлены проблемы совместимости		2
	5.	Метод решения проблем совместимости – использование DLL (динамически загружаемых библиотек)		3
	6.	Механизм решения проблем совместимости на основе «системных заплаток»: расширенный инструментарий обеспечения совместимости Microsoft Application Compatibility Toolkit		3
	7.	Технологии создания в системе виртуальной машины для исполнения приложений: Microsoft Application Virtualization (App-V), виртуальная машина Virtual PC, технология Microsoft Enterprise Desktop Virtualization.		3
	8.	Выбор методов решения проблем совместимости на основе анализа		
	Тема 1.4. Особенности функционирования и ограничения программного обеспечения отраслевой направленности	Содержание		2
1.		Функции программного обеспечения отраслевой направленности	2	
2.		Виды программного обеспечения отраслевой направленности		
3.		Особенности функционирования программного обеспечения отраслевой направленности	3	
4.		Ограничения программного обеспечения отраслевой направленности	2	
5.		Определение и учет особенностей функционирования программного обеспечения отраслевой направленности		
Тема 1.5. Выявление и устранение проблем, связанных с установкой программного обеспечения отраслевой направленности	Содержание		2	
	1.	Планирование развертывания нового ПО отраслевой направленности		2
	2.	Многоязычное развертывание		2
	3.	Использование групповой политики для установки программного обеспечения отраслевой направленности		3
	4.	Использование политик ограниченного использования программ (SRP)		3
	5.	Программное обеспечение с цифровой подписью		2

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)		Объем часов	Уровень освоения
	6.	Использование WMI (WindowsManagementInfrastructure)	6	3
	7.	Использование AppLocker		2
	8.	Использование виртуализации для тестирования		3
	9.	Решение вопросов установки программного обеспечения отраслевой направленности		3
	10.	Удаление программ отраслевой направленности		
		Выбор методов для выявления проблем совместимости программного обеспечения		
	Практическое занятие №1			
1.	Выявление и устранение проблем, связанных с установкой программного обеспечения отраслевой направленности: Установка программы SPU_ORB Настройка параметров совместимости Удаление программ отраслевой направленности			
Тема 1.6. Устранение проблем, связанных с установкой программного обеспечения отраслевой направленности	Содержание		2	
	1.	Особенности установки программного обеспечения отраслевой направленности		2
	2.	Способы устранения проблем, связанных с установкой программного обеспечения отраслевой направленности		3
	3.	Порядок действий при устранении проблем, связанных с совместимостью программ	3	
	Практическое занятие №2		4	
	1.	Решение ситуационных задач на выявление и устранение проблем установки программного обеспечения отраслевой направленности: Налогоплательщик ЮЛ		
	Практическое занятие №3		4	
1.	Решение ситуационных задач на выявление и устранение проблем установки ПО MS Office			
Тема 1.7. Решение проблем, связанных с настройкой	Содержание		2	
	1.	Методы исправления проблемы установки приложений, вызванных старыми программами или новыми функциями		3

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)		Объем часов	Уровень освоения	
программного обеспечения отраслевой направленности	2.	Изменение настроек по умолчанию в образе		3	
	3.	Подключение и отключение возможностей		3	
	4.	Подключение к сетевому ресурсу		3	
	5.	Настройка обновлений программ отраслевой направленности		3	
	6.	Решение проблем конфигурации с помощью групповых политик		3	
	7.	Обновление драйверов		3	
	8.	Problem Steps Recorder		3	
	9.	Решении вопросов, связанных с настройкой ПО отраслевой направленности		3	
	Практическое занятие №4			4	
	1.	Решение проблем, связанных с настройкой ПО MS Office InfoPath	4		
Практическое занятие №5		4			
1.	Решение ситуационных задач на выбор методов для устранения проблем совместимости ПО Supasoft CRM Free Lite				
Тема 1.8. Решение проблемы программного сбоя при использовании программ отраслевой направленности	Содержание		2		
	1.	Event Viewer			2
	2.	Event Forwarding			2
	3.	Application Compatibility Toolkit			2
	4.	Платформа устранения неполадок Windows (Windows Troubleshooting Platform)			3
	5.	Индекс производительности системы (Windows Experience Index)			2
	6.	Тестирование на совместимость в безопасном режиме			3
	7.	Восстановление системы			3
	8.	Способы решения проблем программного сбоя при использовании программ отраслевой направленности			3
	Практическое занятие №6		4		
1.	Решение проблемы сбоя ПО написанных для более старых версий Windows				
Тема 1.9. Выявление и решение проблем входа профессионального	Содержание		2		
	1.	Процесс аутентификации при входе профессионального программного обеспечения в систему			2
	2.	Учетные записи компьютеров			2

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)		Объем часов	Уровень освоения	
программного обеспечения в систему	3.	Доверительные отношения профессионального программного обеспечения с системой		2	
	4.	Сетевые службы		3	
	5.	Свойства учетной записи пользователя		3	
	6.	Профили пользователя		3	
	7.	Решение проблем входа пользователя профессионального программного обеспечения в систему		3	
	Практическое занятие №7			6	
	1.	Выявление и решение проблем входа в систему			
Тема 1.10. Выявление и устранение проблем сетевых подключений при использовании профессионального программного обеспечения	Содержание		2		
	1.	Определение области проблемы сетевых подключений при использовании профессионального программного обеспечения		2	
	2.	Аппаратные проблемы		2	
	3.	Настройка TCP/IP		3	
	4.	Сетевая маршрутизация		2	
	5.	Настройка IPSec		3	
	6.	Инструменты Network connectivity		2	
	7.	Технология BranchCache		2	
	8.	Устранение проблем с сетевыми подключениями при использовании профессионального программного обеспечения		3	
	Практическое занятие №8			4	
1.	Выявление и устранение проблем сетевых подключений				
Тема 1.11. Выявление и решение проблем разрешения имен при использовании программного обеспечения отраслевой направленности	Содержание		2		
	1.	Разрешение имен DNS		2	
	2.	Использование файлов Hosts		2	
	3.	Конфигурация WINS		2	
	4.	Использование файлов LMHosts		2	
	5.	Порядок разрешения имен		3	
	6.	Ручная настройка и настройка DHCP		3	

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)		Объем часов	Уровень освоения
	7.	Устранение проблем разрешения имен		3
	Практическое занятие №9		4	
	1.	Выявление и решение проблем разрешения имен при использовании ПО 1С:Преприятие (сетевая конфигурация)		
Тема 1.12. Выявление и устранение проблем сетевых принтеров	Содержание		2	
	1.	Подключение к сетевому принтеру		3
	2.	Управление диспетчером очереди печати		3
	3.	Настройка приоритетов принтера		3
	4.	Настройка Printer Pools		3
	5.	Настройка драйверов		3
	6.	Расписание использования принтера		2
	7.	Разрешения для принтера		2
	8.	Управление принтером через групповые политики		3
	9.	Решение проблем сетевых принтеров		3
	Практическое занятие №10		4	
	1.	Выявление и устранение проблем сетевых принтеров		
Тема 1.13. Выявление и решение проблем производительности программного обеспечения отраслевой направленности	Содержание		2	
	1.	Анализ журналов событий		2
	2.	Настройка управления питанием		2
	3.	Оптимизация использования процессора		2
	4.	Оптимизация использования памяти		2
	5.	Оптимизация использования жесткого диска		2
	6.	Оптимизация использования сети		2
	7.	Инструменты повышения производительности программного обеспечения отраслевой направленности		3
	8.	Решение проблем производительности программного обеспечения отраслевой направленности	3	
	Практическое занятие №11		6	
		Изменение приоритетности обработки ПО установленного на локальный диск		

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
Тема 1.14. Выявление и решение проблем аппаратного сбоя	Содержание	2	
	1. Диагностика проблем с памятью		3
	2. Проблемы с жестким диском		3
	3. Проблемы с сетевой картой		3
	4. Проблемы с питанием		3
	5. Средства диагностики оборудования Windows		3
	6. Решение проблем аппаратного сбоя		3
	Практическое занятие №12		4
1. Выявление и решение проблем аппаратного сбоя			
Тема 1.15. Выявление и решение проблем обновления программного обеспечения при использовании программ отраслевой направленности	Содержание	2	
	1. Типы обновлений Windows		3
	2. Windows Update, Far, CuteFTP		3
	3. Microsoft Update		3
	4. Решение вопросов обновления ПО отраслевой направленности		3
	5. Выявление и решение проблем обновления версий отраслевых программных продуктов		3
	Практическое занятие №13		4
1. Выявление и решение проблем обновления программного обеспечения: Налогоплательщик ЮЛ, SPU_ORB			
Самостоятельная работа при изучении раздела 1 ПМ 3.		<b>70</b>	
<p>1. Подготовить сообщение по теме (по выбору):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Планирование процедуры развертывания программного обеспечения отраслевой направленности,</li> <li>– Развертывание программного обеспечения отраслевой направленности в мультиязычной среде,</li> <li>– Использование групповой политики для установки программного обеспечения,</li> <li>– Использование политик ограничения использования программного обеспечения,</li> <li>– Использование виртуализации для тестирования профессионального программного обеспечения.</li> </ul> <p>2. Заполнение таблицы: «Программное обеспечение отраслевой направленности: особенности и ограничения».</p>			

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
<p>3. Подготовка презентации по решению одной из проблем настройки программного обеспечения отраслевой направленности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Изменение параметров образов по умолчанию,</li> <li>– Включение и выключение компонент,</li> <li>– Настройка обновлений программного обеспечения отраслевой направленности,</li> <li>– Внесение изменений в конфигурацию с помощью групповых политик,</li> <li>– Обновление драйверов.</li> </ul> <p>4. Разработка группового проекта «Выбор методов решения проблем совместимости использовании программного обеспечения отраслевой направленности».</p> <p>5. Заполнение таблицы: «Выявление и решение проблем обновления программного обеспечения отраслевой направленности».</p> <p>6. Обоснование выбора версий отраслевых программных продуктов.</p>			
Раздел 2 МДК 03.02 Маркетинг в сфере информационных технологий		<b>79</b>	
Введение	Содержание 1. Введение в курс раздела 2	2	2
Тема 2.1. Основы маркетинга	Содержание 1. Возникновение и развитие маркетинга 2. Понятие, цели, функции, концепции 3. Маркетинговая среда 4. Составляющие элементы маркетинговой деятельности	10	1 1 1 1
Тема 2.2. Маркетинговое исследование	Содержание 1. Рынок как объект маркетинга 2. маркетинговые исследования, информационное обеспечение и контроль 3. поведение потребителя на рынке	8	2 2 2
	Практическое занятия № 1 «Анализ результатов анкетирования, проведенного с целью решения профессиональных задач по исследованию удовлетворенности клиентов качеством программного обеспечения отраслевой направленности»	10	3

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
Тема 2.3. Стратегия и политика маркетинга	Содержание	12	
	1. Управление маркетингом, планирование маркетинга, маркетинговая часть Б.П.		2
	2. товарная политика (ЖЦ)		2
	3. ценовая политика		2
	4. современный маркетинг, роль маркетинга в сфере услуг, организации, организация службы маркетинга на предприятии	2	
	Практическое занятие № 2 «Разработка проекта создания маркетинговой службы в организации»	10	3
Тема 2.4. Принципы визуального представления информации	Содержание	4	
	1. Визуальные атрибуты отображаемой информации.		1
	2. Композиция и организация экрана.	1	
	Практическое занятие № 3 «Разработка, подготовка и защита проекта презентации программного продукта отраслевой направленности»	10	3
Тема 2.5. Технологии продвижения информационных ресурсов	Содержание	4	
	1. Сбытовая политика		1
		Практические занятия №4,5 «Моделирование форм продвижения информационного ресурса в сети Интернет: электронные выставки» «Моделирование форм продвижения информационного ресурса в сети Интернет: покупательские конференции»	10
Тема 2.6. Маркетинг информационного ресурса на основе информационно-коммуникационных технологий	Содержание	4	
	1. Коммуникативная политика		1
Контрольная работа по разделу 2 ПМ 3		<b>5</b>	
Самостоятельная работа при изучении раздела 2 ПМ 3.		<b>40</b>	

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
<p>1.Разработка проекта «Маркетинг инф. продукта и информационной услуги»: Подготовка к проведению интервьюирования с целью решения профессиональных задач по исследованию удовлетворенности клиентов качеством ПО ОН (Конспект лекции А.Ф. Барышев Маркетинг: учебник.-М.: Издательский центр «АкадеМия», 2002.)</p> <p>2.Разработка ценовой стратегии маркетинга ПП ОН (Ценовая политика предприятия)</p> <p>3.Разработка проекта «Маркетинг инф. продукта и информационной услуги»: Способы подготовки и проведения презентации ПП ОН</p> <p>4.Организация электронных выставок и покупательских конференции, Разработка логистики информационных потоков с использованием разнообразных форм продвижения инф. продукта, ресурса</p>			
Раздел 3 МДК 03.03 Технология работы с системами управления взаимоотношениями с клиентами		<b>100</b>	
Тема 3.1. Информационное обеспечение и профессионализация менеджмента	<p>Содержание</p> <p>1. Система информационного обеспечения управления</p> <p>2. Инновационный потенциал менеджмента, профессионализация менеджмента</p> <p>3. Автоматизация бизнес-процессов компании</p> <p>5. Управление взаимоотношениями с клиентами</p> <p>6. CRM-система для IT-компании</p> <p>7. Работа с кейсом: «Информационное обеспечение менеджмента в отраслевом программном обеспечении»</p>	14	
Тема 3.2. Основные положения систем CRM	<p>Содержание</p> <p>1. Определение CRM-системы</p> <p>2. Сущность CRM - Customer Relationship Management. Преимущества клиенториентированного подхода к бизнесу</p> <p>3. Архитектура CRM-системы</p> <p>4. Формы функционирования и классификация CRM-систем</p> <p>5. Эффект от внедрения CRM-системы</p> <p>6. Анализ возможностей CRM-системы и преимуществ при ее внедрении</p>	12	
Тема 3.3. Основные инструменты технологии управления	<p>Содержание</p> <p>1. CRM- система «клиентская база»</p> <p>2. Техника сбора в единую клиентскую базу всей накопленной о клиентах</p>	20	

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)		Объем часов	Уровень освоения
отношениями с клиентами в CRM- системе		информации	8	
	3.	Техника сбора истории взаимоотношений с клиентами, партнерами и поставщиками		3
	4.	Обмен информацией между подразделениями и сотрудниками без «информационных провалов»		3
	5.	Автоматизация последовательности работ и интеграция их в рабочую систему		3
	6.	Получение аналитических отчетов		3
	7.	Прогнозирование продаж		3
	8.	Планирование и анализ эффективности маркетинговых мероприятий		3
	9.	Контроль удовлетворенности клиентов, регистрация и разбор жалоб		3
	10.	Накопление знаний компании и управление ими		3
		Практическое занятие №14		
Тема 3.4. Ключевые показатели управления обслуживанием	1.	Освоение техники управления контактами и клиентской базой в CRM- системе	10	
		Содержание		
	1.	Обучение персонала по теме «CRM: Управление обслуживанием»		2
	2.	Показатель: Наличие разработанной и закреплённой в регламентах методики управления обслуживанием («Положение о системе управления обслуживанием клиентов»)		3
	3.	Показатель: Наличие разработанных ключевых показателей управления обслуживанием (нормативы обслуживания клиента, удовлетворенность клиентов уровнем обслуживания, количество повторных продаж)		2
	4.	Показатель: Наличие разработанной «Системы мотивации» сотрудников отдела обслуживания		3
	5.	Показатель: Описаны и автоматизированы бизнес-процессы управления обслуживанием		2
	6.	Показатель: Настроена и запущена в эксплуатацию автоматизированная система управления обслуживанием		2
7.	Разработка «Положения о системе управления обслуживанием клиентов» в отрасли			

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
Тема 3.5. Принципы построения систем мотивации сотрудников	Содержание	10	
	1. Базовые понятия мотивации. Цели стимулирования персонала		2
	2. Место системы мотивации в системе управления персоналом. Системные и управленческие инструменты мотивации		2
	3. Материальная и нематериальная мотивация. Формы и системы оплаты труда		2
	4. Структура компенсационного пакета. Цели и типы поощрительных выплат. Использование социального пакета		2
	5. Условия повышения мотивационного потенциала работника		2
	6. Основные принципы построения системы компенсаций в компании (организации): внутреннее выравнивание (построение системы грейдов в компании); внешняя конкурентоспособность; вклад сотрудника		2
	7. Разработка «Системы мотивации» сотрудников отраслевого отдела обслуживания		
Тема 3.6. Бизнес-процессы управления обслуживанием	Содержание	4	
	1. Понятие «бизнес-процессы»		2
	2. Требование к бизнес-процессу: описание, оптимальность, выполнимость		2
	3. Эффективность бизнес-процесса: конкурентоспособность и прибыльность		2
	4. Выгоды от формализации и оптимизация бизнес-процессов (понимание, стандартизация, качество, управляемость, повышение удовлетворенности клиентов, снижение издержек и рост прибыли)		2
	5. Бизнес-процесс «Обслуживание клиента». Бизнес-процессы в технологии управления отношениями с клиентами в CRM- системе		2
	6. Описание и автоматизация бизнес-процессов управления маркетингом в CRM-системах		2
	7. Формализованное описание бизнес-процесса «Обслуживание клиента»		
Самостоятельная работа при изучении раздела 3 ПМ 3.		36	
1. Подготовка презентации «Сущность CRM»			
2. Освоение технологии «CRM: Управление обслуживанием»			
3. Освоение CRM-системы «клиентская база»			
4. Освоение техники контроля удовлетворенности клиентов, регистрация и разбор жалоб в CRM-системе			

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
5. Освоение методики управления обслуживанием клиентов 6. Проектирование системы мотивации сотрудников 7. Определение эффективности бизнес-процессов в модельной ситуации			
Раздел 4 ПМ.03 Обслуживание, тестовые проверки, настройка программного обеспечения отраслевой направленности		<b>51</b>	
Тема 4.1. Инсталляция и настройка ПО для профессиональной работы	Содержание	4	
	1. Характеристики и возможности отраслевого программного обеспечения		3
	2. Дополнительное ПО отраслевой направленности		3
	3. Специфические программы для сбора отчетных данных в электронном виде		3
	Практическое занятие №15	6	
	1. Установка и настройка специфической программы		
Тема 4.2. Жизненный цикл программного обеспечения отраслевой направленности	Содержание	4	
	1. Понятие «жизненный цикл программного обеспечения», Стандарт ISO/IEC 12207		2
	2. Основные процессы жизненного цикла: приобретение, поставка, разработка, эксплуатация, сопровождение		2
	3. Вспомогательные процессы, обеспечивающие выполнение основных процессов (документирование, управление конфигурацией, обеспечение качества, верификация, аттестация, оценка, аудит, разрешение проблем)		2
	4. Организационные процессы (управление проектами, создание инфраструктуры проекта, определение, оценка и улучшение самого жизненного цикла, обучение)		2
	5. Вид деятельности в жизненном цикле программного обеспечения отраслевой направленности		2
	6. Роль в жизненном цикле программного обеспечения отраслевой направленности		2
	7. Артефакты жизненного цикла программного обеспечения отраслевой направленности		2

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)		Объем часов	Уровень освоения
	8.	Модели жизненного цикла: каскадная, поэтапная, спиральная, интегративная		2
Тема 4.3. Характеристики и возможности отраслевого программного обеспечения	Содержание		8	
	1.	Качество ПО, контроль качества отраслевого программного обеспечения		2
	2.	Стандартная модель качества ISO 9126, новая схеме SQauRE		2
	3.	Факторы и атрибуты внешнего и внутреннего качества ПО по ISO 9126: функциональность, надежность, производительность, удобство сопровождения, переносимость		2
	4.	Определение основных характеристик программного обеспечения отраслевой направленности на основе целей (факторов)		2
	5.	Основные характеристики программного обеспечения отраслевой направленности: алгоритмическая сложность (логика алгоритмов обработки информации); состав и глубина проработки реализованных функций обработки; полнота и системность функций обработки; объем файлов программ; требования к операционной системе и техническим средствам обработки со стороны программного средства; объем дисковой памяти; размер оперативной памяти для запуска программ; тип процессора; версия операционной системы; наличие вычислительной сети		3
	6.	Набор метрик, позволяющих количественно оценивать наличие соответствующей характеристики.		2
	7.	Методы верификации		2
	8.	Мониторинг как динамический метод верификации		2
	9.	Освоение техники проведения мониторинга текущих характеристик программного обеспечения		
Тема 4.4. Мониторинг характеристик программного обеспечения отраслевой направленности	Содержание		2	
	1.	Верификационный мониторинг		2
	2.	Частный случай мониторинга — профилирование		2
	3.	Техники и инструменты мониторинга		3
	4.	Способы получения оценок характеристик программного обеспечения отраслевой направленности		3

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
	5. Выбор инструментов мониторинга для контроля атрибутов качества программного обеспечения отраслевой направленности		
	Практическое занятие №16	8	
	1. Осуществление мониторинга текущих характеристик отраслевого программного обеспечения по управлению проектами		
	Практическое занятие №17	6	
	Осуществление мониторинга текущих характеристик отраслевого программного обеспечения по управлению проектами		
	Практическое занятие №18	2	
	Осуществление мониторинга расширенных характеристик отраслевого программного обеспечения при использовании инвентаризации ПО		
Самостоятельная работа при изучении раздела 4 ПМ 3.		<b>70</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Систематизация материалов по теме: «Характеристики и возможности отраслевого программного обеспечения» в таблицу.</li> <li>2. Составление реферата по теме «Осуществление мониторинга и тестирования характеристик программного обеспечения отраслевой направленности».</li> <li>3. Разработка сборника рекомендаций по обучению персонала правилам эксплуатации отраслевого программного обеспечения.</li> <li>4. Подготовка сборника материалов для проведения консультаций по эксплуатации отраслевого программного обеспечения.</li> <li>5. Выполнение инсталляции и тестирования одного из программных продуктов отраслевой направленности.</li> <li>6. Проведение мониторинга программного обеспечения домашнего ПК по основным характеристикам.</li> <li>7. Разработка проекта процедуры аттестации отраслевого программного продукта.</li> <li>8. Систематизация вспомогательных процессов, обеспечивающих выполнение основных процессов жизненного цикла отраслевого программного продукта.</li> <li>9. Проведение тестирования программного обеспечения отраслевой направленности на основе моделей.</li> <li>10. Организация корректирующего сопровождения программных продуктов отраслевой направленности.</li> <li>11. Обработка запросов на исправление, проверку и расширение программного обеспечения отраслевой направленности на 1-м уровне.</li> </ol>			

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
Дифференцированный зачет (за счет времени обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося)		2	
<p>Учебная практика</p> <p><b>Сопровождение и продвижение программного обеспечения, предназначенного для выполнения общих и специализированных задач отраслевой направленности</b></p> <p>Виды работ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Инсталляция и настройка отраслевого программного обеспечения</li> <li>2. Осуществление мониторинга текущих характеристик программного обеспечения отраслевой направленности</li> <li>3. Проведение тестовых проверок программного продукта отраслевой направленности и его аттестации</li> <li>4. Внесение корректирующих и расширяющих изменений при обслуживании программного обеспечения отраслевой направленности.</li> <li>5. Выработка рекомендаций по эффективному использованию программных продуктов отраслевой направленности.</li> <li>6. Проведение консультаций для пользователей по сопровождению программных продуктов отраслевой направленности</li> <li>7. Обработка запросов на исправление, проверку и расширение программного обеспечения отраслевой направленности на разных уровнях.</li> <li>8. Решение в смоделированной нестандартной ситуации проблем сопровождения профессионального программного обеспечения с оценкой возможных рисков при его реализации.</li> <li>9. Разработка плана самообразования на основе обоснованно поставленных задач профессионального и личностного развития с включением мероприятий по повышению квалификации</li> </ol>		<p><b>36</b></p> <p>34</p>	
Дифференцированный зачет (за счет времени практической нагрузки обучающегося)		2	
<p>Производственная практика (по профилю специальности)</p> <p><b>Сопровождение и продвижение программного обеспечения отраслевой направленности</b></p> <p>Виды работ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Инсталляция и настройка отраслевого программного обеспечения</li> <li>2. Проведение консультаций для пользователей по сопровождению отраслевых программных продуктов в пределах своей компетенции</li> </ol>		<p><b>72</b></p> <p>70</p>	

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
3. Осуществление обслуживания отраслевого программного обеспечения 4. Проведение тестовых проверок отраслевых программных продуктов			
Дифференцированный зачет (за счет времени практической нагрузки обучающегося)		2	
	<b>Всего</b>	<b>398</b>	

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 ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

### **4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы модуля предполагает наличие учебных кабинетов социально-экономических дисциплин, операционных систем и сред; лаборатории обработки информации отраслевой направленности; библиотеки, читального зала с выходом в сеть Интернет.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета социально-экономических дисциплин:

- набор ученической мебели,
- доска классная;
- магнитно-маркерная доска
- учебная, методическая, справочная литература, раздаточный материал, методические рекомендации для студентов по выполнению самостоятельной работы, материалы для контроля.

Технические средства обучения:

- компьютер с выходом в Интернет;
- интерактивная доска,
- мультимедийный проектор;
- акустическая система,
- стандартное лицензионное программное обеспечение.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета операционных систем и сред:

- набор ученической мебели,
- доска классная;
- магнитно-маркерная доска;
- шкаф книжный;
- учебная, методическая, справочная литература, раздаточный материал, методические рекомендации для выполнения самостоятельной работы студентами, материалы для контроля, комплекты цифровых образовательных ресурсов, стандартное программное обеспечение;
- шкаф для моделей и наглядных пособий;
- демонстрационный стол.

Технические средства обучения:

- компьютеры, объединенные в локальную сеть с доступом к сети Интернет;
- интерактивная доска,
- мультимедийный проектор;

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории обработки информации отраслевой направленности:

- набор ученической мебели,
- доска классная;
- магнитно-маркерная доска;
- шкаф книжный;
- учебная, методическая, справочная литература, раздаточный материал, методические рекомендации для выполнения самостоятельной работы студентами,

- материалы для контроля, комплекты цифровых образовательных ресурсов, стандартное программное обеспечение;
- шкаф для моделей и наглядных пособий;
- демонстрационный стол.

Технические средства обучения:

- Компьютеры, объединенные в локальную сеть с доступом к сети Интернет;
- интерактивная доска,
- мультимедийный проектор,
- аудио- и видеозаписывающая и транслирующая аппаратура.
- стандартное программное обеспечение.
- программное обеспечение для выполнения двумерной и трехмерной графики, анимации,
- электронные образовательные ресурсы, в том числе разработанные в колледже (программы, пособия, рекомендации и др.),
- программное обеспечение для производственных, обслуживающих, торговых организаций, административно-управленческих структур (одним из направлений деятельности которых является дизайн),
- специализированное программное обеспечение:
  - ✓ Microsoft Assessment and Planning Toolkit (MAP);
  - ✓ Microsoft Application Compatibility Toolkit;
  - ✓ Microsoft Application Virtualization (App-V), виртуальная машина Virtual PC, технология Microsoft Enterprise Desktop Virtualization;
  - ✓ WindowsManagementInfrastructure, AppLocker;
  - ✓ Problem Steps Recorder;
  - ✓ Event Viewer, Event Forwarding, Application Compatibility Toolkit, Windows Troubleshooting Platform, Windows Experience Index; Program Compatibility Tool, PowerShell,
  - ✓ Remote Server Administration Tool (RSAT);
  - ✓ Windows 7 Upgrade Advisor 2.0;
  - ✓ Microsoft Assessment and Planning Toolkit 4.0;
  - ✓ CRM - Customer Relationship Management: CRM Microsoft, 1C:CRM;
  - ✓ Adobe Acrobat, AdobeFlash, AdobeInDesign CS3, AdobeAudition, AdobePremiere, Adobe Illustrator, AdobePageMaker, ABBYY FineRead;
  - ✓ Photoshop, CorelDRAW, AutoCAD;
  - ✓ Far, CuteFTP.

Реализация программы модуля предполагает обязательную производственную практику.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- Компьютер с доступом к сети Интернет;
- интерактивная доска,
- мультимедийный проектор, экран, принтер, сканер, копир,
- аудио- и видеозаписывающая и транслирующая аппаратура.
- стандартное программное обеспечение.
- программное обеспечение для выполнения двумерной графики, анимации.
- специализированное программное обеспечение для производственных, обслуживающих, торговых организаций, административно-управленческих структур (одним из направлений деятельности которых является экономика).

## 4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Прикладная информатика. Справочник. / Волкова В.Н., Анисифоров А.Б., Данчул В.Н., Издательства: Финансы и статистика, Инфра-М, 2008. - 768 с.
2. С. Е. Карпович, И. В. Дайняк, Прикладная информатика. Учебное пособие. Высшая школа, 2008. – 326 с.
3. А.П. Максимова. Прикладная информатика. Учебно-практический курс  
Издательство: ТетраСистемс, 2004. - 48 с.
4. А.М. Морозевич, М.М. Зеневич. Прикладная информатика. Учебное пособие.  
Издательство: Вышэйшая школа, 2008. - 336 с.
5. Методы верификации программного обеспечения. В.В. Кулямин. Институт системного программирования РАН - Москва, 2009 /  
<http://www.ict.edu.ru/ft/005645/62322e1-st09>
6. Л.Е. Басовский. Маркетинг: Курс лекций. – М.: ИНФРА-М, 2003.
7. Т.И. Попова. Маркетинг. Теория, ситуации, тесты: Учебно- методическое пособие. - М.: «Книга сервис, 2003.
8. Закон РФ «О защите прав потребителей». М.: ООО «ТК Велби», 2013.
9. Закон РФ «О рекламе»: Библиотека журнала «Управление персоналом», 2013.
10. А.Ф. Барышев. Маркетинг: Учебник.-М.: Издательский центр «Академия», 2013.
11. Е.Н. Кнышова. Маркетинг: Учебное пособие. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2002.

Дополнительные источники:

1. Ю.Н.Павловский, Бродский Н.В., Белотелов Ю.И. Имитационное моделирование. Серия: Прикладная математика и информатика, Издательство: Академия, 2008. - 240 с.
2. Зикратов И.А., Петров В.Ю. Информационные технологии в управлении. Учебное пособие. - СПб: СПбГУ ИТМО, 2010. - 64 с.
3. А. Кудинов (руководитель отдела CRM, компания "1С-Рарус"). Соавторы: Е. Гольшева, О. Васильева, Т. Бакурская, Р. Смирнов (сотрудники "1С-Рарус") / Под ред. М. Сорокина ("1С"). CRM Российская практика эффективного бизнеса . Издательство ООО "1С-Пабблишинг", 2008 . - 374 с.
4. Морозевич А.М., Зеневич М.М. Прикладная информатика. Учебное пособие. Издательство: Вышэйшая школа, 2008. - 336 с.
5. Морозевич А.М., Зеневич М.М. Информатика. Издательство: Вышэйшая школа, 2008. - 288 с.
6. Фрайк, MICROSOFT OFFICE 2010. Издательство экомпаблишерз, 2011.
7. Жарков Н. В., AUTOCAD 2011: Официальная русская версия.
8. Эффективный самоучитель. Издательство: наука, 2011.
9. ADOBE PREMIERE PRO CS5. ОФИЦИАЛЬНЫЙ УЧЕБНЫЙ КУРС
10. Издательство: эксмо. 2011.
11. Мишенев А. И. ADOBE PHOTOSHOP. Краткий курс. Издательство: дмк пресс, 2011.

12. Методы обеспечения переносимости ПО / А.В. Хорошилов - Труды Института системного программирования РАН, 2009 / [www.CITForum.ru](http://www.CITForum.ru)
13. Крис Касперски. Аппаратная виртуализация или эмуляция "без тормозов". Windows Vista: Настольная книга по совместимости приложений / <http://www.insidepro.com/kk/159/159r.shtml>
14. Методы верификации программного обеспечения / В.В. Кулямин. Институт системного программирования РАН - Москва, 2010 / <http://www.ict.edu.ru/ft/005645/62322e1-st09>
15. Техническая поддержка Windows 7 в корпоративной среде, Интернет-Университет Информационных Технологий. – М., 2011 / <http://www.intuit.ru/>
16. Маркетинг и менеджмент услуг. Деловой сервис. – СПб.: Питер, 2005. 608 - с.
17. Маркетинг: Учебное пособие / Н. М. Мурахтанова. М. : Издательский центр «Академия», 2005. – 208 с.

Информационные интернет – ресурсы:

1. [ipk.68edu.ru/consult/oir/627](http://ipk.68edu.ru/consult/oir/627)
2. [jur.vslovar.org.ru/7211.html](http://jur.vslovar.org.ru/7211.html)
3. [internet-advance.ru/delovoe](http://internet-advance.ru/delovoe)

#### **4.3. Общие требования к организации образовательного процесса**

Программа профессионального модуля обеспечивается учебно-методической документацией по всем разделам междисциплинарного курса.

Внеаудиторная работа сопровождается методическим обеспечением и обоснованием времени, затрачиваемого на ее выполнение.

Реализация программы профессионального модуля обеспечивается доступом каждого обучающегося к базам данных и библиотечным фондам, формируемым по полному перечню разделов модуля. Во время самостоятельной подготовки обучающиеся обеспечиваются доступом к сети Интернет.

Материально-техническая база, перечисленная в п. 4.1, обеспечивает проведение всех видов практических занятий, практики. Материально-техническая база должна соответствовать действующим санитарным и противопожарным нормам.

Консультации предусматриваются в объеме 100 часов на учебную группу на каждый учебный год, в том числе в период реализации среднего (полного) общего образования для лиц, обучающихся на базе основного общего образования. Формы проведения консультаций: групповые, индивидуальные, письменные, устные.

Освоению данного модуля должно предшествовать изучение дисциплин и модулей:

- ОП.01 «Экономика организации»
- ОП.03 «Менеджмент»
- ОП.04 «Документационное обеспечение управления»
- ОП.05 «Правовое обеспечение профессиональной деятельности»
- ОП.06 «Основы теории информации»
- ОП.07 «Операционные системы и среды»
- ОП.08 «Архитектура электронно-вычислительных машин и вычислительные системы»
- ОП.10 «Базы данных»
- ОП.11 «Компьютерные сети»
- ОП.12 «Статистика»
- ОП.13 «Финансы, денежное обращение и кредит»
- ОП.14 «Бухгалтерский учет»
- ОП.15 «Анализ финансово-хозяйственной деятельности предприятия»
- ОП.16 «Налоги и налогообложение»

ПМ.01 «Обработка отраслевой информации»

ПМ.02 «Разработка, внедрение и адаптация программного обеспечения отраслевой направленности».

#### **4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам): реализация программы профессионального модуля должна обеспечиваться педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой: опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального модуля в рамках производственной практики, эти преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Инженерно-педагогический состав: высшее образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля.

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

<b>Результаты (освоенные профессиональные компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
Выявлять и разрешать проблемы совместимости программного обеспечения отраслевой направленности	1) Выявление проблем совместимости программного обеспечения отраслевой направленности осуществлено на основе анализа и в соответствии с методикой 2) адекватное разрешение проблем совместимости программного обеспечения отраслевой направленности	Накопительная оценка на учебной практике
Осуществлять продвижение и презентацию программного продукта	1) Продвижение программного продукта осуществлено в соответствии с технологией, учитывающей поставленную задачу 2) Презентация программного продукта выполнена с соблюдением принципов визуального представления информации	Накопительная оценка на учебной практике
Проводить обслуживание, тестовые проверки, настройку программного обеспечения отраслевой направленности	Обслуживание, тестовые проверки, настройка программного обеспечения отраслевой направленности проведены с соблюдением соответствующих технологий	Накопительная оценка на производственной практике
Работать с системами управления взаимоотношениями с клиентами	Работа в CRM-системе выполнена с использованием инструментов технологии управления взаимоотношениями с клиентами	Интерпретация наблюдения за деятельностью студента на производственной практике

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.

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	1) Формулировка области и объектов профессиональной деятельности техника-программиста по сопровождению и продвижению программного обеспечения отраслевой направленности в соответствии с ФГОС по специальности 230701 Прикладная информатика (по отраслям);	оценка на экзамене по модулю
	2) участие в профессиональных	-оценка

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
	конкурсах, конференциях, проектах, выставках, фестивалях, олимпиадах	профессионального портфолио студента на экзамене по модулю
Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	<p>в составленном плане профессионального саморазвития:</p> <p>- верно определены методы и способы, направленные на решение профессиональных задач;</p> <p>- дана адекватная оценка эффективности и качества выбранных методов решения профессиональных задач</p>	<p>- оценка плана профессионального саморазвития на учебной практике;</p> <p>- оценка анализа эффективности методов решения профессиональных задач на учебной практике</p>
Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	-верность принятия решения в смоделированной нестандартной ситуации по решению проблем сопровождения и продвижения профессионального программного обеспечения с оценкой возможных рисков при его реализации;	Накопительная оценка за решения смоделированных нестандартных ситуации на учебной практике
Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	- отобранная на основе анализа и оценки информация позволяет ставить и решать профессиональные задачи и задачи профессионального и личностного развития	Накопительная оценка за представленную информацию на учебной практике
Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	- для сопровождения и продвижения отраслевого программного обеспечения использованы современные информационно-коммуникационные технологии (сетевые, мультимедиа, интерактивные, CRM-системы)	интерпретация результата наблюдения за деятельностью на производственной практике
Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	- эффективность взаимодействия с руководством, коллегами, потребителями при организации сопровождения и продвижения отраслевого программного обеспечения	интерпретация результата наблюдения за деятельностью студента на производственной практике
Брать на себя ответственность за работу членной команды (подчиненных), результат	при сопровождении и продвижении отраслевого программного обеспечения: - верно поставлены цели и	интерпретация результата наблюдения за

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
выполнения заданий	осуществлена мотивация подчиненных, - эффективно организована работа с подчиненными, - верно выбраны методы контроля за качеством процесса сопровождения и продвижения отраслевого программного обеспечения;	деятельностью студента на производственной практике
Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	1) верно определены задачи профессионального и личностного развития; 2) план самообразования обоснован задачами профессионального и личностного развития и включает мероприятия по повышению квалификации;	оценка плана самообразования на учебной практике
Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	- сопровождение и продвижение отраслевого программного обеспечения выполнено с использованием новых отраслевых технологий	интерпретация результата наблюдения за деятельностью студента на производственной практике
Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей)	- эффективность использования полученных профессиональных знаний для исполнения воинской обязанности	экспертная оценка на военных сборах