

**ОТДЕЛЕНИЕ «Автоматизации, радиоэлектроники и ИКТ»**

**ПЦК «Компьютерные сети»**

**УТВЕРЖДАЮ**

**Зам. директора по УМР**

\_\_\_\_\_\_Бозрова И.Г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

**ПО САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ СТУДЕНТОВ**

**ПМ. 04 Управление сетевыми сервисами**

**для специальности 230111 Компьютерные сети**

( по программе углубленной подготовки)

**Разработчик:Н.В.Чагмавели, преподаватель спецдисциплин ГБОУ СПО КС №54**

**Методические рекомендации рассмотрены и одобрены на заседании**

**ПЦК «Компьютерные сети»**

протокол №\_\_\_ от «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_. 2015 г.

Председатель ПЦК \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.Н. Хохлов

Москва

2015

Методические рекомендации содержат указания по выполнению внеаудиторных самостоятельных работ по междисциплинарному курсу МДК 04.01 Управление сетевыми сервисами ПМ. 04 Управление сетевыми сервисами

Методические рекомендации составлены в соответствии с рабочей программой и предназначены для обучающихся по специальности 230111 Компьютерные сети (по программе углубленной подготовки)

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

[Пояснительная записка 5](#_Toc407188767)

[Критерии оценки результатов самостоятельной работы 5](#_Toc407188768)

[Объем МДК и виды учебной работы 6](#_Toc407188769)

[Перечень внеаудиторной самостоятельной работы 6](#_Toc407188771)

[Виды самостоятельной работы учащихся 7](#_Toc407188772)

[Методические рекомендации по выполнению реферата 8](#_Toc407188773)

[Методические рекомендации по подготовке доклада 10](#_Toc407188774)

[Методические   рекомендации  по составлению конспекта. 12](#_Toc407188775)

[Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы. 12](#_Toc407188776)

[Методические рекомендации по выполнению сравнительного анализа 13](#_Toc407188777)

[Методические рекомендации по подготовке презентации 14](#_Toc407188778)

[Подготовка к лабораторным работам 17](#_Toc407188779)

[ВЕБ-квест 18](#_Toc407188781)

[Тематика и задания самостоятельной работы 20](#_Toc407188782)

[Тема 1.1. Организация работы подразделений технической поддержки 20](#_Toc407188783)

[Тема 1.2. Программное обеспечение поддержки работы с клиентами 22](#_Toc407188784)

[Тема 1.3. Процессы управления службой технической поддержки (Service Desk) 28](#_Toc407188785)

[Тема 1.4. Организация работы малых коллективов 30](#_Toc407188786)

[Учебно – методическое и информационное обеспечение МДК 04.01. Управление сетевыми сервисами 34](#_Toc407188787)

[Основные источники: 34](#_Toc407188788)

[Список использованной литературы 35](#_Toc407188789)

# Пояснительная записка

Методические рекомендации по выполнению внеаудиторных самостоятельных работ позволяют сформироватьу студентов систему знаний, умений работы с технической литературой, инструкциями, интернет-ресурсами, навыков исследовательской работы. Изучение программного материала должно способствовать актуализации у студентов необходимых для профессиональной деятельности общих и профессиональных компетенций.

Цели и задачи МДК – требования к результатам освоения МДК:

В результате освоения междисциплинарного курса обучающийся должен уметь:

* Формализовать процессы управления инцидентами и проблемами;процесс технологической поддержки:формулировать требования к программного обеспечению;
* Принимать меры по отслеживанию нештатных ситуаций, бесконфликтно общаться с клиентами (пользователями),проводить очные и заочные консультации;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

* Принципы эффективной организации работы подразделений технической поддержки пользователей и клиентов (ITIL);
* Специализированное программное обеспечение поддержка работы с клиентами;
* Необходимость внедрения и совершенствования процессов управления службой технической поддержки (SERVICE DESK), ключевые показатели ее эффективности;
* Основы конфликтологии, технологии работы с клиентом, принципы организации работы малых коллективов;

**Критерии оценки результатов самостоятельной работы**

Критериями оценки результатов внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся являются:

* уровень освоения  учебного материала;
* уровень умения  использовать теоретические знания при выполнении практических задач;
* уровень сформированности общепрофессиональных умений;
* уровень умения активно использовать электронные образовательные ресурсы, находить требующуюся информацию, изучать ее и применять на практике;
* обоснованность и четкость изложения материала;
* уровень умения ориентироваться в потоке информации, выделять главное;
* уровень умения четко сформулировать проблему, предложив ее решение, критически оценить решение и его последствия;
* уровень умения определить, проанализировать альтернативные возможности, варианты действий;
* уровень умения сформулировать собственную позицию, оценку и аргументировать ее.

Задания для внеаудиторной самостоятельной работы рассчитаны на 146 часов.

# Объем МДК и виды учебной работы

# Структура и содержание междисциплинарного курса

Объем междисциплинарного курса МДК 04.01 Управление сетевыми сервисамии виды учебной работы приведены в таблице 1.

Таблица 1

|  |  |
| --- | --- |
| Вид учебной работы | Объем часов |
| Всего часов (макс. учебная нагрузка и практика) | **438** |
| Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) | **292** |
| в том числе: |  |
| - лабораторные работы и практические занятия | **110** |
| Самостоятельная работа обучающегося (всего) | **146** |
| Промежуточная аттестация в форме экзамена | |

# Перечень внеаудиторной самостоятельной работы

Перечень внеаудиторной самостоятельной работы для обучающихся по специальности 230111 Компьютерные сети (по программе углубленной подготовки) для МДК 04.01 Управление сетевыми сервисами представлен в таблице 2.

Таблица 2.

|  |  |
| --- | --- |
| Вид внеаудиторной самостоятельной работы | Количество часов на внеаудиторную самостоятельную работу (ВСР) |
| * подготовка презентаций | 22 |
| * составление рефератов | 22 |
| * составление опорных конспектов | 26 |
| * подготовка доклада | 24 |
| - систематическая проработка конспектов и учебной литературы | 8 |
| - подготовка к лабораторным работам | 24 |
| * выполнение сравнительного анализа | 10 |
| - веб-квест | 10 |
| Всего: | 146 |

В соответствии с таблицей 2 самостоятельную работу, выполняемую учащимся по специальности 230111 Компьютерные сети (углубленной подготовки) по МДК 04.01 Управление сетевыми сервисамиможно разделить на несколько видов.

# Виды самостоятельной работы учащихся

|  |  |
| --- | --- |
| Репродуктивная самостоятельная работа | Самостоятельное прочтение, просмотр, конспектирование учебной литературы, просмотр видеоуроков, пересказ, запоминание, работа с Интернет-ресурсами, повторение учебного материала и др. |
| Познавательно-поисковая самостоятельная работа | Подготовка сообщений, докладов, выступлений на занятиях, подбор литературы по дисциплинарным проблемам, написание рефератов. |
| Творческая самостоятельная работа | Подготовка презентаций, участие в научно-исследовательской работе. выполнение специальных заданий и др. |

# Методические рекомендации по выполнению реферата

Внеаудиторная самостоятельная работа в форме реферата является индивидуальной самостоятельно выполненной работой учащегося.

Содержание реферата.

Реферат, как правило, должен содержать следующие структурные элементы:

1. титульный лист;
2. содержание;
3. введение;
4. основная часть;
5. заключение;
6. список использованных источников;
7. приложения (при необходимости).

Примерный объем в машинописных страницах составляющих реферата представлен в таблице 3.

