

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Департамент освіти і науки
Закарпатської обласної державної адміністрації
Вище професійне училище № 3 м. Мукачево
(назва ЗП(ПТ)О)

Погоджено

Директор НП «ПРОКК»

Володимир КОБАЛЬ

«29» серпня 2021 р.



**ЗБІРНИК
ОСВІТНІХ ПРОГРАМ**

Професія: 4222 Адміністратор

Кваліфікація: адміністратор

2021 р.

РОЗГЛЯНУТО

на засіданні методичної комісії викладачів і майстрів виробничого навчання професій секретар керівника (організації, підприємства, установи), оператор з обробки інформації та програмного забезпечення, адміністратор
Протокол № 1 від 31.08.2021

ПОГОДЖЕНО

Директор ПП «ПРОКК» Володимир КОБАЛЬ
« 31 » 2021 р.



СХВАЛЕНО

Педагогічною радою Вищого професійного училища № 3 м. Мукачево протокол № 1 від 31.08.2021
Освітньо-професійна програма введена в дію з 01.09.2021

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор Мирослава ГАЗДИК
« 31 » 2021 р.



Освітня програма за
затвердженням наказом Міністерства освіти і науки України від «11» травня 2019 р. № 648

Професія: 4222 Адміністратор

Вимоги до особи, що здобуватиме освіту: повна загальна середня освіта

Кваліфікація випускника: Адміністратор

Загальний фонд навчального часу: 891 годин (враховується час, відведений на консультації)

№ з/п	Освітні компоненти (навчальні предмети) за видами підготовки	Загальний обсяг навчального навантаження	ЛПР у тому числі	Обсяг часу за модулями																					
				ЗПК		АДМ-1.1		АДМ-1.2		АДМ-1.3		АДМ-2.1		АДМ-2.2		АДМ-2.3		АДМ-3.1		АДМ-3.2		АДМ-4.1		АДМ-4.2	
				усього	із них ЛПР	усього	із них ЛПР	усього	із них ЛПР	усього	із них ЛПР	усього	із них ЛПР	усього	із них ЛПР	усього	із них ЛПР	усього	із них ЛПР	усього	із них ЛПР	усього	із них ЛПР	усього	із них ЛПР
1.	Загальнопрофесійна підготовка	105	9	105																					
1.1	Основи трудового законодавства	8		8																					
1.2	Основи ринкової економіки та підприємництва	8		8																					
1.3	Інформаційні технології	8	5	8	5																				
1.4	Охорона праці	30		30																					
1.5	Основи використання оргтехніки	11	4	11	4																				
1.6	Основи ділової іноземної мови	30		30																					
1.7	Основи професійної етики	10		10																					
2	Професійно-теоретична підготовка	185	40	12	2	12	4	23	2	20	12	19	4	19	4	17	2	16		19	6	10		18	4
2.1	Основи фахової термінології та ділового мовлення	30	8	12	2	5	2					6	2	5	2	2									
2.2	Обслуговування відвідувачів на підприємстві, в установі, організації	30	4			7	2	23	2																
2.3	ІК забезпечення обслуговування	20	12							20	12														
2.4	Документаційне забезпечення управління	42	6									13	2	14	2	15	2								
2.5	Планування, організація і технологія управління персоналом підприємства	35	6															16		19	6				

2.6	Основи маркетингу	28	4																		10		18	4
3.	Професійно-практична підготовка	564				59	59	79	52	52	52	66	39	40	66									
3.1	Виробниче навчання	192				18	18	24	18	18	18	24	18	12	24									
3.2	Виробнича практика	372				41	41	55	34	34	34	42	21	28	42									
4.	Кваліфікаційна пробна робота	7																						
5.	Консультації	30																						
6.	Державна кваліфікаційна атестація	7																						
7.	Загальний обсяг навчального часу (без п.4,5)	861																						

ЗАТВЕРДЖУЮ
Заступник директора з НВР

_____ 20__ р.

**Робоча навчальна програма
з предмета «Основи трудового законодавства»**

Професія: **4222 адміністратор**

Кваліфікація: **адміністратор**

<i>Код ком-тей/ № з/п</i>	<i>Назва модуля, компетентності/ Тема програми</i>	<i>Кількість годин</i>	
		<i>усього</i>	<i>з них на ЛПР</i>
	Загальнопрофесійний блок		
ЗПК.1	Оволодіння основами трудового законодавства		
1	Основні трудові права та обов'язки працівників, норми трудового законодавства.	2	
2	Положення, зміст, форми та строки укладання трудового договору.	2	
3	Соціальні гарантії та чинний соціальний захист на підприємстві.	1	
4	Підстави припинення трудового договору.	1	
5	Щорічні та додаткові відпустки. <i>Контроль якості знань</i>	2	
	Усього	8	

ЗПК.1 Оволодіння основами трудового законодавства

Тема 1. Основні трудові права та обов'язки працівників, норми трудового законодавства

Конституція України про права і свободи людини і громадянина. Основні трудові права та обов'язки працівників. Особливості регулювання праці деяких категорій працівників.

Тема 2. Положення, зміст, форми та строки укладання трудового договору.

Трудовий договір, його зміст і форми. Терміни трудового договору. Випробні терміни при прийнятті на роботу. Переведення на іншу роботу. Колективний договір.

Тема 3. Соціальні гарантії та чинний соціальний захист на підприємстві.

Гарантії забезпечення права на працю звільненим працівникам. Порядок їх звільнення.

Тема 4. Підстави припинення трудового договору.

Підстави припинення трудового договору. Розірвання трудового договору з ініціативи працівника, власника або уповноваженого ним органу, за вимогами профспілкового органу.

Тема 5. Щорічні та додаткові відпустки.

Право громадян на відпочинок. Види робочого часу, зумовлені його тривалістю. Підсумковий облік робочого часу. Щорічні та додаткові відпустки, порядок їх надання. Пільги для працівників, які поєднують роботу з навчанням. *Контроль якості знань*

Викладач _____

Обговорено на засіданні методичної комісії
педагогічних працівників _____

Протокол № ____ від ____ 20__ р.

ЗАТВЕРДЖУЮ
Заступник директора з НВР

_____ 20__ р.

**Робоча навчальна програма
з предмета «Основи галузевої економіки і підприємництва»**

Професія: **4222 адміністратор**

Кваліфікація: **адміністратор**

Код ком- тей/ № з/п	Назва модуля, компетентності/ Тема програми	Кількість годин	
		Усього	З них на ЛПР
ЗПК.2	<i>Оволодіння основами галузевої економіки та підприємництва</i>		
1	Основи підприємницької діяльності	6	
2	Заробітна плата	2	
	Усього	8	

ЗПК.2 Оволодіння основами галузевої економіки та підприємництва

Тема 1. Основи підприємницької діяльності

Основні законодавчі та нормативні акти про організацію підприємств та підприємницької діяльності в Україні.

Поняття «підприємство», «галузь». Загальна характеристика підприємств, їх форми і види.

Основні аспекти та етапи створення підприємства та оформлення підприємницької діяльності.

Функції та структура управління підприємства.

Класифікація персоналу і принципи продуктивності праці.

Тема 2. Заробітна плата

Економічний зміст заробітної плати та форми стимулювання праці на підприємствах.

Викладач _____

Обговорено на засіданні методичної комісії
педагогічних працівників _____

Протокол № ____ від ____ 20__ р.

_____ 20__ р.

**Робоча навчальна програма
з предмета «Інформаційні технології»**

Професія: **4222 Адміністратор**

Кваліфікація: **адміністратор**

Код ком-тей/ № з/п	Назва компетентності/ Тема програми	Кількість годин	
		усього	з них на ЛПР
Загальнопрофесійний блок			
ЗПК.3	Оволодіння основами інформаційних технологій		
1	Інформація та інформаційні технології	1	-
2	Програмні засоби ПК. Комп'ютерні технології	5	4
3	Мережеві системи та сервіси. Контроль якості знань	2	1
	Усього	8	5

ЗПК.3. Оволодіння основами інформаційних технологій

Тема 1. Інформація та інформаційні технології

Зміст та завдання предмета. Інформація та інформаційні процеси. Історія та перспективи розвитку комп'ютерної техніки.

Тема 2. Програмні засоби ПК. Комп'ютерні технології

Системи опрацювання текстів та графічної інформації, їх класифікація, призначення, основні функції. Програми для створення текстових і графічних документів. Стили оформлення та подання інформації. Розробка фірмового стилю. Видавничі системи. Програма для створення публікацій. Мультимедійні технології. Комп'ютерні презентації. Використання Microsoft Excel. Створення і обробка електронних таблиць. Форматування даних, клітинок і діапазонів клітинок. Використання найпростіших формул. Призначення й використання основ функцій табличного процесора.

Лабораторно-практична робота № 1 (1 год.) Створення текстових документів в програмі MS Word. Робота з таблицями в текстових документах.

Лабораторно-практична робота №2 (1 год.) Створення графічних документів. Розробка фірмового стилю.

Лабораторно-практична робота №3 (1 год.) Створення презентації на тему: «Моя майбутня професія».

Лабораторно-практична робота № 4 (1 год.) Створення візитівок у програмі MS Publisher. Створення буклету з рекламою професії.

