Автономная некоммерческая организация

дополнительного профессионального образования

«Учебный центр Лидер»

|  |
| --- |
| УТВЕРЖДАЮ: |
| Директор АНО ДПО «Учебный центр Лидер» |
|  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_В.С. Долгих  « \_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_ г. |

**ОСНОВНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ**

**программа профессиональной подготовки по**

**профессиям рабочих, должностям служащих**

**Профессия: 20062 «Администратор»**

**Вид обучения: профессиональное обучение**

**Срок обучения: 112 уч. часов**

**Форма обучения: онлайн-обучение**

г. Челябинск

1. **Пояснительная записка**

Образовательная программа профессионального обучения предназначена для профессиональной подготовки по профессии 20062 «Администратор» и представляет собой комплект документов, разработанный и утвержденный АНО ДПО «Учебный центр Лидер».

В содержание программы профессиональной подготовки по профессии 20062 «Администратор» входит: пояснительная записка; нормативная база реализации программы; область применения программы; цели реализации программы; форма и трудоемкость (сроки) обучения; планируемые результаты обучения; документ, выдаваемый по результатам освоения программы; учебный план; календарный учебный график; программы учебных дисциплин; организационно-педагогические условия реализации программы; контроль и оценка результатов освоения программы; примерный перечень вопросов и тестовых заданий для промежуточного и итогового контроля; информационное обеспечение.

Учебный план содержит перечень учебных дисциплин с указанием времени, отводимого на освоение учебных предметов, включая время, отводимое на теоретические и практические занятия. Рабочие программы учебных дисциплин раскрывают последовательность изучения разделов и тем, а также распределение учебных часов по разделам и темам.

Для отслеживания результативности полученных знаний после изучения каждого учебного предмета проводится промежуточная аттестация в форме зачета за счет часов, отведенных на освоение соответствующего предмета. Материалы, определяющие содержание проведения промежуточных аттестаций, находятся в разделе «примерный перечень вопросов и тестовых заданий для промежуточного и итогового контроля».

Продолжительность обучения по курсу профессиональной подготовки по профессии 20062 «Администратор» определяется образовательным учреждением с учетом целей и задач обучения, сложности изучаемого материала. Количество часов, отводимых на изучение отдельных тем, последовательность их изучения в случае необходимости можно изменять в пределах общего количества учебного времени. Последовательность изучения разделов и тем учебных предметов определяется организацией, осуществляющей образовательную деятельность.

Рабочая программа производственной практики составлена так, чтобы по ней можно было обучать рабочих данной профессии непосредственно на рабочем месте в процессе выполнения ими различных производственных заданий. В конце практического обучения заполняется Аттестационный лист по практической подготовке, который является основным документом, подтверждающим прохождение данного вида обучения. Результаты производственного обучения фиксируются в Дневнике производственной практики, который ведется в процессе практического обучения и заверяется руководителем и наставником профильной организации. Квалификационная (пробная) работа проводится за счет времени, отведенного на производственную практику.

Программы теоретического и практического обучения необходимо систематически дополнять материалом с учетом требований нормативных документов. Базой для реализации теоретического обучения является наличие учебных кабинетов, оборудованных посадочными местами по количеству слушателей, рабочим местом преподавателя, персональным компьютером, комплектом учебно-методической документации, магнитно-маркерной доской, мультимедийным проектором, экраном и принтером.

Программа предусматривает достаточный для формирования, закрепления и развития практических навыков и компетенций объем практики.

Итоговая аттестация в форме квалификационного экзамена проводится квалификационной комиссией (руководители и штатные преподаватели) в составе не менее трех человек.

К концу обучения каждый слушатель должен обладать профессиональными компетенциями, уметь выполнять работы, предусмотренные квалификационной характеристикой. По окончании обучения лицам, освоившим данную образовательную программу профессиональной подготовки и успешно сдавшим квалификационный экзамен, выдаются документы установленного образца.

**Должностные обязанности администратора.** Осуществляет работу по эффективному и культурному обслуживанию посетителей, созданию для них комфортных условий. Обеспечивает контроль за сохранностью материальных ценностей. Консультирует посетителей по вопросам, касающимся оказываемых услуг. Принимает меры по предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций. Рассматривает претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием посетителей, проводит необходимые организационно-технические мероприятия. Осуществляет контроль за соответствующим оформлением помещений, следит за размещением, обновлением и состоянием рекламы внутри помещения и на здании. Обеспечивает чистоту и порядок в помещении и на прилегающей к нему или зданию территории. Контролирует соблюдение подчиненными работниками трудовой и производственной дисциплины, правил и норм охраны труда, требований производственной санитарии и гигиены. Информирует руководство об имеющихся недостатках в обслуживании посетителей, принимаемых мерах по их ликвидации. Обеспечивает исполнение работниками указаний руководства предприятия, учреждения, организации.

