

Утверждено
 Генеральный директор
 ООО «Столичный центр образовательных технологий»
 _____ Д.С. Курильчик



Курс профессиональной переподготовки «Руководитель службы приёма заявок: Система организации технической поддержки клиентов при установке и эксплуатации информационно-коммуникационных систем»

Учебный план курса на 600 часов

Название модуля, раздела, темы	Всего часов	Лекции	Самостоятельная работа	Тип контроля
Модуль 1. Нормативно-правовой				
Законодательство в сфере информатизации и информационных технологий.	72 ч.	12 ч.	60 ч.	Тест
Библиотека инфраструктуры информационных технологий ИТИЛ	72 ч.	12 ч.	60 ч.	Тест
Регламенты обработки обращений в структурное подразделение технической поддержки	72 ч.	12 ч.	60 ч.	Тест
Регламенты взаимодействия структурного подразделения технической поддержки с другими структурными подразделениями организации	32 ч.	6 ч.	26 ч.	Тест
Обеспечение информационной безопасности ИКТ	32 ч.	6 ч.	26 ч.	Тест
Модуль 2. Основы ИКТ и управление информационной средой				
Основные технические характеристики и структура ИКТ	36 ч.	8 ч.	28 ч.	Тест
Теория и методы разработки управленческих решений	32 ч.	4 ч.	28 ч.	Тест
Модуль 3. Руководство группой специалистов по приему заявок				

Обработка обращений клиентов по вопросам эксплуатации ИКТ	36 ч.	8 ч.	28 ч.	Тест
Инструктирование клиентов в решении проблем, возникших при технической эксплуатации ИКТ	64 ч.	12 ч.	52 ч.	Тест
Контроль выполнения заявок клиентов специалистами по технической поддержке ИКТ	28 ч.	4 ч.	24 ч.	Тест
Обработка информации о работе специалистов с обращениями клиентов по вопросам технической поддержки ИКТ	36 ч.	8 ч.	28 ч.	Тест
Итоговая аттестация	28 ч.	4 ч.	24 ч.	Экзамен