

государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Самарской области
«Новокуйбышевский гуманитарно-технологический колледж»



Подписан
цифровой
подписью:
Земалиндинова
Венера
Миннихатиповна
Дата: 2026.04.20
13:16:05+04'00'

УТВЕРЖДЕНО
Директор ГАПОУ «НГТК»
В.М. Земалиндинова
Приказ от 03.02.2026 г. №
26-К

ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

для профессии:

09.01.05 Оператор технической поддержки

профиль подготовки: технический

на базе основного общего образования

РАССМОТРЕНО НА ЗАСЕДАНИИ

Предметно-цикловой комиссии
математики, информационных
технологий и программирования

Председатель ПЦК

О.В.Белущенко

ОДОБРЕНО

Заместитель директора
Н.П. Свириденко

Программа государственной итоговой аттестации составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности среднего профессионального образования 09.01.05 Оператор технической поддержки, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 964 от 11.11.2022 г., зарегистрированного Министерством юстиции России № 71633 от 19 декабря 2022 г.

Разработчики:

ГАПОУ «НГТК»

(место работы)

ГАПОУ «НГТК»

(место работы)

ГАПОУ «НГТК»

(место работы)

преподаватель

(занимаемая должность)

преподаватель

(занимаемая должность)

преподаватель

(занимаемая должность)

Е.А. Гриванова

(инициалы, фамилия)

И.А. Десятов

(инициалы, фамилия)

А.В. Нагорный

(инициалы, фамилия)

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ	4
2. СОДЕРЖАНИЕ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ	8
3. ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ДЕМОНСТРАЦИОННОМУ ЭКЗАМЕНУ	13

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

1.1. Общие положения

Программа государственной итоговой аттестации (далее – ГИА) является частью программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих в соответствии с ФГОС СПО по профессии 09.01.05 Оператор технической поддержки.

Порядок проведения ГИА, порядок подачи и рассмотрения апелляций, порядок проведения ГИА для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья, порядок присвоения квалификации и выдачи документов об образовании осуществляется в соответствии со следующими документами:

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по профессии 09.01.05 Оператор технической поддержки, утвержденный Приказом Министерством образования и науки РФ от 11 ноября 2022 года № 964 (далее – ФГОС СПО);
- Порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.11.2021 № 800.

1.2. Цели и задачи государственной итоговой аттестации

Целью ГИА является установление уровня подготовки выпускника к выполнению профессиональных задач и соответствия его подготовки требованиям ФГОС СПО по профессии 09.01.05 Оператор технической поддержки.

1.3. Объем государственной итоговой аттестации

Распределение бюджета времени ГИА:

- подготовка и сдача демонстрационного экзамена – 1 неделя.

Сроки проведения каждой формы ГИА регламентированы учебным планом и календарным графиком учебного процесса на текущий учебный год.

1.4. Организационные указания

К ГИА допускаются обучающиеся, не имеющие академических задолженностей и в полном объеме выполнившие учебный план или индивидуальный учебный план по осваиваемой образовательной программе среднего профессионального образования. Допуск оформляется приказом по образовательной организации.

Формой ГИА является **демонстрационный экзамен**.

1.5. Компетенции выпускника

В рамках проведения ГИА обучающийся должен показать владение следующими общими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении

	климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Профессиональными компетенциями, соответствующими видам деятельности:

Код компетенции	Наименование компетенции
ВД 1	Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонентов инфокоммуникационных систем
ПК 1.1	Обрабатывать поступающие запросы на обслуживание от клиентов
ПК 1.2	Инструктировать клиентов в решении типовых запросов
ПК 1.3	Документировать сведения об устройствах и запросах клиентов с применением инструментария баз знаний
ВД 2	Настройка и обеспечение работоспособности программных и аппаратных средств устройств инфокоммуникационных систем
ПК 2.1	Вводить в эксплуатацию отдельные устройства инфокоммуникационных систем
ПК 2.2	Устанавливать и настраивать системное и прикладное ПО, необходимое для функционирования ИС, в том числе сетевое программное обеспечение и программное обеспечение для защиты от несанкционированного доступа
ПК 2.3	Проверять правильность установки и функционирования устройств после настройки программного обеспечения сетевой инфраструктуры и базовой конфигурации сетевых устройств и программного обеспечения, в том числе - виртуальной сетевой инфраструктуры
ПК 2.4	Настраивать базовые параметры программного обеспечения для учета конфигураций, слежения за производительностью

	устройств и защиты их от несанкционированного доступа
ПК 2.5	Отслеживать производительность устройств и виртуальных вычислительных ресурсов и их защиту от несанкционированного доступа

2. СОДЕРЖАНИЕ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

2.1. Демонстрационный экзамен

Перечень тем, входящий в демонстрационный экзамен:

1. Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонентов инфокоммуникационных систем.
2. Настройка и обеспечение работоспособности программных и аппаратных средств устройств инфокоммуникационных систем.

