



УТВЕРЖДАЮ

Директор по персоналу ООО «Рубиус»
(по Доверенности № 05 от 18.01.2021)

Ольга Сергеевна Мальцева

«25» июня 2021 г.

**Учебно-методическое планирование
к программе повышения квалификации
«Техническая поддержка с нуля»**

Пояснительная записка

Актуальность программы. Данная программа является актуальной, так как качественный клиентский сервис сегодня важен как никогда. В условиях глобальной конкуренции клиенты все чаще делают выбор субъективно, по принципу «нравится/не нравится». Наиболее сильно на это решение влияет впечатление от дружелюбности и профессионализма персонала. Особенно высоки требования клиента к тем сотрудникам, с которыми ему предстоит общаться чаще всего — специалистам службы поддержки.

Специфика данной программы обучения состоит в том, что она направлена на ознакомление учащихся с основными аспектами информационных технологий и методами устранения неполадок в их работе, посредством качественного консультирования клиента.

Направленность программы: естественно-научная.

Данная программа повышения квалификации создает условия для **непрерывного образования** слушателей посредством применения и совершенствования их навыков, знаний и умений на практике, в своём рабочем пространстве.

Новизна программы состоит в том, что все теоретические знания, полученные на курсе, закрепляются на практических примерах. Курс ведут опытные преподаватели, профессионалы своего дела. Все они успешно сочетают преподавание с практической работой.

Данная программа **адресована** для всех желающих научиться устанавливать и настраивать программное обеспечение на современных персональных компьютерах, а также решать большинство типовых задач по обслуживанию компьютера без привлечения специалистов.

Данная программа **рассчитана** на 18 академических часов (12 часов аудиторных занятий и 6 часов самостоятельной работы). Литературные ресурсы указаны ниже в списке учебной литературы.

Программа состоит из четырёх модулей. Все вместе они дают целостное содержание, которое необходимо для профессионального становления специалистов в данной сфере.

В результате освоения программы студенты получают сертификаты, подтверждающие прохождение данной программы.

Цель программы - сформировать у слушателей знания и навыки, необходимые для работы в сфере технической поддержки, помочь учащимся овладеть навыками телефонного этикета, культуры речи и норм делового общения.

Данная программа нацелена на формирование следующих **профессиональных компетенций:**

- умение начать разговор и установить контакт с клиентом;

- умение управления голосом и производимым впечатлением;
- умение предотвращать и разрешать конфликтные ситуации.

По итогам освоения программы слушатели смогут:

- Владеть терминологией
- Использовать общие методологии решения проблем и навыки работы в среде информационных технологий
- Перекладывать "сложную техническую речь" на простой, понятный клиенту язык
- Повысить стрессоустойчивость, и, как следствие, работоспособность

Организационные формы учебной и познавательной деятельности

Для решения указанных задач особое внимание уделяется *организационным формам* учебного процесса, включающим инновационные социальные формы работы:

- аудиторные занятия под руководством тренера;
- обязательная самостоятельная работа по заданию преподавателя (домашняя работа, презентации, просмотр и анализ видеороликов, проведение исследования по Case Study и тд.);
- индивидуальная самостоятельная работа с Интернет-ресурсами.

Методы и принципы обучения

Методы обучения, реализуемые в рабочей программе, реализуемые в рамках индивидуального подхода к каждому студенту группы:

- Метод проблемно-ориентированного обучения
- Метод тренингов
- Метод кейсов

Данная рабочая программа реализуется на основе следующих **дидактических принципов** обучения:

- принцип мотивации – поддержание тренером мотивации обучения на высоком уровне, принимая за основу потребности учащихся.

- принцип лично ориентированной направленности обучения – равновесное и равноправное взаимодействие всех участников учебного процесса, направленное на достижение общей цели;
- принцип профессиональной направленности – введение в содержание обучения профессионально значимого материала;
- принцип создания положительного отношения к учению – развитие сознательного отношения и мотивации к изучению технической поддержки на протяжении всего периода обучения в центре и после окончания обучения;
- принцип моделирования профессиональной ситуации общения;
- принцип системности.

Учебный план

Тема	Количество часов
Модуль 1. Основы, теория, технологические процессы 1. Зачем компании нужен отдел технической поддержки 2. Роль support-инженера и кто им может быть 3. Место технической поддержки в полном цикле производства и доставки ПО 4. Словарь support-инженера 5. Стандарты и методологии в работе технической поддержки	3 часа
Модуль 2. Процесс работы с обращениями пользователей 1. Типовые схемы технической поддержки программных продуктов 2. Уровни техподдержки и приоритизация задач 3. Оптимизация процесса 4. Быстрый запуск техподдержки: как реализовать и чего избегать	3 часа
Модуль 3. Как не растерять клиентов и пользователей 1. Работа с обращениями без просрочек, SLA 2. Психологические аспекты работы техподдержки 3. Как правильно отвечать на обращения пользователей, задавать вопросы, извиняться и отказывать (разбор кейсов) 4. Что делать, если не можешь решить проблему пользователя здесь и сейчас	3 часа

5. Лайфхаки в переписке	
Модуль 4. Инструменты взаимодействия с пользователями, фиксации обращений и отчётности 1. Инструменты взаимодействия с пользователями: какие бывают и как не ошибиться с выбором 2. Автоматизация рутины в работе техподдержки 3. Основы работы в HelpDesk-системах	3 часа
Самостоятельная работа	6 часов
Итого	18 часа

Учебно-тематический план

№	Тема	Количество часов		
		Всего	Теория	Практика
1	Основы, теория, технологические процессы	4	3	1
2	Процесс работы с обращениями пользователей	4	3	1
3	Как не растерять клиентов и пользователей	5	3	2
4	Инструменты взаимодействия с пользователями, фиксации обращений и отчётности	5	3	2
	ВСЕГО	18	12	6

Текущий и итоговый контроль (аттестация)

Для эффективного управления и контроля за качеством усвоения учащимися учебного материала организуется текущий контроль, который в себя включает следующие элементы:

- *домашние работы* (под домашними работами понимаются все виды работ, проводимые непосредственно в ходе самостоятельной работы и имеющие целью проверку состояния знаний учащихся; баллы, полученные за эти виды работ, включаются в качестве составной части итогового балла за курс (макс 100 баллов).
- *краткие опросы* (проводятся при проверке пройденного на занятии материала в конце занятия, а также в начале следующего)
- *блиц-опрос* (помогает организовать контроль усвоения текущего материала и закрепление изученного материала, как отдельный блок занятия)

Итоговая проверка знаний осуществляется по средствам выполненных домашних работ.

Шкала оценивания представлена ниже:

<i>Домашние работы №</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>Итого</i>
Максимальный балл	25	25	25	25	100

Итоговый балл: 100 баллов максимум

Результаты домашних работ являются доказательством успешного\неуспешного прохождения курса\модуля и являются основанием к выдаче сертификата\диплома.

Список учебной литературы

1. A Beginner's Guide to Understanding Technical Support, Jose D. Afable, 2002
2. A Guide to Help Desk Concepts, Second Edition 2nd Edition, Donna Knapp, 2003
3. Careers in Computer Support (Careers in Computer Technology), Jeri Freedman, 2013
4. CompTIA A+ Guide to IT Technical Support (MindTap Course List), Jean Andrews, Joy Dark, Jill West, 2019
5. IT Technical Support Troubleshooting Pocket Guide 9th Edition, Jean Andrews, 2016
6. Technical Support Essentials: Advice to Succeed in Technical Support, Sanchez, Andrew, Sleeth, Karen, 2009
7. Technical Support Engineer RED-HOT Career Guide; 2654 REAL Interview Questions, Red-Hot Careers, 2018

