

ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА И ОБУЧЕНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ИКТ

1. Цель освоения дисциплины

Сформировать систему компетенций бакалавра прикладной информатики в области технической поддержки и обучения пользователей информационным и коммуникационным технологиям для решения организационно-управленческих и аналитических задач профессиональной деятельности.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Техническая поддержка и обучение пользователей ИКТ» относится к вариативной части блока дисциплин и является дисциплиной по выбору. Для освоения дисциплины «Техническая поддержка и обучение пользователей ИКТ» обучающиеся используют знания, умения, способы деятельности и установки, сформированные в ходе изучения дисциплин «Информационные системы и технологии», «Введение в методику обучения информатике», «Инновационные формы обучения ИКТ», «Информатика в структуре современного образования», «Использование ИКТ в образовательном процессе», «Педагогика», «Проектный практикум», прохождения практики «Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности».

3. Планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями:

- способностью принимать участие во внедрении, адаптации и настройке информационных систем (ПК-10);
- способностью осуществлять презентацию информационной системы и начальное обучение пользователей (ПК-16).

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать

- основные понятия и задачи службы технической поддержки;
- методические решения в области обучения и повышения квалификации пользователей информационных систем;
- государственные стандарты подготовки и повышения квалификации кадров в области ИКТ;

уметь

- использовать методы организации и средства автоматизации службы технической поддержки;
- определять потребности обучения пользователей ИКТ, ставить цели обучения, выбирать формы и методы;
- разрабатывать программы подготовки и повышения квалификации кадров в области ИКТ;

владеть

- опытом анализа особенностей технической поддержки пользователей в информационных системах образовательных учреждений;
- опытом планирования программы обучения и анализа результатов обучения;
- опытом разработки элементов программ подготовки и повышения квалификации кадров в области ИКТ.

4. Общая трудоёмкость дисциплины и её распределение

количество зачётных единиц – 2,
общая трудоёмкость дисциплины в часах – 72 ч. (в т. ч. аудиторных часов – 40 ч., СРС – 32 ч.),
распределение по семестрам – 8,
форма и место отчётности – зачёт (8 семестр).

5. Краткое содержание дисциплины

Организация службы технической поддержки.

Служба технической поддержки в информационных системах организаций. Основные задачи, решаемые службой технической поддержки. Методология организации и средства автоматизации службы технической поддержки. Специфические особенности технической поддержки пользователей в информационных системах образовательных учреждений.

Методика обучения пользователей ИКТ.

Методические решения в области обучения и повышения квалификации пользователей информационных систем. Определение потребностей обучения пользователей ИКТ и постановка целей. Выбор форм и методов обучения. Планирование программы обучения. Анализ результатов обучения. Сертификация пользователей.

Подготовка кадров в сфере информатизации.

Государственные стандарты подготовки и повышения квалификации кадров, компетентных в области использования информационных и коммуникационных технологий для решения задач профессиональной деятельности. Программы подготовки и повышения квалификации кадров по направлениям информатики и использования информационных и коммуникационных технологий в сфере образования. Многоуровневая и непрерывная подготовка кадров информатизации образования.

6. Разработчик

Сергеев Алексей Николаевич, доктор педагогических наук, профессор кафедры информатики и методики преподавания информатики ФГБОУ ВО «ВГСПУ».