МИНИСТЕРСТВО НАУКИ и высшего образования

**РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение

высшего образования

«Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого»

(ФГАОУ ВО «СПбПУ»)

Институт среднего профессионального образования

Директор ИСПО

(подпись) Р.А. Байбиков

22.10.2024

PP.RU

Руководство оператора

ЛИСТ УТВЕРЖДЕНИЯ

Электронный документ

Руководитель

(подпись) Д.В. Иванова

22.10.2024

Разработчик

(подпись) А.А. Кузнецов

22.10.2024

2024

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ и высшего образования

**РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение

высшего образования

«Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого»

(ФГАОУ ВО «СПбПУ»)

Институт среднего профессионального образования

PP.RU

Руководство оператора

Электронный

Листов 10

2024

# **Аннотация**

Данный документ предоставляет руководство оператора для работы с веб-сайтом **pp.ru**, разработанным для IT-специалистов и фрилансеров.

Программа предназначена для упрощения взаимодействия IT-специалистов. Она предоставляет возможности создания профилей, поиска партнеров по проектам и организации совместной работы. Сайт также позволяет операторам администрировать пользовательские профили, управлять заявками на сотрудничество и отвечать на обращения пользователей.

Руководство содержит назначение программы, условия ее выполнения, подробное описание процесса входа в программу, а также инструкции для выполнения основных функций оператора. Документ также включает критерии для принятия решений по одобрению или отклонению профилей и заявок, а также правила направления технических запросов. Руководство предназначено для операторов, работающих на платформе, и служит ключевым инструментом для обеспечения качественного функционирования сайта.

Год издания: 2024.

Автор: Кузнецов А.А.

**СоДержание**

[1. Назначение программы 4](#_Toc183989043)

[2. Условия выполнения программы 5](#_Toc183989044)

[2.1. Минимальный состав аппаратных средств 5](#_Toc183989045)

[2.2. Минимальный состав программных средств 5](#_Toc183989046)

[2.3. Дополнительные условия 6](#_Toc183989047)

[3. Выполнение программы 7](#_Toc183989048)

[3.1. Загрузка и запуск программы 7](#_Toc183989049)

[3.2. Функция 1: Проверка и одобрение новых профилей пользователей 7](#_Toc183989050)

[3.3. Функция 2: Проверка и отклонение новых профилей пользователей 7](#_Toc183989051)

[3.4. Функция 3: Ответы на обращения пользователей 8](#_Toc183989052)

[3.5. Завершение работы программы 8](#_Toc183989053)

[4. Сообщения оператору 9](#_Toc183989054)

[4.1. Принятие решения об одобрении или отклонении нового профиля 9](#_Toc183989055)

[4.2. Принятие решения о пути решения обращения пользователя 9](#_Toc183989056)

# **Назначение программы**

Программа pp.ru представляет собой веб-сайт, разработанный для IT-специалистов и фрилансеров, желающих развивать свои профессиональные навыки, находить партнеров для совместной работы над проектами и участвовать в создании IT-решений.

**Платформа предоставляет возможности для решения следующих задач.**

**1.1. Создание пользовательских профилей.** Пользователи могут регистрироваться на сайте, создавать личные профили, где указывают свои навыки и опыт. Сайт выступает как база данных специалистов, которая упрощает процесс поиска нужных компетенций для выполнения различных задач.

**1.2. Организация взаимодействия между пользователями.** Пользователи могут находить партнеров для работы над проектами, отправлять заявки на сотрудничество и формировать команды. Платформа позволяет взаимодействовать в рамках общего проекта, распределять задачи и обмениваться информацией.

**1.3. Поддержка начинающих специалистов.** Сайт ориентирован не только на опытных специалистов, но и на новичков, предоставляя им возможности для работы над реальными проектами в безопасной и дружелюбной среде. Таким образом создаются условия для профессионального роста за счет общения с более опытными коллегами и участия в проектной деятельности.

**Основные функции программы для операторов:**

**1.4. Проверка и модерация пользовательских профилей.** Оператор проверяет корректность и полноту данных в профилях пользователей, одобряет или отклоняет их публикацию.

**1.5. Обработка обращений пользователей.** Оператор отвечает на запросы пользователей, решает возникающие проблемы или перенаправляет их в технический отдел.

# **Условия выполнения программы**

## **Минимальный состав аппаратных средств**

**2.1.1. Клиентское устройство** — персональный компьютер, ноутбук, планшет или смартфон.Минимальная конфигурация:

* Процессор: Intel Core i3 (или эквивалент);
* Оперативная память: 4 ГБ;
* Накопитель: 100 МБ свободного места для временных файлов;
* Высокоскоростной доступ в интернет с минимальной скоростью 5 Мбит/с для стабильной работы.

**2.1.2. Серверная инфраструктура (для хостинга программы)** — сервер с поддержкой современных веб-технологий. Рекомендуемые характеристики:

* Процессор: 4 ядра, 2,5 ГГц или выше;
* Оперативная память: 64ГБ;
* Место на диске: 32ГБ (для хранения данных пользователей и логов);
* Пропускная способность сети: 100 Мбит/с.

## **2.2. Минимальный состав программных средств**

* + 1. **На клиентской стороне:**
* Веб-браузер: последняя версия Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari или Microsoft Edge;
* Операционная система: Windows 10, macOS 10.14, Android 8.0 или iOS 12.0 (или выше).
  + 1. **На серверной стороне:**
* Веб-сервер: Apache или Nginx;
* СУБД: MySQL 8.0 или PostgreSQL 12 (для хранения данных пользователей);
* Среда выполнения: PHP 8.1 или Node.js 16.

## **Дополнительные условия**

* + 1. **Права доступа:**
* Пользователь должен иметь учетную запись с необходимыми правами для выполнения действий оператора;
* Доступ к серверу должен быть ограничен для обеспечения безопасности данных.
  + 1. **Уровень подготовки пользователей:**
* Операторы должны пройти предварительный инструктаж и ознакомиться с настоящим руководством.

# **Выполнение программы**

## **3.1. Загрузка и запуск программы**

3.1.1. Запустить браузер на своем устройстве.

3.1.2. В адресной строке браузера ввести доменное имя сайта <https://pp.ru> или перейти по ссылке и нажать **«Enter».**

3.1.3. На странице входа в систему ввести свой логин и пароль, выданные владельцем сайта, и нажать **«Вход»**.

**Ожидаемый результат:** после входа открывается панель администратора, где доступны функции для работы с пользователями и контентом сайта.

## **3.2. Функция 1: Проверка и одобрение новых профилей пользователей**

* + 1. В панели администратора выбрать раздел **«Новые профили»**.
    2. Выбрать из списка новый профиль для проверки и открыть его.

3.2.3. Ознакомиться с указанной информацией, такой как навыки, квалификация, контактная информация.

3.2.4. Принять решение об одобрении профиля.

3.2.5. Нажать **«Одобрить»**.

**Ожидаемый результат:** профиль будет перемещен в раздел **«Активные профили».**

## **Функция 2: Проверка и отклонение новых профилей пользователей**

3.3.1. В панели администратора выбрать раздел «Новые пользователи».

3.3.2. Выбрать из списка новый профиль для проверки и открыть его.

3.3.3. Ознакомиться с указанной информацией, такой как навыки, квалификация, контактная информация.

3.3.4. Принять решение об отклонении профиля.

3.3.5. Нажать **«Отклонить»** и указать причину отклонения для пользователя.

**Ожидаемый результат:** профиль будет перемещен в раздел **«Отклоненные профили».**

## **Функция 3: Ответы на обращения пользователей**

3.4.1. В панели администратора выбрать раздел, где отображаются все обращения от пользователей.

3.4.2. Найти в списке новое необработанное обращение и выбрать его.

3.4.3. Прочитать текст обращения, чтобы понять проблему пользователя и определить, может ли администратор решить проблему самостоятельно или требуется вмешательство технической поддержки.

3.4.4. Принять решение о возможности решить вопрос самостоятельно или о необходимости его передачи в технический отдел.

3.4.5. Написать ответ в поле для ответа и нажать **«Отправить»**.

3.4.6. После решения вопроса отметить обращение как решенное.

**Ожидаемый результат:** обращение будет перемещено в раздел **«Решенные».**

## **Завершение работы программы**

* + 1. Закрыть вкладку браузера на которой открыт сайт.

**Ожидаемый результат:** вкладка будет закрыта, работа с сайтом завершена.

# **СообщениЯ оператору**

## **Принятие решения об одобрении или отклонении нового профиля**

Ситуация, требующая принятия решения об одобрении или отклонении нового профиля, возникает при работе с новыми профилями на сайте (см. 3.2. и 3.3.).

**Основания для одобрения профиля:**

* Профиль содержит корректную и полную информацию (указаны реальные имя, контакты, навыки, квалификация);
* Данные пользователя соответствуют требованиям сайта (нет ненормативной лексики, запрещённого контента или ложной информации, а также подозрительных ссылок).

**Основания для отклонения профиля:**

* Профиль заполнен некорректно или не полностью (отсутствует описание навыков или есть ошибки в ключевых данных);
* Выявлено несоответствие информации (указанные навыки или квалификации явно ложные);
* Профиль нарушает правила сайта (содержит оскорбления, ссылки на запрещённые ресурсы или неуместный контент).

## **Принятие решения о пути решения обращения пользователя**

Ситуация, требующая принятия решения о пути решения обращения пользователя, возникает при работе с обращениями пользователей в поддержку сайта (см. 3.4).

**Решить самостоятельно, если:**

* Обращение касается некорректных данных, которые оператор может изменить вручную (ошибка в профиле, которая легко исправляется);
* Вопрос не требует вмешательства технической команды (сброс пароля через встроенную функцию).

**Передать в технический отдел, если:**

* Обращение связано с техническими сбоями или ошибками (страницы не загружаются, функции сайта не работают);
* Пользователь сообщает о возможных уязвимостях безопасности или подозрительной активности;
* Вопрос требует изменения программного кода или базы данных (восстановление утерянных данных).

**При передаче в технический отдел обязательно указать:**

* Подробное описание проблемы;
* Данные пользователя (если требуется);
* Уже предпринятые действия.