2.2. Единое базовое ядро содержания комплекта оценочных средств демонстрационного экзамена

Единое базовое ядро содержания КОД сформировано на основе вида деятельности (вида профессиональной деятельности) в соответствии с ФГОС СПО и является общей содержательной основой заданий ДЭ.

Вид деятельности/Вид профессиональной деятельности	Перечень оцениваемых ОК/ПК	Перечень оцениваемых умений, навыков (практического опыта)
Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонентов инфокоммуникационных систем	ПК: обрабатывать поступающие запросы на обслуживание от клиентов	Практический опыт: сбора и обработки входящих обращений по внешним и внутренним каналам (социальные сети, специализированные форумы, контактный центр, входящие сообщения электронной почты)
		Умение: создавать списки заявок в сервисе для поддержки клиентов
	ПК: инструктировать клиентов	Практический опыт: предоставления ответов

	решении типовых запросов	на наиболее часто задаваемые вопросы по поддерживаемым инфокоммуникационным системам и/или их составляющим
		Практический опыт: консультирования по типовым решениям проблем, возникающих в поддерживаемых инфокоммуникационных системах и/или их составляющих
		Умение: анализировать и решать типовые запросы клиентов
	ПК: документировать сведения об устройствах и запросах клиентов с применением инструментария баз знаний	Практический опыт: применения инструментария баз знаний
		Практический опыт: оформления технической документации
	ОК: использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Умение: выделять наиболее значимое в перечне информации

2.2. Содержательная структура комплекта оценочных средств демонстрационного экзамена

Вид деятельности (вид профессиональной деятельности)	Перечень оцениваемых ОК, ПК	Перечень оцениваемых умений, навыков (практического опыта)	ГИА ДЭ БУ	ГИА ДЭ ПУ
Инвариативная часть КОД				
Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонентов инфокоммуникационных систем	ПК: Обрабатывать поступающие запросы на обслуживание от клиентов	Навык: сбора и обработки входящих обращений по внешним и внутренним каналам (социальные сети, специализированные форумы, контактный центр, входящие сообщения электронной почты)	✓	✓
		Умение: создавать списки заявок в сервисе для поддержки клиентов	✓	✓
	ПК: Инструктировать клиентов в решении типовых запросов	Навык: предоставления ответов на наиболее часто задаваемые вопросы по поддерживаемым инфокоммуникационным системам и/или их составляющим	✓	✓
		Навык: консультирования по типовым решениям проблем, возникающих в поддерживаемых инфокоммуникационных системах и/или их составляющих	✓	✓
		Умение: анализировать и решать типовые запросы клиентов	✓	✓
	ПК: Документировать сведения об устройствах и запросах клиентов с применением	Навык: применения инструментария баз знаний	✓	✓
		Навык: оформления технической документации	✓	✓

	инструментария баз знаний			
	ОК: Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Умение: выделять наиболее значимое в перечне информации	✓	✓
Настройка и обеспечение работоспособности программных и аппаратных средств устройств инфокоммуникационных систем	ПК: Устанавливать и настраивать системное и прикладное ПО, необходимое для функционирования ИС, в том числе сетевое программное обеспечение и программное обеспечение для защиты от несанкционированного доступа	Навык: установки и настройки программного обеспечения периферийных устройства согласно инструкции	✓	✓
		Умение: устанавливать СУБД	✓	✓
		Умение: устанавливать прикладное ПО	✓	✓
	ПК: Проверять правильность установки и функционирования устройств после настройки программного	Навык: проверки на корректность установки конфигурации базовых параметров устройств инфокоммуникационных систем и программного обеспечения в соответствии с руководствами	✓	✓

	обеспечения сетевой инфраструктуры и базовой конфигурации сетевых устройств и программного обеспечения, в том числе - виртуальной сетевой инфраструктуры	Умение: проверять правильность настройки устройств инфокоммуникационных систем	✓	✓
	ПК: Настраивать базовые параметры программного обеспечения для учета конфигураций, слежения за производительностью устройств и защиты их от несанкционированного доступа	Умение: задавать базовые параметры, в том числе параметры защиты от несанкционированного доступа к операционным системам	✓	✓
		Умение: применять методы статической и динамической конфигурации параметров операционных систем	✓	✓
	ПК: Отслеживать производительность устройств и виртуальных вычислительных ресурсов и их защиту от несанкционированного доступа	Навык: текущего контроля функционирования устройств и виртуальных вычислительных ресурсов		✓
		Умение: осуществлять текущий контроль и мониторинг производительности устройств и виртуальных вычислительных ресурсов в соответствии с техническим заданием		✓
		Умение: осуществлять контроль обеспечения уровня защищенности устройств и виртуальных ресурсов от несанкционированного доступа		✓

3. ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ДЕМОНСТРАЦИОННОМУ ЭКЗАМЕНУ

ДЭ направлен на определение уровня освоения выпускником материала, предусмотренного образовательной программой, и степени сформированности профессиональных умений и навыков путем проведения независимой экспертной оценки выполненных выпускником практических заданий в условиях реальных или смоделированных производственных процессов.

ДЭ в рамках ГИА проводится с использованием КОД, включенных образовательными организациями в программу ГИА.

Задания ДЭ доводятся до главного эксперта в день, предшествующий дню начала ДЭ.

Образовательная организация обеспечивает необходимые технические условия для обеспечения заданиями во время ДЭ обучающихся, членов ГЭК, членов экспертной группы.

ДЭ проводится в ЦПДЭ, представляющем собой площадку, оборудованную и оснащенную в соответствии с КОД.

ЦПДЭ может располагаться на территории образовательной организации, а при сетевой форме реализации образовательных программ – также на территории иной организации, обладающей необходимыми ресурсами для организации ЦПДЭ.

Обучающиеся проходят ДЭ в ЦПДЭ в составе экзаменационных групп.

Образовательная организация знакомит с планом проведения ДЭ обучающихся, сдающих ДЭ, и лиц, обеспечивающих проведение ДЭ, в срок не позднее чем за 5 рабочих дней до даты проведения экзамена.

Количество, общая площадь и состояние помещений, предоставляемых для проведения ДЭ, должны обеспечивать проведение ДЭ в соответствии с КОД.

Не позднее чем за один рабочий день до даты проведения ДЭ главным экспертом проводится проверка готовности ЦПДЭ в присутствии членов экспертной группы, обучающихся, а также технического эксперта, назначаемого организацией, на территории которой расположен ЦПДЭ, ответственного за соблюдение установленных норм и правил охраны труда и техники безопасности.

Главным экспертом осуществляется осмотр ЦПДЭ, распределение обязанностей между членами экспертной группы по оценке выполнения заданий ДЭ, а также распределение рабочих мест между обучающимися с использованием способа случайной выборки. Результаты распределения обязанностей между членами экспертной группы и распределения рабочих мест между обучающимися фиксируются главным экспертом в соответствующих протоколах.

Обучающиеся знакомятся со своими рабочими местами, под руководством главного эксперта также повторно знакомятся с планом проведения ДЭ, условиями оказания первичной медицинской помощи в

ЦПДЭ. Факт ознакомления отражается главным экспертом в протоколе распределения рабочих мест.

Допуск обучающихся в ЦПДЭ осуществляется главным экспертом на основании документов, удостоверяющих личность.

Образовательная организация обязана не позднее чем за один рабочий день до дня проведения ДЭ уведомить главного эксперта об участии в проведении ДЭ тьютора (ассистента).

Продолжительность демонстрационного экзамена:

Вид аттестации	Уровень ДЭ	Составная часть КОД	Продолжительность ДЭ
ГИА	Профильный	Инвариативная часть	3 ч. 00 мин.

Требования к оцениванию:

Вид аттестации	Уровень ДЭ	Составная часть КОД	Максимальный балл
ГИА	Профильный	Инвариативная часть	80 из 80

Распределение баллов по критериям оценивания для демонстрационного экзамена профильного уровня:

№ п/п	Модуль задания (вид деятельности, вид профессиональной деятельности)	Критерий оценивания	Баллы
1.	Поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических компонентов инфокоммуникационных систем	Обработка поступающих запросов на обслуживание от клиентов	8,00
		Инструктирование клиентов в решении типовых запросов	6,00
		Документирование сведений об устройствах и запросах клиентов с применением инструментария баз знаний	10,00
		Использование современных средств поиска, анализа и интерпретации информации и информационных технологий для выполнения задач профессиональной деятельности	2,00
2.	Настройка и	Установка и настройка	12,00

обеспечение работоспособности программных и аппаратных средств устройств инфокоммуникационных систем	системного и прикладного ПО, необходимого для функционирования ИС, в том числе сетевого программного обеспечения и программного обеспечения для защиты от несанкционированного доступа	
	Проверка правильности установки и функционирования устройств после настройки программного обеспечения сетевой инфраструктуры и базовой конфигурации сетевых устройств и программного обеспечения, в том числе - виртуальной сетевой инфраструктуры	6,00
	Настройка базовых параметров программного обеспечения для учета конфигураций, слежения за производительностью устройств и защиты их от несанкционированного доступа	6,00
	Отслеживание производительности устройств и виртуальных вычислительных ресурсов и их защиты от несанкционированного доступа	30,00
ИТОГО		80,00