Таблица 3. Рекомендуемый объем структурных элементов реферата

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование частей реферата | Количество страниц |
| Титульный лист | 1 |
| Содержание (с указанием страниц) | 1 |
| Введение | 2 |
| Основная часть | 15-20 |
| Заключение | 1-2 |
| Список использованных источников | 1-2 |
| Приложения | Без ограничений |

В содержании приводятся наименования структурных частей реферата, глав и параграфов его основной части с указанием номера страницы, с которой начинается соответствующая часть, глава, параграф.

Во введении дается общая характеристика реферата:

* обосновывается актуальность выбранной темы;
* определяется цель работы и задачи, подлежащие решению для её достижения;
* описываются объект и предмет исследования, информационная база исследования;
* кратко характеризуется структура реферата по главам.

Основная часть должна содержать материал, необходимый для достижения поставленной цели и задач, решаемых в процессе выполнения реферата. Содержание основной части должно точно соответствовать теме проекта и полностью её раскрывать. Главы реферата должны раскрывать описание решения поставленных во введении задач. Поэтому заголовки глав, как правило, должны соответствовать по своей сути формулировкам задач реферата. Заголовка «ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ» в содержании реферата быть не должно.

Главы основной части реферата могут носить теоретический, методологический и аналитический характер.

Обязательным для реферата является логическая связь между главами и последовательное развитие основной темы на протяжении всей работы, самостоятельное изложение материала, аргументированность выводов. Также обязательным является наличие в основной части реферата ссылок на использованные источники.

В заключении логически последовательно излагаются выводы, к которым пришел студент в результате выполнения реферата. Заключение должно кратко характеризовать решение всех поставленных во введении задач и достижение цели реферата.

Список использованных источников является составной частью работы и отражает степень изученности рассматриваемой проблемы. Количество источников в списке определяется студентом самостоятельно.

В приложения следует относить вспомогательный материал (таблицы, инструкции и т.п.).

Оформление реферата

При выполнении внеаудиторной самостоятельной работы в виде реферата необходимо соблюдать следующие требования:

* на одной стороне листа белой бумаги формата А-4
* размер шрифта-12; TimesNewRoman, цвет - черный
* междустрочный интервал –1,5.
* поля на странице – размер левого поля – 2 см, правого – 1 см, верхнего – 2см, нижнего – 2см.
* отформатировано по ширине листа
* на первой странице необходимо изложить план (содержание) работы.
* в конце работы необходимо указать источники использованной литературы

Список использованных источников должен формироваться в алфавитном порядке по фамилии авторов. Литература обычно группируется в списке в такой последовательности:

1. законодательные и нормативно-методические документы и материалы;
2. специальная научная отечественная и зарубежная литература (монографии, учебники, научные статьи и т.п.);
3. статистические, инструктивные и отчетные материалы предприятий, организаций и учреждений.

Включенная в список литература нумеруется сплошным порядком от первого до последнего названия.

По каждому литературному источнику указывается: автор (или группа авторов), полное название книги или статьи, место и наименование издательства (для книг и брошюр), год издания; для журнальных статей указывается наименование журнала, год выпуска и номер. По сборникам трудов (статей) указывается автор статьи, ее название и далее название книги (сборника) и ее выходные данные.

Приложения следует оформлять как продолжение реферата на его последующих страницах.

Каждое приложение должно начинаться с новой страницы. Вверху страницы справа указывается слово «Приложение» и его номер. Приложение должно иметь заголовок, который располагается по центру листа отдельной строкой и печатается прописными буквами.

На все приложения в тексте работы должны быть ссылки. Располагать приложения следует в порядке появления ссылок на них в тексте.

Критерии оценки реферата

Реферат оценивается по системе:

Оценка «отлично» выставляется за реферат, который носит исследовательский характер, содержит грамотно изложенный материал, с соответствующими обоснованными выводами.

Оценка «хорошо» выставляется за грамотно выполненный во всех отношениях реферат при наличии небольших недочетов в его содержании или оформлении.

Оценка «удовлетворительно» выставляется за реферат, который удовлетворяет всем предъявляемым требованиям, но отличается поверхностью, в нем просматривается непоследовательность изложения материала, представлены необоснованные выводы.

# Методические рекомендации по подготовке доклада

Регламент устного публичного выступления – не более 10 минут.

Выступление должно удовлетворять трем основным критериям, которые в конечном итоге и приводят к успеху: это критерий правильности, т.е. соответствия языковым нормам, критерий смысловой адекватности, т.е. соответствия содержания выступления реальности, и критерий эффективности, т.е. соответствия достигнутых результатов поставленной цели.

Работу по подготовке устного выступления можно разделить на два основных этапа: этап подготовка выступления и этап взаимодействия с аудиторией.

Работа по подготовке устного выступления начинается с формулировки темы.

Само выступление должно состоять из трех частей – вступления (10—15% общего времени), основной части (60—70%) и заключения (20—25%).

Доклад – результат проведенного студентом исследования по определенной тематике, выносимый на публичное обсуждение.

Доклад должен содержать краткий, но достаточный для понимания отчет о проведенном исследовании и объективное обсуждение его значения. Отчет должен содержать достаточное количество данных и ссылок на опубликованные источники информации.

Разработка доклада требует соблюдения определенных правил изложения материала. Все изложение должно соответствовать строгому логическому плану и раскрывать основную цель доклада.

Основные моменты, которыми следует руководствоваться студентам при подготовки докладов можно изложить в следующих пунктах:

* + актуальность темы доклады;
  + развитие научной мысли по исследуемой тематике;
  + осуществление обратной связи между разделами доклада;
  + обращение к ранее опубликованным материалам по данной теме;
  + широкое использование тематической литературы, интернет-ресурсов;
  + четкая логическая структура компоновки отдельных разделов доклада.

Название - очень важный элемент. По названию судят обо всей работе. Поэтому заглавие работы должно полностью отражать ее содержание.

Доклад должен включать в себя следующие структурные элементы:

1. вступление;
2. основные результаты исследования и их обсуждение;
3. заключение (выводы);
4. список использованных при подготовке и цитированных источников.

Как правило, вступление должно в себя включать:

* раскрытие уровня актуальности данной темы;
* подробное объяснение причин, по которым была выбрана тема;
* определение целей и задач;
* необходимую вводную информацию по теме;
* четкий план изложения материала.

**Требования к оформлению:**

Материалы подготавливаются в редакторе MS Word. Формат страницы: размер – А4; все поля по 2 см; страницы без колонтитулов; страницы не нумеруются; абзацный отступ 1,25 см. Формат текста: шрифт – Times New Roman; кегль (размер) – 12 пт; межстрочный интервал – полуторный; выравнивание – по ширине. Количество страниц – от 2 до 7. Количество иллюстраций, таблиц – до 3-х. Название рисунков (схем, графиков, диаграмм и т.п.) указывается по центру под рисунком. Название таблиц указывается по центру над таблицей.

# Методические   рекомендации  по составлению конспекта.

Конспект –это продукт самостоятельного изучения определенной темы в логической последовательности.

Технология составления конспекта:

Выберите вид конспекта, который наиболее целесообразен именно для осуществления стоящей перед вами задачи. Познакомьтесь с этапами работы над конспектом и приступайте к их практическому воплощению. Перед тем как сдать работу преподавателю, прочитайте конспект еще раз, при необходимости доработайте его

Общие требования ко всем видам конспектов: системность и логичность изложения материала, краткость, убедительность и доказательность.

Основные виды систематизированной записи конспектируемого:

1. Аннотирование – предельно краткое связное описание просмотренной или прочитанной темы;

2. Планирование – краткая логическая организация текста, раскрывающая содержание и структуру изучаемого материала;

3. Тезирование – лаконичное воспроизведение основных положений без привлечения фактического материала;

4. Цитирование – дословное выписывание из текста выдержек;

5. Конспектирование – краткое и последовательное изложение содержания прочитанного.

