

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
«МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР «ГИППОКРАТ»

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор  
ООО «Медицинский центр «Гиппократ»

  
Н.Ш. Сархадов  
«28» марта 2025 г.



**ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ –  
ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ  
ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО 20062 АДМИНИСТРАТОР**

Срок обучения: 3 недели (97 академических часов)

Форма обучения: очно-заочное

Химки

2025 г.

## СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА.....	3
1.1. Нормативно-правовые основы разработки программы.....	5
1.2. Характеристика профессиональной деятельности.....	6
1.3. Планируемые результаты обучения.....	7
2. УЧЕБНЫЙ ПЛАН .....	9
3. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК .....	10
4. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ.....	12
4.1. Рабочая программа модуля 1. Нормативные документы, регулирующие работу предприятий и учреждений .....	12
4.2. Рабочая программа модуля 2. Структура управления и обязанности работников .....	14
4.3. Рабочая программа модуля 3. Компьютерная грамотность и офисные приложения .....	18
4.4. Рабочая программа модуля 4. Основы маркетинга и организации рекламы.....	27
4.5. Рабочая программа модуля 5. Правила и методы организации обслуживания посетителей .....	29
5. СИСТЕМА ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ .....	33
5.1. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация .....	33
5.2. Итоговая аттестация .....	42
6. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ .....	51
6.1. Материально-технические условия реализации программы .....	51
6.2. Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы .....	52
6.3. Информационно-методическое обеспечение программы .....	53
6.4. Методические указания для обучающихся по освоению программы .....	53
7. Особенности реализации программы для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья .....	54-55

# 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

## **Актуальность программы**

Профессиональное обучение по профессии администратора является актуальным и востребованным направлением, так как администраторы являются ключевыми фигурами в большинстве организаций. Они отвечают за управление и координацию работы персонала, общение с клиентами и выполнение других важных задач.

В условиях современной экономики, когда многие компании стремятся к оптимизации и повышению эффективности своей работы, роль администратора становится еще более значимой. Администраторы должны обладать не только навыками управления и организации, но и разбираться в современных технологиях и методах работы.

Профессиональное обучение по данной профессии позволяет получить необходимые знания и навыки для успешной работы в этой сфере. Оно включает изучение таких тем, как управление временем, решение конфликтных ситуаций, навыки общения и коммуникации, а также знание основ законодательства и этики.

Данная образовательная программа представляет собой комплекс учебно-методической документации, включающей в себя наряду с другими составляющими основной программы профессионального обучения выбранного вида учебный план, календарный учебный график, рабочие программы учебных модулей, практик, итоговой аттестации, фонды оценочных средств. Она определяет объем и содержание профессионального обучения – профессиональной подготовки по профессии «Администратор», планируемые результаты освоения образовательной программы.

**Цель обучения.** Профессиональное обучение, организуемое по настоящей образовательной программе, направлено на приобретение лицами различного возраста профессиональных компетенций, в том числе для работы с конкретным оборудованием, технологиями, аппаратно-программными и иными

профессиональными средствами, получение указанными лицами квалификации по профессии «Администратор» без изменения уровня образования.

**Задачи обучения** – развитие и формирование профессиональных компетенций по профессии «Администратор».

**Нормативный срок обучения** – рекомендуемое количество времени для освоения программы: 97 академических часов.

**Продолжительность обучения** – 3 недели.

**Форма обучения** – очно-заочное

В учебном процессе используются следующие организационные формы деятельности: проведение лекций; вебинаров, компьютерное тестирование; выполнение практических заданий; проведение промежуточной аттестации; выполнение других видов работ, предусмотренных учебным планом.

Материалы размещаются в информационной образовательной среде и передаются преподавателем посредством телекоммуникаций каждому обучающемуся независимо от его места нахождения.

Обучающиеся имеют право на получение консультаций преподавателей в случае затруднений в выполнении заданий. Консультации проводятся в режиме обмена сообщениями с преподавателем в личном кабинете обучающегося либо обмена сообщениями, отправляемыми на электронные адреса, создаваемые (используемые) преподавателем и обучающимся для консультаций.

Реализация программы осуществляется на русском языке.

Профессиональное обучение завершается **итоговой аттестацией** в форме квалификационного экзамена.

Квалификационный экзамен проводится организацией, осуществляющей образовательную деятельность, для определения соответствия полученных знаний, умений и навыков программе профессионального обучения «Администратор».

Квалификационный экзамен включает в себя практическую квалификационную работу (в форме выполнения практического задания) и проверку теоретических знаний (в форме собеседования) в пределах

квалификационных требований, указанных в квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и других служащих в отношении должности специалиста «Администратор». К проведению квалификационного экзамена привлекаются представители работодателей, их объединений.

Итоговая оценка за квалификационный экзамен определяется общим суммарным количеством баллов, полученных по результатам теоретической и практической части экзамена.

К итоговой аттестации допускаются лица, выполнившие требования, предусмотренные программой профессиональной подготовки по профессии и успешно прошедшие все аттестационные испытания, предусмотренные программой.

**Итоговый документ.** В результате обучения по образовательной программе лицам, успешно освоившим образовательную программу и прошедшим итоговую аттестацию на положительную оценку, присваивается квалификация «Администратор», выдается свидетельство о профессии рабочего, должности служащего.

### **1.1. Нормативно-правовые основы разработки программы**

Нормативную правовую основу разработки программы составляют:

- Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Профессиональный стандарт 07.002 Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 15 июня 2020 года №333н);
- Постановление Минтруда РФ от 21.08.1998 N 37 «Об утверждении Квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и других служащих» (в отношении должности специалиста «Администратор»);

– Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 14.07.2023 № 534 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»;

– Приказ Министерства просвещения РФ от 26 августа 2020 г. № 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения»;

- постановление Правительства РФ от 11 октября 2023 г. N 1678 «Об утверждении Правил применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ».

## 1.2. Характеристика профессиональной деятельности

Связь программы с Квалификационным справочником должностей руководителей, специалистов и других служащих представлена должностными обязанностями в соответствии с должностью специалиста Администратор, которые служат ориентиром для характеристики профессиональных компетенций.

<b>Профессия</b>	<b>Должностные обязанности (ДО)</b>
Администратор	ДО1. Осуществляет работу по эффективному и культурному обслуживанию посетителей, созданию для них комфортных условий  ДО2. Обеспечивает контроль за сохранностью материальных ценностей.  ДО3. Консультирует посетителей по вопросам, касающимся оказываемых услуг.  ДО4. Принимает меры по предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций.  ДО5. Рассматривает претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием посетителей, проводит необходимые организационно-технические мероприятия.

	<p>ДО6. Контролирует соблюдение подчиненными работниками трудовой и производственной дисциплины, правил и норм охраны труда, требований производственной санитарии и гигиены.</p> <p>ДО7. Информировывает руководство об имеющихся недостатках в обслуживании посетителей, принимаемых мерах по их ликвидации</p> <p>ДО8. Обеспечивает исполнение работниками указаний руководства предприятия, учреждения, организации.</p>
--	--

**Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт  
07.002 «Специалист по организационному и документационному  
обеспечению управления организацией»  
(функциональная карта вида профессиональной деятельности)**

Обобщенные трудовые функции		Трудовые функции		
наименование	уровень квалификации	наименование	код	уровень квалификации
Организационное обеспечение деятельности организации	3	Прием и распределение телефонных звонков организации	A/01.3	3
		Организация работы с посетителями организации	A/02.3	3
		Выполнение координирующих и обеспечивающих функций	A/03.3	3

**1.3. Планируемые результаты обучения**

**ПК1. Организация работы администратора на предприятии.**

*В результате обучающийся 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

– основы эстетики и социальной психологии;

– законодательство о труде;

– правила внутреннего трудового распорядка;

– правила и нормы охраны труда.

*В результате обучающийся должен уметь:*

– работать с документами, понимать структуру управления и обязанности работников;

– организовать обслуживание посетителей;

– соблюдать правила и нормы охраны труда.

*В результате обучающийся должен владеть навыками:*

– эффективное и культурное обслуживание посетителей,

– контроль за сохранностью материальных ценностей;

– консультирование посетителей по вопросам оказываемых услуг;

– предотвращение и разрешение конфликтных ситуаций;

– рассмотрение претензий от посетителей и проведение необходимых организационно-технических мероприятий;

– соблюдение трудовой и производственной дисциплины подчиненными;

– информирование руководства о проблемах в обслуживании посетителей и принимаемых мерах;

– исполнение указаний руководства.

## 2. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование модуля	Всего часов	Теоретические занятия	Практические занятия	Форма контроля
1.	Модуль 1. Нормативные документы, регулирующие работу предприятий и учреждений	<b>13</b>	11	2	Промежуточная аттестация / зачет
2	Модуль 2. Структура управления и обязанности работников	<b>25</b>	19	6	Промежуточная аттестация / зачет
3	Модуль 3. Компьютерная грамотность и офисные приложения	<b>30</b>	18	12	Промежуточная аттестация / зачет
4	Модуль 4. Основы маркетинга и организации рекламы	<b>6</b>	4	2	Промежуточная аттестация / зачет
5	Модуль 5. Правила и методы организации обслуживания посетителей	<b>15</b>	9	6	Промежуточная аттестация / зачет
<b>Итоговая аттестация</b>		<b>8</b>	-	<b>8</b>	<b>Квалификационный экзамен</b>
<b>ИТОГО</b>		<b>97</b>	<b>61</b>	<b>36</b>	

### 3. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Нормативный срок обучения – 97 академических часов. Продолжительность обучения – 3 недели.

Для всех видов учебной нагрузки обучающихся академический час устанавливается продолжительностью 45 минут, перемены между занятиями не менее 10 минут. Объем недельной учебной нагрузки обучающихся в часах регламентируется календарным учебным графиком и расписанием организации образовательной деятельности обучающихся по данной образовательной программе и составляет 30-38 академических часов в неделю.

Код	Наименование модуля	Учебные недели и учебная нагрузка обучающихся (в часах)			
		Неделя 1	Неделя 2	Неделя 3	Всего часов
1.	Модуль 1. Нормативные документы, регулирующие работу предприятий и учреждений	11			<i>11</i>
2	Промежуточная аттестация	2			<i>2</i>
3	Модуль 2. Структура управления и обязанности работников	23			<i>23</i>
4	Промежуточная аттестация	2			<i>2</i>
5	Модуль 3. Компьютерная грамотность и офисные приложения		28		<i>28</i>
6	Промежуточная аттестация		2		<i>2</i>
7	Модуль 4. Основы маркетинга и организации рекламы			4	<i>4</i>
8	Промежуточная аттестация			2	<i>2</i>
9	Модуль 5. Правила и методы организации обслуживания посетителей			13	<i>13</i>
10	Промежуточная аттестация			2	<i>2</i>

Код	Наименование модуля	Учебные недели и учебная нагрузка обучающихся (в часах)			
		Неделя 1	Неделя 2	Неделя 3	Всего часов
	Итоговая аттестация			8	8
	<b>Всего часов в неделю</b>	<b>38</b>	<b>30</b>	<b>38</b>	<b>97</b>

## 4. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ

### 4.1. Рабочая программа модуля 1. Нормативные документы, регулирующие работу предприятий и учреждений

**Цель:** ознакомить слушателей с основными нормативными документами, регулирующими работу предприятий и учреждений.

**Задачи:**

- изучить основные нормативные документы, регулирующие работу предприятий и учреждений;
- рассмотреть структуру и содержание этих документов.

### Учебно-тематический план модуля 1. Нормативные документы, регулирующие работу предприятий и учреждений

№ п/п	Наименование тем	Всего часов	Виды учебных занятий		Форма промежуточной аттестации
			Теоретические занятия	Практические занятия	
1	Тема 1. Трудовое законодательство и его применение в работе предприятий и учреждений	5	5	-	Зачет
2	Тема 2. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности и противопожарной безопасности	2	2	-	
3	Тема 3. Санитарные нормы и правила, применяемые в работе организаций	2	2	-	
4	Тема 4. Гражданское и коммерческое законодательство. Законодательство о	2	2	-	

№ п/п	Наименование тем	Всего часов	Виды учебных занятий		Форма промежуточ ной аттестации
			Теоретич еские занятия	Практиче ские занятия	
	защите прав потребителей				
5	Промежуточная аттестация	2	-	2	
<b><i>Итого по модулю</i></b>		<b>13</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	

### Содержание

**Тема 1. Трудовое законодательство и его применение в работе предприятий и учреждений (5 ч.)**

***Теоретические занятия (текстовый материал в СДО, 5 ч.):***

Источники трудового права. Принципы трудового права. Субъекты трудового права. Социальное партнерство. Трудовой договор. Изменение трудового договора. Прекращение трудового договора. Рабочее время. Время отдыха. Оплата труда. Дисциплинарная ответственность. Материальная ответственность. Защита трудовых прав и свобод.

**Тема 2. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности и противопожарной безопасности (2 ч.)**

***Теоретические занятия (текстовый материал в СДО, 2 ч.):***

Понятие правил и норм охраны труда, техники безопасности и противопожарной безопасности. Виды правил и норм охраны труда, техники безопасности и противопожарной безопасности.

**Тема 3. Санитарные нормы и правила, применяемые в работе организаций (2 ч.)**

***Теоретические занятия (вебинар, 2 ч.):***

Понятие санитарных норм и правил. Виды санитарных норм и правил.  
Применение санитарных норм и правил в работе организаций.

#### **Тема 4. Гражданское и коммерческое законодательство. Законодательство о защите прав потребителей (2 ч.)**

##### ***Теоретические занятия (вебинар, 2 ч.):***

Понятие гражданского и коммерческого законодательства. Понятие законодательства о защите прав потребителей. Применение гражданского и коммерческого законодательства, законодательства о защите прав потребителей на практике.

##### **Промежуточная аттестация – зачет (2 ч.)**

Проводится путем тестирования в СДО. Оценочные материалы размещены в разделе 5.1. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация.

##### **Ожидаемые результаты**

После прохождения модуля слушатели должны:

- знать основные нормативные документы, регулирующие работу предприятий и учреждений;
- понимать структуру и содержание этих документов.

#### **4.2. Рабочая программа модуля 2. Структура управления и обязанности работников**

**Цель:** ознакомить слушателей с основами управления и распределения обязанностей на предприятии.

**Задачи:**

- изучить основные принципы управления;
- рассмотреть организационную структуру предприятия;
- научиться распределять обязанности между работниками;
- освоить контроль за выполнением задач;

- изучить мотивацию персонала;
- научиться разрешать конфликты.

### **Учебно-тематический план модуля 2. Структура управления и обязанности работников**

№ п/п	Наименование тем	Всего часов	Виды учебных занятий		Форма промежуточной аттестации
			Теоретические занятия	Практические занятия	
1	Тема 1. Организационная структура предприятия	1	1	-	Зачет
2	Тема 2. Распределение обязанностей между работниками	4	2	2	
3	Тема 3. Принятие управленческих решений	6	6	-	
4	Тема 4. Контроль за выполнением задач	2	2	-	
5	Тема 5. Мотивация персонала и разрешение конфликтов	10	8	2	
6	Промежуточная аттестация	2	-	2	
<b>Итого по модулю</b>		<b>25</b>	<b>19</b>	<b>6</b>	

#### **Содержание**

#### **Тема 1. Организационная структура предприятия (1 ч.)**

##### ***Теоретические занятия (текстовый материал в СДО, 1 ч.):***

Определение организационной структуры. Значение организационной структуры для эффективного управления предприятием. Преимущества эффективной организационной структуры. Основные типы организационных структур и их особенности. Выбор подходящей организационной структуры. Этапы построения организационной структуры. Основные проблемы при

построении организационной структуры. Инструменты и методы построения организационной структуры. Связь эффективной организационной структуры и успеха.

## **Тема 2. Распределение обязанностей между работниками (4 ч.)**

### ***Теоретические занятия (вебинар, 2 ч.):***

Основные принципы распределения обязанностей. Методы распределения обязанностей. Составление должностных инструкций. Координация работы сотрудников.

### ***Практические занятия (вебинар, 2 ч.):***

1. Распределение обязанностей между работниками в рамках конкретной задачи.
2. Координация работы различных подразделений на примере деловых игр.

## **Тема 3. Принятие управленческих решений (6 ч.)**

### ***Теоретические занятия (текстовый материал в СДО, 6 ч.):***

Типология систем, в которых разрабатываются и принимаются управленческие решения. Анализ внешней среды и её влияние на реализацию альтернатив управленческих решений. Технологии поддержки принятия управленческих решений. Основные и связующие функции управления. Целеполагание в системе управления. Персональное лидерство и самоменеджмент. Новые формы организации бизнеса.

## **Тема 4. Контроль за выполнением задач (2 ч.)**

### ***Теоретические занятия (вебинар, 2 ч.):***

Основные принципы контроля за выполнением задач. Методы и инструменты контроля Оценка эффективности контроля. Координация работы сотрудников.

## **Тема 5. Мотивация персонала и разрешение конфликтов (10 ч.)**

### ***Теоретические занятия (текстовый материал в СДО, 8 ч.):***

Конфликт как явление действительности. Конфликт как предмет управления. Структурное, функциональное и процессуальное описание конфликта. Конфликт в конструктивной психологии конфликта. Образ конфликта и единицы анализа. Конфликтная динамика. Конфликт-анализ. Способы разрешения конфликта. Конфликтные коммуникации. Коммуникация и коммуникативный акт. Активное слушание. Навыки аргументации. Правила эффективной обратной связи. Манипуляции. Искусство задавать верные вопросы. Управление конфликтом в конструктивной психологии. Разрешимые и неразрешимые конфликты.

### ***Практические занятия (вебинар, 2 ч.):***

1. Разрешение конфликтов между сотрудниками.
2. Разработка системы мотивации для различных категорий работников.

### **Промежуточная аттестация – зачет (2 ч.).**

Проводится путем письменного опроса в СДО. Оценочные материалы размещены в разделе 5.1. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация.

### **Ожидаемые результаты**

После прохождения модуля слушатели должны:

- знать основные принципы управления;
- понимать организационную структуру предприятия;
- уметь распределять обязанности между работниками;
- освоить контроль за выполнением задач;
- изучить мотивацию персонала;
- научиться разрешать конфликты.

### **4.3. Рабочая программа модуля 3. Компьютерная грамотность и офисные приложения**

**Цель:** ознакомить слушателей с основами работы с офисными приложениями, электронной почтой и интернетом.

**Задачи:**

- получить навыки работы с текстовыми документами в Microsoft Word;
- научиться создавать и форматировать таблицы в Microsoft Excel;
- освоить подготовку презентаций в Microsoft PowerPoint;
- получить базовые знания об основах баз данных в Microsoft Access;
- научиться использовать электронную почту в Microsoft Outlook;
- освоить работу в интернете, включая использование браузеров, поисковых систем и социальных сетей;
- научиться устанавливать и настраивать программное обеспечение.

### **Учебно-тематический план модуля 3. Компьютерная грамотность и офисные приложения**

№ п/п	Наименование тем	Всего часов	Виды учебных занятий		Форма промежуточ ной аттестации	
			Теоретич еские занятия	Практиче ские занятия		
1	Тема 1. Основы работы с Microsoft Word	6	4	2		
2	Тема 2. Создание и форматирование таблиц в Microsoft Excel	7	5	2		
3	Тема 3. Подготовка презентаций в Microsoft PowerPoint	6	4	2		
4	Тема 4. Основы баз данных в Microsoft Access	4	2	2		
5	Тема 5. Использование электронной почты в Microsoft Outlook	5	3	2		
6	Промежуточная аттестация	2	-	2	Зачет	
<b>Итого по модулю</b>		<b>30</b>	<b>18</b>	<b>12</b>		

## Содержание

### Тема 1. Основы работы с Microsoft Word (6 ч.)

#### *Теоретические занятия (текстовый материал в СДО, 4 ч.):*

Понятие файла документа. Основные типы файлов Word. Пользовательский интерфейс приложения. Режимы и масштаб просмотра документа. Ввод и редактирование документа. Перемещение по документу. Выделение фрагментов документа. Перемещение и копирование фрагментов документа. Поиск и замена текста в документе. Расстановка переносов, проверка правописания, отмена и возврат. Форматирование символов, абзацев, страниц и разделов. Работа со стилями. Вставка формул, сносок, гиперссылок в текст. Работа с таблицами. Работа с графическими объектами.

***Практические занятия (выполнение практического задания с прикреплением отчета в СДО, 2 ч.):***

Создайте рекламный буклет для нового магазина детской одежды.

Требования к заданию:

1. Включите в буклет логотип магазина, контактную информацию и описание ассортимента.
2. Используйте различные шрифты, цвета и графические элементы для привлечения внимания читателя.
3. Создайте буклет с использованием таблиц, списков и других элементов форматирования текста.
4. Добавьте изображения товаров, которые будут продаваться в магазине.
5. Сохраните документ в формате PDF для печати.

**Тема 2. Создание и форматирование таблиц в Microsoft Excel (7 ч.)**

***Теоретические занятия (текстовый материал в СДО, 5 ч.):***

Создание сводной таблицы. Сортировка, фильтрация, группирование данных в сводной таблице. Основные понятия диаграмм. Стандартные типы диаграмм. Построение, редактирование, настройка и форматирование диаграммы. Визуализация данных с помощью спарклайнов и условного форматирования.

***Практические занятия (выполнение практического задания с прикреплением отчета в СДО, 2 ч.):***

Создайте таблицу на *Листе 1*, аналогичную табл. 1, и введите в нее исходные данные.

Таблица 1

Расходы за первое полугодие (тыс. руб.)						
	Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь
Продукты питания	18250	15720	18000	16540	15200	16100
Коммунальные платежи	6800	6200	6560	5900	5100	4980
Покупка вещей	12000	0	4200	1500	6800	0
Обслуживание автомобиля	5200	4800	4300	4600	3000	3000
Выплата кредитов	3000	3000	3000	3000	3000	3000
Ежемесячные расходы	45250	29720	36060	31540	33100	27080

Скопируйте таблицу на *Лист 2* и *Лист 3*.

1. На *Листе 1* ниже таблицы постройте базовую диаграмму типа **График** (вид – график с маркерами).

2. При необходимости (для отображения на диаграмме всех надписей полностью и без искажений) измените размеры диаграммы.

3. Измените для ряда **Продукты питания** тип диаграммы на Гистограмму (вид – гистограмма с группировкой).

4. Установите цвета: для гистограммы – градиентная заливка «Рассвет», для линий графика:

- коммунальные платежи – красный;
- покупка вещей – зеленый;
- обслуживание автомобиля – синий;
- выплата кредитов – оранжевый.

5. Вставьте название диаграммы.

6. Отформатируйте ось категорий (X): измените выравнивание подписей на оси категории.

7. Сравните построенную Вами диаграмму с приводимой на рис. 1. При наличии расхождений между ними внесите в Вашу диаграмму необходимые изменения.

