

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «АЛЬФА ТРУД»

УТВЕРЖДЕНО
Приказом ООО «АЛЬФА ТРУД»
Генеральный директор



Хлызов К.П.
№ 3 от 03.04.2026 г.

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

(реализуется с применением исключительно электронного обучения, дистанционных образовательных технологий)

г. Санкт-Петербург - 2026г.

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

Наименование разделов программы	Страница
1. Общие положения	3
2. Требования к результатам освоения программы	4
3. Учебный план	6
4. Календарный учебный график	7
5. Содержание рабочих программ учебных модулей	8
5.1. Рабочая программа учебного модуля 1. Функции, задачи, структура организации, ее связи	8
5.2. Рабочая программа учебного модуля 2. Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации	16
5.3. Рабочая программа учебного модуля 3. Этика делового общения	25
5.4. Рабочая программа учебного модуля 4. Правила речевого этикета	35
5.5. Рабочая программа учебного модуля 5. Требования охраны труда	44
5.6. Рабочая программа учебного модуля 6. Правила защиты конфиденциальной служебной информации	54
5.7. Рабочая программа учебного модуля 7. Практическая подготовка (производственное обучение)	63
6. Формы аттестации	67
7. Фонд оценочных средств	68
8. Методические рекомендации	81

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Пояснительная записка к основной программе профессионального обучения – программе профессиональной подготовки по должности служащего «Администратор»

Основная программа профессионального обучения – программа профессиональной подготовки по должности служащего «Администратор» (далее - программа) разработана в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», приказом Министерства просвещения РФ от 26.08.2020 № 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения» и приказом Министерства Просвещения РФ от 14.07.2023 № 534 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение».

Программа разработана на основе профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», утверждённого приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 15 июня 2020 № 333н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией».

Программа реализуется исключительно с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

Цель программы: формирование у обучающихся профессиональных компетенций, обеспечивающих выполнение нового вида профессиональной деятельности в области организационного и документационного обеспечения управления организациями любых организационно-правовых форм, приобретение новой квалификации по профессии «Администратор».

Задачи обучения: дать обучающимся необходимый уровень знаний для организационного обеспечения деятельности организации и обеспечения деятельности руководителя организации.

Требования к обучающимся: лица, имеющие, среднее общее образование, а также лица, не имеющие основного общего или среднего общего образования, включая лиц с ограниченными возможностями здоровья. Обучение по программе может осуществляться в составе учебной группы или индивидуально.

По окончании теоретического блока, перед выполнением практической квалификационной работы проводится промежуточная аттестация.

Итоговая аттестация проводится по окончании всего курса в форме квалификационного экзамена экзаменационной комиссией, состав которой определяется и утверждается руководителем ООО «АЛЬФА ТРУД». К проведению квалификационного экзамена привлекаются представители работодателей, их объединений. Результаты итоговой аттестации оформляются протоколом. По результатам итоговой аттестации выдается итоговый документ о квалификации (свидетельством о профессии рабочего, должности служащего).

Обучение по программе ведется на русском языке.

Форма обучения: очная, заочная с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Срок обучения: трудоемкость обучения по данной программе 140 часов.

Общий срок обучения 4 недели (срок может быть продлен за счет уменьшения количества академических часов в день, по согласованию с заказчиком образовательных услуг).

Режим занятий: не более 8 часов в день.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

В результате обучения по программе профессионального обучения «Администратор» обучающиеся должны овладеть следующими профессиональными компетенциями:

ПК-1.1. Прием и распределение телефонных звонков организации

ПК-1.2. Организация работы с посетителями организации

ПК-1.3. Выполнение координирующих и обеспечивающих функций

В результате освоения программы профессионального обучения «Администратор» обучающиеся **должны знать:**

- функции, задачи, структура организации, ее связи;
- правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации;
- правила организации приема посетителей; правила делового общения;
- структуру организации и распределение функций между структурными подразделениями специалистами;
- правила организации приемов в офисе;
- правила сервировки чайного (кофейного) стола;
- правила приготовления и подачи горячих напитков и закусок к ним;
- этику делового общения;
- правила речевого этикета;
- требования охраны труда;
- правила защиты конфиденциальной служебной информации.

В результате изучения программы «Администратор» обучающиеся должны уметь:

- использовать технические и программные средства для проведения голосовой или видео-конференц-связи;
- использовать средства коммуникационной оргтехники для получения и передачи информации;
- вести учетные регистрационные формы, использовать их для информационной работы;
- устанавливать контакт с собеседником, поддерживать и развивать деловую беседу в процессе телефонных переговоров;
- сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия;
- соблюдать служебный этикет;
- общаться с посетителями;
- использовать установленные правила и процедуры коммуникации внутри вести учетные формы, использовать их для работы; создавать положительный имидж организации;
- принимать меры по разрешению конфликтных ситуаций; применять информационно-коммуникационные технологии; обеспечивать конфиденциальность информации;
- составлять и вести учетные документы;
- применять средства коммуникации для передачи поручений руководителя и сотрудников организации;
- применять современные средства сбора, обработки и передачи информации;
- оценивать результаты в рамках поставленных задач;
- осуществлять контроль исполнения поручений руководителя сотрудниками.

Матрица компетенций в соответствии с профессиональным стандартом «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 15 июня 2020 № 333н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией».

Код трудовой функции	Формируемая компетенция
A/01.3	ПК-1.1. Прием и распределение телефонных звонков организации
A/02.3	ПК-1.2. Организация работы с посетителями организации
A/03.3	ПК-1.3. Выполнение координирующих и обеспечивающих функций

Связь Программы с профессиональными стандартами (ПС):

Наименование Программы	Наименование выбранного ПС (одного или нескольких)	Уровень квалификации
Основная программа профессионального обучения – профессиональная подготовка по должности служащего «Администратор»	Профессиональный стандарт код 07.002 «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 15 июня 2020 года N 333н	3 уровень квалификации Организационное обеспечение деятельности организации

3. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

основной программы профессионального обучения –
программы профессиональной подготовки по должности служащего
«Администратор»

№ п/п	Наименование учебных модулей	Всего часов	Объем занятий с использованием дистанционных технологий:			Формы контроля
			ТЗ*	ПЗ*	СРС*	
I.	Теоретическое обучение	92	54	20	18	зачет
1	Функции, задачи, структура организации, ее связи	14	10	2	2	-
2	Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации	14	10	2	2	-
3	Этика делового общения	16	12	2	2	-
4	Правила речевого этикета	16	8	4	4	-
5	Требования охраны труда	16	8	4	4	-
6	Правила защиты конфиденциальной служебной информации	14	6	4	4	-
7	Промежуточная аттестация	2		2		зачет
II.	Практическая подготовка (производственное обучение)	40	-	40	-	-
	Итоговая аттестация	8	-	8	-	Квалифика ционный экзамен
	Итого	140	54	68	18	

ТЗ* - теоретические занятия, ПЗ* - практические занятия, СРС* - самостоятельная работа слушателя

4. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

основной программы профессионального обучения –
программы профессиональной подготовки по должности служащего
«Администратор»

№ п/п	Наименование учебного модуля	Всего, час	Период обучения/учебная неделя			
			1	2	3	4
I	Теоретическое обучение	92	40	40	12	
1	Функции, задачи, структура организации, ее связи	14	14			
2	Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации	14	14			
3	Этика делового общения	16	12	4		
4	Правила речевого этикета	16		16		
5	Требования охраны труда	16		16		
6	Правила защиты конфиденциальной служебной информации	14		4	10	
7	Промежуточная аттестация	2			2	
II	Практическая подготовка (производственное обучение)	40			28	12
	Итоговая аттестация	8				8
	ИТОГО	140	40	40	40	20

5. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНЫХ МОДУЛЕЙ

I. Теоретическое обучение

5.1. Рабочая программа учебного модуля 1. «Функции, задачи, структура организации, ее связи»

1. Общие положения учебного модуля 1. «Функции, задачи, структура организации, ее связи»

1.1. Нормативные основания разработки программы

Рабочая программа учебного модуля разработана в соответствии с:

Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

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

Приказом Министерства просвещения РФ от 14 июля 2023 г. № 534 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»;

Профессиональным стандартом «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 15 июня 2020 г. № 333н.

1.2. Место учебного модуля в структуре программы профессиональной подготовки

Учебный модуль «Функции, задачи, структура организации, ее связи» является вводным модулем программы профессиональной подготовки по должности служащего «Администратор». Модуль закладывает теоретическую основу для формирования профессиональных компетенций, предусмотренных программой:

ПК-1.1. Прием и распределение телефонных звонков организации;

ПК-1.2. Организация работы с посетителями организации;

ПК-1.3. Выполнение координирующих и обеспечивающих функций.

1.3. Категория обучающихся

К освоению программы профессиональной подготовки по должности служащего «Администратор» допускаются лица без предъявления требований к уровню образования, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

1.4. Нормативный срок освоения учебного модуля - 14 академических часов, в том числе:

Теоретические занятия (лекции) - 8 часов

Практические занятия - 2 часа

Самостоятельная работа обучающегося - 4 часа

1.5. Форма обучения - Очная с исключительным применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

1.6. Платформы реализации

Система дистанционного обучения Геткурс (GetCourse) - Размещение теоретических материалов (лекций, презентаций, видеозаписей), заданий для самостоятельной работы, тестов для самопроверки, ведение учета успеваемости и посещаемости, организация обратной связи с обучающимися

Программа для видеоконференций Яндекс Телемост - Проведение онлайн-лекций и практических занятий в режиме реального времени, групповые обсуждения, устные

опросы, консультации, запись занятий для последующего доступа.

2. Цель и задачи учебного модуля 1. «Функции, задачи, структура организации, ее связи»

2.1. Цель учебного модуля - Формирование у обучающихся системы теоретических знаний об организации как системе управления, ее функциях, задачах, структуре и внутренних связях, а также о профессиональной деятельности администратора, необходимых для дальнейшего освоения профессиональных компетенций администратора.

2.2. Задачи учебного модуля

Обучающие задачи:

сформировать понятийный аппарат в сфере организационного и документационного обеспечения управления;

изучить принципы, методы и функции управления организацией;

ознакомить с видами организационно-правовых форм и организационных структур управления;

рассмотреть понятие организации как системы, ее внутреннюю и внешнюю среду;

изучить этапы жизненного цикла организации;

сформировать представление о роли и месте администратора в структуре организации;

ознакомить с историей становления секретарского дела и квалификационными требованиями к должности администратора.

Развивающие задачи:

развить навыки анализа организационных структур и информационных потоков;

сформировать умение применять полученные теоретические знания для решения профессиональных задач;

развить способность к самостоятельному проектированию организационных схем.

Воспитательные задачи:

сформировать понимание значимости административной деятельности для эффективного функционирования организации;

воспитать ответственное отношение к выполнению координирующих и обеспечивающих функций.

3. Планируемые результаты обучения учебного модуля 1. «Функции, задачи, структура организации, ее связи»

В результате освоения учебного модуля обучающийся должен:

3.1. Знать

основные термины и определения в сфере менеджмента и организационного обеспечения управления;

принципы, методы и функции управления организацией;

понятие организации как системы, ее внутреннюю и внешнюю среду;

виды организационно-правовых форм юридических лиц;

типы организационных структур управления;

этапы жизненного цикла организации;

историю развития секретарского дела;

квалификационную характеристику и функциональные обязанности администратора;

структуру и кадровый состав службы секретариата;

роль и место службы секретариата в организационной структуре.

3.2. Уметь

оперировать профессиональной терминологией в сфере организационного и документационного обеспечения управления;

анализировать организационную структуру конкретной организации;
 выявлять информационные потоки между структурными подразделениями;
 определять роль и место администратора в структуре организации.

3.3. Владеть

навыками анализа организационных структур;

навыками составления схем информационных потоков;

базовой терминологией для дальнейшего освоения профессиональных компетенций (ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3).

3.4. Формируемые компоненты профессиональных компетенций

Код компетенции	Наименование компетенции	Компоненты, формируемые в модуле
ПК-1.1	Прием и распределение телефонных звонков организации	Понимание структуры организации и распределения функциональных обязанностей между подразделениями
ПК-1.2	Организация работы с посетителями организации	Понимание места администратора в организационной структуре и его роли во взаимодействии с посетителями
ПК-1.3	Выполнение координирующих и обеспечивающих функций	Понимание функций управления и координирующей роли администратора

4. Содержание учебного модуля 1. «Функции, задачи, структура организации, ее связи»

4.1. Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование темы	Всего часов	Объем занятий с использованием дистанционных технологий:		
			ТЗ*	ПЗ*	СРС*
1.1.	Основные термины и определения в сфере организационного и документационного обеспечения управления	10	6	2	2
1.2.	Введение в профессию «Администратор»	4	4	-	-
Итого		14	10	2	2

ТЗ* - теоретические занятия, ПЗ* - практические занятия, СРС* - самостоятельная работа слушателя

4.2. Содержание учебного модуля 1. «Функции, задачи, структура организации, ее связи»

Тема 1.1. Основные термины и определения в сфере организационного и документационного обеспечения управления

Теоретические занятия (лекции) – 6 часов

<https://telemost.yandex.ru/j/51658003830220>

Видеоконференция Яндекс-телемост с преподавателем.

Содержание видеоконференции:

Определение понятий «менеджмент» и «управление». Этимология и сущность понятий. Соотношение понятий «менеджмент» и «управление». Управление как процесс воздействия на объект управления. Принципы и методы управления. Основные принципы управления (системность, единоначалие, делегирование полномочий, мотивация и др.).

Классификация методов управления: организационно-административные, экономические, социально-психологические. Функции управления. Понятие функций управления. Основные функции: планирование, организация, мотивация, контроль, координация.

Организация как система. Определение организации. Признаки организации. Организация как открытая система. Внутренняя среда организации (цели, структура, задачи, технологии, персонал).

Внешняя среда организации (факторы прямого и косвенного воздействия). Организационно-правовые формы организаций. Коммерческие и некоммерческие организации. Хозяйственные товарищества и общества. Общества с ограниченной ответственностью (ООО), акционерные общества (АО). Государственные и муниципальные унитарные предприятия. Организационные структуры управления. Понятие организационной структуры управления. Типы структур: линейная, функциональная, линейно-функциональная, дивизиональная, матричная, проектная.

Достоинства и недостатки каждой структуры. Руководитель в системе управления. Роль руководителя в организации. Уровни управления: высший, средний, низовой. Стили руководства. Жизненный цикл организации. Этапы жизненного цикла: создание, рост, зрелость, спад, реорганизация (ликвидация). Характеристика каждого этапа.

Практическое занятие – 2 часа

Форма проведения: онлайн-занятие в Яндекс Телемост (групповое обсуждение, опрос).

Задания для практического занятия:

Письменный или устный опрос на знание терминов и определений в сфере организационного и документационного обеспечения управления.

Разбор кейсов: определение типа организационной структуры по описанию.

Анализ влияния факторов внешней среды на деятельность конкретной организации (на примере).

Примерные вопросы для опроса:

Что такое менеджмент?

Перечислите основные функции управления.

Какие организационно-правовые формы вы знаете?

В чем отличие линейной структуры от функциональной?

Какие факторы относятся к внешней среде организации?

Самостоятельная работа – 2 часа

Задание: Спроектировать организационную структуру организации и схемы информационных потоков между структурными подразделениями любой организации на выбор.

Методические указания по выполнению:

Выберите организацию (например, ООО «Ромашка» – компания по продаже бытовой техники; или государственное учреждение; или образовательную организацию).

Определите, какие структурные подразделения входят в состав организации.

Разработайте схему организационной структуры (можно использовать графические редакторы или нарисовать от руки и сфотографировать).

Определите, какие информационные потоки существуют между подразделениями

(приказы, отчеты, заявки, распоряжения и т.д.).

Отразите на схеме направления движения информации.

Форма предоставления: файл с изображением схемы (формат JPEG, PNG, PDF) или документ MS Word с встроенной схемой.

Срок выполнения: к дате следующего онлайн-занятия.

Тема 1.2. Введение в профессию «Администратор»

Теоретические занятия (лекции) – 2 часа

<https://telemost.yandex.ru/j/51658003830220>

Видеоконференция Яндекс-телемост с преподавателем.

Содержание видеоконференции:

Краткая история секретарского дела. Возникновение профессии администратора. Эволюция секретарской деятельности от Древнего Рима до наших дней.

Секретарь в России: исторические этапы развития профессии. Современные тенденции развития профессии администратора. Квалификационная характеристика администратора, его роль в структуре организации. Должность «Администратор» в квалификационных справочниках. Требования к образованию и опыту работы.

Личностные и профессиональные качества администратора. Место администратора в организационной иерархии. Функции администратора. Функции службы секретариата в организации. Основные функции администратора.

Дополнительные функции (в зависимости от специфики организации). Понятие службы секретариата. Функции секретариата как структурного подразделения. Кадровый состав службы секретариата. Штатные единицы службы секретариата (администратор, помощник руководителя, офис-менеджер, делопроизводитель).

Распределение обязанностей между сотрудниками секретариата. Роль и место службы секретариата в структуре организации. Секретариат как связующее звено между руководством и другими подразделениями.

Подчиненность секретариата. Взаимодействие секретариата с другими структурными подразделениями.

Практическое занятие – не предусмотрено.

Самостоятельная работа – 2 часа

Задание: Составить описание должностных обязанностей администратора для выбранной организации (той же, что использовалась при проектировании организационной структуры).

Методические указания по выполнению:

На основе изученного теоретического материала составьте перечень функциональных обязанностей администратора.

Учитывайте специфику выбранной организации (коммерческая/некоммерческая, сфера деятельности, размер штата).

Опишите, с какими структурными подразделениями взаимодействует администратор.

Укажите, кому непосредственно подчиняется администратор.

Форма предоставления: текстовый документ (MS Word, PDF) объемом 1-2 страницы.

Срок выполнения: к дате завершения изучения модуля.

5. Условия реализации учебного модуля

5.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация учебного модуля осуществляется с исключительным применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий. Для освоения модуля обучающийся должен иметь:

Персональный компьютер, ноутбук, планшет или смартфон с доступом в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»;

Стабильное интернет-соединение (рекомендуемая скорость не менее 10 Мбит/с);
Установленное программное обеспечение для работы с файлами форматов DOC, PDF, JPEG, PNG;

Доступ к системе дистанционного обучения Геткурс (логин и пароль предоставляются образовательной организацией);

Доступ к программе для видеоконференций Яндекс Телемост (через браузер или приложение);

Наушники/колонки и микрофон (для участия в онлайн-занятиях).

5.2. Требования к учебно-методическому обеспечению учебного модуля 1. «Функции, задачи, структура организации, ее связи»

Основная литература (доступна в Научной электронной библиотеке eLIBRARY.RU):

1. Жизненный цикл организации: ограничения и источники развития. Виниченко В.А. Москва, 2025.

2. Документационное обеспечение управления. Чурай В.С., Петров М.А. Санкт-Петербург, 2025.

3. Рабочая тетрадь по дисциплине "Документационное обеспечение управления". Дусаев Х.Б., Вешкурова А.Б. Москва, 2024.

4. Управленческий учет: практикум. Назарова А.Н. Белгород, 2023.

5. Документационное обеспечение управления персоналом. Никитина Е.Э. Учебное пособие / Тверь, 2023.

6. Организация. Организационные структуры управления. Кузнецова Н.В. Учебное пособие. Электронное издание / Магнитогорск, 2020.

7. Секретарское дело. Учебное пособие. Петрова Ю.А. Саратов, 2012.

8. Секретарское дело. (образцы документов, организация и технология работы): учебно-практическое пособие / Москва, 2008.

9. Организационные структуры управления и научные основы их проектирования. Бурмистров В.Г., Литвинюк А.А. Учебное пособие / Москва, 1982.

Нормативные правовые акты:

1. Профессиональный стандарт «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» (утв. приказом Минтруда России от 15 июня 2020 г. № 333н). – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=45678901> (информация о профстандарте)

Дополнительная литература (доступна в eLIBRARY.RU):

1. Менеджмент в образовании: от искусства возможного до науки будущего. Материалы международной научно-практической конференции / Москва, 2025.

2. Сборник кейсов и практических заданий по управленческим дисциплинам для направления «Менеджмент». Выпуск 1, 2025. Говорова А.В., Золотина О.А., Исаков И.З., Миракян А.Г., Михайлова Л.А., Обухова П.И., Печорина А.А., Серпухова М.А., Студников С.С., Сулова И.П., Сычева К.Г., Шахова М.С., Щелокова С.В. учебно-методическое пособие / Выпуск 1. Москва, 2025.

