



**Міністерство освіти і науки України**  
**Міністерство соціальної політики України**

***Державний стандарт  
професійно-технічної освіти***

**ДСПТО 4222.N.82.11-2015**  
(позначення стандарту)

**Професія: Адміністратор**

**Код: 4222**

**Кваліфікація: адміністратор**

**Видання офіційне**  
***Київ - 2015***



**Міністерство освіти і науки України  
Міністерство соціальної політики України**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**  
Наказ Міністерства освіти і науки України  
від « 30 » вересня 2015 року № 997

***Державний стандарт  
професійно-технічної освіти***

**ДСПТО 4222.N.82.11-2015**  
(позначення стандарту)

**Професія: Адміністратор**

**Код: 4222**

**Кваліфікація: адміністратор**

**Видання офіційне  
Київ - 2015**

## АВТОРСЬКИЙ КОЛЕКТИВ

**Доценко Валентина Миколаївна** – майстер виробничого навчання ДПТНЗ «Житомирське вище професійне училище сервісу і дизайну»;

**Загацька Алла Миколаївна** – начальник відділу організації професійного навчання Житомирського обласного центру зайнятості;

**Коверзюк Валентина Сергіївна** – майстер виробничого навчання ДПТНЗ «Житомирське вище професійне училище сервісу і дизайну»;

**Малінкіна Ніна Павлівна** – методист навчально-методичного кабінету професійно-технічної освіти у Житомирській області;

**Мосейчук Світлана Олександрівна** – директор ДПТНЗ «Житомирське вище професійне училище сервісу і дизайну»;

**Савицька Наталія Вікторівна** – директор готельно-ресторанного комплексу «Петроград»;

**Стрілець Катерина Василівна** – викладач ДПТНЗ «Житомирське вище професійне училище сервісу і дизайну»;

**Ткачук Валентина Петрівна** – заступник директора ДПТНЗ «Житомирське вище професійне училище сервісу і дизайну».

### *Керівники проекту*

**Супрун В'ячеслав Васильович** – директор департаменту професійно-технічної освіти Міністерства освіти і науки України.

**Паржницький Віктор Валентинович** – начальник відділу професійної освіти і тренінгів Інституту модернізації змісту освіти Міністерства освіти і науки України.

**Багмут Ольга Миколаївна** – завідувач наукового сектору відділу професійної освіти і тренінгів Інституту модернізації змісту освіти Міністерства освіти і науки України.

**Васильчук Валентина Ананіївна** – директор навчально-методичного кабінету професійно-технічної освіти у Житомирській області.

Зауваження та пропозиції щодо змісту державного стандарту, замовлення на його придбання просимо надсилати за адресою:

03035, м. Київ, вул. Митрополита Василя Липківського, 36

Інститут модернізації змісту освіти Міністерства освіти і науки України.

Телефон: (044) 248-91-16.

**\*Примітка.** Цей стандарт не може бути повністю чи частково відтворений, тиражований та розповсюджений без дозволу Інституту модернізації змісту освіти Міністерства освіти і науки України.

## Загальні положення щодо реалізації ДСПТО

Державний стандарт професійно-технічної освіти для підготовки (підвищення кваліфікації) робітників з професії 4222 Адміністратор розроблено відповідно до статті 32 Закону України «Про професійно-технічну освіту», постанов Кабінету Міністрів України від 17 серпня 2002 р. № 1135 «Про затвердження Державного стандарту професійно-технічної освіти» та є обов'язковим для виконання всіма професійно-технічними навчальними закладами, підприємствами, установами та організаціями, що здійснюють (або забезпечують) підготовку (підвищення кваліфікації) кваліфікованих робітників, незалежно від їх підпорядкування та форми власності.

У ПТНЗ першого атестаційного рівня тривалість професійного навчання складає 827 годин.

У ПТНЗ другого та третього атестаційних рівнів тривалість первинної професійної підготовки встановлюється відповідно до рівня кваліфікації, якої набуває учень, що визначається робочим навчальним планом.

При організації перепідготовки за робітничими професіями термін професійного навчання встановлюється на основі термінів, передбачених для первинної професійної підготовки робітників з відповідної професії, при цьому навчальна програма перепідготовки може бути скорочена до 50% за рахунок виключення раніше вивченого матеріалу за наявності у слухача документа про присвоєння робітничої професії.

У разі необхідності зазначені строки навчання можуть бути продовжені за рахунок включення додаткового навчального матеріалу відповідно до вимог сучасного виробництва, конкретного робочого місця, замовників робітничих кадрів тощо.

Типовим навчальним планом передбачено резерв часу для вивчення предметів за потребою ринку праці («Техніка пошуку роботи», «Культура спілкування» та ін.).

Освітньо-кваліфікаційна характеристика випускника складена на основі кваліфікаційної характеристики професії «Адміністратор» (Випуск №1 «Професії працівників, що є загальними для всіх видів економічної діяльності», Розділ №4 «Технічні службовці» Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників, затвердженого наказом Міністерства праці та соціальної політики України від 29.12.2004 №336), досягнень науки і техніки, впровадження сучасних технологічних процесів, передових методів праці, врахування особливостей галузі, потреб роботодавців і містить вимоги до рівня знань, умінь та навичок. Крім основних вимог до рівня знань, умінь та навичок, до кваліфікаційної характеристики включено вимоги, передбачені пунктом 7 «Загальних положень» (Випуск 1. «Професії працівників, що є загальними для всіх видів економічної діяльності») Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників, затвердженого наказом Міністерства праці та соціальної політики України від 29 грудня 2004 року № 336.

Професійно-практична підготовка здійснюється у навчальних майстернях, лабораторіях, на навчально-виробничих дільницях та/або безпосередньо на робочих місцях підприємств.

Обсяг навчального часу на обов'язкову компоненту змісту професійно-технічної освіти не може перевищувати 80% загального фонду навчального часу, відповідно варіативний компонент – 20%.

Навчальний час учня, слухача визначається обліковими одиницями часу, передбаченого для виконання навчальних програм професійно-технічної освіти.

Обліковими одиницями навчального часу є:

академічна година тривалістю 45 хвилин;

урок виробничого навчання, тривалість якого не перевищує 6 академічних годин;

навчальний день, тривалість якого не перевищує 8 академічних годин;

навчальний тиждень, тривалість якого не перевищує 36 академічних годин;

навчальний рік, тривалість якого не перевищує 40 навчальних тижнів.

Навчальний (робочий) час учня, слухача в період проходження виробничої та передвипускної (переддипломної) практики встановлюється залежно від режиму роботи підприємства, установи, організації згідно із законодавством.

Професійно-технічні навчальні заклади, органи управління освітою, засновники організують та здійснюють поточний, тематичний, проміжний і вихідний контроль знань, умінь та навичок учнів (слухачів), їх кваліфікаційну атестацію. Представники роботодавців, їх організацій та об'єднань долучаються до тематичного, вихідного контролю знань, умінь та навичок учнів (слухачів), їх кваліфікаційної атестації.

Під час прийому на перепідготовку або підвищення кваліфікації робітників професійно-технічним навчальним закладом здійснюється вхідний контроль знань, умінь та навичок у порядку, визначеному центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері освіти, за погодженням із заінтересованими центральними органами виконавчої влади.

Після завершення навчання кожний учень (слухач) повинен уміти самостійно виконувати всі роботи, передбачені освітньо-кваліфікаційною характеристикою, технологічними умовами і нормами, установленними у відповідній галузі.

До самостійного виконання робіт учні (слухачі) допускаються лише після навчання і перевірки знань з охорони праці.

Кваліфікаційна пробна робота проводиться за рахунок часу, відведеного на виробничу практику. Перелік кваліфікаційних пробних робіт розробляється професійно-технічними навчальними закладами, підприємствами, установами та організаціями відповідно до вимог освітньо-кваліфікаційних характеристик, критеріїв оцінювання.

Випускнику професійно-технічного навчального закладу другого та третього атестаційних рівнів, якому присвоєно освітньо-кваліфікаційний рівень «кваліфікований робітник», видається диплом.

Особі, яка опанувала курс професійно-технічного навчання й успішно пройшла кваліфікаційну атестацію, присвоюється освітньо-кваліфікаційний рівень «кваліфікований робітник» з набутої професії відповідного розряду та видається свідоцтво про присвоєння (підвищення) робітничої кваліфікації.

Зразки диплома кваліфікованого робітника та свідоцтва про присвоєння (підвищення) робітничої кваліфікації затверджені постановою Кабінету Міністрів України від 9 серпня 2001 року № 979 «Про затвердження зразків документів про професійно-технічну освіту».

Особам, які достроково випускаються з професійно-технічного навчального закладу та за результатами проміжної кваліфікаційної атестації їм присвоєна відповідна робітничка кваліфікація, видається свідоцтво про присвоєння (підвищення) робітничої кваліфікації державного зразка.