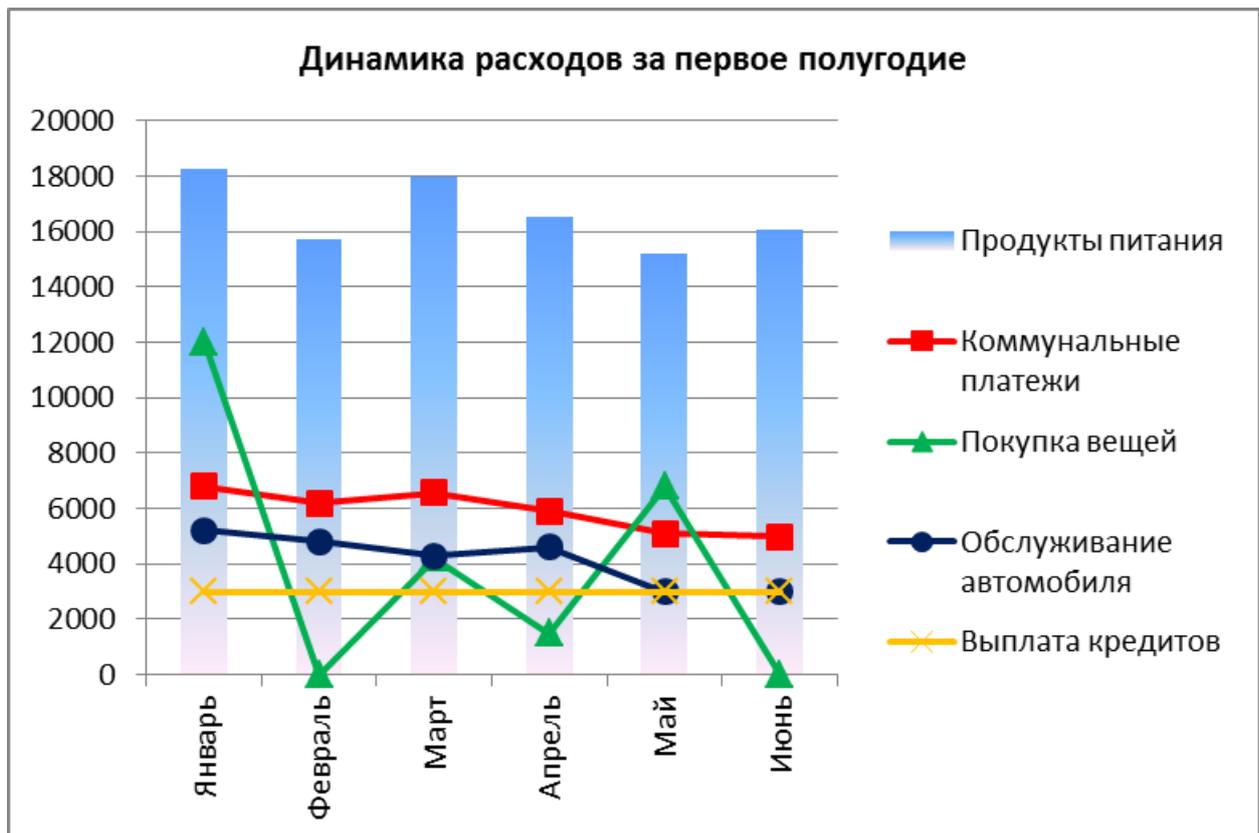


Рис. 1

8. Вычислите непосредственно в таблице ежемесячные расходы и *на отдельном листе* постройте объемную круговую диаграмму, отображающую ежемесячные расходы, у каждого сектора диаграммы укажите название месяца и процента для него от общих расходов за первое полугодие.

9. Отформатируйте область диаграммы: цвет границы – сплошная линия темно-синего цвета, стиль границы – ширина 2пт., примените тень и измените формат объемной фигуры (параметры выберите произвольные).

10. Удалите легенду, измените подписи данных (рис. 2).

11. Сектор с максимальными расходами расположите отдельно от остальных секторов.

12. Сравните построенную диаграмму с рис. 2.



Рис. 2

13. На *Листе 2* в таблицу добавьте строку ежемесячных доходов и вычислите строку накоплений (рис. 3).

14. Добавьте в таблицу столбец «Тенденции» и постройте в этом столбце спарклайны следующих типов: для расходов – спарклайн График; для доходов – спарклайн Гистограмму (Столбец); для накоплений – спарклайн Выигрыш/проигрыш.

15. Измените высоту строк и ширину столбца со спарклайнами для наглядного отображения тенденций.

16. Отформатируйте спарклайны: на графике отметьте маркерами минимальные и максимальные значения; на гистограмме выделите цветом минимальное значение.

17. Сравните полученные результаты с рис. 3.

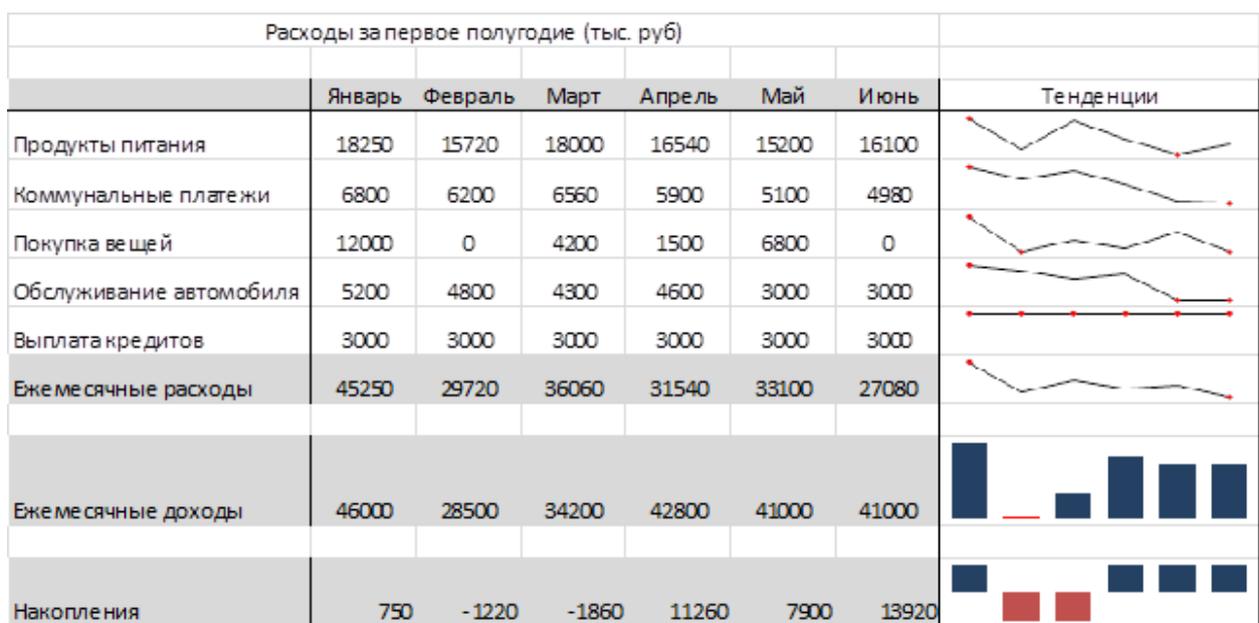


Рис. 3

18. На *Листе 3* примените условное форматирование с использованием гистограмм.

19. Добавьте столбец «Сумма» (рис. 4) и вычислите суммарные расходы по типам расходов.

20. Ниже таблицы скопируйте столбцы «Тип расходов» и «Сумма» и примените условное форматирование с применением гистограмм вместо диаграмм.

21. Сравните полученные результаты с рис. 4.



Рис. 4

22. На *Листе 4* заполните столбец А датами текущего месяца (с первого дня и по последний день месяца), используя условное форматирование выделите субботы и воскресенья текущего месяца красным цветом.

### **Тема 3. Подготовка презентаций в Microsoft PowerPoint (6 ч.)**

#### ***Теоретические занятия (текстовый материал в СДО, 4 ч.):***

Понятие презентации. Основные типы файлов. Интерфейс и режимы работы с программой MS PowerPoint. Создание презентации в MS PowerPoint. Вставка объектов на слайд. Оформление слайдов. Показ и печать презентации.

#### ***Практические занятия (выполнение практического задания с прикреплением отчета в СДО, 2 ч.):***

Задание: создайте презентацию, в которой будут представлены товары вашего магазина.

Требования к заданию:

1. Презентация должна содержать не менее 10 слайдов.
2. На каждом слайде должен быть представлен один товар с описанием его характеристик и преимуществ.
3. Используйте различные макеты слайдов, эффекты анимации и переходы между слайдами для привлечения внимания аудитории.
4. Добавьте изображения товаров, чтобы покупатели могли лучше представить себе их внешний вид.
5. Завершите презентацию итоговым слайдом с контактной информацией и приглашением посетить ваш магазин.

### **Тема 4. Основы баз данных в Microsoft Access (4 ч.)**

#### ***Теоретические занятия (текстовый материал в СДО, 2 ч.):***

Работа в базе данных Microsoft Access. Создание собственной базы данных. Настройка таблиц. Применение фильтров. Создание межтабличных связей. Создание запросов, форм, отчетов в базе данных.

***Практические занятия (выполнение практического задания с прикреплением отчета в СДО, 2 ч.):***

Задание: создайте базу данных для учёта товаров в магазине.

Требования к заданию:

1. База данных должна содержать информацию о товарах, поставщиках, ценах и наличии на складе.
2. Реализуйте запросы для вывода информации о товарах по различным критериям (например, по поставщику, цене или наличию).
3. Создайте формы для ввода и редактирования данных о товарах.
4. Разработайте отчёты для анализа продаж и остатков товаров на складе.

**Тема 5. Использование электронной почты в Microsoft Outlook (5 ч.)**

***Теоретические занятия (текстовый материал в СДО, 3 ч.):***

Основные принципы эффективного управления временем. Папки. Правила. Список дел. Уведомления. Категории. Быстрые действия. Четыре этапа для поддержания порядка в папке «Входящие». Ежедневный просмотр задач и управление временем. Задачи: выполнение работы. Эффективный поиск сообщений. Поиск сообщения от определенного пользователя. Составление профессиональных сообщений электронной почты. Календарь и собрания. Контакты.

***Практические занятия (выполнение практического задания с прикреплением отчета в СДО, 2 ч.):***

Задание: создайте в Microsoft Outlook контакты для поставщиков, сотрудников и клиентов магазина.

Требования к заданию:

1. Создайте группы контактов для удобства работы с ними.
2. Настройте автоматическую отправку сообщений о предстоящих событиях (например, о поступлении новых товаров).
3. Реализуйте функцию напоминаний о важных задачах, связанных с работой магазина (например, об оплате поставщикам).

4. Используйте возможности сортировки и поиска для быстрого нахождения нужной информации.

### **Промежуточная аттестация – зачет (2 ч.)**

Проводится путем выполнения практического задания с прикреплением отчета в СДО. Оценочные материалы размещены в разделе 5.1. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация.

### **Ожидаемые результаты**

После прохождения модуля слушатели должны:

- иметь представление об основах работы с операционной системой;
- уметь работать с файлами и папками;
- знать, как использовать антивирусное программное обеспечение;
- владеть навыками работы с текстовыми документами в Microsoft Word;
- уметь создавать и форматировать таблицы в Microsoft Excel;
- иметь навыки подготовки презентаций в Microsoft PowerPoint;
- иметь базовые знания об основах баз данных в Microsoft Access;
- уметь использовать электронную почту в Microsoft Outlook;
- владеть навыками работы в интернете, включая использование браузеров, поисковых систем и социальных сетей;
- уметь устанавливать и настраивать программное обеспечение.

### **4.4. Рабочая программа модуля 4. Основы маркетинга и организации рекламы**

**Цель:** познакомить слушателей с основами маркетинга и организации рекламы.

#### **Задачи:**

- изучить цели, задачи и принципы маркетинга;
- рассмотреть виды рекламы и особенности организации рекламных кампаний;

– изучить методы маркетинговых исследований и анализа рынка.

#### Учебно-тематический план модуля 4. Основы маркетинга и организации рекламы

№ п/п	Наименование тем	Всего часов	Виды учебных занятий		Форма промежуточной аттестации
			Теоретические занятия	Практические занятия	
1	Тема 1. Виды рекламы и организация рекламных кампаний	2	2	-	
2	Тема 2. Маркетинговые исследования и анализ рынка	2	2	-	
3	Промежуточная аттестация	2	-	2	Зачет
<b>Итого по модулю</b>		<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	

#### Содержание

##### Тема 1. Виды рекламы и организация рекламных кампаний (2 ч.)

##### *Теоретические занятия (вебинар, 2 ч.)*

Основы маркетинга: цели, задачи и принципы. Классификация видов рекламы. Особенности различных видов рекламы. Этапы организации рекламной кампании. Разработка рекламной кампании. Продвижение товаров и услуг на рынке. Основные понятия, принципы и методы продвижения.

##### Тема 2. Маркетинговые исследования и анализ рынка (2 ч.)

##### *Теоретические занятия (текстовый материал в СДО, 2 ч.)*

Базовые понятие в интернет-маркетинге, сущность и значение интернет - маркетинга. Понятие о Web-сайте. Роль и значение Web-сайта в маркетинге. Инструментарий создания Web-сайта. Размещение сайта в сети. Реклама и раскрутка сайта.

### **Промежуточная аттестация – зачет (2 ч.)**

Проводится путем тестирования в СДО. Оценочные материалы размещены в разделе 5.1. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация.

#### **Ожидаемые результаты**

После прохождения модуля слушатели должны:

- знать цели, задачи и принципы маркетинга;
- понимать виды рекламы и особенности организации рекламных кампаний;
- уметь оценивать эффективность маркетинговых мероприятий.

#### **4.5. Рабочая программа модуля 5. Правила и методы организации обслуживания посетителей**

**Цель:** обучить слушателей правилам и методам организации обслуживания посетителей, развить навыки эффективного взаимодействия с клиентами и решения конфликтных ситуаций.

##### **Задачи:**

- изучить основные принципы обслуживания посетителей;
- рассмотреть организацию работы с клиентами;
- изучить этику общения с посетителями;
- научиться решать конфликтные ситуации с посетителями;
- освоить работу с жалобами и претензиями клиентов;
- изучить организацию процесса бронирования и регистрации клиентов;
- научиться проводить опросы и анкетирование клиентов для улучшения качества обслуживания;
- освоить культурное обслуживание посетителей;
- изучить контроль за сохранностью материальных ценностей;
- научиться консультировать посетителей по оказываемым услугам;
- освоить правила работы с клиентской базой.

**Учебно-тематический план модуля 5. Правила и методы организации обслуживания посетителей**

№ п/п	Наименование тем	Всего часов	Виды учебных занятий		Форма промежуточной аттестации
			Теоретические занятия	Практические занятия	
1	Тема 1. Основные принципы обслуживания посетителей	6	2	4	Зачет
2	Тема 2. Организация процесса бронирования и регистрации клиентов	2	2	-	
3	Тема 3. Контроль за сохранностью материальных ценностей	2	2	-	
4	Тема 4. Оказание помощи руководителю в деятельности организации	3	3	-	
5	Промежуточная аттестация	2	-	2	
<b>Итого по модулю</b>		<b>15</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	

**Содержание**

**Тема 1. Основные принципы обслуживания посетителей (6 ч.)**

***Теоретические занятия (вебинар, 2 ч.):***

Этика общения с посетителями. Решение конфликтных ситуаций с посетителями. Работа с жалобами и претензиями клиентов. Проведение опросов и анкетирования клиентов. Культурное обслуживание посетителей.

***Практические занятия (вебинар, 4 ч.):***

1. Решение конфликтных ситуаций с помощью ролевых игр.
2. Участие в тренинге по улучшению навыков обслуживания клиентов.

**Тема 2. Организация процесса бронирования и регистрации клиентов  
(2 ч.)**

***Теоретические занятия (вебинар, 2 ч.):***

Основные принципы организации процесса бронирования и регистрации клиентов. Основные принципы консультирования посетителей по оказываемым услугам. Повышение эффективности консультирования посетителей. Правила и принципы работы с клиентской базой.

**Тема 3. Контроль за сохранностью материальных ценностей (2 ч.)**

***Теоретические занятия (вебинар, 2 ч.):***

Основные принципы контроля за сохранностью материальных ценностей. Методы контроля за сохранностью материальных ценностей. Выявление и предотвращение потерь. Инвентаризация материальных ценностей.

**Тема 4. Оказание помощи руководителю в деятельности организации  
(3 ч.)**

***Теоретические занятия (текстовый материал в СДО, 3 ч.):***

Согласование с руководителем планирования рабочего дня. Организация телефонных переговоров и командировок руководителя. Организация исполнения решений. Информационное взаимодействие.

**Промежуточная аттестация – зачет (2 ч.)**

Проводится путем решения ситуационных задач в СДО. Оценочные материалы размещены в разделе 5.1. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация.

**Ожидаемые результаты**

После прохождения курса слушатели должны:

– знать основные принципы обслуживания посетителей;

- понимать организацию работы с клиентами;
- уметь общаться с посетителями в соответствии с этическими нормами;
- владеть навыками решения конфликтных ситуаций с посетителями;
- уметь работать с жалобами и претензиями клиентов;
- владеть навыками организации процесса бронирования и регистрации клиентов;
- уметь проводить опросы и анкетирование клиентов для улучшения качества обслуживания;
- владеть навыками культурного обслуживания посетителей;
- уметь контролировать сохранность материальных ценностей;
- владеть навыками консультирования посетителей по оказываемым услугам;
- знать правила работы с клиентской базой.

## **5. СИСТЕМА ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

### **5.1. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация**

**Текущий контроль** успеваемости представляет систематическую проверку учебных достижений обучающихся, проводимую в ходе осуществления образовательной деятельности в соответствии с основной образовательной программой. Проведение текущего контроля успеваемости направлено на обеспечение выстраивания образовательного процесса максимально эффективным образом для достижения результатов освоения основной общеобразовательной программы.

Текущий контроль результатов подготовки осуществляется в целях получения информации: о выполнении требуемых действий в процессе учебной деятельности; о правильности выполнения требуемых действий; о соответствии формы действия данному этапу усвоения учебного материала; о формировании действия с должной мерой обобщения, освоения (автоматизированности, быстроты выполнения и др.) и т.д.

Формы текущего контроля: выполнение практических заданий.

**Промежуточная аттестация** по программе предназначена для оценки освоения слушателем программы и проводится в форме зачета. По результатам любого из видов промежуточных испытаний выставляются отметки по бинарной системе («зачтено», «не зачтено»).

Промежуточная аттестация (зачет) проводится за счет времени, отведенного на соответствующий модуль непосредственно по итогам освоения в соответствии с календарным графиком учебного процесса.

Целями проведения промежуточной аттестации являются: объективное установление фактического уровня освоения образовательной программы и достижения результатов освоения образовательной программы.

**Промежуточная аттестация. Модуль 1. Нормативные документы, регулирующие работу предприятий и учреждений**

1. Что такое локальные нормативно-правовые акты?

*Нормативные документы, регулирующие отношения в организации*

Правовые документы, устанавливающие порядок работы в организации

Документы, регламентирующие деятельность отдельных подразделений

Документы, обязательные для исполнения всеми сотрудниками организации

2. Какие функции выполняют локальные нормативно-правовые акты?

Регламентируют порядок решения различных задач

Определяют права и обязанности сотрудников

Устанавливают порядок взаимодействия между подразделениями

*Все вышеперечисленное*

3. Какие виды локальных нормативно-правовых актов существуют?

Положения, инструкции, правила

Должностные инструкции, приказы

Распоряжения, рекомендации

*Все перечисленные*

4. Что относится к положениям в системе локальных нормативно-правовых актов?

*Определяет порядок действия в определенной сфере*

Устанавливает основные принципы и правила

Регулирует отношения между сотрудниками

Устанавливает порядок принятия решений

5. Что такое должностная инструкция?

*Документ, определяющий функции сотрудника и его обязанности*

Документ, описывающий порядок работы с документами

Инструкция для выполнения определенной работы

Распоряжение о проведении мероприятий

6. В каком документе содержатся основные положения по делопроизводству в организации?

В уставе

В правилах внутреннего трудового распорядка

*В инструкции по делопроизводству*

В коллективном договоре

7. Что устанавливает коллективный договор?

Права и обязанности сторон трудовых отношений

Условия труда и отдыха

Порядок разрешения трудовых споров

*Все перечисленное*

8. Какие локальные нормативно-правовые акты не могут быть изменены работодателем?

Должностные инструкции

Правила внутреннего трудового распорядка

*Коллективный договор*

Приказы

### **Критерии оценки**

Оценка «зачтено» ставится, если правильно отвечено не менее, чем на 70% вопросов.

**Промежуточная аттестация. Модуль 2. Структура управления и обязанности работников**

1. Опишите основные принципы управления и их применение в работе администратора.

2. Какая организационная структура предприятия и как распределяются обязанности между его работниками?

3. Как осуществляется координация работы подразделений и контроль за выполнением задач на предприятии?

4. Какие методы мотивации персонала используются на предприятии и как разрешаются возникающие конфликты?

### **Критерии оценки**

Оценка «зачтено» ставится, если слушатель дает ответ, удовлетворяющий основным требованиям к полноте и правильности, демонстрирует понимание изученного материала и способен применять определения и правила в конкретных случаях.

Оценка «не зачтено» ставится, если слушатель обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

### **Промежуточная аттестация. Модуль 3. Компьютерная грамотность и офисные приложения**

Необходимо создать презентацию в программе Microsoft PowerPoint на тему «Преимущества использования облачных технологий в бизнесе». Презентация должна содержать не менее 10 слайдов, включая титульный слайд, слайды с текстом, изображениями и диаграммами.

#### **Требования к презентации:**

Титульный слайд должен содержать название презентации, ваше имя и дату создания.

На втором слайде необходимо представить определение облачных технологий и их основные характеристики.

На следующих слайдах нужно описать преимущества использования облачных технологий в бизнесе, привести примеры и аргументы.

Последний слайд должен содержать выводы о значении облачных технологий для развития бизнеса.

Все слайды должны быть оформлены в едином стиле, с использованием шрифтов, цветов и эффектов, соответствующих теме презентации.

Презентация должна быть сохранена в формате .pptx.

### **Критерии оценивания**

1. Соответствие заданию. Презентация соответствует заданию, содержит все необходимые элементы.

2. Содержание. Информация в презентации актуальна, логична и структурирована.

3. Дизайн. Оформление презентации соответствует теме, слайды визуально привлекательны.

4. Использование офисных приложений. Демонстрация уверенного владения программой Microsoft PowerPoint.

5. Оригинальность. Презентация содержит уникальные идеи и материал.

6. Грамматика и пунктуация. Текст презентации не содержит ошибок.

Каждый критерий оценивается по пятибалльной шкале, где 5 – наивысший балл. Таким образом, максимальное количество баллов за выполнение задания составляет 30.

Оценка «зачтено» ставится, если слушатель набрал не менее 18 баллов из 30 возможных. Это означает, что он выполнил задание на удовлетворительном уровне, продемонстрировав базовые знания и навыки работы с офисными приложениями.

Оценка «не зачтено» ставится, если слушатель набрал меньше 18 баллов из 30 возможных. Это указывает на то, что задание выполнено

неудовлетворительно, и слушатель не продемонстрировал достаточных знаний и навыков работы с офисными приложениями.

**Промежуточная аттестация. Модуль 4. Основы маркетинга и организации рекламы**

1. Основным объектом рекламного воздействия являются:

- А) потребители;*
- Б) рекламодатели;
- В) рекламодатели;
- Г) производители.

2. Экономической основой рекламной деятельности является:

- А) потребность рекламодателя в реализации товара,*
- Б) уровень экономического развития производства;
- В) товарный рынок;
- Г) развитие банковского дела.

3. К рекламной деятельности относятся методы воздействия на потребителей:

- А) интеллектуальные;
- Б) административные;
- В) психологические,*
- Г) эмоциональные.

4. Рекламой является:

А) письмо, направленное конкретному адресату с информацией о товаре фирмы;

Б) выступление по радио руководителя о товаре фирмы;

В) сообщение в газете о продаже товара фирмы.

Г) Верно Б и В

5. Реклама в отличие от продвижения товара:

- А) добавляет невидимую ценность товару;
- Б) использует рациональное обращение;
- В) *создает имидж по истечении времени;*
- Г) вызывает немедленное действие.

6. Выберите два понятия, между которыми разница только в том, что конечная цель у одного – увеличение сбыта товаров и услуг, а у другого – не только увеличение сбыта товаров и услуг, но и использование мероприятий против использования отдельных видов товаров:

- а) *реклама и пропаганда*
- б) товарная реклама и фирменный стиль
- в) реклама и фирменный стиль
- г) пропаганда и рекламный слоган

7. Выберите верное определение: малоформатное нефальцованное или односгибное издание, выпускаемое в силу своей экономичности большим тиражом:

- А) *листовка*
- Б) плакат
- В) буклет
- Г) проспект

8. Выберите верное определение: информация, которая зачитывается диктором – это:

- А) *радиообъявление*
- Б) радиоролик
- В) телеролик
- Г) телерепортаж

9. Эффективное средство преимущественно для рекламы потребительских товаров:

- А) почтовая реклама
- Б) наружная реклама
- В) подарочные изделия
- Г) рекламные сувениры

10. Подготовка клиентов к покупке путем прохождения их через определенные этапы – это:

- А) стратегия рекламы
- Б) понимание
- В) задача рекламы
- Г) принцип рекламы

### **Критерии оценки**

Оценка «зачтено» ставится, если правильно отвечено не менее, чем на 70% вопросов.

### **Промежуточная аттестация. Модуль 5. Правила и методы организации обслуживания посетителей**

Решение ситуационных задач.

1. В салоне красоты «Гармония» появился новый мастер маникюра. Он быстро завоевал популярность среди клиентов благодаря своему профессионализму и дружелюбному отношению. Однако некоторые клиенты стали жаловаться на то, что мастер часто опаздывает на работу.

Какие меры можно предпринять, чтобы решить эту проблему и обеспечить качественное обслуживание клиентов?

2. В салоне красоты «Гармония» работает несколько мастеров-универсалов, которые могут выполнять различные виды услуг. Однако иногда возникают ситуации, когда клиент хочет получить услугу, которую мастер не может выполнить.

Как организовать обслуживание клиентов в таких ситуациях?

3. В салоне красоты «Гармония» часто бывают очереди, особенно в часы пик. Это вызывает недовольство клиентов, которые вынуждены тратить время на ожидание.