5.3. Организация образовательного процесса в СДО Геткурс и Яндекс Телемост

Элемент обучения	Платформа	Особенности реализации
Размещение теоретических материалов	Геткурс	Лекции в формате текстовых документов, презентаций, видеозаписей с возможностью многократного просмотра

Элемент обучения	Платформа	Особенности реализации
Онлайн-лекции	Яндекс Телемост	Проведение в режиме реального времени с возможностью записи и последующего доступа
Практические занятия	Яндекс Телемост	Групповые обсуждения, устные опросы, разбор кейсов, работа в малых группах (комнатах)
Самостоятельная работа	Геткурс	Размещение заданий, загрузка выполненных работ, автоматическая фиксация сроков сдачи
Консультации с педагогом	Яндекс Телемост / Геткурс	Индивидуальные и групповые консультации по расписанию или по запросу
Контроль посещаемости и успеваемости	Геткурс	Автоматический учет просмотров материалов, выполненных заданий, участие в онлайн-занятиях
Обратная связь	Геткурс / Яндекс Телемост	Комментирование выполненных работ, ответы на вопросы в чатах и форумах

5.4. Кадровое обеспечение

Реализация программы учебного модуля обеспечивается штатными педагогическим работниками или привлекаемыми на ином законном основании педагогическими работниками, имеющими профессиональное образование, обладающими соответствующей квалификацией, имеющими стаж работы, необходимый для осуществления образовательной деятельности по реализуемым образовательным программам в соответствии с пунктом 2 части 3, частью 10 статьи 11, статьей 46 и статьей 50 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации».

Квалификация педагогических работников организации должна соответствовать квалификационным характеристикам, установленным в Едином квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и служащих. Раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования» (Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 26 августа 2010 г. № 761н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования» (с изменениями и дополнениями)).

6. Контроль и оценивание учебного модуля 1. «Функции, задачи, структура организации, ее связи»

6.1. Формы текущего контроля

В процессе освоения учебного модуля используются следующие формы текущего контроля:

Тема	Форма контроля	Платформа	Периодичность
------	----------------	-----------	---------------

Тема	Форма контроля	Платформа	Периодичность
Тема 1.1	Устный или письменный опрос на практическом занятии	Яндекс Телемост	1 раз
Тема 1.1	Проверка самостоятельной работы (схема организационной структуры)	Геткурс	1 раз
Тема 1.2	Проверка самостоятельной работы (описание должностных обязанностей)	Геткурс	1 раз

6.2. Критерии оценивания

Опрос (устный/письменный):

«Зачтено» – обучающийся демонстрирует знание основных терминов и определений, дает полные и правильные ответы на поставленные вопросы.

«Не зачтено» – обучающийся не владеет терминологией, допускает грубые ошибки, не может ответить на большинство вопросов.

Самостоятельная работа (схема организационной структуры):

«Зачтено» – схема отражает структуру организации, указаны структурные подразделения, отражены информационные потоки, работа выполнена аккуратно, соблюдены требования к оформлению.

«Не зачтено» – схема не соответствует требованиям, отсутствуют обязательные элементы, работа выполнена небрежно.

Самостоятельная работа (описание должностных обязанностей):

«Зачтено» – перечень обязанностей соответствует изученному материалу и профессиональному стандарту, учтена специфика организации, описание структурировано и логично.

«Не зачтено» – перечень не соответствует теме, отсутствует понимание функций администратора, объем работы недостаточный.

6.3. Промежуточная аттестация по учебному модулю

Промежуточная аттестация по учебному модулю не предусмотрена.

Освоение модуля завершается выполнением и сдачей самостоятельных работ.

Результаты текущего контроля учитываются при итоговой аттестации по всей программе профессиональной подготовки.

5.2. Рабочая программа учебного модуля 2. «Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации»

1. Общие положения учебного модуля 2. «Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации»

1.1. Нормативные основания разработки программы

Рабочая программа учебного модуля разработана в соответствии с:

Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

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

Приказом Министерства просвещения РФ от 14 июля 2023 г. № 534 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»;

Профессиональным стандартом «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 15 июня 2020 г. № 333н.

1.2. Место учебного модуля в структуре программы профессиональной подготовки

Учебный модуль «Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации» является вторым модулем программы профессиональной подготовки по должности служащего «Администратор». Модуль направлен на формирование у обучающихся знаний и умений в области деловой культуры, корпоративной культуры, информационно-документационного обеспечения управления, а также практических навыков подготовки различных видов служебных документов. Освоение модуля способствует формированию профессиональных компетенций, предусмотренных программой:

ПК-1.1. Прием и распределение телефонных звонков организации;

ПК-1.2. Организация работы с посетителями организации;

ПК-1.3. Выполнение координирующих и обеспечивающих функций.

1.3. Категория обучающихся

К освоению программы профессиональной подготовки по должности служащего «Администратор» допускаются лица без предъявления требований к уровню образования, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

1.4. Нормативный срок освоения учебного модуля - 14 академических часов, в том числе:

Теоретические занятия (лекции) - 8 часов

Практические занятия - 4 часа

Самостоятельная работа обучающегося - 2 часа

1.5. Форма обучения - Очная с исключительным применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

1.6. Платформы реализации

Платформа	Назначение
Система дистанционного обучения Геткурс (GetCourse)	Размещение теоретических материалов (лекций, презентаций, видеозаписей), заданий для самостоятельной и практической работы, тестов для

Платформа	Назначение
	самопроверки, ведение учета успеваемости и посещаемости, организация обратной связи с обучающимися
Программа для видеоконференций Яндекс Телемост	Проведение онлайн-лекций и практических занятий в режиме реального времени, групповые обсуждения, разбор практических заданий, консультации, запись занятий для последующего доступа

2. Цель и задачи учебного модуля 2. «Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации»

2.1. Цель учебного модуля - Формирование у обучающихся системы теоретических знаний и практических умений в области деловой и корпоративной культуры, правил взаимодействия с партнерами, клиентами и средствами массовой информации, а также навыков работы с документированной информацией и подготовки служебных документов, необходимых для эффективного выполнения профессиональных функций администратора.

2.2. Задачи учебного модуля

Обучающие задачи:

сформировать понятийный аппарат в сфере деловой и корпоративной культуры; изучить ключевые компоненты деловой культуры и механизмы формирования позитивного имиджа организации;

рассмотреть понятие информации, ее виды, свойства и функции;

изучить требования, предъявляемые к качеству информации;

сформировать представление об информационных уровнях документа и информационных барьерах;

освоить правила подготовки и оформления основных видов служебных документов (информационное, рекламное, сопроводительное письмо, письмо-запрос, письмо-приглашение, письмо-напоминание, поздравительное письмо);

изучить алгоритм организации приема посетителей, деловых встреч и совещаний.

Развивающие задачи:

развить навыки анализа документированной информации с точки зрения ее качества и информационных уровней;

сформировать умение выявлять информационные барьеры, препятствующие восприятию информации;

развить практические навыки подготовки и оформления служебных документов в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета;

развить коммуникативные навыки, необходимые для взаимодействия с партнерами, клиентами и СМИ.

Воспитательные задачи:

сформировать понимание значимости деловой культуры и позитивного имиджа для эффективной деятельности организации;

воспитать ответственное отношение к документированию информации и соблюдению правил делового этикета;

сформировать навыки профессиональной коммуникации в различных ситуациях делового общения.

3. Планируемые результаты обучения учебного модуля 2. «Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации»

В результате освоения учебного модуля обучающийся должен:

3.1. Знать

понятие деловой культуры, ее ключевые компоненты и значение в организации секретарского обслуживания;

понятие корпоративной культуры и ее роль в формировании позитивного имиджа организации;

понятие информации, ее виды, свойства и функции;

требования, предъявляемые к качеству информации;

соотношение понятий «документ» и «информация»;

информационные уровни документа;

виды информационных барьеров, препятствующих восприятию информации;

правила подготовки и оформления основных видов служебных писем;

алгоритм организации приема посетителей, деловых встреч и совещаний.

3.2. Уметь

анализировать качество информации с точки зрения наличия всех необходимых свойств;

определять информационные уровни документа;

выявлять информационные барьеры, мешающие восприятию информации;

подготавливать и оформлять в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета: информационное письмо, рекламное письмо, сопроводительное письмо, письмо-запрос, письмо-приглашение, письмо-напоминание, поздравительное письмо;

составлять алгоритм действий администратора по организации приема посетителей, деловых встреч и совещаний.

3.3. Владеть

навыками анализа документированной информации;

навыками подготовки и оформления служебных документов в программе Microsoft Word;

навыками профессиональной коммуникации в соответствии с правилами делового этикета.

3.4. Формируемые компоненты профессиональных компетенций

Код компетенции	Наименование компетенции	Компоненты, формируемые в модуле
ПК-1.1	Прием и распределение телефонных звонков организации	Знание правил речевого этикета, информационных барьеров и способов их преодоления
ПК-1.2	Организация работы с посетителями организации	Умение организовать прием посетителей, деловые встречи и совещания
ПК-1.3	Выполнение координирующих и обеспечивающих функций	Навыки подготовки служебных документов, взаимодействия с партнерами и клиентами

4. Содержание учебного модуля 2. «Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации»

4.1. Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование темы	Всего часов	Объем занятий с использованием дистанционных технологий:		
			ТЗ*	ПЗ*	СРС*
2.1.	Деловая культура в профессиональной сфере	6	4	-	2
2.2.	Информация, ее виды и свойства. Информационные потоки в организации	8	4	4	-
	Итого	14	8	4	2

ТЗ* - теоретические занятия, ПЗ* - практические занятия, СРС* - самостоятельная работа слушателя

4.2. Содержание учебного модуля 2. «Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации»

Тема 2.1. Деловая культура в профессиональной сфере

Теоретические занятия (лекции) – 4 часа

<https://telemost.yandex.ru/j/51658003830220>

Видеоконференция Яндекс-телемост с преподавателем.

Содержание видеоконференции:

Понятие деловой культуры. Определение деловой культуры. Деловая культура как комплекс отношений человека к процессу труда. Структура деловой культуры: ценности, нормы, правила, традиции. Ключевые компоненты деловой культуры.

Деловой этикет: понятие, принципы, функции. Профессиональная этика и мораль. Коммуникативная культура. Организационная культура. Формирование позитивного делового имиджа организации. Понятие имиджа организации. Составляющие имиджа: внешний вид сотрудников, оформление офиса, стиль общения, качество услуг.

Роль администратора в формировании позитивного имиджа организации. Значение деловой культуры в организации секретарского обслуживания. Требования к администратору в аспекте деловой культуры. Стандарты обслуживания посетителей и партнеров. Правила телефонного этикета. Понятие корпоративной культуры. Определение корпоративной культуры. Типы корпоративной культуры. Взаимосвязь деловой и корпоративной культуры. Влияние корпоративной культуры на эффективность деятельности организации.

Практическое занятие – не предусмотрено.

Самостоятельная работа – 2 часа

Задание:

Составить алгоритм действий администратора по организации приема посетителей, деловых встреч и совещаний.

Методические указания по выполнению:

Изучите теоретический материал по теме «Деловая культура в профессиональной сфере».

Опишите последовательность действий администратора-администратора при: встрече и организации приема посетителей; подготовке и проведении деловой встречи; подготовке и проведении совещания.

Укажите временные рамки каждого этапа, необходимые документы, правила этикета.

Оформите алгоритм в виде структурированного текста или блок-схемы.

Форма предоставления: текстовый документ (MS Word, PDF) или файл с

изображением блок-схемы (JPEG, PNG).

Срок выполнения: к дате завершения изучения темы 2.1.

Тема 2.2. Информация, ее виды и свойства. Информационные потоки в организации

Теоретические занятия (лекции) – 4 часа

<https://telemost.yandex.ru/j/51658003830220>

Видеоконференция Яндекс-телемост с преподавателем.

Содержание видеоконференции:

Информация, ее виды и свойства. Понятие информации в управленческой деятельности. Классификация информации: по способу восприятия, по форме представления, по назначению, по доступности. Основные свойства информации: достоверность, полнота, актуальность, своевременность, релевантность, понятность.

Функции информации. Требования, предъявляемые к информации. Качество информации. Основные функции информации в управлении. Требования к информации в системе документационного обеспечения управления. Показатели качества информации.

Соотношение понятий «документ» и «информация». Документ как носитель информации. Юридическая сила документа.

Взаимосвязь информации и документа в управленческой деятельности. Информационные уровни документа. Понятие информационных уровней документа. Фактографический, концептуальный и реферативный уровни информации.

Практическое значение выделения информационных уровней. Проблемы поиска и трансляции документированной информации. Информационные барьеры. Основные проблемы поиска информации в современных условиях. Понятие информационного барьера. Классификация информационных барьеров: объективные и субъективные, языковые, пространственные, количественные, психологические и др.

Способы преодоления информационных барьеров. Информационные потоки в организации. Понятие информационного потока. Виды информационных потоков: горизонтальные и вертикальные, внутренние и внешние, входящие и исходящие.

Схемы информационных потоков в организации. Роль администратора-администратора в управлении информационными потоками.

Практическое занятие – 4 часа

Форма проведения: онлайн-занятие в Яндекс Телемост (работа с документами, выполнение заданий, обсуждение результатов).

Задание 1. Анализ текста документа

Инструкция:

Проанализировать текст документа (документ предоставляется педагогом в СДО Геткурс) и определить:

а) качество информации с точки зрения наличия всех необходимых свойств информации (достоверность, полнота, актуальность, своевременность, релевантность, понятность);

б) информационные уровни документа (фактографический, концептуальный, реферативный);

в) информационные барьеры, мешающие восприятию информации (языковые, терминологические, стилистические, логические, графические и др.).

Методические указания:

Внимательно прочитайте текст документа.

По каждому свойству информации дайте обоснованное заключение (соответствует / не соответствует).

Определите, какая информация в документе представлена на каждом информационном уровне.

Выявите не менее трех информационных барьеров и предложите способы их

устранения.

Форма предоставления: заполненная аналитическая таблица (образец предоставляется в СДО Геткурс).

Задание 2. Подготовка и оформление служебных писем

Инструкция:

Подготовить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word следующие виды писем:

Информационное письмо

Рекламное письмо

Сопроводительное письмо

Письмо-запрос

Письмо-приглашение

Письмо-напоминание

Поздравительное письмо

Методические указания:

Используйте единый макет организации (наименование, реквизиты, логотип – образец предоставляется педагогом).

Соблюдайте требования к оформлению реквизитов документа в соответствии с ГОСТ Р 7.0.97-2016.

Учитывайте правила речевого этикета при составлении текста каждого вида письма.

Объем каждого письма – не менее 1000 знаков (с пробелами).

Требования к оформлению:

Шрифт: Times New Roman, размер 14, межстрочный интервал – 1,5.

Поля: левое – 35 мм, правое – 10 мм, верхнее и нижнее – 20 мм.

Наличие всех необходимых реквизитов: адресат, заголовок к тексту, текст, подпись, дата, регистрационный номер (условно).

Форма предоставления: файл MS Word, содержащий все 7 писем, каждый вид письма начинается с новой страницы.

Срок выполнения: к дате завершения изучения темы 2.2 (не позднее 7 дней после практического занятия).

5. Условия реализации учебного модуля 2. «Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации»

5.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация учебного модуля осуществляется с исключительным применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий. Для освоения модуля обучающийся должен иметь:

Персональный компьютер, ноутбук, планшет или смартфон с доступом в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»;

Стабильное интернет-соединение (рекомендуемая скорость не менее 10 Мбит/с);

Установленное программное обеспечение: Microsoft Word (или его аналог) для выполнения практических заданий;

Доступ к системе дистанционного обучения Геткурс (логин и пароль предоставляются образовательной организацией);

Доступ к программе для видеоконференций Яндекс Телемост (через браузер или приложение);

Наушники/колонки и микрофон (для участия в онлайн-занятиях).

5.2. Требования к учебно-методическому обеспечению учебного модуля 2. «Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации»

Основная литература (доступна в Научной электронной библиотеке eLIBRARY.RU):

1. Технологии управления документацией: делопроизводство и документооборот. Ланская Д.В., Селиванова Е.П. Учебное пособие / Краснодар, 2022.
2. Имиджология и деловой этикет. Ананишнев В. учебное наглядное пособие / Москва, 2020.
3. Конфиденциальное делопроизводство. Спичак А.В. Нижневартовск, 2020.
4. Корпоративная культура в зеркале организационного менеджмента. коллективная монография / Уфа, 2019.
5. Секретарь - лицо компании (имидж секретаря, деловой этикет и протокол). Хмельницкая О.Е. Новосибирск, 2017.
6. Документационное обеспечение и делопроизводство. рабочая тетрадь / Миасс, 2015.
7. Изучаем деловой этикет. Варламова И.Ю. Учебное пособие для студентов факультета физико-математических и естественных наук / (2-е издание, исправленное и дополненное) Москва, 2015.
8. Секретарь-референт высокой квалификации. Язык и стиль управленческих документов. Янковая В.Ф. учебное пособие для образовательных учреждений, реализующих программы начального профессионального образования / Сер. Начальное профессиональное образование. Повышенный уровень подготовки. (2-е изд., стер.) Москва, 2011.
9. Секретарь-референт. Кузнецов И.Н. Учеб.-практ. пособие / Москва, 2004.

Дополнительная литература (доступна в eLIBRARY.RU):

1. Международный протокол и деловой этикет. Ханюков Д.А. учебное пособие / Владивосток, 2026.
2. Информационные технологии в профессиональной деятельности. Григорян Д.К., Лемайкина С.В., Карпика А.Г., Апарин С.В., Комерцов В.В. Учебное наглядное пособие / Ростов-на-Дону, 2025.
3. Корпоративная культура и корпоративный PR. Зайнуллин С.Б., Зайнуллина О.А. Москва, 2023.

Нормативные правовые акты:

1. Профессиональный стандарт «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» (утв. приказом Минтруда России от 15 июня 2020 г. № 333н).
2. ГОСТ Р 7.0.97-2016. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов.

Интернет-ресурсы:

1. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU. – Режим доступа: <https://www.elibrary.ru/>
2. Система дистанционного обучения Геткурс (GetCourse). – Режим доступа: (доступ по логину и паролю)

5.3. Организация образовательного процесса в СДО Геткурс и Яндекс Телемост

Элемент обучения	Платформа	Особенности реализации
Размещение теоретических материалов	Геткурс	Лекции в формате текстовых документов, презентаций, видеозаписей с возможностью многократного просмотра
Онлайн-лекции	Яндекс Телемост	Проведение в режиме реального времени с возможностью записи и последующего доступа

Элемент обучения	Платформа	Особенности реализации
Практические занятия	Яндекс Телемост / Геткурс	Проведение онлайн-занятий в Яндекс Телемост; размещение заданий и сдача работ через Геткурс
Самостоятельная работа	Геткурс	Размещение заданий, загрузка выполненных работ, автоматическая фиксация сроков сдачи
Консультации с педагогом	Яндекс Телемост / Геткурс	Индивидуальные и групповые консультации по расписанию или по запросу
Контроль посещаемости и успеваемости	Геткурс	Автоматический учет просмотров материалов, выполненных заданий, участие в онлайн-занятиях
Обратная связь	Геткурс / Яндекс Телемост	Комментирование выполненных работ, ответы на вопросы в чатах и форумах

5.4. Кадровое обеспечение

Реализация программы учебного модуля обеспечивается штатными педагогическим работниками или привлекаемыми на ином законном основании педагогическими работниками, имеющими профессиональное образование, обладающими соответствующей квалификацией, имеющими стаж работы, необходимый для осуществления образовательной деятельности по реализуемым образовательным программам в соответствии с пунктом 2 части 3, частью 10 статьи 11, статьей 46 и статьей 50 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации».

Квалификация педагогических работников организации должна соответствовать квалификационным характеристикам, установленным в Едином квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и служащих. Раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования» (Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 26 августа 2010 г. № 761н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования» (с изменениями и дополнениями)).

6. Контроль и оценивание учебного модуля 2. «Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации»

6.1. Формы текущего контроля

В процессе освоения учебного модуля используются следующие формы текущего контроля:

Тема	Форма контроля	Платформа	Периодичность
Тема 2.1	Проверка самостоятельной работы (алгоритм действий администратора)	Геткурс	1 раз

Тема	Форма контроля	Платформа	Периодичность
Тема 2.2	Проверка выполнения задания 1 (анализ документа)	Геткурс	1 раз
Тема 2.2	Проверка выполнения задания 2 (подготовка 7 видов писем)	Геткурс	1 раз

6.2. Критерии оценивания

Самостоятельная работа (алгоритм действий администратора):

«Зачтено» – алгоритм составлен верно, учтены все этапы организации приема посетителей, деловых встреч и совещаний, соблюдены правила этикета, работа оформлена аккуратно.

«Не зачтено» – алгоритм составлен неверно или не в полном объеме, отсутствуют важные этапы, нарушены правила этикета.

Практическое задание 1 (анализ документа):

«Зачтено» – обучающийся правильно определил качество информации по всем шести свойствам, верно выделил информационные уровни документа, выявил не менее трех информационных барьеров и предложил способы их устранения.

«Не зачтено» – анализ выполнен поверхностно, допущены ошибки в определении свойств информации, информационные уровни выделены неверно, информационные барьеры не выявлены.

Практическое задание 2 (подготовка 7 видов писем):

«Зачтено» – все 7 писем подготовлены в соответствии с заданием, соблюдены правила оформления документов, тексты составлены с учетом требований речевого этикета, грамматических и стилистических ошибок нет или они единичны.

«Не зачтено» – письма подготовлены не в полном объеме, нарушены требования к оформлению, текст содержит множественные грамматические и стилистические ошибки, не соблюдены правила речевого этикета.

6.3. Промежуточная аттестация по учебному модулю

Промежуточная аттестация по учебному модулю не предусмотрена.

Освоение модуля завершается выполнением и сдачей практических заданий и самостоятельной работы.

Результаты текущего контроля учитываются при итоговой аттестации по всей программе профессиональной подготовки.

5.3. Рабочая программа учебного модуля 3. «Этика делового общения»

1. Общие положения учебного модуля 3. «Этика делового общения»

1.1. Нормативные основания разработки программы

Рабочая программа учебного модуля разработана в соответствии с:

Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

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

Приказом Министерства просвещения РФ от 14 июля 2023 г. № 534 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»;

Профессиональным стандартом «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 15 июня 2020 г. № 333н.

1.2. Место учебного модуля в структуре программы профессиональной подготовки

Учебный модуль «Этика делового общения» является третьим модулем программы профессиональной подготовки по должности служащего «Администратор». Модуль направлен на формирование у обучающихся системы теоретических знаний и практических умений в области этики делового общения, психологии конфликта, а также навыков конструктивного разрешения конфликтных ситуаций. Освоение модуля способствует формированию профессиональных компетенций, предусмотренных программой:

ПК-1.1. Прием и распределение телефонных звонков организации;

ПК-1.2. Организация работы с посетителями организации;

ПК-1.3. Выполнение координирующих и обеспечивающих функций.

1.3. Категория обучающихся

К освоению программы профессиональной подготовки по должности служащего «Администратор» допускаются лица без предъявления требований к уровню образования, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

1.4. Нормативный срок освоения учебного модуля - 16 академических часов, в том числе:

Теоретические занятия (лекции) - 10 часов

Практические занятия - 4 часа

Самостоятельная работа обучающегося - 2 часа

1.5. Форма обучения - Очная с исключительным применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

1.6. Платформы реализации

Платформа	Назначение
Система дистанционного обучения Геткурс (GetCourse)	Размещение теоретических материалов (лекций, презентаций, видеозаписей), заданий для практической работы, тестов для самопроверки, ведение учета успеваемости и посещаемости, организация обратной связи с обучающимися
Программа для видеоконференций Яндекс	Проведение онлайн-лекций и практических занятий в режиме реального времени, групповые обсуждения,

Платформа	Назначение
Телемост	разбор ситуационных задач, консультации, запись занятий для последующего доступа

2. Цель и задачи учебного модуля 3. «Этика делового общения»

2.1. Цель учебного модуля - Формирование у обучающихся системы теоретических знаний и практических умений в области этики делового общения, культуры профессионального поведения, психологии конфликта и стратегий поведения в конфликтных ситуациях, необходимых для эффективного выполнения профессиональных функций администратора.

2.2. Задачи учебного модуля

Обучающие задачи:

сформировать понятийный аппарат в сфере этики, делового этикета и психологии делового общения;

изучить нравственные требования к профессиональному поведению администратора;

рассмотреть понятие и компоненты имиджа администратора, освоить основы самопрезентации;

изучить виды и средства вербальной и невербальной коммуникации;

освоить правила поведенческого этикета (приветствия, знакомства и др.);

изучить нормы отношений в коллективе, особенности взаимодействия с руководителем и подчиненными;

рассмотреть понятие конфликта, его типы, причины, стадии и последствия;

изучить стратегии поведения в конфликтной ситуации (сотрудничество, компромисс, соперничество, избегание, приспособление);

освоить конструктивные способы разрешения конфликтов и алгоритм анализа конфликтных ситуаций.

Развивающие задачи:

развить навыки эффективной деловой коммуникации;

сформировать умение анализировать конфликтные ситуации и выбирать оптимальные стратегии поведения;

развить способность к самоанализу и оценке собственного имиджа;

сформировать навыки конструктивного разрешения межличностных конфликтов в профессиональной сфере.

Воспитательные задачи:

сформировать понимание значимости этических норм и правил делового общения для профессиональной деятельности администратора;

воспитать ответственное отношение к соблюдению профессиональной этики;

сформировать установку на конструктивное разрешение конфликтов и поддержание благоприятного психологического климата в коллективе.

3. Планируемые результаты обучения учебного модуля 3. «Этика делового общения»

В результате освоения учебного модуля обучающийся должен:

3.1. Знать

понятие этики, этикета, деловой культуры;

нравственные требования к профессиональному поведению администратора (вежливость, тактичность, доброжелательность и др.);

компоненты имиджа администратора и основы самопрезентации;

средства вербальной и невербальной коммуникации;

правила поведенческого этикета (приветствия, знакомства, ведения деловой беседы); нормы отношений в коллективе, особенности взаимодействия с руководителем и подчиненными;

основные требования к речи (тон, артикуляция, произношение, громкость, точность в подборе слов);

понятие конфликта, типы конфликтов, причины и стадии их возникновения;

стратегии поведения в конфликтной ситуации (сотрудничество, компромисс, соперничество, избегание, приспособление);

конструктивные способы разрешения конфликтов.

3.2. Уметь

применять правила делового этикета в различных профессиональных ситуациях;

эффективно использовать вербальные и невербальные средства общения;

анализировать конфликтные ситуации и определять их причины;

выбирать оптимальную стратегию поведения в конфликте в зависимости от обстоятельств;

применять конструктивные способы разрешения конфликтных ситуаций;

решать ситуационные задачи, связанные с профессиональной деятельностью администратора.

3.3. Владеть

навыками деловой коммуникации в соответствии с этическими нормами;

навыками анализа и разрешения конфликтных ситуаций;

навыками самопрезентации и формирования позитивного имиджа.

3.4. Формируемые компоненты профессиональных компетенций

Код компетенции	Наименование компетенции	Компоненты, формируемые в модуле
ПК-1.1	Прием и распределение телефонных звонков организации	Знание правил речевого этикета, требований к речи, навыки вербальной коммуникации
ПК-1.2	Организация работы с посетителями организации	Навыки делового общения, знание правил приветствия, знакомства, умение управлять конфликтными ситуациями с посетителями
ПК-1.3	Выполнение координирующих и обеспечивающих функций	Понимание норм отношений в коллективе, умение конструктивно разрешать конфликты с коллегами и руководством

4. Содержание учебного модуля 3. «Этика делового общения»

4.1. Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование темы	Всего часов	Объем занятий с использованием дистанционных технологий:		
			ТЗ*	ПЗ*	СРС*
3.1.	Этика. Поведение человека; правила и нормы	6	4	-	2

3.2.	Культура общения в профессиональной сфере	4	4	-	-
3.3	Психология коллектива. Психология конфликта	6	2	4	-
	Итого	16	10	4	2

ТЗ* - теоретические занятия, ПЗ* - практические занятия, СРС* - самостоятельная работа слушателя

4.2. Содержание учебного модуля 3. «Этика делового общения»

Тема 3.1. Этика. Поведение человека; правила и нормы

Теоретические занятия (лекции) – 4 часа

<https://telemost.yandex.ru/j/51658003830220>

Видеоконференция Яндекс-телемост с преподавателем.

Содержание видеоконференции:

Этика. Поведение человека; правила и нормы. Понятие этики как философской науки о морали и нравственности. Соотношение понятий «этика», «мораль», «нравственность».

Нравственные требования к профессиональному поведению: вежливость, тактичность, доброжелательность, корректность, пунктуальность, ответственность. Формирование профессиональной этики администратора.

Этикет. Сферы действия этикета. Понятие этикета и его виды (придворный, дипломатический, воинский, общегражданский, деловой).

Сферы действия этикета в профессиональной деятельности. Значение этикета для формирования позитивного имиджа организации. Этика делового общения. Понятие и принципы этики делового общения. Национальные особенности делового этикета.

Этические нормы в профессиональной деятельности администратора. Имидж администратора. Понятие имиджа и его структура (внешний вид, манера поведения, стиль общения). Составляющие профессионального имиджа администратора.

Правила подбора деловой одежды, аксессуаров, прически. Искусство самопрезентации и внешний вид. Понятие самопрезентации и ее значение для профессионального успеха. Техники эффективной самопрезентации. Требования к внешнему виду администратора в различных ситуациях (рабочий день, деловая встреча, совещание).

Практическое занятие – не предусмотрено.

Самостоятельная работа – 2 часа

Задание:

Подготовить эссе на тему «Имидж администратора».

Методические указания по выполнению:

Изучите теоретический материал по теме «Имидж администратора».

Раскройте в эссе следующие вопросы:

Что такое профессиональный имидж и почему он важен для администратора?

Какие составляющие входят в имидж администратора?

Каковы требования к внешнему виду администратора?

Какова роль самопрезентации в формировании позитивного имиджа?

Приведите примеры из практики (реальные ситуации или примеры из литературы/кино).

Объем эссе – 1000-1500 слов.

Форма предоставления: текстовый документ (MS Word, PDF).

Срок выполнения: к дате завершения изучения темы 3.1.

Тема 3.2. Культура общения в профессиональной сфере

Теоретические занятия (лекции) – 4 часа

<https://telemost.yandex.ru/j/51658003830220>

Видеоконференция Яндекс-телемост с преподавателем.

Содержание видеоконференции:

Коммуникация. Средства вербального общения. Понятие коммуникации и ее роль в профессиональной деятельности. Вербальные средства общения: устная и письменная речь.

Основные требования к речи: тон, артикуляция, произношение, громкость, темп, точность в подборе слов, грамматическая правильность. Типичные речевые ошибки и способы их устранения. Невербальные средства общения. Понятие и виды невербальной коммуникации (мимика, жесты, позы, взгляд, дистанция).

Значение невербальных сигналов в деловом общении. Правила интерпретации невербального поведения собеседника. Национальные особенности невербальной коммуникации. Этикет в деловом общении. Стили общения. Основные правила делового этикета. Стили общения в профессиональной среде (официально-деловой, научный, публицистический, разговорный).

Выбор стиля общения в зависимости от ситуации и собеседника. Основные правила поведенческого этикета: приветствия, знакомства и др. Правила приветствия в деловой среде (кто здоровается первым, формы приветствия). Правила представления и знакомства (кто кому представляется, порядок представления). Правила рукопожатия и иных форм приветствия. Особенности этикета при общении по телефону и электронной почте.

Нормы отношений в коллективе. Отношения руководителя и подчиненных. Межличностные контакты. Психологический климат в коллективе и факторы, влияющие на него. Нормы и правила взаимодействия с руководителем. Нормы и правила взаимодействия с коллегами. Правила критики и замечаний в деловой среде. Организация деловых контактов.

Правила организации деловой встречи. Этикет делового приема. Правила поведения на деловых переговорах и совещаниях. Особенности организации деловых контактов в дистанционном формате.

Практическое занятие – не предусмотрено.

Самостоятельная работа – не предусмотрена.

Тема 3.3. Психология коллектива. Психология конфликта

Теоретические занятия (лекции) – 2 часа

<https://telemost.yandex.ru/j/51658003830220>

Видеоконференция Яндекс-телемост с преподавателем.

Содержание видеоконференции:

Психология коллектива. Понятие коллектива и его основные признаки. Этапы формирования коллектива. Социально-психологический климат коллектива. Групповые нормы и ценности. Психология конфликта: определение конфликта, типы конфликтов. Определение конфликта в психологии управления. Конфликт как «столкновение сторон, мнений и сил, проявление социальных связей и отношений между людьми».

Типы конфликтов: внутриличностные, межличностные, групповые, организационные. Конфликт как неизбежный и даже желательный аспект управления. Конфликтогены, возникновение конфликта, причины и последствия конфликтов. Понятие конфликтогенов и их виды. Основные причины возникновения конфликтов в организации.

Деструктивные и конструктивные последствия конфликтов. Функции конфликта: позитивные и негативные. Стадии конфликта. Возникновение конфликтной ситуации. Осознание конфликта участниками. Конфликтное поведение. Разрешение конфликта.

Постконфликтный этап. Конструктивные способы разрешения конфликтов. Стили поведения в конфликтной ситуации: стратегии поведения в конфликтной ситуации. Модель Томаса-Килманна: пять стратегий поведения в конфликте. Сотрудничество –

сочетание высокой напористости и высокой кооперативности (поиск win-win решения).

Компромисс – промежуточный уровень напористости и кооперации (взаимные уступки). Соперничество – высокая напористость и низкая кооперативность (стремление настоять на своем). Избегание – низкая напористость и низкая кооперативность (уход от конфликта).

Приспособление – низкая напористость и высокая кооперативность (уступка другому). Условия выбора каждой стратегии. Кодекс поведения в конфликте. Правила конструктивного поведения в конфликтной ситуации. Запрещенные приемы в конфликте.

Техники управления эмоциями в конфликте. Психологический анализ конфликтов: алгоритм разрешения ситуаций и конфликтов. Алгоритм анализа конфликтной ситуации: субъекты, предмет, инцидент, отношения, ситуации. Этапы разрешения конфликта. Техники эффективной коммуникации в конфликте.

Практическое занятие – 4 часа

Форма проведения: онлайн-занятие в Яндекс Телемост (групповое обсуждение, разбор ситуационных задач, ролевые игры).

Задание 1. Решение ситуационной задачи № 1

Условие задачи:

Одновременно Вас просят о каких-то действиях (которые входят в Ваши обязанности) два разных сотрудника. Параллельно делать это невозможно, а оба просят сделать как можно быстрее. Ваши действия?

Методические указания по решению:

Проанализируйте ситуацию:

Какова срочность каждого поручения?

Какова важность каждого поручения для организации?

Каков статус сотрудников, обратившихся с просьбой?

Есть ли возможность делегировать часть работы?

Выберите стратегию поведения в конфликте (сотрудничество, компромисс, избегание, соперничество, приспособление).

Обоснуйте свой выбор.

Опишите алгоритм действий в данной ситуации.

Предложите варианты предотвращения подобных ситуаций в будущем.

Примерный алгоритм действий:

Оценить срочность и важность каждого поручения.

Приоритезировать задачи по критериям срочности и важности.

Связаться с обоими сотрудниками, объяснить ситуацию.

Предложить компромиссный вариант (например, выполнение задач в определенной последовательности или частичное делегирование).

При невозможности компромисса обратиться к непосредственному руководителю.

Задание 2. Решение ситуационной задачи № 2

Условие задачи:

Вас просят выполнить работу, которая не входит в Ваши непосредственные обязанности, но больше ее никто сейчас не сможет сделать исходя из уровня квалификации. Ваши действия?

Методические указания по решению:

Проанализируйте ситуацию:

Кто просит выполнить работу (руководитель, коллега, клиент)?

Какова срочность выполнения работы?

Насколько сложна работа и сколько времени займет?

Не повлияет ли выполнение этой работы на выполнение Ваших прямых обязанностей?

Выберите стратегию поведения в конфликте.

Обоснуйте свой выбор.

Опишите алгоритм действий в данной ситуации.

Примерный алгоритм действий:

Уточнить, кто является инициатором поручения.

Оценить возможность выполнения работы без ущерба для основных обязанностей.

При возможности выполнения – согласовать сроки и приоритеты.

При невозможности выполнения – аргументированно объяснить причину отказа, предложить альтернативные варианты (например, перенос сроков основных задач, привлечение дополнительного сотрудника).

Зафиксировать договоренности в письменном виде (при необходимости).

Задание 3. Анализ конфликтной ситуации (работа в малых группах)

Каждая группа получает описание конфликтной ситуации из профессиональной деятельности администратора.

Группы анализируют ситуацию, определяют тип конфликта, его причины, стадию.

Группы предлагают стратегию поведения в конфликте и конкретные действия по его разрешению.

Представители групп презентуют результаты анализа.

Задание 4. Ролевая игра «Конфликт с посетителем»

Один участник играет роль администратора, другой – недовольного посетителя.

Задача администратора – разрешить конфликтную ситуацию с соблюдением этических норм.

Остальные участники наблюдают и анализируют действия администратора.

5. Условия реализации учебного модуля 3. «Этика делового общения»

5.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация учебного модуля осуществляется с исключительным применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий. Для освоения модуля обучающийся должен иметь:

Персональный компьютер, ноутбук, планшет или смартфон с доступом в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»;

Стабильное интернет-соединение (рекомендуемая скорость не менее 10 Мбит/с);

Установленное программное обеспечение для работы с файлами форматов DOC, PDF;

Доступ к системе дистанционного обучения Геткурс (логин и пароль предоставляются образовательной организацией);

Доступ к программе для видеоконференций Яндекс Телемост (через браузер или приложение);

Наушники/колонки и микрофон (для участия в онлайн-занятиях).

5.2. Требования к учебно-методическому обеспечению учебного модуля 3. «Этика делового общения»

Основная литература (доступна в Научной электронной библиотеке eLIBRARY.RU):

1. Деловое общение: управление конфликтами, деловые переговоры, этикет и протокол. Гуриева С.Д., Казанцева Т.В., Кузнецова И.В., Куликов Л.В., Недошивина М.А., Позднякова Т.Б., Свенцицкий А.Л., Сидоренко Е.В., Почебут Л.Г., Удавихина У.А., Чикер В.А., Юмкина Е.А., Яничева Т.Г. Санкт-Петербургский государственный университет. (2-е издание, переработанное и дополненное) Санкт-Петербург, 2025.

2. Деловое общение. Коновалова Н.В., Мордовцева Т.В. учебное пособие / Таганрог, 2024.

3. Конфликтология: задания и упражнения. Володина С.А. учебное пособие / Москва, 2024.

4. Коммуникативная конфликтология. Дюжиков С.А., Ковтуненко И.В., Кравец А.Е., Нор-Аревян О.А., Пилипенко А.Э., Черевкова А.И. Ростов-на-Дону - Таганрог, 2023.

5. Конфликтология. Заглодина Т.А., Копалова О.С. Практикум / Екатеринбург, 2023.

6. Этика деловых отношений. Оганнисян Л.А., Александрова Н.Г. Ростов-на-Дону - Таганрог, 2020.

7. Управление конфликтом. Светлов В.А. Саратов, 2012.

8. Управление конфликтом. Новые технологии принятия решений в конфликтных ситуациях. Светлов В.А. Учебное пособие / Сер. Summa conflictologiae. Санкт-Петербург, 2003.

Дополнительная литература (доступна в eLIBRARY.RU):

1. Психология конфликта. Зуева Е.Г., Жидкова О.А., Кириллова Е.Б., Духновский С.В. Учебное пособие / Санкт-Петербург, 2024.

2. Психология переживания. Василюк Ф.Е. Анализ преодоления критических ситуаций / Москва, 1984.

3. Деловое общение в социально-экономических системах. Попова Е.А., Романова А.В., Базелюк В.В. Челябинск, 2022.

Нормативные правовые акты:

1. Профессиональный стандарт «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» (утв. приказом Минтруда России от 15 июня 2020 г. № 333н).

Интернет-ресурсы:

1. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU. – Режим доступа: <https://www.elibrary.ru/>

2. Система дистанционного обучения Геткурс (GetCourse). – Режим доступа: (доступ по логину и паролю)

5.3. Организация образовательного процесса в СДО Геткурс и Яндекс Телемост

Элемент обучения	Платформа	Особенности реализации
Размещение теоретических материалов	Геткурс	Лекции в формате текстовых документов, презентаций, видеозаписей с возможностью многократного просмотра
Онлайн-лекции	Яндекс Телемост	Проведение в режиме реального времени с возможностью записи и последующего доступа
Практические занятия	Яндекс Телемост / Геткурс	Проведение онлайн-занятий в Яндекс Телемост; размещение заданий и сдача работ через Геткурс
Самостоятельная работа	Геткурс	Размещение заданий, загрузка выполненных работ, автоматическая фиксация сроков сдачи
Консультации с педагогом	Яндекс Телемост / Геткурс	Индивидуальные и групповые консультации по расписанию или по запросу
Контроль посещаемости и успеваемости	Геткурс	Автоматический учет просмотров материалов, выполненных заданий,

Элемент обучения	Платформа	Особенности реализации
		участие в онлайн-занятиях
Обратная связь	Геткурс / Яндекс Телемост	Комментирование выполненных работ, ответы на вопросы в чатах и форумах

5.4. Кадровое обеспечение

Реализация программы учебного модуля обеспечивается штатными педагогическими работниками или привлекаемыми на ином законном основании педагогическими работниками, имеющими профессиональное образование, обладающими соответствующей квалификацией, имеющими стаж работы, необходимый для осуществления образовательной деятельности по реализуемым образовательным программам в соответствии с пунктом 2 части 3, частью 10 статьи 11, статьей 46 и статьей 50 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации».

Квалификация педагогических работников организации должна соответствовать квалификационным характеристикам, установленным в Едином квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и служащих. Раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования» (Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 26 августа 2010 г. № 761н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования» (с изменениями и дополнениями)).

6. Контроль и оценивание учебного модуля 3. «Этика делового общения»

6.1. Формы текущего контроля

В процессе освоения учебного модуля используются следующие формы текущего контроля:

Тема	Форма контроля	Платформа	Периодичность
Тема 3.1	Проверка самостоятельной работы (эссе «Имидж администратора»)	Геткурс	1 раз
Тема 3.3	Проверка выполнения практического задания 1 (решение ситуационной задачи № 1)	Геткурс	1 раз
Тема 3.3	Проверка выполнения практического задания 2 (решение ситуационной задачи № 2)	Геткурс	1 раз

6.2. Критерии оценивания

Самостоятельная работа (эссе «Имидж администратора»):

«Зачтено» – эссе раскрывает тему, демонстрирует понимание составляющих имиджа администратора, содержит практические примеры, оформлено в соответствии с требованиями, объем соответствует заданному.

«Не зачтено» – тема не раскрыта, отсутствует понимание структуры имиджа, объем

недостаточный, оформление не соответствует требованиям.

Практическое задание 1 (решение ситуационной задачи № 1):

«Зачтено» – обучающийся правильно проанализировал ситуацию, обоснованно выбрал стратегию поведения, предложил конкретный алгоритм действий, учел этические нормы.

«Не зачтено» – анализ ситуации неполный или отсутствует, выбор стратегии не обоснован, алгоритм действий не соответствует ситуации.

Практическое задание 2 (решение ситуационной задачи № 2):

«Зачтено» – обучающийся правильно проанализировал ситуацию, обоснованно выбрал стратегию поведения, предложил конкретный алгоритм действий, учел профессиональные обязанности администратора.

«Не зачтено» – анализ ситуации неполный или отсутствует, выбор стратегии не обоснован, алгоритм действий не соответствует ситуации.

6.3. Промежуточная аттестация по учебному модулю

Промежуточная аттестация по учебному модулю не предусмотрена.

Освоение модуля завершается выполнением и сдачей практических заданий и самостоятельной работы.

Результаты текущего контроля учитываются при итоговой аттестации по всей программе профессиональной подготовки.

5.4. Рабочая программа учебного модуля 4. «Правила речевого этикета»

1. Общие положения учебного модуля 4. «Правила речевого этикета»

1.1. Нормативные основания разработки программы

Рабочая программа учебного модуля разработана в соответствии с:

Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

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

Приказом Министерства просвещения РФ от 14 июля 2023 г. № 534 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»;

Профессиональным стандартом «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 15 июня 2020 г. № 333н.

1.2. Место учебного модуля в структуре программы профессиональной подготовки

Учебный модуль «Правила речевого этикета» является четвертым модулем программы профессиональной подготовки по должности служащего «Администратор». Модуль направлен на формирование у обучающихся системы теоретических знаний и практических умений в области речевого этикета, культуры делового общения, эффективной коммуникации в различных профессиональных ситуациях. Освоение модуля способствует формированию профессиональных компетенций, предусмотренных программой:

ПК-1.1. Прием и распределение телефонных звонков организации;

ПК-1.2. Организация работы с посетителями организации;

ПК-1.3. Выполнение координирующих и обеспечивающих функций.

1.3. Категория обучающихся

К освоению программы профессиональной подготовки по должности служащего «Администратор» допускаются лица без предъявления требований к уровню образования, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

1.4. Нормативный срок освоения учебного модуля - 16 академических часов, в том числе:

Теоретические занятия (лекции) - 8 часов

Практические занятия - 4 часа

Самостоятельная работа обучающегося - 4 часа

1.5. Форма обучения - Очная с исключительным применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

1.6. Платформы реализации

Платформа	Назначение
Система дистанционного обучения Геткурс (GetCourse)	Размещение теоретических материалов (лекций, презентаций, видеозаписей), заданий для практической работы, тестов для самопроверки, ведение учета успеваемости и посещаемости, организация обратной связи с обучающимися
Программа для	Проведение онлайн-лекций и практических занятий в

Платформа	Назначение
видеоконференций Яндекс Телемост	режиме реального времени, групповые обсуждения, отработка навыков устной речи, консультации, запись занятий для последующего доступа

2. Цель и задачи учебного модуля 4. «Правила речевого этикета»

2.1. Цель учебного модуля - Формирование у обучающихся системы теоретических знаний и практических умений в области речевого этикета, культуры делового общения, эффективной вербальной и невербальной коммуникации, необходимых для успешного выполнения профессиональных функций администратора.

2.2. Задачи учебного модуля

Обучающие задачи:

сформировать понятийный аппарат в сфере речевого этикета и культуры делового общения;

изучить основные элементы речевого этикета: формы общения, изложение просьб, выражения признательности, способы аргументации в деловых ситуациях;

освоить правила подготовки публичных выступлений и культуры слушания партнера;

изучить виды информационных барьеров в общении и способы их преодоления;

рассмотреть виды и формы делового общения: деловые беседы, переговоры, совещания, телефонные переговоры, деловую переписку;

изучить этикетные нормы приема и общения с посетителями;

освоить правила сервировки чайного (кофейного) стола в офисе;

изучить особенности общения с иностранными партнерами.

Развивающие задачи:

развить навыки эффективной деловой коммуникации в различных ситуациях;

сформировать умение подготавливать официальные письма различных видов;

развить навыки публичных выступлений и самопрезентации;

сформировать умение выстраивать алгоритм общения с различными категориями посетителей.

Воспитательные задачи:

сформировать понимание значимости речевого этикета для формирования позитивного имиджа организации;

воспитать ответственное отношение к соблюдению норм и правил делового общения;

сформировать установку на конструктивное и уважительное взаимодействие с партнерами, клиентами и коллегами.

3. Планируемые результаты обучения учебного модуля 4. «Правила речевого этикета»

В результате освоения учебного модуля обучающийся должен:

3.1. Знать

определение речевого этикета и его назначение в деловом общении;

элементы речевого этикета: формы общения, изложение просьб, выражения признательности, способы аргументации в деловых ситуациях;

правила культуры речевого общения и публичных выступлений;

виды информационных барьеров в общении и способы их преодоления;

виды и формы делового общения: деловые беседы, переговоры, совещания;

структуру деловой беседы и методы, используемые на разных ее этапах;

этикет деловой беседы, совещания, телефонных переговоров;

культуру деловой переписки и правила оформления различных видов писем;
 правила приема и общения с посетителями, включая категории опоздавших, ожидающих очереди, пришедших без предварительного согласования;
 правила сервировки чайного (кофейного) стола в офисе;
 особенности общения с иностранными партнерами.

3.2. Уметь

применять формулы речевого этикета в различных профессиональных ситуациях;
 подготавливать официальные письма с изложением просьбы или выражения признательности;

готовить текст публичного выступления (например, по случаю юбилея организации);
 выстраивать алгоритм действий при общении с различными категориями посетителей;

соблюдать этикетные нормы при ведении телефонных переговоров;

применять правила деловой переписки на практике.

3.3. Владеть

навыками эффективной деловой коммуникации в устной и письменной форме;

навыками подготовки и проведения деловых бесед и совещаний;

навыками организации приема посетителей в соответствии с этикетными нормами.

3.4. Формируемые компоненты профессиональных компетенций

Код компетенции	Наименование компетенции	Компоненты, формируемые в модуле
ПК-1.1	Прием и распределение телефонных звонков организации	Знание этикета телефонных переговоров, формул приветствия и прощания, умение грамотно строить разговор
ПК-1.2	Организация работы с посетителями организации	Знание правил приема посетителей, умение общаться с различными категориями граждан, навыки сервировки стола для приема гостей
ПК-1.3	Выполнение координирующих и обеспечивающих функций	Навыки деловой переписки, подготовки документов, организации деловых встреч и совещаний

4. Содержание учебного модуля 4. «Правила речевого этикета»

4.1. Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование темы	Всего часов	Объем занятий с использованием дистанционных технологий:		
			ТЗ*	ПЗ*	СРС*
4.1.	Речевой этикет и речевые средства общения	8	4	2	2
4.2.	Виды и формы делового общения	8	4	2	2
	Итого	16	8	4	4

ТЗ* - теоретические занятия, ПЗ* - практические занятия, СРС* - самостоятельная работа слушателя

4.2. Содержание учебного модуля 4. «Правила речевого этикета»

Тема 4.1. Речевой этикет и речевые средства общения

Теоретические занятия (лекции) – 4 часа

<https://telemost.yandex.ru/j/51658003830220>

Видеоконференция Яндекс-телемост с преподавателем.

Содержание видеоконференции:

Речевой этикет в деловом общении. Назначение речевого этикета. Понятие речевого этикета: разработанные правила речевого поведения, система речевых формул общения.

Главный этический принцип речевого общения – соблюдение паритетности. Факторы, определяющие формирование речевого этикета: социальный статус участников общения, их место в служебной иерархии, профессия, национальность, возраст, пол, характер. Зависимость речевого этикета от ситуации общения (презентация, совещание, переговоры, прием на работу и др.).

Национальная специфика речевого этикета. Элементы речевого этикета. Формы общения: приветствие, обращение, прощание. Формулы приветствия: «Здравствуйте», «Доброе утро», «Добрый день», «Добрый вечер», «Рад вас видеть». Очередность приветствия: мужчина – женщину; младший – старшего; младший по должности – старшего. Формулы знакомства: «Разрешите познакомиться», «Позвольте представиться», «Будем знакомы».

Изложение просьб: этикетные формулы выражения просьбы, использование косвенных форм вежливости. Выражения признательности и благодарности. Способы аргументации в деловых ситуациях. Формулы прощания: пожелания, надежда на новую встречу. Культура речевого общения. Публичные выступления. Основные требования к речи: тон, артикуляция, произношение, громкость, темп, точность в подборе слов, грамматическая правильность.

Подготовка публичного выступления: определение цели, сбор материала, структурирование, работа с аудиторией. Структура выступления: вступление (привлечение внимания), основная часть (аргументация), заключение (выводы и призыв к действию).

Приемы удержания внимания аудитории. Культура слушания партнера. Барьеры в общении и их преодоление. Активное слушание как важнейший компонент эффективной коммуникации. Техники активного слушания: эхо-техника, резюмирование, уточнение, перефразирование. Структура слушания: концентрация, понимание, реагирование.

Причины неэффективного слушания: отвлечение внимания, предвзятость, эмоциональные барьеры, скорость мышления. Информационные барьеры и способы их преодоления. Паралингвистические средства общения: мимика, улыбка, взгляд, жесты. Эвфемизация речи. Обращение в русском речевом этикете. Понятие эвфемизмов и их роль в смягчении речи. Выбор форм обращения: «Вы» - обращение и «Ты» - обращение в зависимости от статуса и отношений собеседников. Особенности русского речевого этикета: наличие двух местоимений – «ты» и «вы». Недопустимость употребления оценочных высказываний в адрес личности собеседника в деловой речи.

Практическое занятие – 2 часа

Форма проведения: онлайн-занятие в Яндекс Телемост (выполнение письменного задания, обсуждение).

Задание: Подготовка официального письма

Подготовить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word:

Официальное письмо с изложением просьбы (по выбору обучающегося: запрос информации, просьба о сотрудничестве, просьба о встрече и т.п.).

Официальное письмо с выражением признательности (благодарственное письмо партнеру, клиенту или сотруднику).

Методические указания по выполнению:

Используйте официальный деловой стиль речи.

Соблюдайте структуру письма: обращение, изложение сути (просьба или выражение благодарности), заключительная формула вежливости, подпись.

Применяйте этикетные формулы, изученные в теоретической части.

Объем каждого письма – не менее 500 знаков (с пробелами).

Требования к оформлению:

Шрифт: Times New Roman, размер 14, межстрочный интервал – 1,5.

Наличие всех необходимых реквизитов: адресат, заголовок к тексту (при необходимости), текст, подпись, дата.

Форма предоставления: файл MS Word, содержащий два письма.

Самостоятельная работа – 2 часа

Задание:

Подготовить текст выступления по случаю юбилея организации.

Методические указания по выполнению:

Определите цель выступления (поздравление сотрудников, подведение итогов, чествование ветеранов и т.п.).

Составьте структуру выступления:

Вступление (приветствие, обозначение повода);

Основная часть (история организации, достижения, благодарность сотрудникам);

Заключение (поздравление, пожелания).

Используйте этикетные формулы поздравления и выражения признательности.

Объем выступления – 700-1000 слов (рассчитано на 5-7 минут произнесения).

Форма предоставления: текстовый документ (MS Word, PDF).

Срок выполнения: к дате завершения изучения темы 4.1.

Тема 4.2. Виды и формы делового общения

Теоретические занятия (лекции) – 4 часа

<https://telemost.yandex.ru/j/51658003830220>

Видеоконференция Яндекс-телемост с преподавателем.

Содержание видеоконференции:

Виды и формы делового общения. Деловые беседы. Деловые переговоры. Классификация видов делового общения: устное и письменное, вербальное и невербальное, непосредственное и опосредованное. Формы делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, совещание, презентация, телефонный разговор, деловая переписка.

Сущность деловой беседы. Виды бесед. Подготовка беседы. Структура деловой беседы. Определение деловой беседы как формы межличностного общения. Виды деловых бесед: при приеме на работу, при увольнении, проблемные и дисциплинарные беседы. Этапы подготовки к беседе: определение цели, сбор информации, планирование структуры.

Структура деловой беседы: начало беседы (установление контакта), передача информации, аргументирование, опровержение доводов собеседника, принятие решений, завершение беседы. Методы, используемые на разных этапах деловой беседы. Этикет деловой беседы. Методы ведения беседы: метод «снятия напряжения», метод «зацепки», метод стимулирования воображения, прямой подход. Правила этикета деловой беседы: пунктуальность, уважение к собеседнику, умение слушать, корректность формулировок.

Культура деловых совещаний. Виды совещаний: оперативные, проблемные, инструктивные. Подготовка и проведение совещания: определение повестки, регламента, круга участников. Роль ведущего (модератора) совещания. Правила поведения участников

совещания. Особенности общения с иностранными партнерами. Национальные особенности делового этикета (страны Европы, Азии, Америки).

Правила приветствия, обмена визитными карточками, ведения переговоров. Учет культурных различий в вербальной и невербальной коммуникации.

Роль переводчика и этикетные нормы работы с переводчиком. Этикет телефонных переговоров. Правила подготовки к телефонному разговору. Структура телефонного разговора: приветствие, представление, изложение сути вопроса, завершение. Типичные ошибки при телефонном общении. Корпоративные стандарты телефонного общения.

Культура деловой переписки. Виды деловых писем: информационное, рекламное, сопроводительное, письмо-запрос, письмо-приглашение, письмо-напоминание, поздравительное письмо. Требования к оформлению деловых писем (ГОСТ Р 7.0.97-2016).

Правила электронной деловой переписки: тема письма, приветствие, подпись, ответ на письмо, этикет пересылки. Прием и общение с посетителями. Сервировка чайного (кофейного) стола в офисе. Правила организации приема посетителей. Алгоритм действий администратора при встрече посетителя. Особенности общения с различными категориями посетителей. Правила сервировки чайного/кофейного стола в офисе: посуда, приборы, салфетки, угощение. Этикет подачи чая и кофе в деловой обстановке.

Практическое занятие – 2 часа

Форма проведения: онлайн-занятие в Яндекс Телемост (групповое обсуждение, решение ситуационных задач).

Задание: Подготовка алгоритма действий по отработке навыков общения с посетителем

Подготовить алгоритм действий для следующих категорий посетителей:

Опоздавший посетитель (пришел на встречу с опозданием).

Посетитель, ожидающий своей очереди (находится в зоне ожидания).

Посетитель, пришедший без предварительного согласования.

Методические указания по выполнению:

Для каждой категории посетителей опишите:

Как правильно встретить и поприветствовать посетителя.

Какие этикетные формулы использовать в разговоре.

Каков алгоритм действий по информированию руководителя/сотрудника.

Как предложить ожидающему посетителю чай/кофе (при необходимости).

Как завершить взаимодействие с посетителем.

Форма предоставления: структурированный текстовый документ (MS Word, PDF), содержащий три алгоритма.

Самостоятельная работа – 2 часа

Задание:

Подготовить эссе на одну из предложенных тем (по выбору обучающегося):

Корпоративные стандарты телефонного общения – раскрыть основные правила и нормы телефонного этикета в организации, привести примеры.

Секреты успеха телефонных переговоров – описать ключевые факторы успешного телефонного общения (голос, интонация, подготовка, структура разговора).

Тембр голоса, интонации, дикция – проанализировать роль вокальных характеристик речи в деловом общении, дать рекомендации по развитию.

Требования к правильной речи – изложить основные требования к устной деловой речи (грамотность, точность, логичность, чистота, выразительность).

Входящие и исходящие звонки – сравнить особенности приема входящих и совершения исходящих звонков, правила подготовки и завершения разговора.

Начало и завершение телефонного разговора – подробно разобрать этикетные формулы открытия и закрытия телефонного разговора, привести примеры.

Методические указания по выполнению:

Объем эссе – 1000-1500 слов.

Эссе должно содержать введение, основную часть (с аргументацией и примерами), заключение.

Используйте изученные теоретические материалы и, при необходимости, дополнительную литературу.

Форма предоставления: текстовый документ (MS Word, PDF).

Срок выполнения: к дате завершения изучения темы 4.2.

5. Условия реализации учебного модуля 4. «Правила речевого этикета»

5.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация учебного модуля осуществляется с исключительным применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий. Для освоения модуля обучающийся должен иметь:

Персональный компьютер, ноутбук, планшет или смартфон с доступом в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»;

Стабильное интернет-соединение (рекомендуемая скорость не менее 10 Мбит/с);

Установленное программное обеспечение для работы с файлами форматов DOC, PDF;

Доступ к системе дистанционного обучения Геткурс (логин и пароль предоставляются образовательной организацией);

Доступ к программе для видеоконференций Яндекс Телемост (через браузер или приложение);

Наушники/колонки и микрофон (для участия в онлайн-занятиях).

5.2. Требования к учебно-методическому обеспечению учебного модуля 4. «Правила речевого этикета»

Основная литература (доступна в Научной электронной библиотеке eLIBRARY.RU):

1. Деловое общение: управление конфликтами, деловые переговоры, этикет и протокол. Гуриева С.Д., Казанцева Т.В., Кузнецова И.В., Куликов Л.В., Недошивина М.А., Позднякова Т.Б., Свенцицкий А.Л., Сидоренко Е.В., Почебут Л.Г., Удавихина У.А., Чикер В.А., Юмкина Е.А., Яничева Т.Г. Санкт-Петербургский государственный университет. (2-е издание, переработанное и дополненное) Санкт-Петербург, 2025.

2. Деловое общение. Коновалова Н.В., Мордовцева Т.В. учебное пособие / Таганрог, 2024.

3. Русский речевой этикет. Губкина В.С. Рабочая программа дисциплины «Русский речевой этикет» / Москва, 2024.

4. Этика деловых отношений. Оганнисян Л.А., Александрова Н.Г. Ростов-на-Дону - Таганрог, 2020.

Дополнительная литература (доступна в eLIBRARY.RU):

1. Психология и этика делового общения. Ермаков В.Е. учебное пособие / Москва, 2011.

2. Деловое общение в социально-экономических системах. Попова Е.А., Романова А.В., Базелюк В.В. Челябинск, 2022.

Нормативные правовые акты:

1. Профессиональный стандарт «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» (утв. приказом Минтруда России от 15 июня 2020 г. № 333н).

2. ГОСТ Р 7.0.97-2016. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов.

Интернет-ресурсы:

1. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU. – Режим доступа: <https://www.elibrary.ru/>

2. Система дистанционного обучения Геткурс (GetCourse). – Режим доступа: (доступ по логину и паролю)

5.3. Организация образовательного процесса в СДО Геткурс и Яндекс Телемост

Элемент обучения	Платформа	Особенности реализации
Размещение теоретических материалов	Геткурс	Лекции в формате текстовых документов, презентаций, видеозаписей с возможностью многократного просмотра
Онлайн-лекции	Яндекс Телемост	Проведение в режиме реального времени с возможностью записи и последующего доступа
Практические занятия	Яндекс Телемост / Геткурс	Проведение онлайн-занятий в Яндекс Телемост; размещение заданий и сдача работ через Геткурс
Самостоятельная работа	Геткурс	Размещение заданий, загрузка выполненных работ, автоматическая фиксация сроков сдачи
Консультации с педагогом	Яндекс Телемост / Геткурс	Индивидуальные и групповые консультации по расписанию или по запросу
Контроль посещаемости и успеваемости	Геткурс	Автоматический учет просмотров материалов, выполненных заданий, участие в онлайн-занятиях
Обратная связь	Геткурс / Яндекс Телемост	Комментирование выполненных работ, ответы на вопросы в чатах и форумах

5.4. Кадровое обеспечение

Реализация программы учебного модуля обеспечивается штатными педагогическими работниками или привлекаемыми на ином законном основании педагогическими работниками, имеющими профессиональное образование, обладающими соответствующей квалификацией, имеющими стаж работы, необходимый для осуществления образовательной деятельности по реализуемым образовательным программам в соответствии с пунктом 2 части 3, частью 10 статьи 11, статьей 46 и статьей 50 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации».

Квалификация педагогических работников организации должна соответствовать квалификационным характеристикам, установленным в Едином квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и служащих. Раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования» (Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 26 августа 2010 г. № 761н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования» (с изменениями и дополнениями)).

6. Контроль и оценивание учебного модуля 4. «Правила речевого этикета»

6.1. Формы текущего контроля

В процессе освоения учебного модуля используются следующие формы текущего контроля:

Тема	Форма контроля	Платформа	Периодичность
Тема 4.1	Проверка практического задания (официальные письма)	Геткурс	1 раз
Тема 4.1	Проверка самостоятельной работы (текст выступления)	Геткурс	1 раз
Тема 4.2	Проверка практического задания (алгоритмы общения с посетителями)	Геткурс	1 раз
Тема 4.2	Проверка самостоятельной работы (эссе)	Геткурс	1 раз

6.2. Критерии оценивания

Практическое задание (официальные письма):

«Зачтено» – письма составлены в соответствии с правилами делового этикета и речевого этикета, соблюдена структура, отсутствуют грамматические и стилистические ошибки, оформление соответствует требованиям.

«Не зачтено» – нарушены правила оформления и этикета, текст содержит множественные ошибки, структура не соблюдена.

Самостоятельная работа (текст выступления по случаю юбилея организации):

«Зачтено» – текст структурирован, содержит вступление, основную часть и заключение, использованы этикетные формулы, объем соответствует заданному.

«Не зачтено» – структура нарушена, отсутствуют этикетные элементы, объем недостаточный.

Практическое задание (алгоритмы общения с посетителями):

«Зачтено» – для каждой категории посетителей предложен полный и логичный алгоритм действий, учтены этикетные нормы, описаны речевые формулы.

«Не зачтено» – алгоритмы неполные, отсутствуют ключевые этапы взаимодействия, не учтены этикетные нормы.

Самостоятельная работа (эссе):

«Зачтено» – тема раскрыта, эссе имеет логичную структуру, содержит аргументацию и примеры, объем соответствует заданному.

«Не зачтено» – тема не раскрыта, структура отсутствует, объем недостаточный.

6.3. Промежуточная аттестация по учебному модулю

Промежуточная аттестация по учебному модулю не предусмотрена.

Освоение модуля завершается выполнением и сдачей практических заданий и самостоятельных работ.

Результаты текущего контроля учитываются при итоговой аттестации по всей программе профессиональной подготовки.

5.5. Рабочая программа учебного модуля 5. «Требования охраны труда»

1. Общие положения учебного модуля 5. «Требования охраны труда»

1.1. Нормативные основания разработки программы

Рабочая программа учебного модуля разработана в соответствии с:

Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

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

Приказом Министерства просвещения РФ от 14 июля 2023 г. № 534 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»;

Профессиональным стандартом «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 15 июня 2020 г. № 333н.

1.2. Место учебного модуля в структуре программы профессиональной подготовки

Учебный модуль «Требования охраны труда» является пятым модулем программы профессиональной подготовки по должности служащего «Администратор». Модуль направлен на формирование у обучающихся системы теоретических знаний и практических умений в области охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности и оказания первой помощи пострадавшим. Освоение модуля способствует формированию профессиональных компетенций, предусмотренных программой:

ПК-1.1. Прием и распределение телефонных звонков организации;

ПК-1.2. Организация работы с посетителями организации;

ПК-1.3. Выполнение координирующих и обеспечивающих функций.

1.3. Категория обучающихся

К освоению программы профессиональной подготовки по должности служащего «Администратор» допускаются лица без предъявления требований к уровню образования, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

1.4. Нормативный срок освоения учебного модуля - 16 академических часов, в том числе:

Теоретические занятия (лекции) - 10 часов

Практические занятия - 2 часа

Самостоятельная работа обучающегося - 4 часа

1.5. Форма обучения - Очная с исключительным применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

1.6. Платформы реализации

Платформа	Назначение
Система дистанционного обучения Геткурс (GetCourse)	Размещение теоретических материалов (лекций, презентаций, видеозаписей), заданий для практической работы, тестов для самопроверки, ведение учета успеваемости и посещаемости, организация обратной связи с обучающимися
Программа для видеоконференций Яндекс Телемост	Проведение онлайн-лекций и практических занятий в режиме реального времени, групповые обсуждения, отработка навыков действий в аварийных ситуациях,

Платформа	Назначение
	консультации, запись занятий для последующего доступа

2. Цель и задачи учебного модуля 5. «Требования охраны труда»

2.1. Цель учебного модуля - Формирование у обучающихся системы теоретических знаний и практических умений в области охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности и оказания первой помощи, необходимых для обеспечения безопасных условий труда и предотвращения аварийных ситуаций в профессиональной деятельности администратора.

2.2. Задачи учебного модуля

Обучающие задачи:

сформировать понятийный аппарат в сфере охраны труда и техники безопасности;
 изучить основы охраны труда в Российской Федерации, основные понятия трудового права в области охраны труда;
 освоить основополагающие принципы охраны труда и систему управления охраной труда в организации;
 изучить требования безопасности труда на рабочем месте администратора;
 освоить основы эргономики и организации рабочего места;
 изучить правила электробезопасности при работе с оргтехникой;
 освоить перечень состояний, при которых оказывается первая помощь, и алгоритмы ее оказания;
 изучить порядок вызова скорой помощи и состав аптечки первой помощи;
 освоить требования пожарной безопасности в организации и порядок действий при пожаре.

Развивающие задачи:

развить навыки безопасной организации рабочего места;
 сформировать умение разрабатывать инструкции по охране труда;
 развить навыки оказания первой помощи пострадавшим;
 сформировать умение действовать в аварийных ситуациях, включая пожар.

Воспитательные задачи:

сформировать ответственное отношение к соблюдению требований охраны труда и техники безопасности;
 воспитать понимание ценности жизни и здоровья в профессиональной деятельности;
 сформировать установку на безопасное поведение на рабочем месте и в аварийных ситуациях.

3. Планируемые результаты обучения учебного модуля 5. «Требования охраны труда»

В результате освоения учебного модуля обучающийся должен:

3.1. Знать

основные понятия трудового права в области охраны труда;
 основополагающие принципы охраны труда в Российской Федерации;
 систему управления охраной труда в организации и организацию работ по охране труда на уровне работодателя;
 требования безопасности труда на рабочем месте администратора;
 правила эргономики и организации рабочего места при работе с компьютерной и офисной техникой;
 основы электробезопасности при работе с оргтехникой;
 перечень состояний, при которых оказывается первая помощь;
 алгоритмы оказания первой помощи при различных повреждениях и состояниях;
 состав аптечки первой помощи и порядок ее использования;

порядок вызова скорой помощи;
 требования пожарной безопасности в организации;
 инструкцию по пожарной безопасности в организации;
 порядок действий при пожаре, включая эвакуацию.

3.2. Уметь

соблюдать требования охраны труда на рабочем месте;
 организовывать рабочее место в соответствии с эргономическими требованиями;
 оказывать первую помощь пострадавшим в соответствии с установленными алгоритмами;

вызывать скорую помощь;
 пользоваться аптечкой первой помощи;
 действовать при включении сигнала пожарной тревоги;
 применять первичные средства пожаротушения;
 осуществлять эвакуацию при пожаре.

3.3. Владеть

навыками безопасной организации рабочего места;
 навыками разработки инструкций по охране труда (макет);
 навыками оказания первой помощи пострадавшим;
 навыками действий в аварийных ситуациях.

3.4. Формируемые компоненты профессиональных компетенций

Код компетенции	Наименование компетенции	Компоненты, формируемые в модуле
ПК-1.1	Прием и распределение телефонных звонков организации	Знание порядка вызова экстренных служб (пожарная охрана, скорая помощь)
ПК-1.2	Организация работы с посетителями организации	Знание правил эвакуации посетителей при пожаре и иных аварийных ситуациях
ПК-1.3	Выполнение координирующих и обеспечивающих функций	Понимание системы управления охраной труда, навыки оказания первой помощи

4. Содержание учебного модуля 5. «Требования охраны труда»

4.1. Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование темы	Всего часов	Объем занятий с использованием дистанционных технологий:		
			ТЗ*	ПЗ*	СРС*
5.1.	Охрана труда и техника безопасности на рабочем месте	8	4	2	2
5.2.	Требования охраны труда в аварийных ситуациях	8	4	2	2
	Итого	16	8	4	4

ТЗ* - теоретические занятия, ПЗ* - практические занятия, СРС* - самостоятельная работа слушателя

4.2. Содержание учебного модуля 5. «Требования охраны труда»

Тема 5.1. Охрана труда и техника безопасности на рабочем месте

Теоретические занятия (лекции) – 6 часов

<https://telemost.yandex.ru/j/51658003830220>

Видеоконференция Яндекс-телемост с преподавателем.

Содержание видеоконференции:

Основы охраны труда в Российской Федерации. Определение охраны труда как системы сохранения жизни и здоровья работников в процессе трудовой деятельности. Основные принципы государственной политики в области охраны труда. Источники трудового права в сфере охраны труда: Трудовой кодекс РФ (раздел X «Охрана труда»), Федеральные законы, подзаконные нормативные правовые акты.

Права и обязанности работника и работодателя в области охраны труда. Основные понятия трудового права в сфере охраны труда. Вредный производственный фактор – фактор, воздействие которого на работника может привести к его заболеванию. Опасный производственный фактор – фактор, воздействие которого на работника может привести к его травме. Условия труда – совокупность факторов производственной среды и трудового процесса, оказывающих влияние на работоспособность и здоровье работника.

Специальная оценка условий труда (СОУТ). Несчастный случай на производстве и профессиональное заболевание. Основопологающие принципы охраны труда. Приоритет сохранения жизни и здоровья работника. Профилактическая направленность (предупреждение несчастных случаев). Обеспечение права работника на безопасные условия труда. Обязательность расследования и учета несчастных случаев на производстве.

Социальное и медицинское страхование работников. Основы управления охраной труда в организации. Организация работ по охране труда на уровне работодателя. Система управления охраной труда (СУОТ) в организации. Функции и обязанности работодателя по обеспечению безопасных условий труда. Роль и место службы охраны труда (или специалиста по охране труда) в организации. Обучение по охране труда: вводный инструктаж, первичный инструктаж на рабочем месте, повторный, внеплановый и целевой инструктажи.

Порядок проверки знания требований охраны труда. Планирование мероприятий по охране труда. Инструкция по охране труда. Понятие инструкции по охране труда, ее назначение и структура. Порядок разработки, согласования и утверждения инструкций по охране труда. Содержание разделов инструкции: общие требования охраны труда, требования перед началом работы, во время работы, в аварийных ситуациях, по окончании работы. Ознакомление работников с инструкциями под роспись.

Безопасность труда на рабочем месте администратора. Анализ опасных и вредных производственных факторов на рабочем месте администратора: работа с компьютером, длительное статическое напряжение, риск поражения электрическим током, психоэмоциональные нагрузки. Общие требования безопасности при работе с офисной оргтехникой (компьютер, принтер, сканер, копировальный аппарат).

Требования к освещению, микроклимату и вентиляции рабочего помещения. Эргономика и организация труда. Понятие эргономики как науки о приспособлении рабочего места к человеку. Правильная организация рабочего места за компьютером: расположение монитора, клавиатуры, стола и стула. Оптимальная поза при работе за компьютером: угол наклона спины, положение рук и ног, расстояние до монитора.

Режим труда и отдыха при работе с компьютером: профилактика зрительного утомления, гимнастика для глаз и спины. Профилактика боли и повышенной утомляемости при работе на персональном компьютере. Основы электробезопасности.

Действие электрического тока на организм человека. Опасные факторы при работе с электроприборами. Основные меры защиты от поражения электрическим током: заземление, изоляция, применение устройств защитного отключения. Правила безопасности при использовании удлинителей и подключении оргтехники. Действия при обнаружении неисправности электроприборов.

Практическое занятие – не предусмотрено.

Самостоятельная работа – 2 часа

Задание:

Подготовить макет инструкции по охране труда для администратора.

Методические указания по выполнению:

Изучите теоретический материал по теме «Инструкция по охране труда».

Разработайте макет инструкции по охране труда для администратора, включив следующие разделы:

Раздел 1: Общие требования охраны труда

Раздел 2: Требования охраны труда перед началом работы

Раздел 3: Требования охраны труда во время работы

Раздел 4: Требования охраны труда в аварийных ситуациях

Раздел 5: Требования охраны труда по окончании работы

Учитывайте специфику рабочего места администратора (работа с компьютером, оргтехникой, прием посетителей, телефонные переговоры).

При составлении используйте образцы инструкций, изученные в лекционном материале.

Форма предоставления: текстовый документ (MS Word, PDF) объемом 3-5 страниц.

Срок выполнения: к дате завершения изучения темы 5.1.

Тема 5.2. Требования охраны труда в аварийных ситуациях

Теоретические занятия (лекции) – 4 часа

<https://telemost.yandex.ru/j/51658003830220>

Видеоконференция Яндекс-телемост с преподавателем.

Содержание видеоконференции:

Аварийные ситуации на рабочем месте. Определение аварийной ситуации (чрезвычайной ситуации). Возможные виды аварийных ситуаций на рабочем месте администратора: пожар, короткое замыкание, травмирование работника или посетителя, ухудшение самочувствия. Порядок действий при возникновении аварийной ситуации.

Сообщение руководителю о происшествии. Первая помощь пострадавшим. Перечень состояний, при которых оказывается первая помощь. Определение первой помощи и ее правовые основы. Перечень состояний, при которых оказывается первая помощь (согласно законодательству РФ): отсутствие сознания; остановка дыхания и кровообращения; наружные кровотечения; инородные тела верхних дыхательных путей; травмы различных областей тела; ожоги, эффекты воздействия высоких температур; отморожение и другие эффекты воздействия низких температур; отравления.

Алгоритмы оказания первой помощи при различных повреждениях и состояниях. Сердечно-легочная реанимация: порядок проведения, соотношение компрессий и вдохов. Остановка наружного кровотечения: пальцевое прижатие, наложение жгута, давящей повязки. Помощь при ранениях, переломах, вывихах, ушибах. Помощь при ожогах (термических и химических). Помощь при попадании инородного тела в верхние дыхательные пути (прием Геймлиха).

Помощь при отравлениях. Аптечка первой помощи в организации. Порядок вызова скорой помощи. Состав аптечки первой помощи (требования Приказа Минздравсоцразвития РФ). Сроки годности медикаментов и перевязочных материалов.

Порядок вызова скорой помощи: единый номер 112 (или 103), информация, которую необходимо сообщить диспетчеру (адрес, характер происшествия, состояние

пострадавшего, кто вызывает). Правила транспортировки пострадавших (при необходимости).

Пожарная безопасность в организации. Основные причины пожаров в офисных помещениях: неисправность электропроводки, короткое замыкание, оставленные без присмотра электроприборы, курение в неположенном месте. Требования пожарной безопасности при эксплуатации офисной техники. Запрет на загромождение путей эвакуации и мест расположения первичных средств пожаротушения. Инструкция по пожарной безопасности в организации. Порядок действий при пожаре. Эвакуация при пожаре.

Структура и содержание инструкции по пожарной безопасности. Порядок действий при обнаружении пожара: немедленное сообщение о пожаре по телефону (101 или 112); оповещение людей о пожаре; эвакуация людей из здания; тушение пожара с помощью первичных средств пожаротушения (огнетушители) до прибытия пожарных подразделений.

Правила пользования огнетушителем (типы огнетушителей: порошковые, углекислотные). Пути эвакуации: знаки пожарной безопасности, эвакуационные выходы. Правила поведения при эвакуации: не создавать панику, двигаться по указанию ответственных лиц, при задымлении – защитить органы дыхания влажной тканью. Запрет на использование лифтов при пожаре.

Практическое занятие – 2 часа

Форма проведения: онлайн-занятие в Яндекс Телемост (групповое обсуждение, решение ситуационных задач, моделирование действий).

Задание: Подготовка алгоритма действий при включении сигнала пожарной тревоги

Инструкция:

Разработать алгоритм действий администратора при включении сигнала пожарной тревоги в организации. Алгоритм должен учитывать следующие аспекты:

Обнаружение сигнала тревоги – как распознать сигнал, что делать в первую очередь.

Оповещение – кого и как необходимо оповестить о пожаре (руководство, сотрудников, посетителей).

Эвакуация посетителей – порядок организации эвакуации посетителей из здания, маршруты движения.

Вызов пожарной охраны – по какому номеру звонить, что сообщить диспетчеру.

Использование первичных средств пожаротушения – в каких случаях и как применять огнетушитель.

Завершающие действия – проверка эвакуации, встреча пожарных подразделений.

Методические указания по выполнению:

Алгоритм должен быть представлен в виде последовательности шагов (нумерованный список или блок-схема).

Укажите временные ориентиры для каждого этапа (при необходимости).

Опишите речевые формулы оповещения посетителей и сотрудников.

При составлении используйте теоретический материал по пожарной безопасности.

Форма предоставления: структурированный текстовый документ (MS Word, PDF) или файл с изображением блок-схемы (JPEG, PNG).

Срок выполнения: к дате завершения изучения темы 5.2.

Дополнительные задания для практического занятия (по усмотрению педагога):

Отработка вызова экстренных служб – составление текста сообщения диспетчеру при вызове пожарной охраны и скорой помощи.

Отработка приемов оказания первой помощи – демонстрация приемов остановки кровотечения, сердечно-легочной реанимации (на манекене или условно).

Решение ситуационных задач по оказанию первой помощи – анализ описания происшествия и определение правильного алгоритма действий.

Самостоятельная работа – 2 часа

Задание:

Подготовить эссе или памятку на тему «Первая помощь пострадавшим на рабочем месте» (по выбору обучающегося одна из тем).

Темы для выбора:

Порядок оказания первой помощи при отсутствии сознания и остановке дыхания – алгоритм сердечно-легочной реанимации, признаки эффективности.

Первая помощь при наружных кровотечениях – способы остановки кровотечения, правила наложения жгута, типичные ошибки.

Первая помощь при переломах, вывихах и ушибах – иммобилизация, холод, обезболивание.

Первая помощь при ожогах – классификация ожогов, что можно и нельзя делать при ожогах.

Первая помощь при попадании инородного тела в верхние дыхательные пути – прием Геймлиха для взрослых и детей.

Методические указания по выполнению:

Объем эссе/памятки – 700-1000 слов.

Используйте официальные источники (рекомендации МЧС России, Минздрава России).

Приведите четкий пошаговый алгоритм действий.

Укажите типичные ошибки при оказании первой помощи.

Оформите работу в виде памятки, которую можно распечатать и использовать в профессиональной деятельности.

Форма предоставления: текстовый документ (MS Word, PDF).

Срок выполнения: к дате завершения изучения модуля.

5. Условия реализации учебного модуля 5. «Требования охраны труда»

5.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация учебного модуля осуществляется с исключительным применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий. Для освоения модуля обучающийся должен иметь:

Персональный компьютер, ноутбук, планшет или смартфон с доступом в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»;

Стабильное интернет-соединение (рекомендуемая скорость не менее 10 Мбит/с);

Установленное программное обеспечение для работы с файлами форматов DOC, PDF;

Доступ к системе дистанционного обучения Геткурс (логин и пароль предоставляются образовательной организацией);

Доступ к программе для видеоконференций Яндекс Телемост (через браузер или приложение);

Наушники/колонки и микрофон (для участия в онлайн-занятиях).

5.2. Требования к учебно-методическому обеспечению учебного модуля 5. «Требования охраны труда»

Основная литература (доступна в Научной электронной библиотеке eLIBRARY.RU):

1. Безопасность жизнедеятельности. Мехдиев Ш.З.О. Лекции / Владимир, 2025.

2. Охрана труда: оказание первой помощи при жизнеугрожающих состояниях. Перельгин В.В., Венгерович Н.Г., Наркевич И.А., Коньшаков Ю.О., Юдин М.А. учебное пособие / Москва, 2025.

3. Охрана труда. Методические указания по организации самостоятельной работы / Вологда, 2024.

4. Первая помощь. Ловчикова И.А., Боев Д.Е., Подопригора А.В., Комарова Ю.Н., Журомская А.А., Казакова М.Б., Яковлев М.А., Лавлинский А.Ю., Морозов Н.В., Самойлов В.С. учебно-методическое пособие / Москва, 2024.

5. Организация безопасности труда на предприятиях. Галиев М.А., Янгуразова З.А., Рашитова Г.С. Уфа, 2004.

Дополнительная литература (доступна в eLIBRARY.RU):

1. Безопасность и охрана труда. Рахимов Э.Х., Пономарева Е.В. Учебное пособие / Уфа, 2023.

2. Первая помощь при поражении электрическим током. Учебно-методическое пособие / Уфа, 2021.

3. Первая помощь при угрожающих жизни человека состояниях. Гальцев Ю.В., Лантух Э.В., Байкова И.Н., Касаткина Н.В. Учебно-практическое пособие / Санкт-Петербург, 2020.

4. Пожарная безопасность в офисе. Михайлов Ю.М. Обеспечение пожарной безопасности на офисных объектах, полномочия руководителя по обеспечению пожарной безопасности, противопожарная подготовка офисного персонала, примерная инструкция о мерах пожарной безопасности, проверка состояния пожарной безопасности уполномоченными органами / Москва, 2011.

Нормативные правовые акты:

1. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30 декабря 2001 г. № 197-ФЗ (раздел X «Охрана труда»).

2. Постановление Правительства РФ от 24 декабря 2021 г. № 2464 «О порядке обучения по охране труда и проверки знания требований охраны труда» (с изменениями).

3. Приказ Минздравсоцразвития РФ от 4 мая 2012 г. № 477н «Об утверждении перечня состояний, при которых оказывается первая помощь, и перечня мероприятий по оказанию первой помощи».

4. Профессиональный стандарт «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» (утв. приказом Минтруда России от 15 июня 2020 г. № 333н).

5. Правила противопожарного режима в Российской Федерации (утв. постановлением Правительства РФ от 16 сентября 2020 г. № 1479).

Интернет-ресурсы:

1. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU. – Режим доступа: <https://www.elibrary.ru/>

2. Система дистанционного обучения Геткурс (GetCourse). – Режим доступа: (доступ по логину и паролю)

3. Официальный сайт МЧС России: раздел «Пожарная безопасность» – <https://mchs.gov.ru/>

5.3. Организация образовательного процесса в СДО Геткурс и Яндекс Телемост

Элемент обучения	Платформа	Особенности реализации
Размещение теоретических материалов	Геткурс	Лекции в формате текстовых документов, презентаций, видеозаписей с возможностью многократного просмотра
Онлайн-лекции	Яндекс Телемост	Проведение в режиме реального времени с возможностью записи и последующего доступа

Элемент обучения	Платформа	Особенности реализации
Практические занятия	Яндекс Телемост / Геткурс	Проведение онлайн-занятий в Яндекс Телемост; размещение заданий и сдача работ через Геткурс
Самостоятельная работа	Геткурс	Размещение заданий, загрузка выполненных работ, автоматическая фиксация сроков сдачи
Консультации с педагогом	Яндекс Телемост / Геткурс	Индивидуальные и групповые консультации по расписанию или по запросу
Контроль посещаемости и успеваемости	Геткурс	Автоматический учет просмотров материалов, выполненных заданий, участие в онлайн-занятиях
Обратная связь	Геткурс / Яндекс Телемост	Комментирование выполненных работ, ответы на вопросы в чатах и форумах

5.4. Кадровое обеспечение

Реализация программы учебного модуля обеспечивается штатными педагогическими работниками или привлекаемыми на ином законном основании педагогическими работниками, имеющими профессиональное образование, обладающими соответствующей квалификацией, имеющими стаж работы, необходимый для осуществления образовательной деятельности по реализуемым образовательным программам в соответствии с пунктом 2 части 3, частью 10 статьи 11, статьей 46 и статьей 50 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации».

Квалификация педагогических работников организации должна соответствовать квалификационным характеристикам, установленным в Едином квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и служащих. Раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования» (Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 26 августа 2010 г. № 761н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования» (с изменениями и дополнениями)).

6. Контроль и оценивание учебного модуля 5. «Требования охраны труда»

6.1. Формы текущего контроля

В процессе освоения учебного модуля используются следующие формы текущего контроля:

Тема	Форма контроля	Платформа	Периодичность
Тема 5.1	Проверка самостоятельной работы (макет инструкции по охране труда)	Геткурс	1 раз
Тема 5.2	Проверка практического задания	Геткурс	1 раз

Тема	Форма контроля	Платформа	Периодичность
	(алгоритм действий при пожаре)		
Тема 5.2	Проверка самостоятельной работы (эссе/памятка по первой помощи)	Геткурс	1 раз

6.2. Критерии оценивания

Самостоятельная работа (макет инструкции по охране труда):

«Зачтено» – макет инструкции содержит все обязательные разделы, содержание соответствует специфике рабочего места администратора, требования охраны труда изложены корректно, оформление соответствует установленным требованиям.

«Не зачтено» – макет неполный, отсутствуют обязательные разделы, содержание не соответствует специфике должности, требования охраны труда изложены с ошибками.

Практическое задание (алгоритм действий при пожаре):

«Зачтено» – алгоритм полный, пошаговый, учитывает все этапы действий (обнаружение, оповещение, вызов, эвакуация, тушение), содержит конкретные действия администратора.

«Не зачтено» – алгоритм неполный, отсутствуют важные этапы, действия описаны неконкретно, не учтены особенности должности администратора.

Самостоятельная работа (эссе/памятка по первой помощи):

«Зачтено» – тема раскрыта, алгоритм действий четкий и пошаговый, указаны типичные ошибки, работа оформлена в виде памятки, объем соответствует заданному.

«Не зачтено» – тема не раскрыта, алгоритм отсутствует или составлен с грубыми ошибками, объем недостаточный.

6.3. Промежуточная аттестация по учебному модулю

Промежуточная аттестация по учебному модулю не предусмотрена.

Освоение модуля завершается выполнением и сдачей самостоятельной и практической работ.

Результаты текущего контроля учитываются при итоговой аттестации по всей программе профессиональной подготовки.

конфиденциальной служебной информации»

1. Общие положения учебного модуля 6. «Правила защиты конфиденциальной служебной информации»

1.1. Нормативные основания разработки программы

Рабочая программа учебного модуля разработана в соответствии с:

Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

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

Приказом Министерства просвещения РФ от 14 июля 2023 г. № 534 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»;

Профессиональным стандартом «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 15 июня 2020 г. № 333н.

1.2. Место учебного модуля в структуре программы профессиональной подготовки

Учебный модуль «Правила защиты конфиденциальной служебной информации» является шестым модулем программы профессиональной подготовки по должности служащего «Администратор». Модуль направлен на формирование у обучающихся системы теоретических знаний и практических умений в области работы с конфиденциальной информацией, защиты персональных данных, служебной, профессиональной и коммерческой тайны, а также выявления угроз информационной безопасности. Освоение модуля способствует формированию профессиональных компетенций, предусмотренных программой:

ПК-1.1. Прием и распределение телефонных звонков организации;

ПК-1.2. Организация работы с посетителями организации;

ПК-1.3. Выполнение координирующих и обеспечивающих функций.

1.3. Категория обучающихся

К освоению программы профессиональной подготовки по должности служащего «Администратор» допускаются лица без предъявления требований к уровню образования, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

1.4. Нормативный срок освоения учебного модуля - 14 академических часов, в том числе:

Теоретические занятия (лекции) - 6 часов

Практические занятия - 4 часа

Самостоятельная работа обучающегося - 4 часа

1.5. Форма обучения - Очная с исключительным применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

1.6. Платформы реализации

Платформа	Назначение
Система дистанционного обучения Геткурс (GetCourse)	Размещение теоретических материалов (лекций, презентаций, видеозаписей), заданий для практической работы, тестов для самопроверки, ведение учета успеваемости и посещаемости, организация обратной связи с обучающимися
Программа для	Проведение онлайн-лекций и практических занятий

Платформа	Назначение
видеоконференций Яндекс Телемост	в режиме реального времени, групповые обсуждения, разбор кейсов по защите информации, консультации, запись занятий для последующего доступа

2. Цель и задачи учебного модуля 6. «Правила защиты конфиденциальной служебной информации»

2.1. Цель учебного модуля - Формирование у обучающихся системы теоретических знаний и практических умений в области защиты конфиденциальной служебной информации, работы с персональными данными, служебной, профессиональной и коммерческой тайной, а также выявления и предотвращения угроз информационной безопасности, необходимых для выполнения профессиональных функций администратора.

2.2. Задачи учебного модуля

Обучающие задачи:

сформировать понятийный аппарат в сфере защиты конфиденциальной информации;
 изучить сущность, задачи и особенности конфиденциальной информации;
 освоить виды конфиденциальной информации: персональные данные, служебная тайна, профессиональная тайна, коммерческая тайна;
 изучить порядок определения состава конфиденциальных документов;
 освоить правила документирования и учета конфиденциальной информации;
 изучить принципы, методы и средства защиты информации от утери, кражи или порчи;
 освоить анализ потенциальных угроз информационной безопасности.

Развивающие задачи:

развить навыки анализа документов на предмет наличия конфиденциальной информации;
 сформировать умение определять вид конфиденциальной информации, содержащейся в документе;
 развить навыки составления соглашений о неразглашении служебной информации;
 сформировать умение выявлять потенциальные угрозы информационной безопасности.

Воспитательные задачи:

сформировать ответственное отношение к соблюдению режима конфиденциальности;
 воспитать понимание значимости защиты информации для успешной деятельности организации;
 сформировать установку на недопущение разглашения служебной информации.

3. Планируемые результаты обучения учебного модуля 6. «Правила защиты конфиденциальной служебной информации»

В результате освоения учебного модуля обучающийся должен:

3.1. Знать

определение, сущность, задачи и особенности конфиденциальной информации;
 виды конфиденциальной информации: персональные данные, служебная тайна, профессиональная тайна, коммерческая тайна;
 порядок определения состава конфиденциальных документов;
 правила документирования конфиденциальной информации;
 порядок учета конфиденциальных документов;

принципы защиты информации;
методы и средства защиты информации от утери, кражи или порчи;
потенциальные угрозы информационной безопасности.

3.2. Уметь

анализировать документы на предмет наличия конфиденциальной информации;
определять вид конфиденциальной информации, к которому относятся сведения в документе;

составлять соглашение о неразглашении служебной информации;
выявлять потенциальные угрозы информационной безопасности;
разрабатывать пакет документов по угрозам информационной безопасности.

3.3. Владеть

навыками анализа документов на наличие конфиденциальной информации;
навыками составления соглашений о неразглашении;
навыками выявления угроз информационной безопасности.

3.4. Формируемые компоненты профессиональных компетенций

Код компетенции	Наименование компетенции	Компоненты, формируемые в модуле
ПК-1.1	Прием и распределение телефонных звонков организации	Знание правил неразглашения информации, полученной в ходе телефонных переговоров
ПК-1.2	Организация работы с посетителями организации	Знание правил работы с посетителями, исключающих разглашение конфиденциальной информации
ПК-1.3	Выполнение координирующих и обеспечивающих функций	Навыки работы с конфиденциальными документами, составления соглашений о неразглашении

4. Содержание учебного модуля 6. «Правила защиты конфиденциальной служебной информации»

4.1. Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование темы	Всего часов	Объем занятий с использованием дистанционных технологий:		
			ТЗ*	ПЗ*	СРС*
6.1.	Конфиденциальная информация	8	4	2	2
6.2.	Принципы защиты информации	6	2	2	2
	Итого	14	6	4	4

ТЗ* - теоретические занятия, ПЗ* - практические занятия, СРС* - самостоятельная работа слушателя

4.2. Содержание учебного модуля 6. «Правила защиты конфиденциальной служебной информации»

Тема 6.1. Конфиденциальная информация

Теоретические занятия (лекции) – 4 часа

<https://telemost.yandex.ru/j/51658003830220>

Видеоконференция Яндекс-телемост с преподавателем.

Содержание видеоконференции:

Сущность, задачи и особенность конфиденциальной информации. Понятие конфиденциальной информации. Отличие конфиденциальной информации от общедоступной. Основные задачи защиты конфиденциальной информации в организации. Особенности работы с конфиденциальной информацией.

Виды конфиденциальной информации. Классификация видов конфиденциальной информации по законодательству РФ. Персональные данные: определение, состав сведений, категории субъектов. Служебная тайна: понятие, сведения, составляющие служебную тайну. Профессиональная тайна: виды (врачебная, адвокатская, нотариальная, аудиторская и др.). Коммерческая тайна: определение, режим коммерческой тайны, сведения, которые могут составлять коммерческую тайну.

Определение состава конфиденциальных документов. Принципы отнесения документов к конфиденциальным. Перечень сведений конфиденциального характера. Порядок утверждения перечня конфиденциальных документов в организации. Документирование конфиденциальной информации. Требования к оформлению конфиденциальных документов.

Гриффы ограничения доступа к документу. Правила проставления грифа конфиденциальности. Организация работы с конфиденциальными документами. Учет конфиденциальных документов. Порядок приема, регистрации и учета конфиденциальных документов. Журналы учета конфиденциальных документов. Правила хранения конфиденциальных документов. Порядок уничтожения конфиденциальных документов. Контроль за соблюдением режима конфиденциальности.

Практическое занятие – 2 часа

Форма проведения: онлайн-занятие в Яндекс Телемост (групповое обсуждение, анализ документов).

Задание: Анализ документа на предмет наличия конфиденциальной информации

Инструкция:

Проанализировать заданный документ (документ предоставляется педагогом в СДО Геткурс) и определить:

- а) наличие и состав конфиденциальной информации в документе;
- б) к какому виду конфиденциальной информации относятся сведения (персональные данные, служебная тайна, коммерческая тайна, профессиональная тайна).

Методические указания:

Внимательно прочитайте текст документа.

Выделите фрагменты, содержащие сведения ограниченного доступа.

Определите, к какой категории конфиденциальной информации относятся эти сведения.

Обоснуйте свой ответ со ссылкой на законодательство.

Форма предоставления: заполненная аналитическая таблица (образец предоставляется в СДО Геткурс).

Самостоятельная работа – 2 часа

Задание:

Составить соглашение о неразглашении служебной информации.

Методические указания по выполнению:

Изучите теоретический материал по теме «Служебная тайна».

Разработайте проект соглашения о неразглашении служебной информации для

сотрудника организации.

Включите в соглашение следующие разделы:

предмет соглашения (какая информация считается конфиденциальной);
обязательства сотрудника по неразглашению;

срок действия соглашения;

ответственность за разглашение конфиденциальной информации;

порядок расторжения соглашения.

Используйте официально-деловой стиль речи.

Форма предоставления: текстовый документ (MS Word, PDF).

Срок выполнения: к дате завершения изучения темы 6.1.

Тема 6.2. Принципы защиты информации

Теоретические занятия (лекции) – 2 часа

<https://telemost.yandex.ru/j/51658003830220>

Видеоконференция Яндекс-телемост с преподавателем.

Содержание видеоконференции:

Принципы защиты информации. основополагающие принципы защиты информации: законность; своевременность; непрерывность; активность; экономическая целесообразность; комплексность; персональная ответственность. Методы и средства защиты информации от утери, кражи или порчи. Организационные методы защиты информации: ограничение доступа; разграничение прав доступа; кадровая работа.

Технические средства защиты информации: системы контроля доступа; средства защиты компьютеров и сетей (антивирусы, брандмауэры); системы резервного копирования. Криптографические методы защиты (шифрование). Физические средства защиты (сейфы, металлические шкафы). Потенциальные угрозы информационной безопасности.

Классификация угроз информационной безопасности: внутренние и внешние; умышленные и неумышленные; природные и техногенные. Основные виды угроз: разглашение конфиденциальной информации; несанкционированный доступ; утрата (порча) носителей информации; воздействие вредоносного программного обеспечения; перехват информации; социальная инженерия.

Практическое занятие – 2 часа

Форма проведения: онлайн-занятие в Яндекс Телемост (групповое обсуждение, разработка документа).

Задание: Разработать пакет документов угрозы информационной безопасности

Инструкция:

Разработать пакет документов, содержащий описание потенциальных угроз информационной безопасности для типовой организации (на выбор: коммерческая компания, образовательная организация, медицинский центр).

Методические указания по выполнению:

Определите вид организации.

Выявите не менее 5 потенциальных угроз информационной безопасности для данной организации.

Для каждой угрозы укажите:

наименование угрозы;

источник угрозы (внутренний/внешний);

объект воздействия (информация, носитель, канал связи);

возможные последствия реализации угрозы;

рекомендуемые меры защиты.

Оформите в виде таблицы или структурированного документа.

Форма предоставления: текстовый документ (MS Word, PDF).

Самостоятельная работа – 2 часа

Задание:

Изучение комплекса мер по охране конфиденциальной информации.

Методические указания по выполнению:

Изучите теоретический материал по теме «Методы и средства защиты информации».

Составьте конспект-памятку «Комплекс мер по охране конфиденциальной информации в организации».

Включите в памятку следующие разделы:

организационные меры;

технические средства защиты;

работа с персоналом;

порядок действий при утечке информации.

Объем памятки – не менее 500 слов.

Форма предоставления: текстовый документ (MS Word, PDF).

Срок выполнения: к дате завершения изучения модуля.

5. Условия реализации учебного модуля 6. «Правила защиты конфиденциальной служебной информации»

5.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация учебного модуля осуществляется с исключительным применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий. Для освоения модуля обучающийся должен иметь:

Персональный компьютер, ноутбук, планшет или смартфон с доступом в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»;

Стабильное интернет-соединение (рекомендуемая скорость не менее 10 Мбит/с);

Установленное программное обеспечение для работы с файлами форматов DOC, PDF;

Доступ к системе дистанционного обучения Геткурс (логин и пароль предоставляются образовательной организацией);

Доступ к программе для видеоконференций Яндекс Телемост (через браузер или приложение);

Наушники/колонки и микрофон (для участия в онлайн-занятиях).

5.2. Требования к учебно-методическому обеспечению учебного модуля 6. «Правила защиты конфиденциальной служебной информации»

Основная литература (доступна в Научной электронной библиотеке eLIBRARY.RU):

1. Техническая защита информации. Скворцов К.В., Черников Р.С. учебное пособие / Владимир, 2025.

2. Защита информации от утечки по техническим каналам. Солодянников А.В., Морозов С.К. учебник / Санкт-Петербург, 2024.

3. Правовая защита информации. Антипов А.И., Дробов Д.Е., Крамаренко Н.М., Крупина М.А., Локнов А.И., Рамазанов Р.А., Трысячный В.И., Ухов В.Ю., Черепанова Ю.Е., Шепелева О.Р. Учебное пособие / Санкт-Петербург, 2024.

4. Защита информации: IT, правовые и экономические аспекты. Сборник научных трудов Межвузовской студенческой научно-практической конференции / Москва, 2023.

5. Техническая защита информации. практикум / Иваново, 2023.

6. Организация и технология работы с конфиденциальными документами. Хачатрян Г.А., Кузнецова И.В. Учебное пособие для СПО по специальности 10.02.01 "Организация и технология защиты информации" / Саратов, 2020.

7. Комплексная защита информации в организации. Тараскин М.М., Захаров А.Г., Коваленко Ю.И., Москвитин Г.И. Москва, 2017.

Нормативные правовые акты:

1. Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации,

информационных технологиях и о защите информации».

2. Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

3. Федеральный закон от 29 июля 2004 г. № 98-ФЗ «О коммерческой тайне».

4. Профессиональный стандарт «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» (утв. приказом Минтруда России от 15 июня 2020 г. № 333н).

Интернет-ресурсы:

1. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU. – Режим доступа: <https://www.elibrary.ru/>

2. Система дистанционного обучения Геткурс (GetCourse). – Режим доступа: (доступ по логину и паролю)

5.3. Организация образовательного процесса в СДО Геткурс и Яндекс Телемост

Элемент обучения	Платформа	Особенности реализации
Размещение теоретических материалов	Геткурс	Лекции в формате текстовых документов, презентаций, видеозаписей с возможностью многократного просмотра
Онлайн-лекции	Яндекс Телемост	Проведение в режиме реального времени с возможностью записи и последующего доступа
Практические занятия	Яндекс Телемост / Геткурс	Проведение онлайн-занятий в Яндекс Телемост; размещение заданий и сдача работ через Геткурс
Самостоятельная работа	Геткурс	Размещение заданий, загрузка выполненных работ, автоматическая фиксация сроков сдачи
Консультации с педагогом	Яндекс Телемост / Геткурс	Индивидуальные и групповые консультации по расписанию или по запросу
Контроль посещаемости и успеваемости	Геткурс	Автоматический учет просмотров материалов, выполненных заданий, участие в онлайн-занятиях
Обратная связь	Геткурс / Яндекс Телемост	Комментирование выполненных работ, ответы на вопросы в чатах и форумах

5.4. Кадровое обеспечение

Реализация программы учебного модуля обеспечивается штатными педагогическим работниками или привлекаемыми на ином законном основании педагогическими работниками, имеющими профессиональное образование, обладающими соответствующей квалификацией, имеющими стаж работы, необходимый для осуществления образовательной деятельности по реализуемым образовательным

программам в соответствии с пунктом 2 части 3, частью 10 статьи 11, статьей 46 и статьей 50 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации».

Квалификация педагогических работников организации должна соответствовать квалификационным характеристикам, установленным в Едином квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и служащих. Раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования» (Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 26 августа 2010 г. № 761н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования» (с изменениями и дополнениями)).

6. Контроль и оценивание учебного модуля 6. «Правила защиты конфиденциальной служебной информации»

6.1. Формы текущего контроля

В процессе освоения учебного модуля используются следующие формы текущего контроля:

Тема	Форма контроля	Платформа	Периодичность
Тема 6.1	Проверка практического задания (анализ документа)	Геткурс	1 раз
Тема 6.1	Проверка самостоятельной работы (соглашение о неразглашении)	Геткурс	1 раз
Тема 6.2	Проверка практического задания (пакет документов по угрозам)	Геткурс	1 раз
Тема 6.2	Проверка самостоятельной работы (памятка по охране информации)	Геткурс	1 раз

6.2. Критерии оценивания

Практическое задание (анализ документа):

«Зачтено» – обучающийся правильно определил наличие и состав конфиденциальной информации, верно указал вид конфиденциальной информации, обосновал ответ.

«Не зачтено» – анализ выполнен поверхностно, допущены ошибки в определении состава или вида информации.

Самостоятельная работа (соглашение о неразглашении):

«Зачтено» – соглашение составлено в соответствии с требованиями, содержит все обязательные разделы, оформлено грамотно.

«Не зачтено» – соглашение составлено не полностью, отсутствуют важные разделы, допущены ошибки.

Практическое задание (пакет документов по угрозам):

«Зачтено» – выявлено не менее 5 потенциальных угроз, каждая угроза описана полно (источник, объект, последствия, меры защиты).

«Не зачтено» – угрозы выявлены не полностью, описание неполное, меры защиты не предложены.

Самостоятельная работа (памятка по охране информации):

«Зачтено» – памятка содержит все необходимые разделы, материал структурирован,

объем соответствует заданному.

«Не зачтено» – памятка составлена небрежно, отсутствуют важные разделы, объем недостаточный.

6.3. Промежуточная аттестация по учебному модулю

Промежуточная аттестация по учебному модулю не предусмотрена.

Освоение модуля завершается выполнением и сдачей практических заданий и самостоятельных работ.

Результаты текущего контроля учитываются при итоговой аттестации по всей программе профессиональной подготовки.

(производственное обучение)»

1. Общие положения учебного модуля «Практическая подготовка (производственное обучение)»

1.1. Нормативные основания разработки программы

Рабочая программа учебного модуля разработана в соответствии с:

Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

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

Приказом Министерства просвещения РФ от 14 июля 2023 г. № 534 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»;

Профессиональным стандартом «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 15 июня 2020 г. № 333н.

1.2. Место учебного модуля в структуре программы профессиональной подготовки

Учебный модуль «Практическая подготовка (производственное обучение)» является завершающим этапом программы профессиональной подготовки по должности служащего «Администратор». Модуль обеспечивает закрепление теоретических знаний, полученных в ходе изучения предыдущих модулей, и формирование практических навыков, необходимых для выполнения профессиональных обязанностей администратора.

Освоение модуля направлено на формирование следующих профессиональных компетенций:

ПК-1.1. Прием и распределение телефонных звонков организации

ПК-1.2. Организация работы с посетителями организации

ПК-1.3. Выполнение координирующих и обеспечивающих функций

1.3. Категория обучающихся

К освоению программы профессиональной подготовки по должности служащего «Администратор» допускаются лица без предъявления требований к уровню образования, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

1.4. Нормативный срок освоения учебного модуля -40 академических часов.

1.5. Форма обучения - Очная с исключительным применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий и элементов практической подготовки (возможно выполнение заданий на базе организации-партнера или с использованием симуляционных технологий).

1.6. Платформы реализации и база практики

Система дистанционного обучения Геткурс (GetCourse) – размещение методических материалов, заданий, ведение журнала.

Программа для видеоконференций Яндекс Телемост – проведение инструктажей, консультаций и защит отчетов.

Место проведения практической подготовки: ООО «АЛЬФА ТРУД», структурное подразделение «Учебная часть».

2. Цель, задачи и планируемые результаты учебного модуля «Практическая подготовка (производственное обучение)»

2.1. Цель учебного модуля - Закрепление и углубление теоретических знаний, полученных в процессе обучения, и формирование у обучающихся практических умений и навыков, необходимых для самостоятельного выполнения трудовых функций администратора в реальных или смоделированных условиях.

2.2. Задачи учебного модуля

Обучающие: Научить применять правила делового этикета, речевого этикета и охраны труда в профессиональной деятельности; отработать навыки работы с оргтехникой и программным обеспечением.

Развивающие: Развить навыки эффективной коммуникации с посетителями и коллегами, умение работать с конфиденциальной информацией и разрешать конфликтные ситуации.

Воспитательные: Сформировать ответственное отношение к выполнению должностных обязанностей и соблюдению корпоративной культуры.

2.3. Планируемые результаты обучения учебного модуля «Практическая подготовка (производственное обучение)»

Обучающийся должен уметь:

Осуществлять прием и распределение телефонных звонков с использованием средств связи;

Встречать, регистрировать и направлять посетителей в соответствии с правилами этикета;

Работать с оргтехникой (принтер, факс, ксерокс) и офисными программами (Word, Excel);

Вести деловую переписку, подготавливать документы (письма, приказы, протоколы);

Организовывать рабочее место администратора, обеспечивая соблюдение эргономики и техники безопасности;

Действовать в нестандартных и конфликтных ситуациях (пожар, недовольный клиент, технический сбой).

3. Содержание учебного модуля «Практическая подготовка (производственное обучение)»

3.1. Учебно-тематический план (40 ак. часов)

№ п/п	Наименование темы	Всего часов	В том числе		
			инструктаж / консультации	практическая работа на базе ООО «АЛЬФА ТРУД» / кейсы	самостоятельная работа
6.1.	Вводный инструктаж. Ознакомление с организацией	2	2	-	-
6.2.	Организация приема посетителей и делопроизводство	14	2	8	4
6.3.	Техническое обеспечение деятельности администратора	8	2	4	2
6.4.	Взаимодействие с персоналом и решение конфликтных ситуаций	8	2	4	2
6.5.	Выполнение координирующих функций	4	-	2	2
6.6.	Подготовка и сдача отчета по практике. Выполнение практической квалификационной работы	4	2	-	2

	Итого	40	10	18	12
--	--------------	-----------	-----------	-----------	-----------

4. Содержание разделов и тем учебного модуля «Практическая подготовка (производственное обучение)»

Тема 1. Вводный инструктаж. Ознакомление с организацией (2 часа)

<https://telemost.yandex.ru/j/51658003830220>

Видеоконференция Яндекс-телемост с преподавателем.

Содержание видеоконференции:

Проведение инструктажа по охране труда, пожарной безопасности и внутреннему трудовому распорядку на базе ООО «АЛЬФА ТРУД». Изучение структуры организации, режима работы, распределения функциональных обязанностей в подразделении «Учебная часть». Постановка индивидуальных заданий.

Тема 2. Организация приема посетителей и делопроизводство (14 часов)

<https://telemost.yandex.ru/j/51658003830220>

Видеоконференция Яндекс-телемост с преподавателем.

Содержание видеоконференции:

Организация приема посетителей и делопроизводство в ООО «АЛЬФА ТРУД».

Практическая работа: Отработка навыков встречи посетителей, регистрации входящей/исходящей документации. Подготовка проектов писем и организационно-распорядительных документов (приказы, заявления). Обработка входящей корреспонденции.

Задания для самостоятельной работы: Изучить должностную инструкцию администратора ООО «АЛЬФА ТРУД». Разработать схему маршрутизации входящих звонков.

Тема 3. Техническое обеспечение деятельности администратора (8 часов)

<https://telemost.yandex.ru/j/51658003830220>

Видеоконференция Яндекс-телемост с преподавателем.

Содержание видеоконференции:

Техническое обеспечение деятельности администратора в ООО «АЛЬФА ТРУД».

Практическая работа: Работа с офисной мини-АТС, факсом, принтером. Настройка рабочего места в соответствии с эргономическими требованиями.

Кейс-стади (дистанционно): Решение ситуаций «Поломка техники», «Замена картриджа», «Неполадки со связью».

Тема 4. Взаимодействие с персоналом и решение конфликтных ситуаций (8 часов)

<https://telemost.yandex.ru/j/51658003830220>

Видеоконференция Яндекс-телемост с преподавателем.

Содержание видеоконференции:

Взаимодействие с персоналом и решение конфликтных ситуаций в ООО «АЛЬФА ТРУД».

Практическая работа: Применение техник активного слушания и телефонного этикета. Анализ реальных ситуаций взаимодействия с сотрудниками разных уровней.

Ролевая игра (онлайн): Разбор конфликта с «посетителем» или «коллегой» (методы убеждения, урегулирования претензий).

Тема 5. Выполнение координирующих функций (4 часа)

Практическая работа: Организация совещаний и планерок (подготовка повестки, оповещение участников, оформление протоколов) в ООО «АЛЬФА ТРУД».

Задания для самостоятельной работы: Планирование рабочего дня руководителя в ООО «АЛЬФА ТРУД».

Тема 6. Подготовка и сдача отчета по практике (4 часа)

<https://telemost.yandex.ru/j/51658003830220>

Видеоконференция Яндекс-телемост с преподавателем.

Содержание видеоконференции:

Систематизация материалов практики, оформление дневника и отчета. Публичная защита результатов (презентация).

Задания для самостоятельной работы: Выполнение практической квалификационной работы.

5. Контроль и оценивание учебного модуля «Практическая подготовка (производственное обучение)»

5.1. Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация по модулю не предусмотрена. Итогом является дифференцированный зачет.

5.2. Критерии оценивания (Дифференцированный зачет)

Оценка выставляется на основе анализа «Дневника практики» (заполняется в Геткурс) и отчета.

«Отлично»: Задания выполнены в полном объеме, проявлена самостоятельность, отчет оформлен по ГОСТу, даны верные ответы на вопросы при защите.

«Хорошо»: Задания выполнены, есть мелкие недочеты в сроках или оформлении, ответы при защите полные, но неточные.

«Удовлетворительно»: Задания выполнены частично, отчет с нарушениями, навыки сформированы слабо.

6. Условия реализации учебного модуля «Практическая подготовка (производственное обучение)»

6.1. Материально-техническое обеспечение

Для ДОТ: ПК с доступом в интернет (скорость от 10 Мбит/с), веб-камера, микрофон, наушники.

На базе ООО «АЛЬФА ТРУД»: Рабочее место администратора с ПК, МФУ, АТС, телефоном, расходными материалами.

6.2. Кадровое обеспечение

Руководитель практики — педагогический работник, соответствующий требованиям Приказа Минздравсоцразвития № 761н, имеющий профессиональное образование и стаж. Допускается привлечение наставника из числа штатных сотрудников ООО «АЛЬФА ТРУД».

6. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ

Оценка качества освоения основной программы профессионального обучения

включает текущий контроль знаний, промежуточную и итоговую аттестацию обучающихся. Для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям программы профессионального обучения создаются фонды оценочных средств, позволяющие оценить знания, умения, практический опыт, формирование профессиональной компетенции.

Текущий контроль знаний осуществляется на всех организационных формах обучения, видах учебных занятий. Текущий контроль проводится систематически, без больших интервалов в отношении каждого слушателя. Формы текущего контроля и критерии оценивания указаны в рабочих программах учебных модулей программы.

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

Форма промежуточной аттестации – зачет.

Форма проведения промежуточного зачета – тестирование по темам ранее пройденных учебных программ. Лицам, не прошедшим промежуточную аттестацию, предоставляется дополнительная возможность для прохождения повторного тестирования.

Профессиональное обучение завершается итоговой аттестацией в форме квалификационного экзамена. Квалификационный экзамен проводится для определения соответствия полученных знаний, умений и навыков программе профессионального обучения по должности служащего «Администратор».

Квалификационный экзамен независимо от вида профессионального обучения включает в себя практическую квалификационную работу и проверку теоретических знаний в пределах квалификационных требований, указанных в профессиональном стандарте по должности служащего «Администратор».

Форма проведения квалификационного экзамена по теоретической части – тестирование.

К проведению квалификационного экзамена привлекаются представители работодателей, их объединений.

К итоговой аттестации допускаются лица, выполнившие требования, предусмотренные программой и успешно прошедшие все промежуточные аттестационные испытания, предусмотренные основной программой профессионального обучения.

Оценка качества освоения основной программы профессионального обучения осуществляется аттестационной комиссией по результатам защиты квалификационной пробной работы и проверки теоретических знаний в пределах квалификационных требований.

Результаты квалификационного экзамена оформляются итоговым протоколом. Лицам, успешно сдавшим квалификационный экзамен, выдается свидетельство о профессии рабочего, должности служащего.

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

Документ о квалификации выдается на бланке, образец которого самостоятельно устанавливается 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.

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

7.1. Вопросы для промежуточной аттестации

1. Что такое менеджмент?

- А) Процесс производства материальных благ
- Б) Управление социально-экономическими процессами на уровне организации
- В) Система бухгалтерского учета
- Г) Совокупность правовых норм

Правильный ответ: Б

2. Какая функция управления относится к основным?

- А) Делопроизводство
- Б) Бухгалтерский учет
- В) Планирование
- Г) Снабжение

Правильный ответ: В

3. Что относится к факторам внешней среды организации прямого воздействия?

- А) Технологии производства
- Б) Структура организации
- В) Потребители продукции
- Г) Корпоративная культура

Правильный ответ: В

4. Какая организационная структура характеризуется отсутствием промежуточных звеньев и подчинением всех сотрудников непосредственно руководителю?

- А) Линейная
- Б) Функциональная
- В) Матричная
- Г) Дивизиональная

Правильный ответ: А

5. На каком этапе жизненного цикла организации происходит стабилизация деятельности и получение максимальной прибыли?

- А) Создание
- Б) Рост
- В) Зрелость
- Г) Спад

Правильный ответ: В

6. Что из перечисленного является вербальным средством общения?

- А) Мимика
- Б) Жесты
- В) Устная речь
- Г) Взгляд

Правильный ответ: В

7. Какая формула речевого этикета используется при выражении просьбы?

- А) «Здравствуйте»
- Б) «До свидания»
- В) «Будьте добры...»
- Г) «Разрешите представиться»

Правильный ответ: В

8. Как правильно по этикету поприветствовать посетителя, вошедшего в офис?

- А) Молча кивнуть головой
- Б) Громко крикнуть «Здравствуйте!»
- В) Встать и произнести: «Добрый день!», «Здравствуйте!»
- Г) Продолжить работать, не обращая внимания

Правильный ответ: В

9. Какая стратегия поведения в конфликте предполагает высокую напористость и высокую кооперативность, направленную на поиск взаимовыгодного решения?

- А) Соперничество
- Б) Компромисс
- В) Избегание
- Г) Сотрудничество

Правильный ответ: Г

10. Что из перечисленного НЕ относится к правилам эффективного слушания?

- А) Сосредоточение внимания на собеседнике
- Б) Перебивание собеседника для уточнения деталей
- В) Задавание уточняющих вопросов
- Г) Поддержание зрительного контакта

Правильный ответ: Б

11. Какое письмо используется для того, чтобы сообщить партнеру о новом виде продукции или услуги?

- А) Письмо-запрос
- Б) Информационное письмо
- В) Письмо-напоминание
- Г) Сопроводительное письмо

Правильный ответ: Б

12. Что из перечисленного является информационным барьером в общении?

- А) Хорошее настроение собеседника
- Б) Использование профессионального жаргона (терминов), непонятных собеседнику
- В) Высокая скорость интернета
- Г) Удобное рабочее кресло

Правильный ответ: Б

13. Что входит в понятие «информационные потоки в организации»?

- А) Только движение денежных средств
- Б) Совокупность сообщений, циркулирующих по каналам связи в системе управления
- В) Только устные распоряжения руководителя
- Г) Сведения, составляющие государственную тайну

Правильный ответ: Б

14. Как называется информация, доступ к которой ограничен в соответствии с законодательством РФ?

- А) Публичная информация
- Б) Открытая информация
- В) Конфиденциальная информация
- Г) Массовая информация

Правильный ответ: В

15. Какой закон регулирует отношения, связанные с обработкой персональных данных?

- А) Федеральный закон «Об образовании в РФ»
- Б) Федеральный закон «О коммерческой тайне»
- В) Федеральный закон «О персональных данных» № 152-ФЗ
- Г) Трудовой кодекс РФ

Правильный ответ: В

16. Что относится к организационным методам защиты информации?

- А) Установка антивируса
- Б) Применение шифрования данных
- В) Ограничение доступа сотрудников к конфиденциальным документам
- Г) Использование сейфов

Правильный ответ: В

17. Что понимается под «служебной тайной»?

- А) Сведения, разглашение которых угрожает безопасности государства
- Б) Информация, ставшая известной в государственных органах, доступ к которой ограничен
- В) Любая информация о сотрудниках организации
- Г) Секрет производства (ноу-хау)

Правильный ответ: Б

18. Что необходимо сделать с документами, содержащими конфиденциальную информацию, при их утрате актуальности?

- А) Выбросить в мусорную корзину
- Б) Сдать в макулатуру без ограничений
- В) Уничтожить в соответствии с установленным порядком (шредирование, сжигание)
- Г) Передать на хранение домой сотруднику

Правильный ответ: В

19. Что следует сделать при обнаружении неисправности электроприбора на рабочем месте?

- А) Продолжить работу, так как это не опасно
- Б) Самостоятельно разобрать и починить прибор
- В) Немедленно отключить прибор и сообщить руководителю (или ответственному лицу)
- Г) Оставить прибор включенным до прихода электрика

Правильный ответ: В

20. Как правильно организовать рабочее место за компьютером с точки зрения эргономики?

- А) Сидеть близко к монитору (10-15 см)
- Б) Расположить монитор на уровне глаз на расстоянии вытянутой руки
- В) Работать в полной темноте при выключенном верхнем свете
- Г) Установить стул максимально низко

Правильный ответ: Б

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

Оценка результатов тестирования производится по следующей шкале:

Процент правильных ответов	Количество правильных ответов (из 20)	Оценка
90% – 100%	17 – 20	5 (отлично)
75% – 89%	16 – 18	4 (хорошо)
60% – 74%	13 – 15	3 (удовлетворительно)
Менее 60%	12 и менее	2 (неудовлетворительно)

Рекомендации:

Оценка «**неудовлетворительно**» означает, что обучающийся не усвоил теоретический материал программы. В этом случае рекомендуется повторное изучение соответствующих разделов и передача теста.

Для успешной итоговой аттестации по программе профессиональной подготовки необходимо получить оценку не ниже «**удовлетворительно**».

7.2. Вопросы для теоретической части квалификационного экзамена

1. Какой номер следует набрать для вызова пожарной охраны с мобильного телефона (согласно единой системе вызова экстренных служб)?

- А) 01
- Б) 101 или 112
- В) 911
- Г) 103

Правильный ответ: Б

2. При каком состоянии НЕ требуется вызов скорой помощи?

- А) Отсутствие сознания
- Б) Небольшая царапина на пальце
- В) Остановка дыхания
- Г) Сильное наружное кровотечение

Правильный ответ: Б

3. Что должен сделать администратор, если два сотрудника одновременно дали ему срочные поручения, которые невозможно выполнить параллельно?

- А) Сказать, что это не его проблемы
- Б) Выполнить оба поручения одновременно, игнорируя качество
- В) Оценить приоритет и срочность, связаться с сотрудниками, предложить компромисс или обратиться к руководителю
- Г) Выполнить то поручение, где просили раньше по времени

Правильный ответ: В

4. В каком документе закреплены основные права, обязанности и ответственность администратора?

- А) Трудовой договор и должностная инструкция
- Б) Устав организации
- В) Коллективный договор
- Г) Правила внутреннего трудового распорядка

Правильный ответ: А

5. Что из перечисленного входит в обязанности администратора при приеме телефонного звонка?

- А) Назвать свою организацию и представиться
- Б) Молча слушать, что скажет звонящий
- В) Сразу переключить звонок на руководителя
- Г) Попросить перезвонить позже

Правильный ответ: А

6. Что из перечисленного относится к внутренней среде организации?

- А) Поставщики
- Б) Потребители
- В) Структура организации
- Г) Конкуренты

Правильный ответ: В

7. Какая организационно-правовая форма относится к коммерческим организациям?

- А) Общество с ограниченной ответственностью (ООО)
- Б) Благотворительный фонд
- В) Потребительский кооператив
- Г) Общественная организация

Правильный ответ: А

8. Что такое «делегирование полномочий» в управлении?

- А) Полная передача власти другому лицу
- Б) Передача задач и прав их выполнения подчиненным, которые принимают на себя ответственность
- В) Увольнение сотрудника
- Г) Критика подчиненного за ошибки

Правильный ответ: Б

9. Какой тип организационной структуры наиболее эффективен в условиях быстро меняющегося рынка и инновационных проектов?

- А) Линейная
- Б) Функциональная
- В) Матричная
- Г) Бюрократическая

Правильный ответ: В

10. Что из перечисленного является признаком организации?

- А) Наличие цели
- Б) Отсутствие структуры
- В) Стихийное взаимодействие
- Г) Отсутствие управления

Правильный ответ: А

11. Что из перечисленного относится к невербальным средствам общения?

- А) Темп речи
- Б) Интонация
- В) Жесты
- Г) Громкость голоса

Правильный ответ: В

12. Как правильно завершить деловой телефонный разговор?

- А) Резко положить трубку
- Б) Сказать: «Пока-пока» и положить трубку
- В) Поблагодарить собеседника, подвести итог и попрощаться («До свидания», «Всего доброго»)
- Г) Переключить звонок на другого сотрудника без предупреждения

Правильный ответ: В

13. Какой стиль руководства характеризуется максимальным контролем и единоличным принятием решений?

- А) Демократический
- Б) Либеральный
- В) Авторитарный
- Г) Анархический

Правильный ответ: В

14. Что такое «эвфемизм» в контексте делового общения?

- А) Грубое слово
- Б) Смягчающее выражение, заменяющее резкое или неудобное
- В) Профессиональный жаргон
- Г) Иностранное заимствование

Правильный ответ: Б

15. Как правильно сделать замечание коллеге по этике делового общения?

- А) Публично, при всех сотрудниках
- Б) В грубой форме
- В) Наедине, в корректной и доброжелательной форме
- Г) В письменном виде с копией руководителю

Правильный ответ: В

16. Какой вид письма используется для того, чтобы напомнить контрагенту о приближении срока оплаты или выполнения обязательств?

- А) Письмо-запрос
- Б) Письмо-напоминание
- В) Письмо-отказ
- Г) Гарантийное письмо

Правильный ответ: Б

17. Что из перечисленного является примером информационного барьера, связанного с психологическими особенностями восприятия?

- А) Неисправность компьютера
- Б) Разные уровни интеллекта и образования собеседников
- В) Отсутствие интернета
- Г) Шум на улице

Правильный ответ: Б

18. Как называется информация, которую организация не имеет права скрывать и обязана предоставлять по запросу (например, устав, данные о руководителе)?

- А) Конфиденциальная информация
- Б) Общедоступная (открытая) информация
- В) Коммерческая тайна
- Г) Персональные данные

Правильный ответ: Б

19. Что из перечисленного не может составлять коммерческую тайну в соответствии с законодательством РФ?

- А) Сведения о численности и составе работников
- Б) Технология производства продукта
- В) База данных клиентов
- Г) Финансовые показатели деятельности

Правильный ответ: А

20. Что означает гриф «ДСП» (для служебного пользования) на документе?

- А) Документ утратил силу
- Б) Документ содержит конфиденциальную информацию с ограниченным доступом
- В) Документ подлежит немедленному уничтожению
- Г) Документ предназначен для открытой публикации

Правильный ответ: Б

21. Какая мера ответственности предусмотрена за разглашение персональных данных сотрудника?

- А) Только дисциплинарная ответственность
- Б) Только административная ответственность
- В) Дисциплинарная, административная и уголовная (в зависимости от тяжести последствий)
- Г) Только моральная ответственность

Правильный ответ: В

22. Как часто должен проводиться повторный инструктаж по охране труда на рабочем месте?

- А) Один раз в 5 лет
- Б) Не реже одного раза в 6 месяцев
- В) Один раз в год
- Г) Только при приеме на работу

Правильный ответ: Б

23. Что необходимо сделать в первую очередь при обнаружении пожара в офисе?

- А) Тушить огонь своими силами
- Б) Спасать документы
- В) Вызвать пожарную охрану и приступить к эвакуации людей
- Г) Бежать домой

Правильный ответ: В

24. Каковы основные симптомы переутомления при работе за компьютером?

- А) Повышение работоспособности
- Б) Головная боль, боль в глазах, снижение концентрации внимания
- В) Усиление аппетита
- Г) Повышение физической силы

Правильный ответ: Б

25. Что из перечисленного не входит в обязанности администратора при организации совещания?

- А) Подготовка повестки дня
- Б) Оповещение участников о времени и месте проведения
- В) Принятие окончательных решений по обсуждаемым вопросам
- Г) Оформление протокола совещания

Правильный ответ: В

Критерии оценивания (25 вопросов)

Процент правильных ответов	Количество правильных ответов (из 45)	Оценка
90% – 100%	21 – 25	5 (отлично)
75% – 89%	24 – 20	4 (хорошо)
60% – 74%	17 – 13	3 (удовлетворительно)
Менее 60%	12 и менее	2 (неудовлетворительно)

7.3. Вопросы для квалификационного экзамена (выполнение практической квалификационной работы)

1. Общие положения

1.1. Форма проведения квалификационного экзамена

Квалификационный экзамен проводится в форме выполнения практической квалификационной работы (комплексного практического задания) с последующей защитой результатов перед экзаменационной комиссией.

Экзамен проводится с применением исключительно электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (СДО Геткурс, Яндекс Телемост).

1.2. Состав экзаменационной комиссии

Экзаменационная комиссия формируется образовательной организацией и включает: председателя комиссии (руководитель образовательной организации или уполномоченное лицо);

не менее двух членов комиссии (педагогические работники);

приглашенного представителя работодателя (ООО «АЛЬФА ТРУД») – по согласованию.

1.3. Процедура проведения экзамена

Этап	Длительность	Содержание
1. Выдача задания	5 минут	Обучающийся получает экзаменационный билет в СДО Геткурс
2. Подготовка к выполнению	15 минут	Ознакомление с заданием, планирование работы
3. Выполнение практического задания	60 минут	Выполнение заданий билета с использованием технических средств
4. Защита результатов	10 минут	Презентация выполненной работы, ответы на вопросы комиссии
Общая продолжительность	90 минут	

2. Экзаменационные билеты - (обучающийся выбирает 1 билет и готовит задания)

БИЛЕТ № 1

Задание 1. Организация приема посетителей (ПК-1.2)

В офис организации в 10:00 записан важный партнер (директор ООО «СтройИнвест» Иванов П.А.). В 09:55 без предварительной записи пришел гражданин, требующий срочной встречи с руководителем по личному вопросу.

Выполните:

Опишите алгоритм действий администратора в данной ситуации.

Составьте диалог с посетителем, пришедшим без записи (не менее 4 реплик).

Составьте диалог встречи и приветствия важного партнера (не менее 4 реплик).

Задание 2. Прием и распределение телефонных звонков (ПК-1.1)

Вам поступил телефонный звонок. Звонящий представляется: «Меня зовут Петров.

Мне нужно срочно переговорить с генеральным директором по вопросу тендера». Директор в настоящий момент находится на совещании и просил не беспокоить.

Выполните:

Составьте текст телефонного разговора (не менее 6 реплик).

Укажите, какую информацию необходимо записать в журнале входящих звонков.

Предложите вариант переноса звонка на другое ответственное лицо.

Задание 3. Выполнение координирующих и обеспечивающих функций (ПК-1.3)

Руководитель поручил вам организовать совещание отдела продаж на завтра в 11:00.

В совещании участвуют 5 человек.

Выполните:

Составьте проект повестки совещания (не менее 3 вопросов).

Опишите алгоритм оповещения участников.

Подготовьте шаблон протокола совещания.

БИЛЕТ № 2

Задание 1. Организация приема посетителей (ПК-1.2)

На ресепшн пришел разгневанный клиент. Он требует вернуть деньги за некачественно оказанную услугу, говорит на повышенных тонах, выражается некорректно. Ваш руководитель занят на переговорах и просил его не отвлекать.

Выполните:

Опишите алгоритм действий администратора в конфликтной ситуации.

Составьте диалог с разгневанным клиентом, используя техники активного слушания и эмпатии (не менее 6 реплик).

Перечислите фразы, которые недопустимо использовать в общении с посетителем.

Задание 2. Прием и распределение телефонных звонков (ПК-1.1)

Одновременно поступают два звонка. На первой линии – постоянный клиент с жалобой на качество услуг. На второй линии – руководитель, который просит срочно найти информацию в компьютере и продиктовать ему.

Выполните:

Опишите алгоритм действий администратора при одновременных входящих звонках.

Составьте текст ответа на первом звонке (извинение, предложение решения).

Укажите, как правильно поставить звонящего в режим ожидания.

Задание 3. Выполнение координирующих и обеспечивающих функций (ПК-1.3)

Директор уезжает в командировку на 3 дня. Вам необходимо подготовить рабочее место администратора для передачи дел временно исполняющему обязанности.

Выполните:

Составьте перечень документов и информации, которые необходимо передать (не менее 5 позиций).

Опишите, какую информацию о текущих делах необходимо включить в служебную записку.

Подготовьте образец листа передачи дел.

БИЛЕТ № 3

Задание 1. Организация приема посетителей (ПК-1.2)

На прием к руководителю записано три посетителя с интервалом 15 минут. Первый посетитель задержался, в результате сдвинулось время приема всех последующих. Второй посетитель выражает недовольство ожиданием.

Выполните:

Опишите алгоритм действий администратора по урегулированию ситуации.

Составьте диалог с недовольным ожиданием посетителем (не менее 4 реплик).

Предложите вариант организации работы, исключая подобные ситуации в будущем.

Задание 2. Прием и распределение телефонных звонков (ПК-1.1)

Вам звонит взволнованная женщина, представившаяся мамой одного из сотрудников. Она требует немедленно соединить ее с сыном, так как дома случилась авария.

Выполните:

Составьте текст телефонного разговора (не менее 5 реплик).

Опишите, как правильно соединить звонящего с сотрудником или передать информацию.

Укажите, какие сведения о звонке необходимо зафиксировать.

Задание 3. Выполнение координирующих и обеспечивающих функций (ПК-1.3)

Руководитель поручил вам подготовить поздравительное письмо постоянному партнеру компании с 10-летием сотрудничества.

Выполните:

Составьте текст поздравительного письма (объем – не менее 1000 знаков).

Оформите письмо в соответствии с правилами делопроизводства (реквизиты, подпись).

Укажите, какой стиль речи следует использовать в данном письме.

БИЛЕТ № 4

Задание 1. Организация приема посетителей (ПК-1.2)

В офис пришел курьер с документами, требующими срочной подписи руководителя. Руководитель в данный момент проводит важные переговоры. Курьер говорит, что ждать не может.

Выполните:

Опишите алгоритм действий администратора.

Предложите вариант приема документов (как правильно оформить передачу).

Составьте диалог с курьером (не менее 4 реплик).

Задание 2. Прием и распределение телефонных звонков (ПК-1.1)

Поступил звонок от иностранного партнера. Он говорит на английском языке с акцентом. Вы понимаете, что не можете полностью разобрать его речь.

Выполните:

Опишите алгоритм действий администратора в данной ситуации.

Составьте фразы на русском и английском языках, чтобы вежливо попросить повторить информацию или пригласить переводчика.

Укажите, к кому можно обратиться за помощью в данной ситуации.

Задание 3. Выполнение координирующих и обеспечивающих функций (ПК-1.3)

Руководитель просит подготовить служебную записку на имя генерального директора о необходимости закупки нового компьютера для администратора.

Выполните:

Составьте текст служебной записки (не менее 500 знаков).

Обоснуйте необходимость закупки (укажите не менее 3 аргументов).

Оформите записку в соответствии с правилами делопроизводства.

БИЛЕТ № 5

Задание 1. Организация приема посетителей (ПК-1.2)

На ресепшн пришел посетитель с маленьким ребенком. Ребенок плачет, шумит, мешает другим посетителям. Мама просит разрешить ей пройти без очереди.

Выполните:

Опишите алгоритм действий администратора.

Составьте диалог с посетительницей (не менее 4 реплик).

Предложите вариант временного размещения посетительницы с ребенком.

Задание 2. Прием и распределение телефонных звонков (ПК-1.1)

Вам постоянно звонят с одного и того же номера, представляются разными именами, пытаются вывесить конфиденциальную информацию о сотрудниках. Вы подозреваете мошенничество.

Выполните:

Опишите алгоритм действий администратора.

Составьте текст ответа на звонок (не менее 3 вариантов фраз для отказа).

Укажите, кому необходимо доложить о данной ситуации.

Задание 3. Выполнение координирующих и обеспечивающих функций (ПК-1.3)

Руководитель поручил вам подготовить информационное письмо для клиентов о новых услугах, которые начала оказывать компания.

Выполните:

Составьте текст информационного письма (объем – не менее 1000 знаков).

Укажите основные требования к оформлению реквизитов письма.

Предложите способы рассылки письма клиентам.

3. Критерии оценивания практической квалификационной работы

3.1. Общие положения

Оценка практической квалификационной работы производится по трем профессиональным компетенциям (ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3). Каждое задание билета соответствует одной компетенции.

Максимальная оценка за выполнение всех заданий билета – 100 баллов.

Задание	Компетенция	Максимальный балл
Задание 1	ПК-1.2. Организация работы с посетителями организации	35 баллов
Задание 2	ПК-1.1. Прием и распределение телефонных звонков организации	35 баллов
Задание 3	ПК-1.3. Выполнение координирующих и обеспечивающих функций	30 баллов
ИТОГО		100 баллов

8.МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

Методические рекомендации по выполнению отдельных трудовых функций по должности «Администратор»

1. Рекомендации по приему телефонных звонков (ПК-1.1)

Согласно профессиональному стандарту, администратор должен уметь перенаправлять телефонные звонки руководству и сотрудникам организации, регистрировать поступающие звонки, получать необходимую информацию и передавать санкционированную информацию по телефону.

Алгоритм ответа на входящий звонок:

Поднять трубку до третьего гудка.

Произнести приветствие: «Добрый день / Доброе утро».

Назвать организацию и представиться: «ООО «АЛЬФА ТРУД», администратор [ФИО]».

Предложить помощь: «Чем могу вам помочь?».

Выслушать цель звонка.

Перенаправить звонок или принять сообщение.

Пример диалога:

Администратор: Добрый день, ООО «АЛЬФА ТРУД», администратор Анна. Чем могу помочь?

Звонящий: Здравствуйте, меня интересует вопрос по обучению.

Администратор: Пожалуйста, я могу соединить вас с методическим отделом. Уточните, пожалуйста, по какому направлению?

Звонящий: По программе повышения квалификации.

Администратор: Соединяю, оставайтесь на линии. Спасибо за звонок.

2. Рекомендации по организации приема посетителей (ПК-1.2)

Согласно профессиональному стандарту, администратор должен встречать посетителей, получать первичную информацию, помогать в организации приема, вести журнал записи посетителей, содействовать рассмотрению просьб и предложений.

Алгоритм встречи посетителя:

Встать (или приветствовать с доброжелательным выражением лица).

Поприветствовать: «Добрый день / Здравствуйте».

Предложить помощь: «Чем могу вам помочь?» или «К кому вы пришли?».

Уточнить наличие предварительной записи.

Зарегистрировать в журнале посетителей (ФИО, время прибытия, цель визита, к кому пришел).

Предложить присесть в зоне ожидания (если сотрудник занят).

Сообщить сотруднику о прибытии посетителя.

При необходимости предложить чай или кофе.

3. Рекомендации по организации рабочего места

Правильная организация рабочего места способствует сохранению здоровья и повышению эффективности труда. При работе с компьютером соблюдайте следующие эргономические требования:

Монитор располагается на расстоянии 50-70 см от глаз;

Верхний край монитора – на уровне глаз или чуть ниже;

Клавиатура – на уровне локтей (угол в локтевом суставе 90°);

Стул должен иметь регулировку высоты и спинку с поддержкой поясницы;

Ноги должны полностью стоять на полу;

Освещение не должно создавать бликов на экране.

4. Рекомендации по разрешению конфликтных ситуаций

При возникновении конфликтной ситуации с посетителем или коллегой рекомендуется:

Сохранять спокойствие. Не повышать голос, не переходить на личности.

Выслушать собеседника. Дать высказаться, не перебивая.

Продемонстрировать понимание. Использовать фразы: «Я понимаю ваше недовольство», «Я вас слушаю».

Уточнить суть претензии. Задать уточняющие вопросы: «Что именно произошло?», «Какую помощь вы ожидаете?».

Предложить решение. «Давайте я сейчас свяжусь с ответственным специалистом», «Я передам вашу информацию руководителю».

При невозможности решить вопрос – привлечь руководителя.