

Автономная некоммерческая организация
дополнительного профессионального образования
«Учебный центр Лидер»

УТВЕРЖДАЮ:

Директор АНО ДПО «Учебный центр
Лидер»


« 27 » сентября 2026 г.

В.А. Долгих



**ОСНОВНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ**
программа профессиональной подготовки по
профессиям рабочих, должностям служащих

Профессия: 20062 «Администратор»

Срок обучения: 144 уч. часа

Форма обучения: очная/онлайн

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. Информировывает 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.

2 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 08.03.2026) «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 «Общепрофессиональные 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»;
- 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».

3 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.

4 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.

5 Форма и трудоемкость (сроки) обучения

Обучение проводится в очной/онлайн форме. Срок освоения программы – 144 уч. часа, в том числе: теоретических занятий - 82 уч. часа; практических занятий – 62 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.

6 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) 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	<ol style="list-style-type: none"> 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 	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1 Правила организации приема посетителей 2 Правила делового общения 3 Структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами 	<ol style="list-style-type: none"> 1 Общаться с посетителями 2 Использовать установленные правила и процедуры коммуникации внутри организации 3 Создавать положительный имидж

	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	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

7 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».

8 Учебный план

№ п/п	Раздел, предмет	Всего	В том числе		Форма контроля
			Теория	Практика	
1	Основы организации деятельности офиса				
1.1	Классификация организаций	4	4	0	
1.2	Корпоративная культура	4	2	2	
1.3	Коммуникационный процесс в организации	6	4	2	
1.4	Правовые основы профессиональной деятельности администратора	4	4	0	
	Итого:	18	14	4	зачет

2	Профессиональная деятельность администратора				
2.1	Основы делового общения	8	6	2	
2.2	Имидж современного сотрудника	8	6	2	
2.3	Психология общения с клиентами	8	6	2	
2.4	Техника ведения телефонных переговоров	4	4	0	
2.5	Современные техники продаж	6	4	2	
2.6	Управление конфликтом в профессиональной деятельности	6	4	2	
2.7	Основы офисного гостеприимства	4	4	0	
2.8	Основы финансовой деятельности	4	4	0	
2.9	Основы документооборота. Ведение учетно-контрольной документации.	6	6	0	
Итого:		54	44	10	зачет
3	Основы безопасности в организации				
3.1	Особенности работы с офисной техникой	6	4	2	
3.2	Работа с персональными данными (ПДн)	6	4	2	
3.3	Пожарная безопасность в организации	4	4	0	
3.4	Основы охраны труда. Правила оказания первой помощи.	4	4	0	
Итого:		20	16	4	зачет
4	Практическое обучение				
4.1	Введение в профессию	2	2	0	
4.2	Инструктаж по охране труда	2	2	0	
4.3	Нормативно-правовое обеспечение деятельности администратора (секретарской деятельности)	4	0	4	
4.4	Документационное обеспечение управления	4	0	4	
4.5	Организационное обеспечение управления	4	0	4	
4.6	Конфиденциальное делопроизводство и защита информации	4	0	4	
4.7	Информационные компьютерные технологии и технические средства управления	4	0	4	
4.8	Профессиональная этика и деловой этикет секретаря-администратора	4	0	4	
	Самостоятельная работа по профессии «Администратор»	16	0	16	зачет

10 Организационно-педагогические условия реализации программы

- 10.1 Образовательный процесс осуществляется на основе образовательной программы, разрабатываемой обучающей организацией самостоятельно.
- 10.2 Основной формой обучения является очная/онлайн форма. Срок освоения программы – 144 уч. часа. Для всех видов занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут. Обучение проводится на государственном языке Российской Федерации.
- 10.3 Тематика и часовая нагрузка образовательной программы может подлежать корректировке в зависимости от условий реализации программы, требований рынка труда.
- 10.4 Требования к кадровому обеспечению учебного процесса: преподаватели должны иметь высшее образование или среднее профессиональное образование по направлению подготовки «Образование и педагогика» или в области, соответствующей преподаваемому предмету, без предъявления требований к стажу работы либо высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование и дополнительное профессиональное образование по направлению деятельности в образовательном учреждении без предъявления требований к стажу работы.
- 10.5 В процессе освоения учебного материала рекомендовано к применению:

№ п/п	Наименование	Кол-во
1	Доска магнитная	1
2	TV панель	1
3	Проектор	1
4	Экран рулонный для проектора	1
5	ПК	1
6	Ноутбук	1
7	Интернет	1
8	МФУ	1
9	Учебные парты, стулья	10
10	Стол преподавателя	1

11 Организационно-педагогические условия реализации программы

- 11.1 Образовательный процесс осуществляется на основе образовательной программы, разрабатываемой обучающей организацией самостоятельно.

- 11.2 Основной формой обучения является очная форма. Срок освоения программы – 144 уч. часа. Для всех видов занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут. Обучение проводится на государственном языке Российской Федерации.
- 11.3 Тематика и часовая нагрузка образовательной программы может подлежать корректировке в зависимости от условий реализации программы, требований рынка труда.
- 11.4 Требования к кадровому обеспечению учебного процесса: преподаватели должны иметь высшее образование или среднее профессиональное образование по направлению подготовки «Образование и педагогика» или в области, соответствующей преподаваемому предмету, без предъявления требований к стажу работы либо высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование и дополнительное профессиональное образование по направлению деятельности в образовательном учреждении без предъявления требований к стажу работы.
- 11.5 В процессе освоения учебного материала рекомендовано к применению:

№ п/п	Наименование	Кол-во
1	Доска магнитная	1
2	TV панель	1
3	Проектор	1
4	Экран рулонный для проектора	1
5	ПК	1
6	Ноутбук	1
7	Интернет	1
8	МФУ	1
9	Учебные парты, стулья	10
10	Стол преподавателя	1

12 Контроль и оценка результатов освоения программы

В ходе реализации подготовки по программе профессионального обучения (переподготовки) обеспечивается организация и проведение текущего контроля и итоговой аттестации.

Текущий контроль проводится преподавателями в процессе обучения. Промежуточная аттестация для всех учебных дисциплин по результатам их освоения проводится в обязательном порядке в форме зачета/дифференцированного зачета. Успешное прохождение промежуточных зачетов является залогом успешной сдачи итогового тестирования.

Фонды оценочных средств для аттестации по дисциплинам и междисциплинарным курсам

разработаны и утверждены обучающей организацией самостоятельно.

К итоговой аттестации допускаются обучающиеся, выполнившие требования, предусмотренные программой, и успешно прошедшие все аттестационные испытания, предусмотренные программами учебных дисциплин.

Квалификационный экзамен проводится для определения соответствия полученных знаний, умений и навыков программе профессионального обучения. Квалификационный экзамен включает в себя проверку теоретических и практических знаний в пределах квалификационных требований, указанных в квалификационных справочниках.

Слушателям, успешно прошедшим соответствующее обучение в полном объеме и аттестацию, образовательным учреждением выдаются документы установленного образца.

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и итоговой аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно