



Утверждено
Директор ООО «ИНФОУРОК»
В.А. Шишко
М.П.

Курс профессиональной переподготовки «Организация технической поддержки клиентов при установке и эксплуатации информационно-коммуникационных систем»

Учебный план курса на 600 часов

Наименование разделов, модулей, тем	Всего часов	Теория	Самостоятельная работа	Тип контроля
Модуль 1. Нормативно-правовой				
Законодательство в сфере информатизации и информационных технологий.	72	12	60	Тест
Библиотека инфраструктуры информационных технологий ITIL	72	12	60	Тест
Регламенты обработки обращений в структурное подразделение технической поддержки	72	12	60	Тест
Регламенты взаимодействия структурного подразделения технической поддержки с другими структурными подразделениями организации	32	6	26	Тест
Обеспечение информационной безопасности ИКТ	32	6	26	Тест
Модуль 2. Основы ИКТ и управление информационной средой				
Основные технические характеристики и структура ИКТ	36	8	28	Тест
Теория и методы разработки управленческих решений	32	4	28	Тест
Модуль 3. Руководство группой специалистов по приему заявок				
Обработка обращений клиентов по вопросам эксплуатации ИКТ	36	8	28	Тест
Инструктирование клиентов в решении проблем, возникших при технической эксплуатации ИКТ	64	12	52	Тест

Контроль выполнения заявок клиентов специалистами технической поддержки ИКТ	28	4	24	Тест
Обработка информации о работе специалистов с обращениями клиентов по вопросам технической поддержки ИКТ	36	8	28	Тест
Практикум	60	4	56	Отчет
Итоговый экзамен	28	4	24	Экзамен
Итого часов	600	100	500	