Тема 3. Мережеві системи та сервіси

Основи мережевих систем. Мережі на основі ПК. Локальні, корпоративні і глобальні мережі. Загальні відомості про Інтернет. Основні послуги Інтернет: гіпертекстові сторінки, електронна пошта, телеконференції, файлові архіви, інтерактивне спілкування. Види та основні можливості програмного забезпечення для роботи в глобальній мережі. Основні мережні сервіси. Програми-браузери. *Контроль якості знань*

Лабораторно-практична робота № 5 (1 год.) Пошук інформації в мережі Інтернет. Використання електронної пошти. Реєстрація на поштовому сервері.

Викладач _____

Обговорено на засіданні методичної комісії
педагогічних працівників _____

Протокол № ____ від ____ 20__ р.

ЗАТВЕРДЖУЮ
Заступник директора з НВР

_____ 20__ р.

Робоча навчальна програма з предмета «Оорона праці»

Професія: **4222 адміністратор**
Кваліфікація: **адміністратор**

Код ком-тей/ № з/п	Назва компетентності/ Тема програми	Кількість годин	
		усього	з них на ЛПР
Загальнопрофесійний блок			
ЗПК.7	Дотримання та виконання вимог охорони праці, безпечного виконання робіт, пожежної безпеки, електробезпеки, виробничої санітарії та гігієни		
1	Правові та організаційні основи охорони праці	4	
2	Основи безпеки праці в готельному господарстві. Загальні відомості про потенціал небезпек. Психологія безпеки праці. Організація роботи з охорони праці	8	
3	Основи пожежної безпеки	5	
4	Основи електробезпеки	4	
5	Основи гігієни праці, виробничої санітарії. Медичні огляди.	4	
6	Надання першої домедичної допомоги потерпілим при нещасних випадках. Контроль якості знань	5	
	Усього:	30	

Загальнопрофесійний блок

ЗПК.7 Дотримання та виконання вимог охорони праці, безпечного виконання робіт, пожежної безпеки, електробезпеки, виробничої санітарії та гігієни

Тема 1. Правові та організаційні основи охорони праці

Зміст поняття «Охорона праці», соціально-економічне значення охорони праці. Мета і завдання предмета «Охорона праці», обсяг, зміст і порядок його вивчення. Додаткові вимоги щодо вивчення предмета при підготовці робітників для виконання робіт з підвищеною небезпекою.

Основні законодавчі акти з охорони праці: Конституція України, Закон України «Про охорону праці», Кодекс законів про працю, Закон України «Про пожежну безпеку». «Основи законодавства України про охорону здоров'я».

Основні завдання системи стандартів безпеки праці: зниження і усунення небезпечних та шкідливих виробничих факторів, створення ефективних засобів захисту працюючих. Галузеві стандарти.

Правила внутрішнього трудового розпорядку. Колективний договір, його укладення і виконання. Права працівників на охорону праці під час роботи на підприємстві, на пільги і компенсації за важкі та шкідливі умови праці. Охорона праці жінок і підлітків. Порядок забезпечення засобами індивідуального та колективного захисту.

Державний і громадський контроль за охороною праці, відомчий контроль. Органи державного нагляду за охороною праці.

Відповідальність за порушення законодавства про охорону праці, правил та інструкцій з охорони праці. Дисциплінарна, матеріальна і кримінальна відповідальність.

Інструктування з безпеки праці. Поняття про виробничий травматизм і профзахворювання. Нещасні випадки, пов'язані з працею на виробництві, алкоголізм і безпека праці. Професійні захворювання і отруєння.

Основні причини травматизму і захворювання на виробництві. Основні заходи запобігання травматизму і захворювання на виробництві: організаційні, технічні, санітарно-виробничі, медико-профілактичні. Соціальне страхування від нещасних випадків і професійних захворювань.

Розслідування та облік нещасних випадків на виробництві, професійних захворювань і професійних отруєнь.

Розслідування нещасних випадків у навчальних закладах.

Відшкодування власником підприємства, установи і організації або уповноваженим ним органом шкоди, заподіяної працівникові ушкодженням здоров'я, пов'язаним з виконанням ним трудових обов'язків.

Тема 2. Основи безпеки праці в готельному господарстві. Загальні відомості про потенціал небезпек. Психологія безпеки праці. Організація роботи з охорони праці

Загальні питання охорони праці. Перелік робіт з підвищеною небезпекою, для проведення яких потрібне спеціальне навчання і щорічна перевірка знань з охорони праці.

Загальні відомості про потенціал небезпек. Основні небезпеки під час проведення робіт за професією адміністратор.

Виробничий травматизм. Запобігання виробничому травматизму на робочому місці, безпечні способи виконання робіт адміністратора. Причини виробничого травматизму. Розслідування та облік нещасних випадків на виробництві. Порядок складання акта про нещасний випадок. Відповідальність за порушення правил експлуатації обладнання. Дії обслуговуючого персоналу в аварійній ситуації.

Перелік робіт з підвищеною небезпекою. Вимоги безпеки праці при експлуатації машин. Зони безпеки та їх огороження. Об'єктивні засоби захисту. Суб'єктивні засоби захисту. Світлова та звукова сигналізація. Попереджувальні надписи, сигнальне фарбування.

Засоби індивідуального захисту від небезпечних і шкідливих виробничих факторів. Спецодяг, спецвзуття та інші засоби індивідуального захисту. Захист від шуму. Захист від пилу. Захист від газу. Захист від вібрації. Захист від несприятливих метеорологічних умов. Мікроклімат виробничих приміщень.

Прилади контролю безпечних умов праці на робочому місці адміністратора, порядок їх використання. Правила догляду за устаткуванням й інструментами, їх безпечна експлуатація.

Правила та заходи щодо попередження нещасних випадків і аварій, які характерні для професії адміністратор.

Вимоги безпеки у навчальних, навчально-виробничих приміщеннях навчальних

закладів.

Фізіологічна та психологічна основа трудового процесу (безумовні та умовні рефлекс, їх вплив на безпеку праці).

Психологія безпеки праці. Пристосування людини до навколишніх умов в процесі праці (почуття, втримання, увага, пам'ять, уява, емоції) та їх вплив на безпеку праці.

Психофізичні фактори умов праці (промислова естетика, ритм і темп роботи, виробнича гімнастика, кімнати психологічного розвантаження) та їх вплив на безпеку праці.

Вимоги нормативно-правових актів про охорону праці щодо безпеки виробничих процесів, обладнання будівель і споруд.

Перелік робіт з підвищеною небезпекою та робіт, для яких є потреба в професійному доборі; організація безпеки праці на таких роботах згідно з нормами та правилами.

Особливості безпеки праці адміністратора. Можливі наслідки недотримання правил безпеки праці при виконанні робіт.

Організація роботи з охорони праці. Організація ведення робіт з підвищеною небезпекою або таких, де є потреба у професійному доборі.

Запобігання виникненню аварій техногенного характеру. План евакуації з приміщень у разі аварії.

Тема 3. Основи пожежної безпеки

Характерні причини виникнення пожежі: порушення правил використання відкритого вогню і електричної енергії, використання опалювальних систем, електронагрівальних приладів, відсутність захисту від блискавки, дитячі пустощі, пожежонебезпечні речовини, які використовуються при монтажних роботах (спирт, бензин, лаки).

Організаційні та технічні протипожежні заходи. Пожежна сигналізація.

Горіння речовин і способи його припинення. Умови горіння. Спалах, запалення, самозапалення, горіння, тління. Легкозаймисті і горючі рідини. Займисті, важкозаймисті і незаймисті речовини, матеріали та конструкції.

Вогнегасильні речовини та матеріали: рідина, піна, вуглекислота, пісок, покривала, їх вогнегасильні властивості. Пожежна техніка для захисту об'єктів: пожежні машини, автомобілі та мотопомпи, установки для пожежогасіння, вогнегасники, ручний пожежний інструмент, їх призначення, будова, використання на пожежі.

Параметри і властивості, що характеризують вибухонебезпеку середовища.

Запобігання аварійній розгерметизації технологічних систем, загоряння аварійних викидів.

Особливості гасіння пожежі на об'єктах радіотехнічних заводів.

Тема 4. Основи електробезпеки

Види електрики: промислова, статична і атмосферна.

Особливості ураження електричним струмом. Вплив електричного струму на організм людини. Електричні травми, їх види. Фактори, які впливають на ступінь ураження людини: величина напруги, частота струму, шлях і тривалість дії, фізичний стан людини, вологість повітря. Безпечні методи звільнення потерпілого від дії електричного струму.

Класифікація виробничих приміщень відносно безпеки ураження працюючих електричним струмом.

Допуск до роботи з електровимірювальними приладами. Колективні та індивідуальні засоби захисту при проведенні монтажних робіт. Попереджувальні написи, плакати та пристрої. Занулення та захисне заземлення, їх призначення.

Захист від статичної електрики при проведенні монтажних робіт. Захист будівель та споруд від блискавки. Правила поведінки під час грози.

Тема 5. Основи гігієни праці, виробничої санітарії. Медичні огляди

Поняття про виробничу санітарію. Шкідливі виробничі фактори: шум, вібрація, іонізуючі випромінювання, електромагнітне випромінювання, лазерне випромінювання, високочастотне випромінювання.

Фізіологія праці. Чергування праці і відпочинку. Додержання норм піднімання і переміщення важких речей неповнолітніми і жінками. Основні гігієнічні особливості праці за професіями. Вимоги до опалення, вентиляції та кондиціонування повітря, виробничих, навчальних та побутових приміщень. Правила експлуатації систем опалення та вентиляції.

Види освітлення. Природне освітлення. Штучне освітлення: робоче та аварійне. Правила експлуатації освітлення.

Санітарно-побутове забезпечення працюючих за професіями.

Щорічні медичні огляди неповнолітніх, осіб віком до 21 року.

Тема 6. Надання першої домедичної допомоги потерпілим при нещасних випадках

Стислі основи анатомії людини.

Послідовність, принципи й засоби надання першої долікарської допомоги.

Основні принципи надання першої допомоги: правильність, доцільність дії, швидкість, рішучість дій.

Засоби надання першої допомоги. Медична аптечка, її склад, призначення, правила користування.

Перша допомога при запорошенні очей, пораненнях, вивихах, переломах, сонячних ударах, знепритомніннях, обмороженнях.

Припинення кровотечі з рани, носа, вуха, легень, стравоходу, кінцівок.

Ознаки отруєння і перша допомога потерпілому. Способи надання допомоги при отруєнні чадним газом, алкоголем, нікотинном.

Правила надання першої допомоги при ураженні електричним струмом, послідовність дій.

Оживлення, способи штучного дихання, положення потерпілого і дії особи, яка надає допомогу. Непрямий масаж серця. Порядок одночасного виконання масажу серця та штучного дихання.

Транспортування потерпілого. Підготовка потерпілого до транспортування. Вимоги до транспортних засобів.

Контроль якості знань

Викладач _____

Обговорено на засіданні методичної комісії
педагогічних працівників _____

Протокол № ____ від ____ _____ 20__ р.

ЗАТВЕРДЖУЮ
Заступник директора з НВР

_____ 20__ р.

**Робоча навчальна програма
з предмета «Основи використання оргтехніки»**

Професія: **4222 адміністратор**
Кваліфікація: **адміністратор**

Код ком- тей/ № з/п	Назва модуля, компетентності/ Тема програми	Кількість годин	
		усього	з них на ЛПР
	<i>Загальнопрофесійний блок</i>		
<i>ЗПК.8</i>	<i>Оволодіння основами використання організаційної техніки</i>		
1	Сучасні засоби зв'язку	2	-
2	Принтери та сканери	4	2
3	Факси, модеми	2	1
4	Копіювальна техніка <i>Контроль якості знань.</i>	3	1
	Усього	11	4

Загальнопрофесійний блок

ЗПК. 4 Оволодіння основами використання організаційної техніки

Тема 1. Сучасні засоби зв'язку

Види зв'язку. Можливості сучасних телефонів. Радіозв'язок. Радіотелефон. Стільниковий телефон. Автовідповідач. МІНІ-АТС. Аудіо-конференція. Відео-телеконференція.

Тема 2. Принтери та сканери

Типи принтерів. Матричні, струменеві та лазерні принтери. Принцип дії, основні технічні характеристики.

Сканери, їх види. Принцип дії. Встановлення сканера. Сканування документів.

Лабораторно-практична робота № 1 (1 год.) Друкування документів. Налаштування параметрів друку.

Лабораторно-практична робота № 2 (1 год.) Сканування текстових і графічних документів, збереження їх у різних форматах.

Тема 3. Факси, модеми

Факсимільні апарати, їх моделі. Будова, принцип дії факсимільного апарата. Багатофункціональні факсимільні апарати. Режими роботи при виконанні різних операцій. Заміна паперу. Передача факсимільного повідомлення та голосового повідомлення. Операції з автовідповідачем. Друкування звітів і списків. Програмування системних функцій.

Модеми, їх види. Аналогові, цифрові, кабельні модеми. Основні характеристики модемів, принцип роботи.

Лабораторно-практична робота № 3 (1 год.) Передача факсимільного повідомлення.

Тема 4. Копіювальна техніка

Сучасна копіювальна техніка: копії, різнографи. Моделі копіювальної техніки, їх конструкція і принцип роботи.

Лабораторно-практична робота № 4 (1 год.) Копіювання документів. Налаштування форматів копіювання, кількості екземплярів.

Контроль якості знань.

Викладач _____

Обговорено на засіданні методичної комісії
педагогічних працівників _____

Протокол № ____ від ____ _____ 20__ р.

ЗАТВЕРДЖУЮ
Заступник директора з НВР

_____ 20__ р.

**Робоча навчальна програма
з предмета «Основи ділової іноземної мови»**

Професія: **4222 адміністратор**
Кваліфікація: **адміністратор**

Код ком-тей/ № з/п	Назва модуля, компетентності/ Тема програми	Кількість годин	
		усього	з них на ЛПР
Загальнопрофесійний блок			
ЗПК.6	Оволодіння основами ділової іноземної мови		
1	Форми привітання зустріч, вітання, знайомство,	3	
2	Прийом замовлення, розрахунок, згода, відмова,	3	
3	Ствердження, схвалення, співчуття, прощання. Побажання, подяка, вибачення, прохання	5	
4	Встановлення контактів. <i>Контроль якості знань.</i>	4	
5	Персональні якості адміністратора Візитна картка, оформлення.. Стилi управління.	4	
6	Робота з персоналом. Класифікація взаємовідносин в організаціях. Управління у кризових ситуаціях. Ділова нарада промова	4	
7	Імідж адміністратора Професійні якості адміністратора. <i>Контроль якості знань</i>	3	
8	Ділові прийоми, переговори. Телефонні розмови. Документація.	2	
9	Інформаційно-комунікаційні технології в роботі адміністратора, спілкування у мережі Інтернет. <i>Контроль якості знань</i>	2	
	Усього	30	

Загальнопрофесійний блок

ЗПК.6. Оволодіння основами ділової іноземної мови

Основні поняття та терміни форм звертання

Тема 1. Форми привітання зустріч, вітання, знайомство

Лексика: Форми звертання, привітання, знайомство

Граматика: Іменник, його множина. Артиклі. Прийменники з поняттями місця, часу і календаря.

Тема 2. Прийом замовлення, розрахунок, згода, відмова.

Лексика: Прийом замовлення, розрахунок, згода, відмова.

Граматика: Іменник, його множина. Артиклі. Прийменники з поняттями місця, часу і календаря.

Тема 3. Ствердження, схвалення, співчуття, прощання . Побажання, подяка, вибачення, прохання

Лексика: Ствердження, схвалення, співчуття, прощання Побажання, подяка, вибачення, прохання

Граматика: Іменник, його множина. Артиклі. Прийменники з поняттями місця, часу і календаря.

Тема 4. Встановлення контактів

Лексика: Розмова по телефону. Встановлення контактів. Планування наступних заходів і завдань. Відповіді на телефонні дзвінки

Ділова комунікація. Ділові зустрічі.

Граматика: Іменник, його множина. Артиклі. Прийменники з поняттями місця, часу і календаря. *Контроль якості знань.*

Тема 5. Персональні якості адміністратора Візитна картка, оформлення.. Стилі управління.

Лексика: Персональні якості адміністратора. Імідж адміністратора (поведінка, зовнішній вигляд, мова). Візитна картка, оформлення. Професійні якості адміністратора. Стилі управління. Робоче місце адміністратора. Зона обслуговування відвідувачів. Граматика: ступені порівняння прикметників, конструкції there is/there are.

Тема 6 Робота з персоналом. Класифікація взаємовідносин в організаціях. Управління у кризових ситуаціях. Ділова нарада промова

Лексика: Класифікація взаємовідносин в організаціях. Управління у кризових ситуаціях. Ділова нарада, промова.

Граматика: наказовий спосіб дієслова, Conditionals.

Тема 7. Імідж адміністратора Професійні якості адміністратора.

Імідж адміністратора (поведінка, зовнішній вигляд, мова).

Візитна картка, оформлення. Професійні якості адміністратора

Контроль якості знань

Тема 8. Ділові прийоми, переговори. Телефонні розмови. Документація

Лексика: Права та обов'язки клієнта. Ділові прийоми, переговори. Телефонні розмови. Документація. Вимоги до оформлення заяви, доповіді, відгуку, плану роботи, ділових листів. Заповнення резюме, життєпису, анкети.

Граматика: модальні дієслова, Continuous Tenses, Perfect Tenses, Passive Voice.

Тема 9. Інформаційно-комунікаційні технології в роботі адміністратора, спілкування у мережі Інтернет.

Лексика: Інтернет. Факс. Електронна пошта, e-mail. Реклама.

Граматика: Узгодження часів.

Контроль якості знань.

Викладач _____

Обговорено на засіданні методичної комісії
педагогічних працівників _____

Протокол № ____ від ____ 20__ р.

ЗАТВЕРДЖУЮ
Заступник директора з НВР

_____ 20__ р.

**Робоча навчальна програма
з предмета «Основи професійної етики»**

Професія: **4222 адміністратор**
Кваліфікація: **адміністратор**

Код ком./ № з/п	Назва модуля, компетентності/ Тема програми	Кількість годин	
		усього	з них на ЛПР
Загальнопрофесійний блок			
ЗПК	Оволодіння основами професійної етики		
1	Основні поняття етикету та психології у професійній діяльності.	3	
2	Техніка і засоби спілкування.	3	
3	Конфлікти. Види конфліктів, запобігання. Контроль якості знань	4	
	Усього	10	

Загальнопрофесійний блок

ЗПК Оволодіння основами професійної етики

Тема 1. Основні поняття етикету та психології у професійній діяльності

Сутність понять «психологія», «етикет», «спілкування», «конфлікт», «імідж працівника», «етика та культура спілкування». Дистанції і зони спілкування адміністратора з відвідувачами, засоби комунікації.

Тема 2. Техніка і засоби спілкування

Техніка і засоби спілкування з відвідувачами у різних умовах і ситуаціях. Етикет мовного спілкування. Види спілкування. Невербальні засоби спілкування.

Тема 3. Конфлікти. Види конфліктів, запобігання

Поняття конфлікту. Стратегії урегулювання конфліктних ситуацій.. Розгляд пропозицій , заяв та скарг відвідувачів. Контроль якості знань

Викладач _____
Обговорено на засіданні методичної комісії
педагогічних працівників _____
Протокол № ____ від _____ 20__ р.

ЗАТВЕРДЖУЮ
Заступник директора з НВР

_____ 20__ р.

**Робоча навчальна програма
з предмета «Основи фахової термінології та ділового мовлення»**

Професія: **4222 Адміністратор**

Кваліфікація: **адміністратор**

<i>Код ком-тей/ № з/п</i>	<i>Назва модуля, компетентності/ Тема програми</i>	<i>Кількість годин</i>	
		<i>усього</i>	<i>з них на ЛПР</i>
	Загальнопрофесійний блок		
ЗПК. 5	<i>Оволодіння основами фахової термінології</i>	12	2
1	Базові мовознавчі поняття	2	
2	Основні види жанрового мовлення	3	
3	Основні відомості із різних розділів мовознавства: лексика, лексикологія, фразеологія, морфологія, синтаксис, стилістика Базові лексичні, граматичні, стилістичні правописи. <i>Контроль якості знань</i>	7	2
	Модуль – АДМ-1 Обслуговування відвідувачів	5	2
АДМ -1.1	<i>Обслуговування відвідувачів на підприємстві, в установі, організації</i>		
4	Особливості офіційно-ділового стилю.	1	
5	Культура ділового мовлення.	2	1
6	Естетика вербального спілкування та техніка мовлення. <i>Контроль якості знань</i>	2	1
	Модуль – АДМ-2 Організація документального забезпечення управління на підприємстві, в установі, організації	13	4
АДМ -2.1	<i>Складання та оформлення кадрової документації</i>		
7	Правила складання та оформлення кадрової документації; вимоги до оформлення.	2	
8	Правила редагування службових документів.	4	2
АДМ -2.2	<i>Складання та оформлення довідково-інформаційної документації</i>		
9	Правила складання та оформлення довідково-інформаційної документації.	2	1
10	Етикет ділового листування	3	1
АДМ -2.3	<i>Складання та оформлення організаційно-розпорядчої документації</i>		
11	Правила складання та оформлення організаційно-розпорядчої документації. <i>Контроль якості знань</i>	2	
	Усього	30	8

ЗПК. 5 Оволодіння основами фахової термінології

Тема 1. Базові мовознавчі поняття

Мовна політика в Україні. Роль мови у суспільному житті. Поняття літературної мови. Мовна норма. Сучасна літературна мова та її стилі. Особливості офіційно-ділового стилю.

Тема 2. Основні види жанрового мовлення

Стильові різновиди української літературної мови. Культура ділового мовлення. Вимоги до мовлення (правильність, змістовність, логічність, точність, доречність, виразність).

Тема 3. Основні відомості із різних розділів мовознавства: лексика, лексикологія, фразеологія, морфологія, синтаксис, стилістика. Базові лексичні, граматичні, стилістичні правописи

Значення слова. Багатозначність слів. Мовні помилки, пов'язані з незнанням значення слова: пароніми, синоніми, омоніми, тавтологія.

Використання спеціальної лексики. Використання застарілих та нових слів. Використання запозичених слів. Фразеологія сучасної літературної мови. Використання фразеологізмів. Фразеологія у діловому мовленні. Помилки у застосуванні фразеологічних зворотів.

Іменник. Стилiстичне використання iменників. Складноcтi у вживаннi iменників, пов'язанi з категорiями роду та iстоти-неiстоти. Варiанти вiдмiнкових закінчень iменників. Вiдмiнювання iменників. Особливостi iменників та їх вживання пов'язанi з категорiєю числа

Прикметник. Особливостi утворення i вживання форм ступенiв порiвняння прикметників, присвiйних прикметників. *Числiвник.* Вживання кiлькiсних числiвникiв з iменником. *Займенник.* Вживання особових, присвiйних, означальних, вказiвних i неозначених займенникiв.

Дiєслово. Категорiї часу i способу дiєслiв. Форми дiєслова. Способи творення дiєприкметникiв i дiєприслiвникiв. *Прислiвник, прийменник, сполучник.*

Стилiстичне використання прислiвникiв. Вживання деяких сполучникiв, займенникiв.

Просте речення: змiстовi зв'язки i порядок слiв у простому реченнi. Узгодження присудка з пiдметом. Вживання складеного iменного присудка. Узгодженi означення. Вживання деяких видiв додаткiв i обставин.

Складне речення. Особливостi його будови. Вживання сполучникiв i сполучних слiв. Використання прямої мови та цитат у текcтi. *Контроль якостi знань.*

Лабораторно-практична робота № 1 (1 год.) Вiльне тлумачення фахових термiнiв лiтературною мовою. Пiдбiр термiнiв до визначень чи описаних явищ, процесiв, товарiв, послуг.

Лабораторно-практична робота № 2 (1 год.) Складання термiнологiчних словникiв до фахового тексту iз додаванням пояснення термiнiв.

Модуль – АДМ-1 Обслуговування вiдвiдувачiв

АДМ-1.1. Обслуговування вiдвiдувачiв на пiдприємствi, в установi, органiзацiї

Тема 4. Особливостi офiцiйно-дiлового стилю

Особливостi офiцiйно-дiлового стилю. Поняття “Документ”, “Службовий документ”. Вимоги до тексту службового документа. Види текстiв. Проблема унiфiкацiї текстiв. Психологiчна, правова i технiчна точка зору унiфiкацiї службових документiв.

Тема 5. Культура дiлового мовлення

Особливості усного ділового мовлення. Протокольні вимоги щодо організації та методики проведення заходів. Візитна картка як одна з форм протокольних контактів.

Тема 6. Естетика вербального спілкування та техніка мовлення

Прийом відвідувачів. Телефонна розмова. Бесіда. Форми ввічливості. Ділові наради. Особливості публічного виступу. Жанри публічних виступів: доповідь, промова, лекція.
Контроль якості знань

Лабораторно-практична робота № 3 (1 год.) Протокольні вимоги щодо організації та методики проведення заходів.

Лабораторно-практична робота № 4 (1 год.) Розробка візитної картки

Модуль АДМ-2 Організація документаційного забезпечення управління на підприємстві, в установі, організації

АДМ-2.1 Складання та оформлення кадрової документації

Тема 7. Правила складання та оформлення кадрової документації; вимоги до оформлення

Призначення автобіографії та вимоги щодо її складання. Характеристика та її реквізити. Особливості складання резюме.

Заява, типи заяв. Правила оформлення заяв та їх реквізити.

Основні види наказів (при прийнятті на роботу, про переведення на іншу роботу, про надання відпустки, про звільнення). Реквізити наказу та вимоги до викладу тексту.

Пропозиції. Віза. Ідентифікаційна картка.

Тема 8. Правила редагування службових документів.

Логічні помилки в документах. Доведення, теза, аргументи. Етапи роботи над текстом. Види правлення текстів: правлення – читання, правлення – скорочення, правлення – переробка, правлення – обробка. Техніка правлення тексту. Коректурні знаки. Редагування таблиць. Правила оформлення документів. Правила скорочень в текстах документів.
Контроль якості знань.

Лабораторно-практична робота № 5 (2 год.) Оформлення та редагування кадрової документації: автобіографії, характеристики, резюме, заяв, наказів.

АДМ-2.2 Складання та оформлення довідково-інформаційної документації

Тема 9. Правила складання та оформлення довідково-інформаційної документації

Призначення, ознаки та правила оформлення довідково-інформаційних документів. Адреса та нові вимоги щодо її оформлення. Складання телеграм, телефонограм, повідомлення електронною поштою (e-mail). Довідки, доповідні та пояснювальні записки, протоколи, акти, телеграми, телефонограми, факси, відгуки, плани роботи, звіти, доповіді- оформлення та редагування.

Тема 10. Етикет ділового листування

Службові листи та їх стиль. Види службових листів (лист-запит, лист-пропозиція, лист-претензія та відповіді на них, лист-підтвердження, супровідний лист, гарантійний лист). Початкові та завершувальні речення листів. *Контроль якості знань*

Лабораторно-практична робота № 6 (2 год.) Оформлення довідок, доповідних та пояснювальних записок, протоколів, актів, телеграм, телефонограм, факсів, відгуків, планів роботи, звітів, доповідей з дотриманням стилістичних та синтаксичних особливостей оформлення ділових паперів.

АДМ-2.3 Складання та оформлення організаційно-розпорядчої документації

Тема 11. Правила складання та оформлення організаційно-розпорядчої документації

Типи документів за призначенням. Особливості структури організаційних документів (положення: типові та індивідуальні; інструкції: посадова, з техніки безпеки, з експлуатації обладнання; статuti). Ознаки й призначення розпорядчих документів (постанова, ухвала, розпорядження, правила). *Контроль якості знань*

Викладач _____

Обговорено на засіданні методичної комісії
педагогічних працівників _____

Протокол № ____ від ____ 20__ р.

ЗАТВЕРДЖУЮ
Заступник директора з НВР

_____ 20__ р.

**Робоча навчальна програма
з предмета: «Обслуговування відвідувачів на підприємстві, в установі,
організації»**

Професія: **4222 Адміністратор**
Кваліфікація: **адміністратор**

<i>Код ком-тей/ № з/п</i>	<i>Назва модуля, компетентності/ Тема програми</i>	<i>Кількість годин</i>	
		<i>усього</i>	<i>з них на ЛПР</i>
	Модуль АДМ -1 Обслуговування відвідувачів		
АДМ -1.1	Обслуговування відвідувачів на підприємстві, в установі, організації.	7	2
1	Завдання організації обслуговування відвідувачів. Правила і методи організації процесу обслуговування відвідувачів	4	2
2	Правила обслуговування відвідувачів у різних галузях. <i>Контроль якості знань</i>	3	
АДМ -1.2	Вирішення виробничих проблем в процесі роботи підприємства, установи, організації.	23	2
3	Технологія обслуговування відвідувачів.	13	
4	Фактори впливу на людей у процесі вирішення виробничих проблем. <i>Контроль якості знань</i>	10	2
	Усього	30	4

Модуль – АДМ -1 Обслуговування відвідувачів

АДМ -1.1 Обслуговування відвідувачів на підприємстві, в установі, організації

Тема 1. Завдання організації обслуговування відвідувачів

Поняття обслуговування відвідувачів у системі діяльності адміністратора. Організація обслуговування відвідувачів: роль і функції. Види обслуговування. Сфери діяльності адміністратора. Значення обслуговування відвідувачів для підприємства.

Тема 2. Правила обслуговування відвідувачів у різних галузях

Організація робочого місця. Організація і обладнання зони обслуговування відвідувачів.
Контроль якості знань

Лабораторно-практична робота №1 (2 год.) Тренінг визначення рівня інтелекту і вольової підготовленості адміністратора до роботи з людьми.

АДМ -1.2 Вирішення виробничих проблем в процесі роботи підприємства, установи, організації

Тема 3. Технологія обслуговування відвідувачів

Головні завдання адміністратора з метою створення якісного обслуговування відвідувачів. Поведінка адміністратора під час зустрічі клієнта. Форми вітання. Забезпечення

відвідувача комфортними умовами для спілкування. Використовування зони обслуговування відвідувачів. Якість обслуговування, ефективність і культура обслуговування відвідувачів

Спілкування адміністратора з відвідувачами. Головні аспекти спілкування. Техніка і засоби спілкування з клієнтами у різних умовах і ситуаціях. Дистанції і зони спілкування адміністратора з відвідувачами під час проведення ділової зустрічі. Уміння дотримуватися дистанції при обслуговуванні відвідувачів.

Різноманітні техніки спілкування з представниками інших культур.

Тема 4 . Фактори впливу на людей у процесі вирішення виробничих проблем

Суть і характеристика факторів. Засоби впливу адміністратора на відвідувача. Регламентація дій адміністратора, установка поведінки при обслуговуванні.

Організація ділових зустрічей, нарад, переговорів, зборів.

Толерантність адміністратора під час спілкування. Ввічливість і взаємоповага, емоційна рівноваженість. Взаємовідносини. Рівновага або перевага сторін, врахування економічної ситуації, рівновага зацікавленості. Встановлення ділових контактів. Відповідальність за слова, ідеї. Уміння розглянути претензії, пов'язані з незадовільним обслуговуванням відвідувачів

Гнучкість у вирішенні важливих завдань. Конфліктні ситуації і вихід з них.

Розгляд пропозицій, заяв та скарги громадян.

Здійснення контролю за виконанням працівниками вказівок керівництва підприємства. Ділова зустріч: організація ділової зустрічі, забезпечення сторін необхідним обладнанням і документами. Схема проведення ділової зустрічі і роль адміністратора. Регламентування часу. Загальні характеристики господарчих угод, їх регулювання і реалізація.

Контроль якості знань

Лабораторно-практична робота №2 (2 год.) Тренінг удосконалення техніки спілкування. Проведення ділової зустрічі.

Викладач _____

Обговорено на засіданні методичної комісії
педагогічних працівників _____

Протокол № ____ від ____ 20__ р.

ЗАТВЕРДЖУЮ
Заступник директора з НВР

_____ 20__ р.

Робоча навчальна програма
з предмета: «Інформаційно-комп'ютерне забезпечення обслуговування»

Професія: **4222 Адміністратор**
Кваліфікація: **адміністратор**

<i>Код ком-тей/ № з/п</i>	<i>Назва компетентності/ Тема програми</i>	<i>Кількість годин</i>	
		<i>усього</i>	<i>з них на ЛПР</i>
	Модуль АДМ -1 Обслуговування відвідувачів		
АДМ-1.3	Інформаційно-комп'ютерне забезпечення обслуговування		
1	Сутність та особливості використання інформаційних технологій у роботі адміністратора.	1	-
2	Технології використання операційної системи Windows.	3	2
3	Інформаційні технології в системах управління підприємством. <i>Контроль якості знань.</i>	3	2
4	Використання можливостей табличного процесора Microsoft Excel.	5	3
5	Створення бази даних засобами Microsoft Access.	5	3
6	Комп'ютерні мережі в роботі адміністратора. <i>Контроль якості знань.</i>	3	2
	Усього	20	12

Модуль АДМ -1 Обслуговування відвідувачів

АДМ-1.3. Інформаційно-комп'ютерне забезпечення обслуговування

Тема 1. Сутність та особливості використання інформаційних технологій у роботі адміністратора

Суть інформації, інформаційних технологій та їх класифікація. Особливості використання інформаційних технологій у роботі адміністратора.

Тема 2. Технології використання операційної системи Windows

Характеристика операційної системи Windows, сфера її використання. Призначення менеджера програм. Використання менеджера файлів. Обмін даними між програмами. Захист та архівування інформації.

Лабораторно-практична робота № 1 (1год.) Робота з елементами файлової системи.

Лабораторно-практична робота № 2 (1год.) Робота з програмами-архіваторами, антивірусними програмами.

Тема 3. Інформаційні технології в системах управління підприємством

Класифікація інформаційних систем управління. Пакети управління підприємством. Комплекси автоматизації управління підприємством. Порівняльна характеристика основних систем управління підприємством. Системи автоматизації документообігу. *Контроль якості*

знань.

Лабораторно-практична робота № 3 (2 год.) Робота з автоматизації документообігу.

Тема 4. Використання можливостей табличного процесора Microsoft Excel

Використання можливостей табличного процесора Microsoft Excel. Створення, редагування та форматування електронних таблиць.

Створення графіків, діаграм та пошук даних у таблиці. Ведення фінансової звітності за допомогою Microsoft Excel.

Лабораторно-практична робота № 4 (1 год.) Робота з таблицями в системі Microsoft Excel. Створення, обробка та пошук даних в електронних таблицях.

Лабораторно-практична робота № 5 (1 год.) Ведення розрахунків в системі Microsoft Excel.

Лабораторно-практична робота № 6 (1 год.) Створення графіків та діаграму системі Microsoft Excel для аналізу діяльності підприємства.

Тема 5. Створення бази даних засобами Microsoft Access

Основні поняття реляційних баз даних. Етапи створення реляційної бази даних підприємств готельного господарства. Типи інформаційних зв'язків у моделях даних. Особливості створення бази даних «Адміністратор» засобами СУБД Access.

Лабораторно-практична робота № 7(1 год.) Створення бази даних «Адміністратор» для управління підприємством в системі Access: робота з таблицями.

Лабораторно-практична робота № 8(1 год.) Створення бази даних «Адміністратор», пошук та сортування даних в таблицях.

Лабораторно-практична робота № 9 (1 год.) Створення бази даних «Адміністратор», робота з формами.

Тема 6. Комп'ютерні мережі в роботі адміністратора

Підключення до Internet. Служби Internet. Пошук інформації в мережі Internet. Робота з пошуковими системами. Робота з електронною поштою: відправка та отримання листів. Передача файлів за допомогою електронної пошти. *Контроль якості знань.*

Лабораторно-практична робота №10 (1год.) Робота з пошуковими системами. Відкриття та перегляд Web-сторінок.

Лабораторно-практична робота № 11(1год.) Передача файлів за допомогою електронної пошти.

Викладач _____

Обговорено на засіданні методичної комісії
педагогічних працівників _____

Протокол № ____ від ____ 20__ р.

ЗАТВЕРДЖУЮ
Заступник директора з НВР

_____ 20__ р.

**Робоча навчальна програма
з предмета: «Документаційне забезпечення управління»**

Професія: **4222 Адміністратор**
Кваліфікація: **адміністратор**

<i>Код ком-тей/ № з/п</i>	<i>Назва модуля, компетентності/ Тема програми</i>	<i>Кількість годин</i>	
		<i>усього</i>	<i>з них на ЛПР</i>
	Модуль – АДМ -2 Організація документаційного забезпечення управління на підприємстві, в установі, організації		
АДМ-2.1	Складання та оформлення кадрової документації	13	2
1	Основні поняття про документи. Особливості оформлення реквізитів документа	4	-
2	Документація прийому на роботу. Укладання особової справи і ведення облікової документації. <i>Контроль якості знань</i>	9	2
АДМ-2.2	Складання та оформлення довідково-інформаційної документації	14	2
3	Довідково-інформаційна документація: довідки, доповідні та пояснювальні записки, службові листи, протоколи, акти.	7	1
4	Довідково-інформаційна документація: телеграми, телефонограми, факси, відгуки, плани роботи, звіти, доповіді, графік відпусток. <i>Контроль якості знань</i>	7	1
АДМ-2.3	Складання та оформлення організаційно-розпорядчої документації	15	2
5	Організаційно-розпорядчої документації: положення, статут, договір, постанова, інструкція, правила.	8	1
6	Організаційно-розпорядчої документації: розпорядження, наказ, вказівки <i>Контроль якості знань</i>	7	1
	Усього	42	6

Модуль АДМ — 2. Організація документаційного забезпечення управління на підприємстві, в установі, організації

АДМ - 2.1 Складання та оформлення кадрової документації

Тема 1. Основні поняття про документи. Особливості оформлення реквізитів документа

Основні правила складання документа. Загальні принципи оформлення. Розміри полів. Формуляр-зразок документа. Вимоги до оформлення реквізитів.

Вимоги до текстів документів. Текст документа як головний його реквізит. Оформлення грифу погодження, затвердження та візування документа. Зміст реквізиту. Підпис. Розташування резолюції на бланку.

Тема 2. Документація прийому на роботу Укладання особової справи і ведення облікової документації

Оформлення різновидів трудового договору. Підготовка та оформлення наказу по особовому складу. Розташування пунктів наказу. Термін зберігання наказів. Уніфікація наказів. Витяги з наказів. Складання довіреностей та розписок.

Групування документів в особовій справі. Складання опису документів особистої справи. Заповнення особового листка обліку кадрів.

Заповнення особової картки робітника форми П-2, заповнення облікової картки спеціаліста. Ведення алфавітної картки форми Т-5. Складання посадових карток та їх заповнення. *Контроль якості знань*

Лабораторно-практична робота № 1 (1 год.) Складання документації при прийомі на роботу

Лабораторно-практична робота № 2 (1 год.) Складання документації на призначення матеріальної допомоги, премій.

АДМ-2.2 Складання та оформлення довідково-інформаційної документації

Тема 3. Довідково-інформаційна документація.

Довідково-інформаційна документація: довідки, доповідні та пояснювальні записки, службові листи, протоколи, акти. Дотримання особливостей оформлення ділових документів.

Тема 4. Довідково-інформаційна документація.

Довідково-інформаційна документація: телеграми, телефонограми, факси, відгуки, плани роботи, звіти, доповіді, графік відпусток. *Контроль якості знань*

Лабораторно-практична робота № 3 (2 год.) Складання довідково-інформаційної документації

АДМ-2.3 Складання та оформлення організаційно-розпорядчої документації

Тема 5. Складання та оформлення організаційно-розпорядчої документації.

Організаційно-розпорядча документація та правила її оформлення: положення, статут, договір, постанова, інструкція, правила

Тема 6. Складання та оформлення організаційно-розпорядчої документації.

Організаційно-розпорядча документація та правила її оформлення розпорядження, наказ, вказівки з дотриманням особливостей оформлення ділових паперів. *Контроль якості знань*

Лабораторно-практична робота №4 (2 год.) Складання організаційно-розпорядчої документації

Викладач _____

Обговорено на засіданні методичної комісії
педагогічних працівників _____

Протокол № ____ від ____ 20__ р.

ЗАТВЕРДЖУЮ
Заступник директора з НВР

_____ 20__ р.

Робоча навчальна програма
з предмета: «Планування, організація і технологія управління персоналом підприємства»

Професія: **4222 Адміністратор**
Кваліфікація: **адміністратор**

<i>Код ком-тей/ № з/п</i>	<i>Назва модуля, компетентності/ Тема програми</i>	<i>Кількість годин</i>	
		<i>усього</i>	<i>з них на ЛПР</i>
	Модуль АДМ -3 Планування та організація роботи з персоналом		
АДМ -3.1	Кадрова політика підприємства, установи, організації.	16	
1	Законодавчі та інші нормативно-правові акти щодо єдиної державної кадрової політики.	2	
2	Кадрова служба – інструмент реалізації кадрової політики.	7	
3	Планування і прогнозування у роботі з персоналом. <i>Контроль якості знань</i>	7	
АДМ -3.2	Управління персоналом на підприємстві, в установі, організації.	19	6
4	Управління персоналом в системі менеджменту організацій.	4	
5	Формування колективу організацій і його соціальний розвиток.	6	2
6	Організація і технологія управління персоналом. <i>Контроль якості знань.</i>	9	4
	Усього	35	6

Модуль – АДМ -3 Планування та організація роботи з персоналом

АДМ -3.1 Кадрова політика підприємства, установи, організації

Тема 1. Законодавчі та інші нормативно-правові акти щодо єдиної державної кадрової політики

Сучасна кадрова політика в Україні. Нормативно- правова база кадрової політики.
Основні напрямки стратегії розвитку державної кадрової політики.

Тема 2. Кадрова служба – інструмент реалізації кадрової політики

Поняття і типи кадрової політики організації. Підвищення ролі кадрових служб в сучасних економічних умовах. Стратегії управління персоналом. Морально-психологічні вимоги до адміністратора. Основні професійнозначимі якості особистості адміністратора. Основні функціональні обов'язки менеджера персоналу.

Служби персоналу: роль та функції.

Формування резерву керівників кадрових служб. Організація набору і відбору кадрів.

Атестація персоналу, її організація, порядок і етапи проведення. Робота з резервом менеджерів. Аналіз якісного складу підприємства. Оцінка персоналу управління. Місце адміністратора у системі управління.

Тема 3. Планування і прогнозування у роботі з персоналом

Суть планування, його теоретичні і практичні основи. Основні види планування: довгострокове, перспективне, поточне. Структура довгострокових, перспективних і поточних планів роботи з персоналом. Основні принципи розробки планів кадрової політики.

Складання планів.

Прогнозування управління кадрами і його основні завдання і методи. Основи соціального партнерства. Аналіз плинності кадрів. *Контроль якості знань.*

АДМ -3.2 Управління персоналом на підприємстві, в установі, організації

Тема 4. Управління персоналом в системі менеджменту організації

Управління людськими ресурсами і управління персоналом. Склад функціональних комплексів завдань та функцій управління персоналом. Організація процесу управління. Основні вимоги до адміністратора-менеджера. Лідерські якості адміністратора.

Тема 5. Формування колективу організації і його соціальний розвиток

Трудовий колектив, соціальна та майнова відповідальність організації. Формальні і неформальні групи. Корпоративна культура управління і її етичні цінності. Суть і стадії згуртованості колективу. Психологічна сумісність працівників організації. Сутність та принципи маркетингу персоналу

Управління виробничою дисципліною. Дисциплінарний вплив. Процедура вивільнення і звільнення персоналу. Державні нагороди.

Конфліктні ситуації. Причини виникнення конфлікту в колективі. Усунення конфліктів. Дії адміністратора в конфліктних ситуаціях.

Лабораторно-практична робота №1 (2 год.) Вироблення навичок захисту точки зору, прийнятих рішень тощо.

Тема 6. Організація і технологія управління персоналом

Підприємство як форма управління. Основні рівні і стилі управління. Типи керівників і автократ, демократ, ліберал, технократ, початківець і методи співпраці з ними. Поняття мотивації адміністратора і керівника.

Комплектування штату і професійна орієнтація. Основні джерела забезпечення кадрової проблеми. Навчальні заклади. Розподіл трудових ресурсів через центр зайнятості. Система організації, підбору і розміщення робітничих кадрів на підприємствах. Профорієнтаційна робота.

Робота з молодими спеціалістами. Стажування молодих спеціалістів.

Ініціативність адміністратора. Використання і обробка інформації. Процес розробки та захисту точки зору, прийнятих рішень. Критичний аналіз прийнятих рішень.

Облік персоналу в організації і порядок ведення трудових книжок.

Оволодіння методами розподілу і використання робочого часу. Тайм-менеджмент. Складання схеми витрат робочого часу.

Готовність адміністратора до інновацій. Інноваційні методи управління в роботі адміністратора. *Контроль якості знань.*

Лабораторно-практична робота № 2 (1 год.) Відпрацювання навичок прийняття рішень.

Лабораторно-практична робота № 3 (1 год.) Підготовка проекту наказу з питань заохочення або дисциплінарного стягнення працівника.

Лабораторно-практична робота № 4 (1 год.) Тренінг управлінської майстерності.

Лабораторно-практична робота № 5 (1 год.) Тренінг використання інтерактивних методів управління в роботі адміністратора-менеджера.

Викладач _____

Обговорено на засіданні методичної комісії
педагогічних працівників _____

Протокол № ____ від ____ 20__ р.

ЗАТВЕРДЖУЮ
Заступник директора з НВР

_____ 20__ р.

**Робоча навчальна програма
з предмета: «Основи маркетингу»**

Професія: **4222 Адміністратор**
Кваліфікація: **адміністратор**

<i>Код ком-тей/ № з/п</i>	<i>Назва модуля, компетентності/ Тема програми</i>	<i>Кількість годин</i>	
		<i>усього</i>	<i>з них на ЛПР</i>
	Модуль АДМ -4 Маркетингова діяльність підприємства, установи, організації.		
АДМ - 4.1	Застосування основ маркетингу на підприємстві, в установі, організації.	10	
1	Основні поняття та процес управління маркетингом.	3	
2	Маркетингові та цінові стратегії збуту. <i>Контроль якості знань</i>	7	
АДМ -4.2	Організація маркетингової кампанії.	18	4
3	Реклама, стимулювання збуту та пропаганда. Види, мова та стиль реклами. Реклама й збут товару.	12	2
4	Ергономіка службових приміщень. <i>Контроль якості знань.</i>	6	2
	Усього	28	4

Модуль АДМ -4 Маркетингова діяльність підприємства, установи, організації

АДМ - 4.1 Застосування основ маркетингу на підприємстві, в установі, організації

Тема 1. Основні поняття та процес управління маркетингом

Законодавчі документи України щодо рекламної діяльності підприємств та маркетингової діяльності.

Суть маркетингу. Підвищення ролі маркетингу. Основні поняття: бідність, потреби, запит, товар, ідеальний товар, обмін, договір, ринок. Різний стан попиту та відповідні завдання маркетингу.

Процес управління маркетингом на підприємстві.

Тема 2. Маркетингові та цінові стратегії збуту

Види маркетингових стратегій, їх класифікація. Етапи життєвого циклу товарів і послуг та їх характеристики.

Поняття, мета, завдання, об'єкти й напрямки маркетингових досліджень.

Навички елементів управління маркетингом: розміщення товару на ринку, розробка товару: визначення цін; методи поширення та стимулювання збуту товарів. Засоби стимулювання збуту. *Контроль якості знань.*

АДМ - 4.2 Організація маркетингової кампанії

Тема 3. Реклама, стимулювання збуту та пропаганда. Види, мова та стиль реклами.

Реклама й збут товару

Огляд розвитку реклами. Основні поняття та характеристики реклами. Завдання і значення реклами. Організація реклами. Роль реклами в сучасних умовах.

Рекламний менеджмент. Основні етапи розвитку реклами. Огляд та класифікація об'єктів реклами.

Види реклами. Завдання кожного виду реклами. Визначення ідеї спілкування. Стильне оформлення реклами. Вибір засобів поширення рекламного звернення: етапи прийняття рішення, широта, частота і сила, засоби поширення.

Реклама як об'єкт дизайну.

Фірмовий стиль та його складові частини. Огляд та класифікація об'єктів реклами. Огляд розвитку дизайну. Мета, завдання і жанри дизайнерського мистецтва. Огляд і класифікація об'єктів дизайну. Інновації реклами.

Лабораторно-практична робота №1 (1 год.) Підготовка та оформлення словесної реклами.

Лабораторно-практична робота № 2 (1 год.) Розробка, підготовка, виготовлення і випуску комп'ютерної реклами.

Тема 4. Ергономіка службових приміщень.

Ергономічні вимоги до організації робочих місць. Вимоги до виробничого обладнання, офісної техніки, робочого місця адміністратора, зони обслуговування відвідувачів.

Роль дизайну в роботі адміністратора. Види дизайну службових приміщень. Правильний підбір і створення гармонії кольорів. Обов'язки адміністратора-дизайнера. Принципи планування і оформлення службових приміщень, вітрин, зони обслуговування відвідувачів. *Контроль якості знань.*

Лабораторно-практична робота №3 (2 год.) Оформлення зони обслуговування відвідувачів.

Викладач _____

Обговорено на засіданні методичної комісії
педагогічних працівників _____

Протокол № ____ від ____ 20__ р.

ЗАТВЕРДЖУЮ
Заступник директора з НВР

_____ 20__ р.

**Робоча навчальна програма
з професійно-практичної підготовки**

Професія: **4222 Адміністратор**
Кваліфікація: **адміністратор**

<i>Код ком-тей/ № з/п</i>	<i>Назва модуля, компетентності/ Тема програми</i>	<i>Кількість годин</i>
	І. Виробниче навчання	
	Модуль - АДМ - 1 Обслуговування відвідувачів	60
АДМ -1.1	Обслуговування відвідувачів на підприємстві, в установі, організації	
1	Вступ. Ознайомлення з виробництвом. Охорона праці та пожежна безпека в навчальних майстернях.	6
2	Організація обслуговування відвідувачів.	12
АДМ -1.2	Вирішення виробничих проблем в процесі роботи підприємства, установи, організації	
3	Організація ділових зустрічей, нарад, переговорів, зборів на підприємствах, установах, організаціях.	12
4	Запобігання та вирішення конфліктних ситуацій.	6
АДМ -1.3	Інформаційно-комп'ютерне забезпечення обслуговування	

5	Вимоги до офісної техніки. Правила користування та дотримання техніки безпеки при роботі адміністратора.	12
6	Пошук інформації в різних пошукових системах в мережі Internet <i>Контроль якості знань (Виконання комплексного завдання)</i>	12
Модуль АДМ – 2 Організація документального забезпечення управління на підприємстві, в установі, організації		54
АДМ -2.1	<i>Складання та оформлення кадрової документації</i>	
7	Складання та оформлення кадрової документації	18
АДМ -2.2	<i>Складання та оформлення довідково-інформаційної документації</i>	
8	Складання та оформлення довідково-інформаційної документації	18
АДМ -2.3	<i>Складання та оформлення організаційно-розпорядчої документації</i>	
9	Складання та оформлення організаційно-розпорядчої документації <i>Контроль якості знань (Виконання комплексного завдання)</i>	18
Модуль АДМ -3 Планування та організація роботи з персоналом		42
АДМ -3.1	<i>Кадрова політика підприємства, установи, організації</i>	
10	Вироблення практичних навичок управління персоналом.	12
11	Планування у роботі адміністратора.	12
АДМ -3.2	<i>Управління персоналом на підприємстві, в установі, організації</i>	

12	Основи управління людськими ресурсами і персоналом. <i>Контроль якості знань (Виконання комплексного завдання)</i>	18
Модуль АДМ – 4 Маркетингова діяльність підприємства, установи, організації		36
<i>АДМ -4.1</i>	<i>Застосування основ маркетингу на підприємстві, в установі, організації</i>	
13	Основи маркетингу на підприємстві, установі, організації.	12
<i>АДМ -4.2</i>	<i>Організація маркетингової компанії</i>	
14	Застосування практичних навичок у виготовленні рекламної продукції.	12
15	Основи дизайну та інтер'єру. <i>Контроль якості знань (Виконання комплексного завдання)</i>	12
	Усього	192
II. Виробнича практика		
1	Ознайомлення з підприємством. Організація охорони праці на підприємстві	7
2	Самостійна робота адміністратора	365
	Кваліфікаційна пробна робота	
	Усього	372
	Разом	564

I. Виробниче навчання
Модуль АДМ - 1 Обслуговування відвідувачів

Тема 1. Вступ. Ознайомлення з виробництвом. Охорона праці та пожежна безпека в навчальних майстернях

Інструктаж за змістом заняття, організації робочого місця, безпеки праці.

Навчально-виробничі завдання курсу. Зміст праці, етап професійного становлення і професійного зростання, ознайомлення і закріплення учнів за робочими місцями. Вивчення обладнання і устаткування, з якими працюють учні. Ознайомлення з режимом роботи, формами організації праці і правилами внутрішнього розпорядку. Організація робочого місця адміністратора. Відпрацювання навичок адміністратора з питань організації праці.

Правила і норми безпеки праці під час виконання роботи адміністратора. Дотримання правил техніки безпеки. Вимоги до виробничого обладнання, офісної техніки, робочого місця адміністратора, зони обслуговування відвідувачів. Причини травматизму і його попередження. Пожежна безпека. Міри попередження пожежі. Поведінка адміністратора під час пожежі. Електробезпека.