Составление тематического конспекта учит работать над темой, всесторонне обдумывая ее.

# Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы.

Систематизация изучаемых материалов позволяет повысить эффективность их анализа и обобщения. Итогом этой работы должна стать логически выстроенная система сведений по существу изучаемого вопроса.

Необходимо из всего материала выделить существующие точки зрения на проблему, проанализировать их, сравнить, дать им оценку.

Необходимо активно работать с литературой в библиотеке не только КС №54, но и в других библиотеках, используя, в том числе, их компьютерные возможности (электронная библиотека в сети Интернет).

Основные установки в систематической проработке учебной и специальной литературы:

* 1. информационно-поисковая (задача - найти, выделить искомую информацию);
  2. усваивающая (задача - как можно полнее осознать и запомнить сведения, изложенные в тексте);
  3. аналитико-критическая (задача - критически осмыслить материал, проанализировав его, определив свое отношение к нему);
  4. творческая (задача - дополнить материал своими суждениями).

# Методические рекомендации по выполнению сравнительного анализа

Одной из форм самостоятельной работы студента является проведение сравнительного анализа по предложенной преподавателемтеме в соответствии с рабочей программой МДК.

Данный анализ определяется как частично поисковый, т.е. часть материала по проведению анализа определяется преподавателем, а другая часть материала подбирается самим студентом.

Результаты анализапредставляются в виде таблицы, диаграмм, графиков.

Каждый из студентовсамостоятельно выявляет на основе анализа теоретического материала необходимые и достаточные для заполнения сравнительной таблицы, построения диаграмм или графиков сведений.

При проведении сравнительного анализа студент для осуществления самостоятельной работы имеет только объекты сравнения, а выявление сходства и различия определяется им самим. Используя учебную литературу по МДК, рекомендованную преподавателем, Интернет,студент выявляет характерные признаки, возможности, характеристикии т.п., позволяющие рассмотреть объекты как схожие с одной стороны, и различные, с другой.

Завершение выполнения сравнительного анализа рассматривается преподавателем как контроль полученных студентом знаний. Для получения оценки применяются соответствующие критерии:

* выполнение работы на уровне распознавания – знакомство: низкое

качество;

* выполнение работы на уровне запоминания (воспроизведение изученного материала через схему, таблицу, но в полной мере не может воспользоваться результатами своей работы): удовлетворительное качество;
* выполнение работы на уровне понимания, т. е. студент, используя краткую запись в схеме или таблице способен осуществить процесс нахождения существенных исследуемых объектов, выделение из всей массы несущественного и случайного, установления сходства и различий - в конечном итоге сопоставление полученной информации с имеющимися знаниями: хорошее качество;
* использование полученных знаний при выполнении иных заданий по теме, решение типовых практических задач или тестов, творческое применение полученных знаний: отличное качество.

# Методические рекомендации по подготовке презентации

Компьютерную презентацию, сопровождающую выступление докладчика, удобнее всего подготовить в программе MS PowerPoint. Презентация как документ представляет собой последовательность сменяющих друг друга слайдов – то есть электронных страничек, занимающих весь экран монитора (без присутствия панелей программы). Чаще всего демонстрация презентации проецируется на большом экране, реже – раздается собравшимся как печатный материал. Количество слайдов адекватно содержанию и продолжительности выступления (например, для 5-минутного выступления рекомендуется использовать не более 10 слайдов).

На первом слайде обязательно представляется тема выступления и сведения об авторах. Следующие слайды можно подготовить, используя две различные стратегии их подготовки:

1 стратегия: на слайды выносится опорный конспект выступления и ключевые слова с тем, чтобы пользоваться ими как планом для выступления. В этом случае к слайдам предъявляются следующие требования:

* объем текста на слайде – не больше 7 строк;
* маркированный/нумерованный список содержит не более 7 элементов;
* отсутствуют знаки пунктуации в конце строк в маркированных и нумерованных списках;
* значимая информация выделяется с помощью цвета, кегля, эффектов анимации.

Особо внимательно необходимо проверить текст на отсутствие ошибок и опечаток. Основная ошибка при выборе данной стратегии состоит в том, что выступающие заменяют свою речь чтением текста со слайдов.

2 стратегия: на слайды помещается фактический материал (таблицы, графики, фотографии и пр.), который является уместным и достаточным средством наглядности, помогает в раскрытии стержневой идеи выступления. В этом случае к слайдам предъявляются следующие требования:

* выбранные средства визуализации информации (таблицы, схемы, графики и т. д.) соответствуют содержанию;
* использованы иллюстрации хорошего качества (высокого разрешения), с четким изображением (как правило, никто из присутствующих не заинтересован вчитываться  в текст на ваших слайдах и всматриваться в мелкие иллюстрации);

Максимальное количество графической информации на одном слайде – 2 рисунка (фотографии, схемы и т.д.) с текстовыми комментариями (не более 2 строк к каждому). Наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана.

Основная ошибка при выборе данной стратегии – «соревнование» со своим иллюстративным материалов (аудитории не предоставляется достаточно времени, чтобы воспринять материал на слайдах). Обычный слайд, без эффектов анимации должен демонстрироваться на экране не менее 10—15 секунд. За меньшее время присутствующие не успеет осознать содержание слайда. Если какая-то картинка появилась на 5 секунд, а потом тут же сменилась другой, то аудитория будет считать, что докладчик ее подгоняет. Обратного (позитивного) эффекта можно достигнуть, если докладчик пролистывает множество слайдов со сложными таблицами и диаграммами, говоря при этом «Вот тут приведен разного рода *вспомогательный* материал, но я его хочу пропустить, чтобы не перегружать выступление подробностями». Правда, такой прием делать в *начале* и в *конце* презентации – рискованно, оптимальный вариант – в середине выступления.

Если на слайде приводится сложная диаграмма, ее необходимо предварить вводными словами (например, «На этой диаграмме приводится то-то и то-то, зеленым отмечены показатели А, синим – показатели Б»), с тем, чтобы дать время аудитории на ее рассмотрение, а только затем приступать к ее обсуждению. Каждый слайд, в среднем должен находиться на экране не меньше 40 – 60 секунд (без учета времени на случайно возникшее обсуждение). В связи с этим лучше настроить презентацию не на автоматический показ, а на смену слайдов самим докладчиком.

Особо тщательно необходимо отнестись к *оформлению презентации*. Для всех слайдов презентации по возможности необходимо использовать один и тот же шаблон оформления, кегль – для заголовков – не меньше 24 пунктов, для информации – для информации не менее 18. В презентациях не принято ставить переносы в словах.

Подумайте, не отвлекайте ли вы слушателей своей же презентацией? Яркие краски, сложные цветные построения, излишняя анимация, выпрыгивающий текст или иллюстрация – не самое лучшее дополнение к научному докладу. Также нежелательны звуковые эффекты в ходе демонстрации презентации. Наилучшими являются контрастные цвета фона и текста (белый фон – черный текст; темно-синий фон – светло-желтый текст и т. д.). Лучше не смешивать разные типы шрифтов в одной презентации. Рекомендуется не злоупотреблять прописными буквами (они читаются хуже).

Неконтрастные слайды будут смотреться тусклыми и невыразительными, особенно в светлых аудиториях. Для лучшей ориентации в презентации по ходу выступления лучше пронумеровать слайды. Желательно, чтобы на слайдах оставались поля, не менее 1 см с каждой стороны. Вспомогательная информация (управляющие кнопки) не должны преобладать над основной информацией (текстом, иллюстрациями). Использовать встроенные эффекты анимации можно только, когда без этого не обойтись (например, последовательное появление элементов диаграммы). Для акцентирования внимания на какой-то конкретной информации слайда можно воспользоваться лазерной указкой.

Диаграммы готовятся с использованием мастера диаграмм табличного процессора MSExcel. Для ввода числовых данных используется числовой формат с разделителем групп разрядов. Если данные (подписи данных) являются дробными числами, то число отображаемых десятичных знаков должно быть одинаково для всей группы этих данных (всего ряда подписей данных). Данные и подписи не должны накладываться друг на друга и сливаться с графическими элементами диаграммы. Структурные диаграммы готовятся при помощи стандартных средств рисования пакета MSOffice. Если при форматировании слайда есть необходимость пропорционально уменьшить размер диаграммы, то размер шрифтов реквизитов должен быть увеличен с таким расчетом, чтобы реальное отображение объектов диаграммы соответствовало значениям, указанным в таблице. В таблицах не должно быть более 4 строк и 4 столбцов — в противном случае данные в таблице будет просто невозможно увидеть. Ячейки с названиями строк и столбцов и наиболее значимые данные рекомендуется выделять цветом.

Табличная информация вставляется в материалы как таблица текстового процессора MSWord или табличного процессора MSExcel. При вставке таблицы как объекта и пропорциональном изменении ее размера реальный отображаемый размер шрифта должен быть не менее 18 pt. Таблицы и диаграммы размещаются на светлом или белом фоне.

Если Вы предпочитаете воспользоваться помощью оператора (что тоже возможно), а не листать слайды самостоятельно, очень полезно предусмотреть ссылки на слайды в тексте доклада («Следующий слайд, пожалуйста...»).

Заключительный слайд презентации, содержащий текст «Спасибо за внимание» или «Конец», вряд ли приемлем для презентации, сопровождающей публичное выступление, поскольку завершение показа слайдов еще не является завершением выступления. Кроме того, такие слайды, так же как и слайд «Вопросы?», дублируют устное сообщение. Оптимальным вариантом представляется повторение первого слайда в конце презентации, поскольку это дает возможность еще раз напомнить слушателям тему выступления и имя докладчика и либо перейти к вопросам, либо завершить выступление.

Для показа файл презентации необходимо сохранить в формате «Демонстрация PowerPоint» (Файл — Сохранить как — Тип файла — Демонстрация PowerPоint). В этом случае презентация автоматически открывается в режиме полноэкранного показа (slideshow) и слушатели избавлены как от вида рабочего окна программы PowerPoint, так и от потерь времени в начале показа презентации.

После подготовки презентации полезно проконтролировать себя вопросами:

* удалось ли достичь конечной цели презентации (что удалось определить, объяснить, предложить или продемонстрировать с помощью нее?);
* к каким особенностям объекта презентации удалось привлечь внимание аудитории?
* не отвлекает ли созданная презентация от устного выступления?

После подготовки презентации необходима репетиция выступления.

Критерии оценки презентации

|  |  |
| --- | --- |
| Критерии оценки | Содержание оценки |
| Содержательный критерий | правильный выбор темы, знание предмета и свободное владение текстом, грамотное использование научной терминологии, импровизация, речевой этикет |
| Логический критерий | стройное логико-композиционное построение речи, доказательность, аргументированность |
| Речевой критерий | использование языковых (метафоры, фразеологизмы, пословицы, поговорки и т.д.) и неязыковых (поза, манеры и пр.) средств выразительности; фонетическая организация речи, правильность ударения, четкая дикция, логические ударения и пр. |
| Психологический критерий | взаимодействие с аудиторией (прямая и обратная связь), знание и учет законов восприятия речи, использование различных приемов привлечения и активизации внимания |
| Критерий соблюдения дизайн-эргономических требований к компьютерной презентации | соблюдены требования к первому и последним слайдам, прослеживается обоснованная последовательность слайдов и информации на слайдах, необходимое и достаточное количество фото- и видеоматериалов, учет особенностей восприятия графической (иллюстративной) информации, корректное сочетание фона и графики, дизайн презентации не противоречит ее содержанию, грамотное соотнесение устного выступления и компьютерного сопровождения, общее впечатление от мультимедийной презентации |

Подготовка к лабораторным работам

Организация работы по самостоятельной подготовке студентов к лабораторным занятиям заключается

* + - * 1. До студентов доводится:
* перечень лабораторных работ,
* последовательность их выполнения,
* рекомендуемые учебно-методические пособия,
* другая информация, необходимая для подготовки к выполнению и практическому выполнению предусмотренных программой МДК лабораторных работ.

2. При подготовке к лабораторным работам студент использует рекомендованные учебники и учебные пособия, руководства по выполнению лабораторных работ, а также специальные указания по особенностям выполнения отдельных пунктов лабораторных работ.

3. Основной объем сведений, необходимых для понимания лабораторной работы и ее самостоятельного выполнения, содержится в методическом руководстве к лабораторной работе.

4. Контрольные вопросы к работе акцентируют внимание студентов на наиболее важных, фундаментальных разделах работы.

5. Подготовка к лабораторным работам осуществляется студентами заблаговременно. В процессе такой подготовки студент должен усвоить теоретический материал, относящийся к данной лабораторной работе, изучить и ясно представить себе содержание и порядок выполнения лабораторной работы и правила техники безопасности, знать ответы на приведенные в методическом руководстве контрольные вопросы, а также выполнить необходимый по заданию объем предварительных расчетов, заготовить необходимые таблицы и рисунки.

# ВЕБ-квест

Веб-квест – вид самостоятельной исследовательской деятельности, для выполнения которой студенты осуществляют поиск материала в сети Интернет по указанным адресам.

Основные составляющие веб-квеста

1 - введение (задается исходная ситуация веб-квеста, ставится цель и обозначаются сроки выполнения);

2 – задание, соответствующее степени самостоятельности студентов;

3 – набор ссылок на ресурсы сети Интернет, необходимые для выполнения заданий;

4 – описание процесса выполнения работы;

5 – пояснения по переработке полученной информации;

6 – заключение (анализ проделанной работы).

Web-квестом развивает умения критического мышления, анализа, синтеза и оценки информации.

Обучающемуся дается задание собрать материалы в Интернете по той или иной теме, решить какую-либо проблему, используя эти материалы. Ссылки на часть источников даются преподавателем, а часть они могут найти сами, пользуясь обычными поисковыми системами. По завершении квеста студент либо представляют собственные веб-страницы по данной теме, либо какие-то другие творческие работыв электронной, печатной или устной форме (реферат, презентацию, доклад).

Поисковый характер технологии позволяет активизировать исследовательскую деятельность самого преподавателя и обучающихся.

Доступ в Интернет предоставляет громадные возможности выбора источника информации. Ее поиск и обработка могут рассматриваться как интерактивное диалоговое взаимодействие обучающегося с компьютером, при котором преследуются реальные цели коммуникации (запрос и получение информации), в котором компьютер выступает в роли партнера по коммуникации. При работес большими объемами информации у обучающихся формируются умения грамотно определять объем предлагаемой информации. Таким образом, происходит формирование информационной и коммуникативной компетентностей.

**Критерии оценки веб-квеста.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Отлично** | **Хорошо** | **Удовлетворительно** |
| **Понимание задания** | Работа демонстрирует точное понимание задания | Включаются как материалы, имеющие непосредственное отношение к теме, так и материалы, не имеющие отношения к ней; используется ограниченное количество источников. | Включены материалы, не имеющие непосредственного отношения к теме; используется один источник, собранная информация не анализируется и не оценивается. |
| **Выполнение задания** | Оцениваются работы разных периодов; выводы аргументированы; все материалы имеют непосредственное отношение к теме; источники цитируются правильно; используется информация из достоверных источников. | Не вся информация взята из достоверных источников; часть информации неточна или не имеет прямого отношения к теме. | Случайная подборка материалов; информация неточна или не имеет отношения к теме; неполные ответы на вопросы; не делаются попытки оценить или проанализировать информацию. |
| **Результат работы** | Четкое и логичное представление информации; вся информации имеет непосредственное отношение к теме, точна, хорошо структурирована и отредактирована. Демонстрируется критический анализ и оценка материала, определенность позиции. | Точность и структурированность информации; привлекательное оформление работы. Недостаточно выражена собственная позиция и оценка информации. Работа похожа на другие ученические работы. | Материал логически не выстроен и подан внешне непривлекательно; не дается четкого ответа на поставленные вопросы. |
| **Творческий подход** | Представлены различные подходы к решению проблемы. Работа отличается яркой индивидуальностью и выражает точку зрения микрогруппы. | Демонстрируется одна точка зрения на проблему; проводятся сравнения, но не делаются выводов. | Студент просто копирует информацию из предложенных источников; нет критического взгляда на проблему. |

# Тематика и задания самостоятельной работы

**Раздел 1. Управление сетевыми сервисами**

# Тема 1.1. Организация работы подразделений технической поддержки

Самостоятельная работа 1.1Подготовка реферата по теме " Базовые процессы, обеспечивающие поддержку и предоставление ИТ сервисов "

*Цели:*

* получить более глубокие знания по данной теме;
* сформировать навыки пользования технической, справочной и др. литературой;
* научиться оформлять рефераты.

*Порядок выполнения работы*

* 1. Найти, выбрать и систематизировать материал по данной теме.
  2. Оформить реферат в соответствии со всеми требованиями и сдать для проверки в установленные сроки.

*Вопросы для рассмотрения* :

* + 1. Процесс управления инцидентами.
    2. Процесс управления конфигурациями.
    3. Процесс управления уровнем услуг.
    4. Процессы, обеспечивающие поддержку ИТ сервисов.

Литература:

1. Олифер В.Г., Олифер Н.А. Компьютерные сети. Принципы, технологии, протоколы: учеб. для вузов. 4-е изд. – Спб.: Питер, 2011.
2. Новожилов Е.О. Компьютерные сети: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / Е.О.Новожилов, О.П.Новожилов. — 2-е издание перераб. и доп. — М. : Академия, 2013.
3. [http://www.compgramotnost.ru/](http://www.compgramotnost.ru/%20kak-rabotaet-pk/periferijnye-ustrojstva-personalnogo-kompyutera)
4. <http://www.dokanet.net>
5. <http://www.xnets.ru>
6. <http://twoysoft.ru> твой софт

Самостоятельная работа 1.2. Подготовка к практическимзанятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите.

*Цели:*Закрепление теоретических знаний, подготовка к выполнению практических работ и к их защите

*Задание:* Пользуясь интернет-источниками, лекционным материалом, методическими указаниями к выполнению практических работ, повторить теоретический материал по соответствующим темам работ и подготовить ответы на контрольные вопросы.

Для подготовки к практическим занятиям необходимо воспользоваться методическими указаниями к выполнению лабораторно-практических занятий (МУ к ЛПЗ)

***Практические занятия:***

1. Анализ сетевых конфигураций.
2. Анализ инструментальных средств для эксплуатации сетевых конфигурация.
3. Анализ инцидентов и проблем при эксплуатации сетевых конфигураций.
4. Анализ процессов управления инцидентами.

*Форма контроля*:

* Составление отчета к практической работе и ее защита.

Литература:

1. Новожилов Е.О. Компьютерные сети: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / Е.О.Новожилов, О.П.Новожилов. — 2-е издание перераб. и доп. — М. : Академия, 2013.
2. Ватаманюк А. Создание, обслуживание и администрирование сетей на 100%. СПб.: Питер, 2010.
3. [http://www.compgramotnost.ru/](http://www.compgramotnost.ru/%20kak-rabotaet-pk/periferijnye-ustrojstva-personalnogo-kompyutera)
4. <http://www.dokanet.net>
5. <http://www.xnets.ru>
6. <http://twoysoft.ru> твой софт

Самостоятельная работа 1.3.Презентации по теме " Инфраструктура библиотек «ITIL»

*План:*

1. Общие вопросы технологии
2. Использование протоколов
3. Библиотеки и инфраструктура«ITIL»
4. Качество обслуживания в сетях
5. Принципы эффективной организации работы

*Форма контроля*:

* защита презентации на учебном занятии, ответы на вопросы аудитории.

*Литература:*

1. Кенин А. Самоучитель системного администратора. – 3-е изд., – БВХ-Петербург, 2010.
2. Назаров С.В. Администрирование локальных сетей. Учебное пособие 4-е изд. – М.: Финансы и статистика, 2010.
3. [http://www.imobilco.ru/](http://www.imobilco.ru/books/-/645666/)
4. <http://www.dokanet.net>
5. <http://www.xnets.ru>
6. <http://twoysoft.ru> твой софт

# Тема 1.2. Программное обеспечение поддержки работы с клиентами

Самостоятельная работа 2.1

Подготовка к лабораторным с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление лабораторно работ, отчетов и подготовка к их защите.

*Цели:*Закрепление теоретических знаний, полученных при прослушивании лекций; подготовка к выполнению лабораторных работ и к их защите

*Задание:* Пользуясь интернет-источниками, лекционным материалом, методическими указаниями к выполнению лабораторных работ, повторить теоретический материал по соответствующим темам работ и подготовить ответы на контрольные вопросы.

Для подготовки к практическим занятиям необходимо воспользоваться методическими указаниями к выполнению лабораторно-практических работ (МУ к ЛПЗ)

***Лабораторные работы****:*

1. Применение сетевых утилит для определения работоспособности сети
2. Использование прикладного протокола Telnet
3. Дистанционное управление компьютером и ЛВС
4. Организация функционирования ЛВС на базе ОС WindowsServer 2003. Настройка сервера имен.
5. Управление реестромWindowsServer 2003
6. Создание виртуальной рабочей сети
7. Управление системными службами
8. Установка и настройка WEB сервера
9. Настройка DHCP
10. Изучение протокола IP.
11. Установка, настройка, администрирование сетевых сервисов: работа с серверами FTP
12. Установка, настройка, администрирование сетевых сервисов: работа с серверами HTTP
13. Установка, настройка, администрирование сетевых сервисов:

создание резервных копий с помощью KasperskySecurityCenter

1. Установка, настройка, администрирование сетевых сервисов:

мониторинг состояния сети с помощью программы LANScanSoftware

1. Управление приложениями, процессами и производительностью
2. Управление приложениями, процессами: Основные команды для работы с сетевыми ресурсами в командной строке
3. Удаленное управление компьютерами с помощью консоли ММС
4. Установка и инициализация сетевого адаптера подключение станции в сеть
5. Установка и инициализация сетевого адаптера подключение станции в сеть
6. Передача сообщений по сети
7. Организация сети на основе ОС WINDOWS NT

*Форма контроля*:

* Составление отчета к лабораторной работе и ее защита.