Какие методы можно использовать для оптимизации обслуживания клиентов и сокращения очередей?

4. В салоне красоты «Гармония» работает приветливый администратор, который встречает клиентов и помогает им выбрать мастера. Однако иногда администратор бывает занят другими делами и не может уделить достаточно внимания клиентам.

Как организовать работу администратора, чтобы обеспечить качественное обслуживание клиентов?

5. В салоне красоты «Гармония» есть услуга предварительной записи на услуги. Однако иногда клиенты забывают о своей записи или переносят её на другое время.

Как организовать систему напоминаний и уведомлений, чтобы минимизировать количество пропущенных записей?

### **Критерии оценивания**

1. Правильность предложенного решения.
2. Эффективность предложенного решения.
3. Оригинальность предложенного решения.
4. Практическая применимость предложенного решения.

5. Полнота ответа.
6. Логичность изложения.
7. Аргументированность предложенных решений.

Оценка «зачтено» ставится, если слушатель выполнил все требования, предъявляемые к ситуационной задаче.

Оценка «не зачтено» ставится, если слушатель не выполнил большинство требований, предъявляемых к ситуационной задаче, или выполнил их в недостаточном объёме.

## **5.2. Итоговая аттестация**

Профессиональное обучение завершается итоговой аттестацией в форме квалификационного экзамена. Итоговая аттестация является самостоятельным элементом образовательной программы, завершающим ее структуру как методического документа.

*Цель* проведения итоговой аттестации: определение соответствия уровня подготовки выпускников требованиям программы, готовности и способности решать профессиональные задачи с последующей выдачей документа о профессиональном обучении.

Квалификационный экзамен проводится организацией для определения соответствия полученных знаний, умений и навыков программе профессионального обучения по профессии 20062 «Администратор».

Квалификационный экзамен включает в себя практическую квалификационную работу и устную проверку теоретических знаний в пределах квалификационных требований, указанных в квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и других служащих в отношении должности специалиста «Администратор».

К проведению квалификационного экзамена привлекаются представители работодателей, их объединений.

К итоговой аттестации допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности, успешно прошедший все виды промежуточной аттестации и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план по образовательной программе.

Лицо, успешно сдавшее квалификационный экзамен, получает квалификацию по профессии рабочего, что подтверждается документом о квалификации (свидетельством о профессии рабочего, должности служащего).

Квалификация, указываемая в свидетельстве о профессии рабочего, должности служащего, дает его обладателю право заниматься определенной профессиональной деятельностью, для которых в установленном законодательством Российской Федерации порядке определены обязательные требования к наличию квалификации по результатам профессионального обучения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

Организацией самостоятельно устанавливаются образцы выдаваемого свидетельства.

Лицам, не прошедшим итоговой аттестации или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть основной программы профессионального обучения и (или) отчисленным из организации, осуществляющей образовательную деятельность, выдается справка об обучении или о периоде обучения по образцу, самостоятельно устанавливаемому организацией.

Индивидуальный учет результатов освоения обучающимися образовательных программ, а также хранение в архивах информации об этих результатах осуществляются образовательной организацией на бумажных и (или) электронных носителях.

### **Содержание квалификационного экзамена**

1. Составьте план рабочего дня администратора на неделю с учётом всех основных задач и обязанностей.

2. Опишите, как вы будете распределять задачи между сотрудниками в случае большого объёма работы.

3. Приведите пример конфликтной ситуации, которая может возникнуть в вашей профессиональной деятельности, и предложите способы её разрешения.

4. Создайте презентацию в программе Microsoft PowerPoint, используя различные макеты слайдов, эффекты анимации и графические элементы.

5. Подготовьте отчёт о работе администратора за месяц, используя таблицы и графики для наглядного представления информации.

6. Опишите, какие программы и инструменты вы будете использовать для создания и редактирования документов, электронных таблиц, презентаций и баз данных.

7. Подготовьте информационный материал о предоставляемых услугах или товарах вашей компании, используя текстовый редактор и графические элементы.

8. Решите спорную ситуацию с клиентом, используя навыки общения и поиска компромиссов.

*Клиент обратился в службу поддержки с жалобой на качество товара. Клиент утверждает, что товар имеет дефекты, которые делают его непригодным к использованию. Клиент требует возврата денег или замены товара.*

9. Подготовьте презентацию о вашей компании, используя программу Microsoft PowerPoint.

Презентация результатов практической части экзамена проводится перед комиссией, которая оценивает качество выполнения заданий и уровень владения практическими навыками.

### **Критерии оценивания включают следующие параметры**

1. Планирование рабочего дня:

- логичность и последовательность плана;
- учёт всех основных задач и обязанностей администратора;

- реалистичность и выполнимость плана.
2. Распределение задач между сотрудниками:
- обоснованность распределения задач;
  - учёт индивидуальных способностей и навыков сотрудников;
  - эффективность распределения задач.
3. Разрешение конфликтной ситуации:
- понимание сути конфликта;
  - выбор адекватных способов разрешения конфликта;
  - достижение компромисса или решения, удовлетворяющего обе стороны.
4. Создание презентации:
- соответствие презентации теме и цели;
  - использование различных макетов слайдов, эффектов анимации и графических элементов;
  - качество оформления презентации.
5. Подготовка отчёта о работе администратора:
- полнота и точность информации в отчёте;
  - использование таблиц и графиков для наглядного представления информации;
  - оформление отчёта в соответствии с требованиями.
6. Использование программного обеспечения:
- знание и умение использовать программы и инструменты для создания и редактирования документов, электронных таблиц, презентаций и баз данных;
  - эффективность использования программного обеспечения для выполнения задач администратора.
7. Подготовка информационного материала:
- актуальность и достоверность информации;
  - использование текстового редактора и графических элементов для оформления материала;
  - читаемость и привлекательность информационного материала.
8. Решение спорной ситуации:

- понимание сути спора и интересов сторон;
- поиск и предложение вариантов решения, удовлетворяющих обе стороны;
- достижение согласия или компромисса.

#### 9. Презентация о компании:

- представление основных аспектов деятельности компании;
- использование программы Microsoft PowerPoint для оформления презентации;
- привлекательность и информативность презентации.

Оценка 5 ставится, если практическая часть экзамена выполнена качественно и полностью, без ошибок и недочетов. Все задания выполнены в срок и в соответствии с требованиями. Кандидат продемонстрировал высокий уровень владения практическими навыками, умение эффективно работать в команде, отличные коммуникативные навыки и высокую степень самостоятельности и ответственности.

Оценка 4 ставится, если практическая часть экзамена в целом выполнена успешно, но с некоторыми недочетами. Некоторые задания могут быть выполнены с незначительными ошибками или не в полном объеме. Возможны небольшие проблемы в работе в команде или в коммуникативных навыках. В целом, кандидат продемонстрировал хороший уровень владения практическими навыками и способность к самостоятельной работе.

Оценка 3 ставится, если практическая часть экзамена выполнена с существенными недочетами и ошибками. Задания выполнены не в полном объеме, с нарушением сроков или с низким качеством. Кандидат испытывает трудности в работе с коллегами, общении с клиентами или самостоятельном выполнении задач. Уровень владения практическими навыками недостаточен для успешной работы администратором.

Оценка 2 ставится, если практическая часть экзамена не выполнена или выполнена с грубыми ошибками и недочетами, которые не позволяют оценить

уровень владения практическими навыками или принять решение о присвоении квалификации.

## **2. Теоретический устный экзамен по экзаменационным билетам.**

### **Вопросы для итоговой аттестации**

Каждый из приведенных ниже экзаменационных билетов на квалификационный экзамен включает в себя по два вопроса.

#### **Билет № 1**

Вопрос № 1. Перечислите основные нормативные документы, регулирующие работу предприятий и учреждений.

Вопрос № 2. Расскажите о контроле за сохранностью материальных ценностей

#### **Билет № 2**

Вопрос № 1. Охарактеризуйте структуру управления на предприятии и обязанности его работников.

Вопрос № 2. Приведите пример эффективного и культурного обслуживания посетителей на вашем рабочем месте.

#### **Билет № 3**

Вопрос № 1. Какие компьютерные программы и приложения необходимы для работы администратора?

Вопрос № 2. Приведите примеры, когда вы соблюдали правила и нормы по охране труда.

#### Билет № 4

Вопрос № 1. Раскройте основы этики общения и социальной психологии в рабочей среде.

Вопрос № 2. Каким образом организовать обслуживание посетителей?

#### Билет № 5

Вопрос № 1. Каковы основы маркетинга и как организовать эффективную рекламную кампанию?

Вопрос № 2. Как работать с документами и понимать структуру управления в организации?

#### Билет № 6

Вопрос № 1. Охарактеризуйте процесс оформления помещений и витрин, а также порядок работы с материалами и декором.

Вопрос № 2. По каким правилам происходит внутренний трудовой распорядок и охрана труда?

#### Билет № 7

Вопрос № 1. Опишите правила и методы организации качественного обслуживания посетителей, а также решение конфликтных ситуаций.

Вопрос № 2. Какую роль администратор играет в первом впечатлении клиента об организации?

## **Критерии оценивания итоговой аттестации**

**Оценка «5» («отлично»)** соответствует следующей качественной характеристике: «изложено правильное понимание вопроса и дан исчерпывающий на него ответ, содержание раскрыто полно, профессионально, грамотно».

Выставляется обучающемуся:

- усвоившему взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившему творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала;

- обнаружившему всестороннее систематическое знание учебно-программного материала, четко и самостоятельно (без наводящих вопросов) отвечающему на вопрос билета.

**Оценка «4» («хорошо»)** соответствует следующей качественной характеристике: «изложено правильное понимание вопроса, дано достаточно подробное описание предмета ответа, приведены и раскрыты в тезисной форме основные понятия, относящиеся к предмету ответа, ошибочных положений нет».

Выставляется обучающемуся

- обнаружившему полное знание учебно-программного материала, грамотно и по существу отвечающему на вопрос билета и не допускающему при этом существенных неточностей;

- показавшему систематический характер знаний по модулю и способному к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебы и профессиональной деятельности.

**Оценка «3» («удовлетворительно»)** выставляется обучающемуся,

- обнаружившему знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справляющемуся с выполнением заданий, предусмотренных программой;

- допустившему неточности в ответе и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающими необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.

**Оценка «2» («неудовлетворительно»)** выставляется обучающемуся,

- обнаружившему существенные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий;

- давшему ответ, который не соответствует вопросу экзаменационного билета.

## **6. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Требования к условиям реализации программы включают в себя общесистемные требования, требования к материально-техническому, учебно-методическому обеспечению, кадровым условиям реализации программы.

### **6.1. Материально-технические условия реализации программы**

рабочее место преподавателя - 1 шт.

стол ученический - 5 шт.

стул ученический - 11 шт.

флип чарт - 1 шт.

доска ученическая - 1 шт.;

ноутбук - 2 шт.

наглядные материалы – 5 шт.

компьютер - 5 шт.

МФУ DCP Brother LTR A4 -1 шт.

МФУ HP Laser Jet MFP M436n - 1 шт.

комплекты учебно-методической документации  
по дисциплинам - 20 шт.

шкаф со стеклянными дверцами на замке для хранения учебных материалов -1 шт.

При реализации программы организация обеспечивает доступ обучающихся к электронной информационно-образовательной среде, включающей в себя электронные информационные ресурсы, электронные образовательные ресурсы, совокупность информационных технологий, телекоммуникационных технологий, соответствующих технических средств, обеспечивающих освоение обучающимися образовательной программы.

Необходимым минимальным условием использования образовательных технологий является наличие интернет-браузера и подключения к сети Интернет. На компьютере также должен быть установлен комплект соответствующего программного обеспечения. Организация также

обеспечивает возможность доступа к ресурсам электронно-библиотечной системы (электронной библиотеке) для каждого обучающегося.

## **6.2. Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы**

Реализация настоящей основной программы профессионального обучения обеспечивается педагогическими работниками организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации программы на условиях гражданско-правового договора.

**Преподаватели.** Требования к квалификации. Высшее профессиональное 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.

**Мастер производственного обучения** должен иметь среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена или высшее образование, направленность которого соответствует области профессиональной деятельности, осваиваемой обучающимися. Дополнительное профессиональное образование – профессиональная переподготовка, направленность которой соответствует области профессиональной деятельности, осваиваемой обучающимися. При отсутствии педагогического образования дополнительное профессиональное педагогическое образование в области профессионального обучения. Обучение по программам повышения квалификации не реже 1 раза в 3 года.

Требования к опыту практической деятельности: обязателен опыт работы в области профессиональной деятельности, осваиваемой обучающимися.

### **6.3. Информационно-методическое обеспечение программы**

#### ***Используемая литература***

1. Скворцова, А. В. Теория организации : учебно-методическое пособие для учреждений высшего профессионального образования / А. В. Скворцова, А. М. Камнева ; Волгоградская государственная академия физической культуры. – Волгоград : Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования "Волгоградская государственная академия физической культуры", 2010. – 106 с. – EDN ZFGSCX. [https://elibrary.ru/download/elibrary\\_29943698\\_60373361.pdf](https://elibrary.ru/download/elibrary_29943698_60373361.pdf)

2. Трофимов, В. К. Деловая этика / В. К. Трофимов. – 2-е издание, исправленное и дополненное. – Ижевск : Ижевская государственная сельскохозяйственная академия, 2018. – 256 с. – EDN YKJVLN. [https://elibrary.ru/download/elibrary\\_36236933\\_80873849.pdf](https://elibrary.ru/download/elibrary_36236933_80873849.pdf)

#### ***Рекомендуемая литература***

1. Кокина, И. А. Этикетные особенности делового письма / И. А. Кокина // Молодой исследователь Дона. – 2019. – № 1(16). – С. 116-119. – EDN YWWTJZ. [https://elibrary.ru/download/elibrary\\_36950784\\_67804238.pdf](https://elibrary.ru/download/elibrary_36950784_67804238.pdf)

2. Мусиева, П. А. Специфика использования маркетинговых коммуникаций в сфере услуг / П. А. Мусиева // Вопросы структуризации экономики. – 2008. – № 1. – С. 87-88. – EDN NXPONB. [https://elibrary.ru/download/elibrary\\_16524178\\_33808419.pdf](https://elibrary.ru/download/elibrary_16524178_33808419.pdf)

3. Турко, У. И. Этикет деловой переписки по электронной почте / У. И. Турко // Лекантовские чтения - 2022 : Материалы Международной научной конференции, Москва, 18 ноября 2022 года. – Москва: Московский государственный областной педагогический университет, 2022. – С. 358-362. – EDN FEMXVE. [https://elibrary.ru/download/elibrary\\_50503266\\_33533761.pdf](https://elibrary.ru/download/elibrary_50503266_33533761.pdf)

### **6.4. Методические указания для обучающихся по освоению программы**

Изучать программу рекомендуется в соответствии с той последовательностью, которая обозначена в ее содержании.

На лекциях преподаватель озвучивает тему, знакомит с перечнем литературы по теме, обосновывает место и роль этой темы, раскрывает ее практическое значение.

Рекомендации по подготовке:

- начать подготовку заблаговременно, а не накануне прохождения;
- заниматься регулярно каждый день без пропусков;
- засекайте время, затраченное на выполнение заданий и сокращать его;
- накануне прохождения аттестации выспаться и не нервничать;
- не пытаться найти готовые ответы на сомнительных ресурсах.

Получив задание, рекомендуется внимательно прочитать условие, найти ключевые слова и цифры, определить порядок решения.

Если какой-то вопрос кажется сложным, не рекомендуется тратить на него время – лучше переходить к следующему. Особенно если время ограничено для всего блока, а не для каждого вопроса.

## **7. Особенности реализации программы для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Для обеспечения образования инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья по личному заявлению обучающегося разрабатывается адаптированная образовательная программа, индивидуальный учебный план с учетом особенностей их психофизического развития и состояния здоровья, в частности применяется индивидуальный подход к освоению дисциплины, индивидуальные задания: рефераты, письменные работы и, наоборот, только устные ответы и диалоги, индивидуальные консультации, использование диктофона и других записывающих средств для воспроизведения лекционного и семинарского материала.

Предоставляется услуга сопровождения инвалидов и лиц с ограниченными

возможностями здоровья по территории объекта работником организации. Обучающиеся обеспечены индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечным системам, электронной информационно-образовательной среде организации, учебным планам, рабочим программам дисциплин и практик. Обучающиеся обеспечены возможности беспрепятственного доступа с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, в учебные помещения, столовые, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, локальное понижение стоек-барьеров; наличие специальных кресел и других приспособлений)