Тема 2. Організація обслуговування відвідувачів

Інструктаж за змістом заняття, організації робочого місця, безпеки праці.

Організація обслуговування відвідувачів; оформлення надходження коштів за послуги у готівковий і безготівковий спосіб; забезпечення якості і культури обслуговування; створення комфортних умов, консультування відвідувачів з питань наявних послуг; підтримання позитивного іміджу підприємства, установи, організації; застосування ділового етикету та культури спілкування; вибір тактики поведінки, забезпечення чистоти і порядку у приміщеннях і на прилеглих до них територіях; стеження за оновленням та станом реклами.

АДМ – 1.2 Вирішення виробничих проблем в процесі роботи підприємства, установи, організації

Тема 3. Організація ділових зустрічей, нарад, переговорів, зборів на підприємствах, установах, організаціях

Інструктаж за змістом заняття, організації робочого місця, безпеки праці.

Організація ділових зустрічей, нарад, переговорів, зборів; забезпечення сторін необхідним обладнанням і документами; ведення колективних переговорів та вирішення розбіжностей. Відпрацювання навичок ділового прийому. Проведення нарад. Проведення прийому відвідувачів у зазначені години.

Тема 4. Запобігання та вирішення конфліктних ситуацій

Інструктаж за змістом заняття, організації робочого місця, безпеки праці.

Розгляд претензій, пов'язаних з незадовільним обслуговуванням відвідувачів, вживання заходів щодо запобігання конфліктних ситуацій; розгляд пропозицій, заяв та скарг громадян; здійснення контролю за виконанням працівниками вказівок керівництва підприємства.

АДМ – 1.3 Інформаційно-комп'ютерне забезпечення обслуговування

Тема 5. Вимоги до офісної техніки. Правила користування та дотримання техніки безпеки при роботі адміністратора

Інструктаж за змістом заняття, організації робочого місця, безпеки праці.

Використання сканерів, копіювально-розмножувальних засобів і засобів відображення інформації, мультимедійних технологій і електронних каталогів; використання знищувачів документів; ведення первинних документів та звітність за допомогою Excel.

Тема 6. Пошук інформації в різних пошукових системах в мережі Internet

Інструктаж за змістом заняття, організації робочого місця, безпеки праці.

Здійснення пошуку інформації в різних пошукових системах в мережі Internet; робота з електронною поштою: відправка та отримання листів, передача файлів за допомогою електронної пошти; використання системи автоматизованого документообігу. *Контроль якості знань (Виконання комплексного завдання).*

Модуль АДМ – 2 Організація документального забезпечення управління на підприємстві, в установі, організації

АДМ – 2.1 Складання та оформлення кадрової документації

Тема 7. Складання та оформлення кадрової документації

Інструктаж за змістом заняття, організації робочого місця, безпеки праці.

Складання та оформлення кадрової документації; ведення документації при прийомі на роботу, облікової документації, книг, журналів обліку; оформлення документів на призначення матеріальної допомоги, премій; стилістичне оформлення та редагування службові документи.

АДМ -2.2 Складання та оформлення довідково-інформаційної документації

Тема 8. Складання та оформлення довідково-інформаційної документації

Інструктаж за змістом заняття, організації робочого місця, безпеки праці.

Складання та оформлення документації довідково-інформаційного характеру з дотриманням стилістичних та синтаксичних особливостей, оформлення ділових паперів: довідки, доповідні та пояснювальні записки, службові листи, протоколи, акти, телеграми, телефонограми, факси, відгуки, плани роботи, звіти, доповіді.

АДМ – 2.3 Складання та оформлення організаційно-розпорядчої документації

Тема 9. Складання та оформлення організаційно-розпорядчої документації

Інструктаж за змістом заняття, організації робочого місця, безпеки праці.

Складання та оформлення організаційно-розпорядчої документації з дотриманням стилістичних та синтаксичних особливостей оформлення ділових паперів: положення, статuti, правила, інструкції, розпорядження, вказівки. *Контроль якості знань (Виконання комплексного завдання)*

Модуль АДМ -3 Планування та організація роботи з персоналом

АДМ – 3.1 Кадрова політика підприємства, установи, організації

Тема 10. Вироблення практичних навичок управління персоналом

Інструктаж за змістом заняття, організації робочого місця, безпеки праці.

Відпрацювання навичок прийняття управлінських рішень і їх аналіз. Відпрацювання навичок роботи адміністратора з питань маркетингу. Відпрацювання методів виявлення характерних особливостей працівників, підбору і розстановки кадрів. Ділові бесіди з персоналом.

Виконання роботи з документацією різних видів: довідково-інформаційною,

службовою, організаційно-розпорядчою. Редагування документів.

Підбір кадри на вакантні місця, формування резерву працівників; підготовка наказів з питань заохочення та дисциплінарного стягнення; ведення обліку персоналу. Аналіз плинності кадрів.

Тема 11. Планування у роботі адміністратора

Інструктаж за змістом заняття, організації робочого місця, безпеки праці.

Вироблення практичних навичок складання плануючої документації і її аналіз. Складання органайзера адміністратора і керівника фірми на день. Оцінювання виробничо-економічного потенціалу організації.

Вироблення практичних навичок складання плану впровадження інновацій у фірмі.

Відпрацювання складання алгоритму роботи адміністратора у години прийому громадян.

АДМ – 3.2 Управління персоналом на підприємстві, в установі, організації

Тема 12. Основи управління людськими ресурсами і персоналом

Інструктаж за змістом заняття, організації робочого місця, безпеки праці.

Відпрацювання навичок приймати управлінські рішення та критично аналізувати їх; складати довгострокові, перспективні і поточні плани роботи з персоналом; діагностувати емоційні стани в умовах трудової діяльності; досліджувати задоволення роботою в трудових колективах та їх значення для формування оптимального психологічного рівня; обліковувати виконання робіт та надання послуг. *Контроль якості знань (Виконання комплексного завдання)*

Модуль АДМ-4 Маркетингова діяльність підприємства, установи, організації

АДМ – 4.1 Застосування основ маркетингу на підприємстві, в установі, організації

Тема 13. Основи маркетингу на підприємстві, установі, організації

Інструктаж за змістом заняття, організації робочого місця, безпеки праці.

Здійснення збору та систематизації первинної та вторинної маркетингової інформації; надання консультацій з питань наявних послуг та асортименту; розробка нових пропозицій для покращення продажів; здійснення контролю за виконанням працівниками вказівок керівництва підприємства, трудової та виробничої дисципліни, правил та норм охорони праці, пожежної безпеки, вимог виробничої санітарії та гігієни праці; контроль за своєчасним виконанням договірних зобов'язань; ведення оперативної звітності.

АДМ – 4.2 Організація маркетингової компанії

Тема 14 . Застосування практичних навичок у виготовленні рекламної продукції

Інструктаж за змістом заняття, організації робочого місця, безпеки праці.

Виготовлення комп'ютерної, сувенірної та інших видів рекламної продукції за допомогою текстових редакторів, CorelDraw, Publisher, Power Point; виготовлення друкованої реклами: буклетів, календарів, проспектів, макетів, банерів.

Тема 15. Основи дизайну та інтер'єру

Інструктаж за змістом заняття, організації робочого місця, безпеки праці.

Планування та оформлення службових приміщень, вітрин, зони обслуговування відвідувачів. Практичні навички по зміні дизайну інтер'єру. Вироблення практичних

навичок, необхідних для організації робочого місця адміністратора: розстановка інтер'єру, меблів, розташування робочого стола, офісної техніки, обладнання, освітлення. *Контроль якості знань (Виконання комплексного завдання)*

II. Виробнича практика

Тема 1. Ознайомлення з підприємством. Організація охорони праці на підприємстві

Тема 2. Самостійна робота адміністратора

Самостійне виконання робіт на робочому місці адміністратора у відповідності до вимог кваліфікаційної характеристики і з дотриманням норм безпеки праці.

Кваліфікаційна пробна робота

Приклади робіт

Робота з наказами про зарахування і звільнення працівників.

Робота з наказами про стимулювання праці.

Формування особистої справи робітника.

Створення бази даних працівників.

Складання алгоритму роботи з пояснювальними записками працівників.

Складання та аналіз плану діяльності на місяць.

Складання алгоритму роботи адміністратора.

Складання схеми делегувань і повноважень.

Створення реклами продукції, послуг.

Проведення дизайну зони обслуговування відвідувачів.

Передача інформації за допомогою різних видів оргтехніки.

Складання алгоритму виконання розпоряджень, вказівок і рішень керівника.

Розроблення запобіжних заходів щодо кризових ситуацій у діяльності.

Проведення аналізу організаційної структури управління.

Розроблення спеціальної пропозиції на товари, послуги.

Проведення маркетингового дослідження.

Оформлення рекламного оголошення у програмі MS Publisher.

Оформлення рекламного банера для розміщення в Інтернет у програмі MS Publisher.

Розроблення візитки підприємства в програмі MS Publisher.

Розроблення анкети попиту на товар.

Оформлення листа-пропозиції на товар.

Складання профілю клієнта.

Майстер в/н _____

Обговорено на засіданні методичної комісії
педагогічних працівників _____

Протокол № ____ від ____ _____ 20__ р.