

-

08

2021

:

1
2

3,
2

108

-
-

,

01

2021

))
2

.

-

,

-

-

-

-2.	
-3.	
-	-
	-
	-
	-

-5.	

1		
2		
3		

4		
5		

6

<

<

<

<

<

- , DNS-

-pc.narod.ru/index.html.

·
·
·

8.

-
-
-

, - , - , -),

- .

Какие три обычных действия производятся при профилактическом обслуживании? (Выберите три ответа)

- Проверка и закрепление разъемов кабелей.
- Увеличение объема памяти.
- Чистка мыши и клавиатуры.
- Обновление драйверов.
- Переустановка операционной системы.
- Установка дополнительных внешних устройств.

2

В каких двух ситуациях рекомендуется попросить клиента подписать форму отказа от ответственности перед попыткой починки оборудования? (Выберите два ответа)

- Инженеру необходимо разделить ответственность с клиентом.
- Компьютер содержит важную информацию.
- Инженер не может произвести резервное копирование данных клиента.
- Информация носит конфиденциальный характер.
- Клиент не может предоставить резервную копию.

3

Каким должен быть первый шаг процесса поиска неполадок?

- Получить необходимую информацию о компьютере.
- Получить полезную информацию от клиента.
- Проверить очевидные возможные причины.
- Оценить проблему и предложить решение.
- Закрыть заказ-наряд.
- Попытаться применить стандартное решение.

4

Какой тип вопроса позволяет клиенту полностью описать проблему?

- закрытый
- открытый
- точный
- технический

5

Каким должен быть последний шаг процесса поиска и устранения неполадок?

- Получить необходимую информацию о компьютере.
 - Получить полезную информацию от клиента.
 - Проверить очевидные возможные причины.
 - Оценить проблему и предложить решение.
 - Закрыть заказ-наряд.
 - Попытаться применить стандартное решение.
-

1.

		*)
1		
2		

2.

1)

);

2)

-

2.

3.

4.

1
2)Usb-

5.

6.

7.

8.

9.

10.

11.

12.

13.

14.

2
3

15.

2
3

16.

2
3

17.

18.

7

1.

21 .
<https://urait.ru/bcode/473348>

ISBN 978-5-534-05142-1.

2.

21 .
<https://urait.ru/bcode/471159>

ISBN 978-5-9916-9043-0.

3.

534-02523-1.
4.

21 .
<https://urait.ru/bcode/469845>

ISBN 978-5-

<https://urait.ru/bcode/474545>

5.

ISBN 978-5-534-07717-9.

<https://urait.ru/bcode/474546>

ISBN 978-5-534-07718-6.

1.

5

2.

7

3.

5

4.

5.

7

6.

7

7.

8.

5.

9.

- 2014.

10.

16.

11.

17.

12.

- 2-

17.

7.3.

1.

URL: cdo.smolgu.ru

2.

-

URL: <http://urait.ru>

3.

URL: intuit.ru

4.

URL: opened.ru

5.

URL: <http://assembly-pc.narod.ru/index.html>

-

-

-

-

9.

1.

Windows

Linux.

2.

Edge.

3.

10.