**Должен знать:** постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих органов, касающиеся работы предприятия, учреждения, организации; структуру управления, права и обязанности работников и режим их работы; правила и методы организации обслуживания посетителей; виды оказываемых услуг; основы экономики, организации труда и управления; основы маркетинга и организации рекламы; планировку и порядок оформления помещений и витрин; основы эстетики и социальной психологии; законодательство о труде; правила внутреннего трудового распорядка; правила и нормы охраны труда.

1. **Нормативная основа программы**

Образовательная программа профессионального обучения (подготовки) по профессии 20062 «Администратор» разработана на основе:

* Федерального Закона №273-ФЗ от 29.12.2012 года (ред. от 28.02.2025) «Об образовании в Российской Федерации»;
* «Методических рекомендаций по разработке основных профессиональных образовательных программ и дополнительных профессиональных программ с учетом соответствующих профессиональных стандартов» (утв. Минобрнауки России 22.01.2015 № ДЛ-1/05вн);
* Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и других служащих (ЕКС), 2024 г. Разделы *«*Общеотраслевые квалификационные характеристики должностей работников, занятых на предприятиях, в учреждениях и организациях*»* и *«*Квалификационные характеристики должностей работников, занятых в научно-исследовательских учреждениях, конструкторских, технологических, проектных и изыскательских организациях*»,* утвержденные Постановлением Минтруда РФ от 21.08.1998 № 37;
* Приказа от 14 июля 2023 г. № 534 «Об утверждении перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»;
* [Приказа Министерства образования и науки РФ от 26 августа 2020 г. № 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения»;](http://ivo.garant.ru/document?id=70282976&sub=0)

# [Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 15 июня 2020 г. N 333н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией».](http://ivo.garant.ru/document/redirect/74385595/0)

1. **Область применения программы**

Настоящая программа предназначена для подготовки обучающихся по профессии 20062 «Администратор» из числа незанятого и занятого населения.

**Требования к уровню подготовки слушателя.** К освоению программы профессионального обучения допускаются лица, имеющие среднее (полное) общее образование, достигшие возраста 18 лет. Для освоения программы у слушателя курса требуется наличие базовой подготовки по использованию персонального компьютера на уровне пользователя - основные приемы работы с текстом, файлами и папками в приложениях Windows, навыки и умения работы в информационно-коммуникационной сети «Интернет», в том числе использование сервисов электронной почты.

Поступающие для обучения не должны иметь медицинских ограничений, регламентированных Перечнем медицинских противопоказаний Министерства здравоохранения Российской Федерации.

1. **Цели реализации программы**

Программа профессионального обучения по профессии 20062 «Администратор» направлена на получение компетенции, необходимой для выполнения нового вида профессиональной деятельности, приобретение новой квалификации в области организационного обеспечения деятельности организации.

Программа включает объем учебного материала, необходимый для приобретения знаний, умений и навыков, лежащих в основе трудовых функций профстандарта 07.002 Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией. Образовательная программа содержит материал, требуемый для качественного обучения различной длительности, направленности, глубины изложения (в зависимости от категории обучаемых, характера производственной деятельности их работодателя(ей), других объективных требований к курсу обучения. Теоретическое обучение проводится по очной форме обучения и может включать самостоятельное обучение.

1. **Форма и трудоемкость (сроки) обучения**

Обучение проводится в электронной форме (онлайн-обучение). Срок освоения программы – 112 уч. часов, в том числе: теоретических занятий - 78 уч. часов; практических занятий – 34 уч. часа.

Для всех видов занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут.

Содержание модулей может быть дополнено (скорректировано) на усмотрение обучающей организации, с учетом запросов слушателей, работодателей и требований современного рынка труда. Обучение проводится на государственном языке Российской Федерации.

1. **Планируемые результаты обучения**

Планируемые результаты освоения программы определяются требованиями Профессионального стандарта 07.002 Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией (утв. [Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 15 июня 2020 г. № 333н)](http://ivo.garant.ru/document/redirect/71318916/0) и в частности следующими обобщенными трудовыми функциями:

А. Организационное обеспечение деятельности организации, которая раскрывается такими трудовыми функциями, как:

