Программа
профессионального обучения
по профессии: 20062 «Администратор»

1 Характеристика программы профессионального обучения

Программа регламентирует цели, ожидаемые результаты, содержание образовательного процесса, оценку качества обучения слушателей по данному направлению и включает в себя: пояснительную записку, учебный план, программы учебных модулей, описание использования ресурсов организации при реализации программы, квалификационные требования к профессии.
Основной целью программы является овладение системой знаний, умений и практического опыта, необходимых для производительного и безопасного выполнения комплекса обязанностей, включенных в квалификационную характеристику 20062 «Администратор» в соответствии с требованиями по данной профессии.

2 Общие требования к организации образовательного процесса

Обучение по программе может осуществляться как в составе учебной группы, так и индивидуально.
Форма обучения – электронная с частичным использованием дистанционных образовательных технологий.
Обучение слушателей по электронной форме обучения предполагается с применением обучающего программного средства: **Комплекса ПО iSpring Full Service**.
Сайт администрирования курсов: https://www.ispring.ru
Данная система соответствует основным требованиям организации электронного процесса обучения: регистрация слушателей и преподавателей, формирование учебных программ, учебных групп, проведение on-line обучения, хранение и анализ результатов обучения, подготовка отчетов различных форм по результатам обучения, возможность выдачи документа об окончании обучения. Благодаря тому, что доступ к **Комплексу ПО iSpring Full Service (серверы iSpring Online)** осуществляется через Интернет, слушатели могут изучать материал в оптимальном для них темпе.
Сайт обучающей площадки: https://mbschool.ispringonline.ru
Кроме того, слушатели получают еще ряд преимуществ:

- учебные материалы всегда доступны: в любое время и в любом месте;
- тесты и задания проверяются автоматически, ответы сохраняются;
- работа обучающегося над материалом ведется в индивидуальном порядке, а не в группе, это формирует дисциплину, умение планировать время, организованность;
- слушатели овладевают возможностями информационных технологий;

- это развивает инициативу, чувство ответственности и умение ставить цели;
- слушатели имеют возможность настроить процесс обучения под себя и свои запросы и потребности.

В процессе реализации программы профессионального обучения 20062 «Администратор» применяются:

1 **Обучающие программные средства. Комплекс ПО iSpring Full Service (серверы iSpring Online).** Используется для овладения всем комплексом учебных практических и теоретических пособий с функцией получения обратной связи для определения степени подготовки и запоминания материала.
2 **Диалоговые тренажеры.** Используются для улучшения практических умений, отработки полученных знаний, для самостоятельного изучения материалов, для закрепления полученных знаний.
3 **Контролирующие программные средства.** Их основная функция – это контроль усвоения информации.
4 **Информационно-поисковые, информационно-справочные программные средства.** С их помощью можно найти и вывести интересующие слушателя сведения. Служат для обучения пользователя умению находить и систематизировать искомую информацию.
5 **Имитационные программные средства.** Слушателю предоставляется возможность изучить характеристики, структуру, элементы реальной ситуации, сформированной по заданным параметрам.
6 **Моделирующие программные средства.** Имитируют реальную ситуацию, используя произвольные характеристики и различного рода элементы. С их помощью слушатель может изучить, как будет протекать тот или иной процесс, ситуация.
7 **Демонстрационные программные средства.** Используются для того, чтобы слушатели наглядно могли увидеть и визуализировать некоторые аспекты учебного материала, уяснить, как происходит то или иное событие, обстоятельство.
8 **Учебно-игровые программные средства.** С их помощью в игровой форме, так сказать, «проживаются» те или иные ситуации. К примеру, их использование может научить выбирать правильную стратегию или максимально верное решение.

3 Системные требования для осуществления образовательного процесса для слушателей курсов

Flash	
Windows	Internet Explorer 9 или выше Mozilla Firefox 27 или выше Google Chrome Opera 9.5 или выше Adobe Flash Player 12 или выше
Macintosh	Safari 7 или выше Mozilla Firefox 27 или выше Google Chrome Adobe Flash Player 12 или выше
Linux	Mozilla Firefox 27 или выше Google Chrome Adobe Flash Player 12 или выше

HTML5	
Компьютер	Internet Explorer 9 или выше Safari 7 или выше Mozilla Firefox 27 или выше Opera 11.6 или выше Google Chrome 18 или выше
Мобильные устройства	Android 4.x или выше Windows Phone 7.5 или выше Windows RT
iPad	iSpring Learn Mobile Player iPad2, iPad3, iPad Air, The New iPad (iOS 8.x или выше)

Для освоения электронных (дистанционных) модулей у слушателей курсов требуется, кроме технического обеспечения, также 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.

При электронном (дистанционном) обучении слушатели будут осуществлять следующие виды учебной деятельности: самостоятельное изучение учебного

материала, выполнение заданий (тестов) для промежуточной оценки знаний. Время на самостоятельное изучение учебного материала, порядок изучения материала определяются обучающимися самостоятельно, за исключением согласования с преподавателем времени сдачи итогового зачета. Изучение обучающего материала и прохождение тестовых заданий обеспечивают идентификацию личности слушателя.

Образовательный процесс основан на самостоятельной работе слушателей в соответствии с программой изучаемого курса. Для освоения материала слушатели получают содержательную часть курса (учебные и демонстрационные материалы) и оценочно-диагностическую часть (тестовые задания). Под самостоятельной работой понимается совокупность всей индивидуальной деятельности слушателей вне учебной аудитории. Самостоятельная работа слушателей является составной частью учебной работы и имеет целью закрепление и углубление полученных знаний, поиск и получение новых знаний, нормативной и методической информации, развитие навыков научно-исследовательской работы. Слушатель может работать самостоятельно в учебной библиотеке организации и других электронных библиотеках, пользуясь возможностью доступа в Интернет.

Репродуктивная самостоятельная работа слушателя включает прочтение, конспектирование учебной литературы, прослушивание лекций, заучивание, повторение учебного материала и др., что позволит существенно повысить ответственность слушателей за результаты обучения. Самостоятельная работа слушателя организуется с целью научить его работать сначала с учебным материалом, затем с научной и методической литературой, воспитать самоорганизацию в эффективной отработке и усвоении учебного материала и другой информации, чтобы привить умения и навыки в дальнейшем непрерывно совершенствовать свои знания повышать и профессиональную квалификацию в процессе практической деятельности.

Промежуточная оценка знаний предусматривается по модулям программы и осуществляется по результатам выполнения обучающимися тестовых заданий. Успешное прохождение промежуточных тестов является залогом успешной сдачи итогового тестирования.

4 Общая характеристика программы

Нормативный срок освоения программы – 62 учебных часа при электронной форме обучения с частичным использованием дистанционных технологий.

Продолжительность обучения – 20 календарных дней при средней загрузке обучающегося 3 уч.часа в день.

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.

5 Требования к слушателям

На обучение зачисляются лица мужского и женского пола, имеющие среднее (полное) общее образование, достигшие возраста 18 лет.
Поступающие для обучения не должны иметь медицинских ограничений, регламентированных Перечнем медицинских противопоказаний Министерства здравоохранения Российской Федерации.
Для освоения электронных (дистанционных) модулей 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.

6 Квалификационная характеристика выпускника

Квалификационная характеристика служащего 20062 «Администратор» составлена с учетом требований согласно
Профессиональному стандарту «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» (Администратор), ОК 016-94 (ОКПДТР) (утв. Постановлением Госстандарта РФ от 26.12.94 N 367) (Должности служащих) (ред. от 18.07.2007).

Характеристика работ:
Эффективное и культурное обслуживание посетителей, создание для них комфортных условий. Обеспечение контроля за сохранностью материальных ценностей. Консультирование посетителей по вопросам, касающимся оказываемых услуг. Принятие мер по предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций. Обеспечение чистоты и порядка в помещении и на прилегающей к нему или зданию территории. Контроль соблюдения подчиненными работниками трудовой и производственной санитарии и гигиены. Информирование руководства об имеющихся недостатках в обслуживании посетителей, принимаемых мерах по их ликвидации. Обеспечение исполнения работниками указаний руководства предприятия, учреждения, организации.
социальной психологии; законодательство о труде; правила внутреннего трудового распорядка; нормы и правила по охране труда, требования безопасности труда и пожарной безопасности.

Квалификационная характеристика администратора

Должен знать:

1 Постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих органов, касающиеся работы предприятия, учреждения, организации.

2 Структуру управления, права и обязанности работников и режим их работы.
3 Правила и методы организации обслуживания посетителей.
4 Виды оказываемых услуг.
5 Основы экономики, организации труда и управления.
6 Основы маркетинга и организации рекламы.
7 Планировку и порядок оформления помещений и витрин.
8 Основы эстетики и социальной психологии.
9 Законодательство о труде.
10 Правила внутреннего трудового распорядка.
11 Нормы и правила по охране труда, требования безопасности труда и пожарной безопасности.

Должен уметь:

1 Вести учетные регистрационные формы, использовать их для информационной работы
2 Создавать положительный имидж организации
3 Устанавливать контакт с собеседником, поддерживать и развивать деловую беседу в процессе телефонных переговоров
4 Сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия
5 Обеспечивать конфиденциальность информации
6 Соблюдать служебный этикет
7 Осуществлять работу по эффективному и культурному обслуживанию посетителей, создавать для них комфортные условия.
8 Рассматривать претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием посетителей, проводить необходимые организационно-технические мероприятия.

7 Учебный план профессионального обучения 20062 «Администратор»

№ п/п	Раздел, предмет	Дистанционное обучение (уч.час)				
		Всего	Теоретический материал	Практические занятия	Самостоятельная работа	Форма оценки знаний
1 Основы организации сферы услуг						
1.1	Классификация организаций	3	2	0	1	0
1.2	Корпоративная культура организации	3	2	0	1	тест
1.3	Коммуникационный процесс в организации	3	3	0	0	0
1.4	Правовые основы профессиональной деятельности администратора	3	2,5	0	0,5	0
	Итого:	12	9,5	0	2,5	0
2 Профессиональная деятельность Администратора						
2.1	Основы делового общения	6	4	0	2	тест
2.2	Имидж современного администратора	4	2,5	1	0,5	0
2.3	Психология общения с клиентами	3	2	0	1	0
2.4	Особенности ведения телефонных переговоров	5	4	0	1	тест
2.5	Техника активных продаж	5	3	0	2	0
2.6	Управление конфликтом в профессиональной деятельности	4	3	0	1	тест
2.7	Основы офисного гостеприимства	4	2	1	1	0
2.8	Финансовая дисциплина	4	3,5	0	0,5	тест
2.9	Основы документооборота. Ведение учетно-контрольной документации.	3	2	0	1	0
	Итого:	38	26	2	10	0
3 Основы безопасности в организации						
3.1	Пожарная безопасность в организации	3	3	0	0	тест
3.2	Основы охраны труда	3	2,5	0	0,5	0
3.3	Работа с персональными данными	4	3	0	1	тест
	Итого:	10	8,5	0	1,5	0
Квалификационный экзамен		2	2	0	0	тест
	Всего по программе:	62	46	2	14	

Содержание программы

Программа профессионального обучения 20062 «Администратор» представлена дисциплинами:

- «Классификация организаций» (3 уч.часа)
- «Корпоративная культура организации» (3 уч.часа)
- «Коммуникационный процесс в организации» (3 уч.часа)
- «Правовые основы профессиональной деятельности администратора» (3 уч.часа)
- «Основы делового общения» (6 уч.часов)
- «Имидж современного администратора» (4 уч.часа)
- «Психология общения с клиентами» (3 уч.часа)
- «Особенности ведения телефонных переговоров» (5 уч.часов)
- «Техника активных продаж» (5 уч.часов)
- «Управление конфликтом в профессиональной деятельности» (4 уч.часа)
- «Основы офисного гостеприимства» (4 уч.часа)
- «Финансовая дисциплина» (4 уч.часа)
- «Основы документооборота. Ведение учетно-контрольной документации» (3 уч.часа)
- «Пожарная безопасность в организации» (3 уч.часа)
- «Основы охраны труда» (3 уч.часа)
- «Работа с персональными данными» (4 уч.часа)
- Квалификационный экзамен (2 уч.часа).

Профессиональное обучение по профессии 20062 «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 20062 «Администратор».

Лицам, успешно сдавшим квалификационный экзамен (тест), по результатам профессионального обучения выдается документ установленного образца о профессиональном обучении.