Литература:

1. Новожилов Е.О. Компьютерные сети: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / Е.О.Новожилов, О.П.Новожилов. — 2-е издание перераб. и доп. — М. : Академия, 2013.
2. Ватаманюк А. Создание, обслуживание и администрирование сетей на 100%. СПб.: Питер, 2010.
3. [http://www.compgramotnost.ru/](http://www.compgramotnost.ru/%20kak-rabotaet-pk/periferijnye-ustrojstva-personalnogo-kompyutera)
4. <http://www.dokanet.net>
5. <http://www.xnets.ru>
6. <http://twoysoft.ru> твой софт

Самостоятельная работа 2.2

Презентация на тему «Установка и настройка сетевой операционной системы»

*План:*

1. Виды сетевых операционных систем
2. Проблемы при установке операционных систем
3. Технические характеристики оборудования
4. Программное обеспечения для управления операционными системами.

*Форма контроля*:

* защита презентации на учебном занятии, ответы на вопросы аудитории.

Литература:

1. Виснадул П.Д., Лупин С. А., Сидоров С. В., Чумагина П. Ю. Основы компьютерных сетей. - М.: Форум, ИНФРА – М, 2010
2. [http://www.bestreferat.ru/](http://www.bestreferat.ru/referat-141742.html)
3. [http://forum.dwg.ru/](http://forum.dwg.ru/showthread.php?t=17027)
4. <http://www.dokanet.net>
5. <http://www.xnets.ru>
6. <http://twoysoft.ru> твой софт

Самостоятельная работа 2.3

Подготовка презентации по теме " Конфигурирование сетевых операционных систем"

*План:*

1. Конфигурирование сетевых операционных систем
2. Классификация ОС.
3. Трудности настройки и отладки
4. Структура сетевой операционной системы

*Форма контроля*:

* защита презентации на учебном занятии, ответы на вопросы аудитории.

Литература:

1. Виснадул П.Д., Лупин С. А., Сидоров С. В., Чумагина П. Ю. Основы компьютерных сетей. М.: Форум, ИНФРА – М, 2010
2. [http://www.bestreferat.ru/](http://www.bestreferat.ru/referat-141742.html)
3. [http://forum.dwg.ru/](http://forum.dwg.ru/showthread.php?t=17027)
4. <http://www.dokanet.net>
5. <http://www.xnets.ru>
6. <http://twoysoft.ru> твой софт

Самостоятельная работа 2.4

Презентация на тему «Администрирование сетевых cервисов»

*План:*

1. Программы сетевого управления
2. Специализированное программное обеспечение.
3. Удаленногоуправлениякомпьютером
4. Программы сетевого управления

*Форма контроля*:

* защита презентации на учебном занятии, ответы на вопросы аудитории.

Литература:

1. Виснадул П.Д., Лупин С. А., Сидоров С. В., Чумагина П. Ю. Основы компьютерных сетей. М.: Форум, ИНФРА – М, 2010
2. Новожилов Е.О. Компьютерные сети: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / Е.О.Новожилов, О.П.Новожилов. — 2-е издание перераб. и доп. — М. : Академия, 2013.
3. [http://forum.dwg.ru/](http://forum.dwg.ru/showthread.php?t=17027)
4. <http://www.dokanet.net>
5. <http://www.xnets.ru>
6. <http://twoysoft.ru> твой софт

Самостоятельная работа 2.5.

Подготовка доклада на тему «Сетевое оборудование»

*План:*

1. История и прогнозы развития сетевого оборудования
2. Сеть Интернет и протоколы
3. Типы сетевого оборудования
4. Стандарты.

*Порядок выполнения работы*

1. Найти, выбрать и систематизировать материал к указанной теме.
2. Оформить доклад согласно требованиям

*Форма контроля*:

* защита доклада на учебном занятии

*Литература:*

1. Баскаков И.В. IP-телефония в компьютерных сетях: Учебное пособие / И.В. Баскаков, А.В. Пролетарский, С.А. Мельников, Р.А. Федотов - М.: Интернет-Университет Информационных Технологий; БИНОМ. Лаборатория знаний, 2011
2. Виснадул П.Д., Лупин С. А., Сидоров С. В., Чумагина П. Ю. Основы компьютерных сетей. М.: Форум, ИНФРА – М, 2011
3. [http://www.bestreferat.ru/](http://www.bestreferat.ru/referat-141742.html)
4. <http://www.dokanet.net>
5. <http://www.xnets.ru>
6. <http://twoysoft.ru> твой софт

Самостоятельная работа 2.6.

Подготовить доклад на тему "Прикладные протоколы для работы с сетевыми сервисами"

*План:*

1. Сетевые протоколы
2. Типы сетевых протоколов
3. Применение сетевых протоколов
4. Стандарты.

*Порядок выполнения работы*

1. Найти, выбрать и систематизировать материал к указанной теме.

2.Оформить доклад согласно требованиям

*Форма контроля*:

* защита доклада на учебном занятии

*Литература:*

1. Баскаков И.В. IP-телефония в компьютерных сетях: Учебное пособие / И.В. Баскаков, А.В. Пролетарский, С.А. Мельников, Р.А. Федотов - М.: Интернет-Университет Информационных Технологий; БИНОМ. Лаборатория знаний, 2011
2. Виснадул П.Д., Лупин С. А., Сидоров С. В., Чумагина П. Ю. Основы компьютерных сетей. М.: Форум, ИНФРА – М, 2011
3. [http://www.bestreferat.ru/](http://www.bestreferat.ru/referat-141742.html)
4. <http://www.dokanet.net>
5. <http://www.xnets.ru>
6. <http://twoysoft.ru> твой софт

Самостоятельная работа 2.7.

Исследование Сетевых протоколов

*Цели:*Произвести анализ основных сетевых протоколов

*План:*

1. Найти, выбрать и систематизировать материал по данной теме.
2. Произвести сравнение протоколов
3. Записать результаты анализа в таблицу.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Группа протоколов | Уровень | Решаемая задача | Список протоколов |
|  |  |  |  |

Отчет в виде таблицы сдается как в печатном, так и в электронном виде.

*Форма контроля:*

* Представление оформленной таблицы на бумажном или электронном носителе

*Литература:*

1. Ватаманюк А. Создание, обслуживание и администрирование сетей на 100%. СПб.: Питер, 2010.

2. Макаров С.Б., Певцов Н.В., Попов Е.А., Сивернс М.А. Телекоммуникационные технологии: учебное пособие для вузов. – М.: Издательский центр «Академия», 2006.

3. Олифер В.Г., Олифер Н.А. Компьютерные сети. Принципы, технологии, протоколы.– Спб.: Питер,2011.

4. Таненбаум Э., Уэзеролл Д. Компьютерные сети. 5-е изд. — СПб.: Питер, 2012.

5.<http://www.xnets.ru>

6. <http://www.dokanet.net>

7 <http://twoysoft.ru> твой софт

Самостоятельная работа 2.8.

Подготовка доклада по теме " Сетевые операционные системы и их классификация

*План:*

1. Классификация операционных сетевых систем
2. Настройка операционной системы
3. Структура сетевой операционной системы.
4. Основные задачи сетевой ОС.

*Порядок выполнения работы*

1. Найти, выбрать и систематизировать материал к данной теме.
2. Оформить доклад согласно требованиям

*Форма контроля*:

* защита доклада на учебном занятии

*Литература:*

1. Баскаков И.В. IP-телефония в компьютерных сетях: Учебное пособие / И.В. Баскаков, А.В. Пролетарский, С.А. Мельников, Р.А. Федотов - М.: Интернет-Университет Информационных Технологий; БИНОМ. Лаборатория знаний, 2011
2. Виснадул П.Д., Лупин С. А., Сидоров С. В., Чумагина П. Ю. Основы компьютерных сетей. М.: Форум, ИНФРА – М, 2011
3. [http://www.bestreferat.ru/](http://www.bestreferat.ru/referat-141742.html)
4. <http://www.dokanet.net>
5. <http://www.xnets.ru>
6. <http://twoysoft.ru> твой софт

# **Тема 1.3. Процессы управления службой технической поддержки** (Service Desk)

Самостоятельная работа 3.1

Подготовить презентацию на тему “Службы Service Desk”

*План:*

1. Базовые принципы работы службы.
2. Схема и структура работы SERVICE DESK.
3. Совершенствование процессов управления
4. Программы сетевого управления

*Форма контроля*:

* защита презентации на учебном занятии, ответы на вопросы аудитории.