А/01.3. Прием и распределение телефонных звонков организации

А/02.3. Организация работы с посетителями организации

А/03.3. Выполнение координирующих и обеспечивающих функций

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Трудовая функция | Должен знать | Должен уметь |
| А/01.3. Прием и распределение телефонных звонков организации | 1. Функции, задачи, структура организации, ее связи 2. Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации 3. Этика делового общения 4. Правила речевого этикета 5. Требования охраны труда 6. Правила защиты конфиденциальной служебной информации | 1. Использовать средства коммуникационной оргтехники для получения и передачи информации 2. Устанавливать контакт с собеседником, поддерживать и развивать деловую беседу в процессе телефонных переговоров 3. Сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия 4. Соблюдать служебный этикет |
| А/02.3. Организация работы с посетителями организации | 1. Правила организации приема посетителей 2. Правила делового общения 3. Структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами 4. Правила организации приемов в офисе 5. Правила сервировки чайного (кофейного) стола 6. Этика делового общения 7. Правила речевого этикета 8. Требования охраны труда 9. Правила защиты конфиденциальной служебной информации | 1. Общаться с посетителями 2. Использовать установленные правила и процедуры коммуникации внутри организации 3. Создавать положительный имидж организации 4. Принимать меры по разрешению конфликтных ситуаций 5. Применять информационно-коммуникационные технологии 6. Обеспечивать конфиденциальность информации 7. Вести учетные формы, использовать их для работы |
| А/03.3. Выполнение координирующих и обеспечивающих функций | 1. Правила речевого этикета 2. Этика делового общения 3. Требования охраны труда 4. Правила защиты конфиденциальной служебной информации 5. Структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами | 1. Составлять и вести учетные документы 2. Применять средства коммуникации для передачи поручений руководителя и сотрудников организации 3. Применять современные средства сбора, обработки и передачи информации |

1. **Документ, выдаваемый по результатам освоения программы**

Слушателям, успешно освоившим программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдается документ установленного образца: свидетельство о получении профессии рабочего, должности служащего с присвоением квалификации «Администратор».

1. **Учебный план**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Раздел, предмет** | **Всего** | **В том числе** | | **Форма контроля** |
| **Теория** | **Практика** |
| **1** | **Основы организации сферы услуг** | | | | |
| 1.1 | Классификация организаций | 4 | 4 | 0 |  |
| 1.2 | Корпоративная культура организации | 6 | 2 | 4 |  |
| 1.3 | Коммуникационный процесс в организации | 8 | 4 | 4 |  |
| 1.4 | Правовые основы профессиональной деятельности администратора | 4 | 4 | 0 |  |
| **Итого:** | | **22** | **14** | **8** | **зачет** |
| **2** | **Профессиональная деятельность Администратора** | | | | |
| 2.1 | Основы делового общения | 10 | 6 | 4 |  |
| 2.2 | Имидж современного администратора | 10 | 6 | 4 |  |
| 2.3 | Психология общения с клиентами | 10 | 6 | 4 |  |
| 2.4 | Особенности ведения телефонных переговоров | 4 | 4 | 0 |  |
| 2.5 | Техники современных продаж | 8 | 4 | 4 |  |
| 2.6 | Управление конфликтом в профессиональной деятельности | 8 | 4 | 4 |  |
| 2.7 | Основы офисного гостеприимства | 4 | 4 | 0 |  |
| 2.8 | Финансовая дисциплина | 4 | 4 | 0 |  |
| 2.9 | Основы документооборота. Ведение учетно-контрольной документации. | 6 | 6 | 0 |  |
| **Итого:** | | **64** | **44** | **20** | **зачет** |
| **3** | **Основы безопасности в организации** | | | | |
| 3.1 | Особенности работы с офисной техникой | 6 | 4 | 2 |  |
| 3.2 | Работа с персональными данными | 8 | 4 | 4 |  |
| 3.3 | Пожарная безопасность в организации | 4 | 4 | 0 |  |
| 3.4 | Основы охраны труда. Правила оказания первой помощи. | 4 | 4 | 0 |  |
| **Итого:** | | **22** | **16** | **6** | **зачет** |
| **Итоговая аттестация** | | **4** | **4** | **0** | **зачет** |
| **Всего по программе:** | | **112** | **78** | **34** |  |

**Содержание программы**

Программа профессионального обучения 20062 «Администратор» представлена дисциплинами:

* «Основы организации сферы услуг» (22 уч. часа)
* «Профессиональная деятельность Администратора» (64 уч. часа)
* «Основы безопасности в организации» (22 уч. часа)
* Итоговая аттестация (4 уч. часа).

Профессиональное обучение по профессии «Администратор» завершается квалификационным экзаменом в форме теста. Квалификационный экзамен (тест) включает в себя проверку теоретических знаний в пределах квалификационных требований, указанных в профессиональном стандарте по профессии «Администратор».

КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК программы профессионального обучения «Администратор»

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Дисциплина** | **Уч. часы** | **Дни проведения занятий** | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 1 | Основы организации сферы услуг | 22 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | Профессиональная деятельность администратора | 64 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | Основы безопасности в организации | 22 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Итоговая аттестация | 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Итого: | 112 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |