

1. Цели изучения профессионального модуля: в результате освоения профессионального модуля обучающийся должен овладеть основным видом деятельности – выполнение работ по профессии 19093 Телефонист и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции.

2. Место модуля в структуре образовательной программы профессиональный модуль входит в профессиональный учебный цикл ППССЗ.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения профессионального модуля: ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 09, ДК 1, ДК 2.

4. Требования к результатам освоения модуля:

в результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

знать:

- *теоретические основы электросвязи;*
- *правила оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи;*
- *правила ведения переговоров по телефону и иным средствам коммуникации;*
- *возможности служб технической поддержки по решению технических проблем;*
- *правила информационной безопасности при работе с телекоммуникационным оборудованием;*
- *основные права и обязанности работника и работодателя в соответствии с трудовым законодательством;*
- *требования нормативных правовых актов по защите государственной и иной охраняемой законом тайны;*
- *общие правила и нормы охраны труда, противопожарной защиты и экологической безопасности.*
- *основные возможности текстовых, табличных и графических редакторов и иного программного обеспечения, применяемого при разработке, редактировании, экспертизе, согласовании и утверждении документов;*
- *основные возможности специализированных информационных систем и программного обеспечения, применяемого для документирования поддержки клиентов;*

уметь:

- *взаимодействовать с клиентом по телефону, электронной почте, мессенджерам и иным каналам обращений клиентов;*
- *формализовать обращение клиента, уточнять полученные сведения;*
- *анализировать обращение клиента на возможность применения типового решения или необходимости передачи инцидента клиента на 2 и (или) 3 линии технической поддержки;*
- *получать от клиента и из информационных систем, содержащих сведения об обращениях клиентов, данные об установленном у клиентов оборудовании, его настройках и схемах связи, необходимые для формирования записи об инциденте клиента.*
- *регистрировать в специализированных информационных системах обращение клиента, предложенное решение и инцидент, сформированный на основе обращения клиента;*
- *изменять записи об обращениях клиентов и зарегистрированных инцидентах;*

иметь практические навыки:

- *консультации клиента по вопросам оказания услуг связи;*
- *контроля решения технической проблемы клиента;*

- маршрутизации инцидента клиента специалистам технической поддержки;
- первичной диагностики обращения клиента о наличии технической проблемы в получении услуг оператора связи;
- поиска типового решения обращения клиента о наличии технической проблемы;
- предложения клиенту типового решения технической проблемы;
- регистрации в специализированных информационных системах изменения статуса обращения;
- регистрации в специализированных информационных системах изменения статуса инцидента клиента;
- регистрации в специализированных информационных системах инцидента клиента;
- регистрации в специализированных информационных системах обращений клиента о наличии технической проблемы;
- регистрации в специализированных информационных системах предложенного решения по обращению о наличии технической проблемы;
- формализации инцидента клиента в случае невозможности типового решения технической проблемы.

5. Общая трудоемкость профессионального модуля

составляет 288 часов, из них:

занятия по учебной дисциплине – 94 часа, самостоятельная работа – 4 часа, консультации – 2 часа, промежуточная аттестация – 8 часов.

6. Вид промежуточной аттестации:

МДК.05.01 – комплексный дифференцированный зачет с МДК.05.02 – 4 семестр;

МДК.05.02 – комплексный дифференцированный зачет с МДК.05.01 – 4 семестр;

УП.05.01 – защита отчета по практике – 4 семестр;

ПП.05.01 - защита отчета по практике – 4 семестр;

ПМ.05 – квалификационный экзамен– 4 семестр.

7. Рабочую программу разработал:

И.С. Михно, преподаватель высшей квалификационной категории

**Председатель ЦК радиосвязи и
телекоммуникационных систем**



Т.М. Белкина