

ГАЙД ДЛЯ СТУДЕНТОВ:

частые вопросы и правила чата
техподдержки СДО ХТУ (**Moodle**)



Чат технической поддержки

[Прямая ссылка на чат](#)

The Moodle logo, featuring a black graduation cap above the word "moodle" in orange lowercase letters. The logo is positioned on a large white cloud. A white ladder extends from the bottom of the cloud towards the top right of the page. In the background, there are several other white clouds of different sizes and a large red circular shape on the right side.

moodle

1. КУДА ОБРАЩАТЬСЯ: ШПАРГАЛКА

Вопрос

Куда идти

Справка об обучении, для военкомата, список задолженностей

Почта деканата:

[Факультет информационных и коммуникационных технологий](#)

E-mail: fikt_khtu@mail.ru

[Факультет инженерии и транспорта](#)

E-mail: fakultet.inzheneriiitransporta@mail.ru

[Факультет экономики, управления и права](#)

E-mail: ekonom.upravlin@yandex.ru

[Факультет промышленных и сервисных технологий](#)

E-mail: dekanat.ftid@mail.ru

Перевод / отчисление

Почта деканата

Нет дисциплин, прошлогодние дисциплины, не крепится задание, не открылся тест, оценки, дедлайн, преподаватель не отвечает

Преподаватель или кафедра

Потеряли логин/пароль, не входит в Moodle, ошибка «Учётные данные неверны», не приходит письмо для сброса пароля

Техподдержка СДО – **этот чат**

Вопрос по стипендии

Бухгалтерия

Как узнать куратора

Учебная группа, лаборант, телефон

Приёмная комиссия

khtu.priem.com@yandex.ru

Чат-бот:

https://max.ru/ktu_abiturient_bot

Горячая линия: +7 (990) 248-95-00, +7 (990) 248-94-94

Политехнический Колледж

Директор колледжа:

Завольская Галина Николаевна

+7 (990) 248-95-11

Контакты Политехнического колледжа ХТУ(приемная):

Электронная почта: college.htu@yandex.ru

Телефон колледжа: +7(990)278-64-35

2. ВХОД В MOODLE

- Официальная ссылка: <https://lms.ktuniver.ru>
- Логин и пароль — те же, что выдавали на экзаменах / в личном кабинете.
- Не скачивайте Moodle из интернета. Мобильное приложение — только по кнопке внизу сайта.

Если не входит:

- проверьте ссылку;
- проверьте раскладку и Caps Lock;
- очистите кэш и куки;
- попробуйте другой браузер, устройство или сеть.

Если пишет «Учётные данные неверны»:

- возможно, пароль изменён или почта в личном кабинете устарела;
- напишите в техподдержку: ФИО, группа, специальность, актуальная почта, скрин ошибки.

Авторизация

Неверный логин или пароль.

Логин

Пароль

☐ Запомнить меня на этом компьютере

Войти

[Забыли свой пароль?](#)



Пароли в чате не выдаются. Даже если очень вежливо попросить.

3. ЗАДАНИЯ, ФАЙЛЫ И ДИСЦИПЛИНЫ

Фото/файл не грузится:

- проверьте формат и размер;
- допустимые форматы задаёт преподаватель в настройках дисциплины;

❗ Если не помогло — скрин и вопрос преподавателю.

Нет дисциплин:

- скорее всего, преподаватели ещё не добавили;
- ждать или уточнять у преподавателя/кафедры.

Не крепится ответ, не открывается тест:

- сначала преподаватель;
- если это технический сбой платформы — техподдержка.

❗ «Не видно заданий» — это не к техподдержке, а к преподавателю.

ГРАФИК ТЕХПОДДЕРЖКИ И ГЕНЕРАТОР

Техподдержка СДО:

• ПН–ЧТ: 9:00–18:00

• ПТ: 9:00–16:45

- В выходные техподдержка **отдыхает**. Написали в субботу — ответ придёт в понедельник.
- В регионе сложная ситуация с электроснабжением. СДО работает на генераторе в рабочее время. После 18:00 генератор отключают — **Moodle может быть недоступен или работать нестабильно**.
- В дни вступительных испытаний возможен особый график: СДО может работать с 8:00 до 22:00.

❗ Просьба не заваливать чат возмущениями — это не ускорит восстановление.

5. КАК ПРАВИЛЬНО ПИСАТЬ В ТЕХПОДДЕРЖКУ

Чтобы вам быстрее помогли, пишите так:

ФИО, группа, специальность, email.

Что делаю: захожу по ссылке <https://lms.ktuniver.ru>, ввожу логин и пароль.

Что вижу: «Учётные данные неверны».

Скрин прилагаю.



Не надо: «У меня всё сломалось», «Срочно», «Почему никто не отвечает», капсом.



Надо: чётко, по делу, со скрином

6. ГЛАВНЫЕ ПРАВИЛА ЧАТА

- Возник вопрос — сначала поищите ответ в чате.
- Если тишина — либо все спят, либо вопрос уникальный.
- В выходные техподдержка не работает. Ответ — в понедельник.
- Проблемы с дисциплинами, оценками, тестами, дедлайнами — не к техподдержке, а к преподавателю/кафедре.
- Вход в СДО — к техподдержке. Внешний вид курса — не к техподдержке.
- Пишите чётко: ФИО, группа, проблема, что видите на экране.
- Уважайте друг друга. Без капса и паники.
- Техподдержка на вашей стороне. Но ей тоже иногда нужно поспать.

7. БЫСТРАЯ ПАМЯТКА «ЕСЛИ...»

- **Не могу войти в Moodle** → проверь ссылку, кэш, браузер → напиши в техподдержку.
- **Забыл пароль** → техподдержка. В чате пароль не дадут.
- **Нет дисциплины** → преподаватель.
- **Не грузится файл** → формат/размер → преподаватель.
- **Стипендия** → бухгалтерия.
- **Справка / военкомат / задолженности** → деканат.
- **Куратор** → группа, лаборант, колледж: +7 990 248-95-11.