Литература:

1. Виснадул П.Д., Лупин С. А., Сидоров С. В., Чумагина П. Ю. Основы компьютерных сетей. М.: Форум, ИНФРА – М, 2010
2. Новожилов Е.О. Компьютерные сети: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / Е.О.Новожилов, О.П.Новожилов. — 2-е издание перераб. и доп. — М. : Академия, 2013.
3. [http://forum.dwg.ru/](http://forum.dwg.ru/showthread.php?t=17027)
4. <http://www.dokanet.net>
5. <http://www.xnets.ru>
6. <http://twoysoft.ru> твой софт

Самостоятельная работа 3.2

Программирование офисных АТС

(подготовить конспект)

*План:*

1. Оборудование офисных АТС.
2. Методы программирования АТС.
3. Утилиты

*Форма контроля*:

* проверка конспектов;
* заслушивание и обсуждение вопросов на занятии.

*Литература:*

1. Назаров С.В. Администрирование локальных сетей. Учебное пособие 4-е изд. – М.: Финансы и статистика, 2010.
2. Таненбаум Э., Уэзеролл Д. Компьютерные сети. 5-е изд. — СПб.: Питер, 2012.
3. [http://www.bog.pp.ru/](http://www.bog.pp.ru/work/network_performance.html)
4. <http://www.dokanet.net>
5. <http://www.xnets.ru>
6. <http://twoysoft.ru> твой софт

Самостоятельная работа 3.3

Подготовка к лабораторным работамс использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление лабораторно-практических работ, отчетов и подготовка к их защите.

*Цели:*Закрепление теоретических знаний, полученных при прослушивании лекций; подготовка к выполнению лабораторных работ и к их защите

*Задание:* Пользуясь интернет-источниками, лекционным материалом, методическими указаниями к выполнению лабораторных работ, повторить теоретический материал по соответствующим темам работ и подготовить ответы на контрольные вопросы.

Для подготовки к практическим занятиям необходимо воспользоваться методическими указаниями к выполнению лабораторно-практических работ (МУ к ЛР)

***Лабораторные работы****:*

1. Создания службы Service Desk
2. Содержание библиотек ITIL, SLA
3. Анализ работы online поддержки различных провайдеров
4. Выбор Интернет-провайдера

*Форма контроля*:

* Составление отчета к лабораторной работе и ответы на контрольные вопросы

Литература:

1. Новожилов Е.О. Компьютерные сети: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / Е.О.Новожилов, О.П.Новожилов. — 2-е издание перераб. и доп. — М. : Академия, 2013.
2. Ватаманюк А. Создание, обслуживание и администрирование сетей на 100%. СПб.: Питер, 2010.
3. [http://www.compgramotnost.ru/](http://www.compgramotnost.ru/%20kak-rabotaet-pk/periferijnye-ustrojstva-personalnogo-kompyutera)
4. <http://www.dokanet.net>
5. <http://www.xnets.ru>
6. <http://twoysoft.ru> твой софт

# Тема 1.4. Организация работы малых коллективов

Самостоятельная работа 4.1Доклад на тему "Правила монтажа телекоммуникационного оборудования"

*План:*

1. Виды оборудования на линиях связи

2.Настройка оборудования

3.Правила монтажа и виды кабелей.

4.Основные задачи телекоммуникационного оборудования.

*Порядок выполнения работы*

1. Найти, выбрать и систематизировать материал к данной теме.
2. Оформить доклад согласно требованиям

*Форма контроля*:

* защита доклада на учебном занятии

1. Олифер В. Г. , Олифер Н. А. Компьютерные сети Принципы, технологии, протоколы. 4-е издание, СПб.: Питер, 2010

2.Кузин А. В. Компьютерные сети 3-е изд, Изд.: Форум-Инфра-М, : 2011

3. [http://rpp.nashaucheba.ru/](http://rpp.nashaucheba.ru/docs/index-55942.html)

1. <http://www.dokanet.net>
2. <http://www.xnets.ru>
3. <http://twoysoft.ru> твой софт

Самостоятельная работа 4.2

Расчет вспомогательного оборудования для создания малой сети

(подготовить конспект)

*План:*

1. Малая сеть.
2. Топология сети.
3. Передача данных.
4. Телефония.
5. Плановой учет потребности в расходных материалах.

*Форма контроля*:

1. проверка конспектов;
2. заслушивание и обсуждение вопросов на занятии.

*Литература:*

1. Олифер В. Г. , Олифер Н. А. Компьютерные сети Принципы, технологии, протоколы. 4-е издание, СПб.: Питер, 2010.

1. Кузин А. В. Компьютерные сети 3-е изд, Изд.: Форум-Инфра-М,: 2011
2. [http://vtk34.narod.ru/](http://vtk34.narod.ru/suprun_kts/lekcii/tema4.htm)
3. [http://www.intuit.ru/](http://www.intuit.ru/studies/courses/1004/202/lecture/5236?page=3)
4. <http://www.dokanet.net>
5. <http://www.xnets.ru>
6. <http://twoysoft.ru> твой софт

Самостоятельная работа 4.3

Изучение технических условий на отдельные виды коммуникационного оборудования (конспект)

*План:*

1. Общие вопросы технологии
2. Использование протоколов
3. Качество обслуживания в сетях
4. Информационная безопасностьв сетях

*Форма контроля*:

1. проверка конспектов;
2. заслушивание и обсуждение вопросов на занятии.

*Литература:*

1. Олифер В. Г. , Олифер Н. А. Компьютерные сети Принципы, технологии, протоколы. 4-е издание, СПб.: Питер, 2010.

1. Кузин А. В. Компьютерные сети 3-е изд, Изд.: Форум-Инфра-М,: 2011
2. [http://vtk34.narod.ru/](http://vtk34.narod.ru/suprun_kts/lekcii/tema4.htm)
3. <http://www.dokanet.net>
4. <http://www.xnets.ru>
5. <http://twoysoft.ru> твой софт

Самостоятельная работа 4.4

Подготовка доклада на тему "Организация работы малых коллективов техподдержки "

*План:*

1. Конфликты в IT-технологиях.
2. Портфель услуг.
3. Цены предоставления услуг.
4. Виды Web-хостинга.

Порядок выполнения работы

1. Найти, выбрать и систематизировать материал к данной теме.

2. Оформить доклад согласно требованиям

Форма контроля:

• защита доклада на учебном занятии

Литература:

1. Гаевский А.Ю, Романовский В.М.. Создание Web-страниц и Web-сайтов. HTML и javascript: Учебное пособие. – М.: ТЕХНОЛОДЖИ, 2011
2. [http://www.webkursovik.ru/](http://www.webkursovik.ru/kartgotrab.asp?id=-118386)
3. <http://nsportal.ru/>
4. [http://vtk34.narod.ru/](http://vtk34.narod.ru/suprun_kts/lekcii/tema4.htm)
5. <http://www.dokanet.net>
6. <http://www.xnets.ru>
7. <http://twoysoft.ru> твой софт

Самостоятельная работа 4.5Произвести исследование типов конфликтов в организации(Веб –квест)

*Цели:*

* Сформировать навыки работы с электронными журналами и различными электронными библиотеками;
* научиться анализировать, систематизировать, составлять и оформлять выходной продукт веб-квеста в виде реферата.

*Задание*:

Исследовать конфликты в организациях различных форм собственностипо обеспечению технической поддержки сетевых сервисов.

*Порядок выполнения работы*

1. Найти в сети интернет информацию, путем перехода по гиперссылкам и самостоятельного поиска
2. Провести сравнение типов конфликтов и их основные пути возникновения
3. Оформить реферат в соответствии со всеми требованиями и сдать для проверки в установленные сроки.

*Вопросы для дополнительного рассмотрения*:

1. Виды конфликтов в IT-технологиях.
2. Способы оперативного решения проблем внутри сети.
3. Методы коллективной поддержка сети.

*Форма контроля*:

* проверка рефератов;
* заслушивание лучших рефератов на занятии;

*Интернет-ресурсы*:

1. Журнал сетевых решений LAN [Электронный ресурс]. URL:http://www.osp.ru/lan/#/home
2. Журнал о компьютерных сетях и телекоммуникационных технологиях «Сети и системы связи» [Электронный ресурс].URL:
3. <http://www.ccc.ru/>
4. [http://works.tarefer.ru/](http://works.tarefer.ru/69/100761/index.html)
5. [http://www.ref.by/refs/](http://www.ref.by/refs/67/15559/1.html)
6. <http://www.coolreferat.com/>
7. <http://www.dokanet.net>
8. <http://www.xnets.ru>
9. <http://twoysoft.ru> твой софт

# Учебно – методическое и информационное обеспечение МДК 04.01. Управление сетевыми сервисами

# Основные источники:

1. Кузин, А. В. Компьютерные сети: учебное пособие [электронная версия ]/А. В. Ку- зин. - 3-е изд., перераб. и доп .- М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2011.
2. Лукин Ю.Ф. Конфликтология: управление конфликтами [Текст]:учеб. для вузов/Ю. Ф. Лукин.-М.:Акад. Проект: Трикста,2012.-799 с.-(Gaudeamus) .- Библиогр.: с. 795-799.
3. Новожилов Е.О. Компьютерные сети: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / Е.О.Новожилов, О.П.Новожилов. — 2-е издание перераб. и доп. — М. : Академия, 2013.
4. Смелянский Р.Л. Сети ЭВМ. – М.: Академия, 2011.
5. Баскаков И.В. IP-телефония в компьютерных сетях: Учебное пособие / И.В. Баскаков, А.В. Пролетарский, С.А. Мельников, Р.А. Федотов - М.: Интернет-Университет Информационных Технологий; БИНОМ. Лаборатория знаний, 2011.
6. Горнец Н.Н. Переферийные устройства современных компьютеров. Учебное пособие для вузов. – М.: Издательство «Дрофа», 2010.
7. Кенин А. Самоучитель системного администратора. – 3-е изд., – БВХ-Петербург, 2010.
8. Кузин А. В. Компьютерные сети 3-е изд, Изд.: Форум-Инфра-М,: 2011.
9. Назаров С.В. Администрирование локальных сетей. Учебное пособие 4-е изд. – М.: Финансы и статистика, 2010.
10. Олифер В. Г. , Олифер Н. А. Компьютерные сети Принципы, технологии, протоколы. 4-е издание, СПб.: Питер, 2010.
11. Тузовский А.Ф. Проектирование интернет-приложений. Томск: Издательство Томского политехнического университета, 2010.

Дополнительные источники:

1. Березин С.В. Эффективная работа с почтовым сервисом в Outlook Express. Методическое пособие. - СПб.: Институт «Открытое общество». Санкт-Петербургское отделение,- 2010.
2. Ватаманюк А. Создание, обслуживание и администрирование сетей. СПб.: Питер, 2008.
3. Гаевский А.Ю, Романовский В.М.. Создание Web-страниц и Web-сайтов. HTML и javascript: Учебное пособие. – М.: ТЕХНОЛОДЖИ, 2011.
4. Глушаков С. В. Хачиров Т. С. Настраиваем сеть своими руками-М: ФОЛИР, 2008.
5. Михаэль Кофлер. Linux. Полное руководство. – СПб.: Питер, 2011.
6. Робачевский А.М., Немнюгин С.А., Стесик О.Л. "Операционные системы Unix. Издание 2. – БВХ-Петербург, 2011.
7. Старков В.В. Компьютерное железо: архитектура, устройство и конфигурирование. — 3-е изд., стереотип. — М.: Горячая линия – Телеком, 2010.
8. Таненбаум Э. Архитектура компьютера. – 5-е изд., — Питер, 2009.

### Интернет-ресурсы:

1. Журнал сетевых решений LAN [Электронный ресурс]. URL:http://www.osp.ru/lan/#/home
2. Журнал о компьютерных сетях и телекоммуникационных технологиях «Сети и системы связи» [Электронный ресурс].URL:
3. <http://www.ccc.ru/>
4. [http://works.tarefer.ru/](http://works.tarefer.ru/69/100761/index.html)
5. [http://www.ref.by/refs/](http://www.ref.by/refs/67/15559/1.html)
6. <http://www.coolreferat.com/>
7. <http://www.dokanet.net>
8. <http://www.xnets.ru>
9. <http://twoysoft.ru> твой софт

# Список использованной литературы

1. Георге И. В. Некоторые аспекты разработки программы самостоятельной работы учащийсяов, направленной на формирование профессиональной компетентности // Среднее профессиональное образование. – 2011. – № 3.
2. Карпова О.Л. Педагогическое содействие самообразовательной деятельности учащийсяов // Высшее образование сегодня. 2008. № 7.
3. Кузнецов И.Н. Рефераты, курсовые и дипломные работы. Методика подготовки и оформления. М., 2008
4. Курманова Э. А. Управление самостоятельной работой учащийсяов нааудиторных занятиях // Среднее профессиональное образование. – 2007.
5. Мартыненко Т.В. Методические указания по написанию учебно-исследовательских работ: докладов, рефератов, эссе, курсовых работ. Ростов н/Д., 2009.
6. Методическое пособие по организации самостоятельной работы учащийсяов / Сост. В. И. Медведева. – Смоленск: СПЭК, 2010.
7. Михайловская Т. А. Формирование самообразовательной компетенцииучащийсяов через изменение методов самостоятельной работы // Среднее профессиональное образование. – 2007. – № 3.
8. Организация самостоятельной работы учащийсяов // Саенко О. Е. Теория и практика воспитательной работы в школе / О. Е.Саенко, О. Н. Айдунова. – М: Дашков и К, 2007.
9. Основы проектирования медиаурока http://www.mediaedu.ru/modules.php?name=Pages&go=showcat&cid=5
10. По материалам сайта: http://club-edu.tambov.ru/methodic/mm/content.html

Основы педагогического дизайна и создания мультимедийных обучающих аудио/видео материалов

1. Симанов А. Мультимедиа в Интернет. http://club.onego.ru/sittings/multimedia/
2. Создание электронных образовательных ресурсов нового поколения

http://kvarks.narod.ru/quark/smolnik.htm

1. Сушков И.М., Голубых А.А. Интеллектуальная культура личности. Ростов н/Д., 2008.
2. Царев А.И. Организация личного труда учащийсяа. Ростов н/Д., 2008.
3. Шпак Е. В. Внеаудиторная деятельность учащийсяов как условие оптимизации обучения межкультурной иноязычной коммуникации // Среднее профессиональное образование. – 2010. – № 12.