## **Освітньо-кваліфікаційна характеристика випускника професійно-технічного навчального закладу**

(підприємства, установи та організації, що здійснюють (або забезпечують) підготовку (підвищення кваліфікації) кваліфікованих робітників)

**1. Професія:** 4222 Адміністратор

**2. Кваліфікація:** адміністратор

**3. Кваліфікаційні вимоги**

***Повинен знати:***

постанови, розпорядження, накази, інструкції та інші нормативні документи і керівні матеріали, які стосуються організації підприємства;

організацію і зміст роботи керівника;

організаційну структуру управління підприємства;

права і обов'язки працівників, режим їх роботи;

технологію управління персоналом підприємства;

правила та методи організації процесу обслуговування відвідувачів;

правила користування технічними засобами оброблення документів, усної та письмової документаційної інформації, основи комп'ютерних інформаційних технологій;

технологічні процеси оброблення інформації;

стандарты систем організаційно-розпорядчої документації;

ділову українську мову та іноземну мову за професійним спрямуванням, асортимент послуг, що реалізуються;

основи маркетингу;

принципи планування й оформлення приміщень, вітрин, організація реклами;

основи естетики, етики, психології і обслуговування відвідувачів, основи галузевої економіки, економічні досягнення для успішного виконання знань і обов'язків, організації праці і управління;

основи трудового законодавства; правила внутрішнього трудового розпорядку.

***Повинен уміти:***

забезпечувати роботу з ефективного і культурного обслуговування відвідувачів, створювати для них комфортні умови;

здійснювати контроль за збереженням матеріальних цінностей;

консультувати відвідувачів з питань наявних послуг;

вживати заходів щодо запобігання і ліквідації конфліктних ситуацій;

розглядати претензії, пов'язані з незадовільним обслуговуванням відвідувачів, і вживати відповідних організаційно-технічних заходів;

здійснювати контроль за раціональним оформленням приміщень, стежити за оновленням і станом реклами у приміщеннях і на будівлі;

забезпечувати чистоту і порядок в приміщеннях і на прилеглих до них територіях;

контролювати додержання робітниками підприємства, установи, організації трудової і виробничої дисципліни, правил і норм охорони праці, вимог виробничої санітарії і гігієни, протипожежного захисту;

інформувати керівництво підприємства, про наявні недоліки в організації обслуговування відвідувачів, вживати заходів щодо їх ліквідації, здійснювати контроль за виконанням працівниками вказівок керівництва підприємства.

#### **4. Загальнопрофесійні вимоги**

##### **Повинен:**

- а) раціонально і ефективно організовувати працю на робочому місці;
- б) додержуватись норм технологічного процесу;
- в) не допускати браку в роботі;
- г) знати і виконувати вимоги нормативних актів про охорону праці, пожежної безпеки, промислової санітарії і навколишнього середовища, додержуватися норм, методів і прийомів безпечного ведення робіт;
- д) використовувати в разі необхідності засоби попередження і усунення природних і непередбачених негативних явищ (пожежі, аварії, повені тощо);
- е) знати інформаційні технології в обсязі, що є необхідним для виконання професійних обов'язків;
- є) володіти обсягом знань з правових питань галузі, основ ведення підприємницької діяльності, державної реєстрації суб'єктів підприємницької діяльності та трудового законодавства в межах професійної діяльності.

#### **5. Вимоги до освітнього, освітньо-кваліфікаційного рівнів, кваліфікації осіб**

##### **5.1. При вступі на навчання**

Повна або базова загальна середня освіта.

##### **5.2. Після закінчення навчання**

Повна загальна середня освіта, професійно-технічна освіта, освітньо-кваліфікаційний рівень «кваліфікований робітник» за професією Адміністратор; без вимог до стажу роботи.

##### **5.3. При підвищенні кваліфікації**

Повна загальна середня освіта, професійно-технічна освіта, освітньо-кваліфікаційний рівень «кваліфікований робітник» за професією адміністратор та стаж роботи за професією не менше 2-х років або неповна вища освіта (молодший спеціаліст) і стаж роботи за професією адміністратора не менше 1-го року, після чого присвоюється кваліфікація Старший адміністратор.

#### **6. Сфера професійного використання випускника**

КВЕД-2010, Секція – N, клас – 82.11. Діяльність у сфері адміністративного та допоміжного обслуговування. Надання комбінованих офісних адміністративних послуг.

#### **7. Специфічні вимоги**



7.1. *Вік*: прийняття на роботу здійснюється після закінчення строку навчання відповідно до законодавства.

7.2. *Стать*: чоловіча, жіноча (обмеження отримання професії по статевій приналежності визначається переліком важких робіт і робіт із шкідливими та небезпечними умовами праці, на яких забороняється виконання праці жінок, затверджених наказом МОЗ України № 256 від 29.12.1993).

7.3. Медичні обмеження.

## ТИПОВИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПЛАН

Професія : 4222 Адміністратор

Кваліфікація: адміністратор

Загальний фонд навчального часу 877 годин

№ з/п	Навчальні предмети	Кількість годин	
		усього	з них на лабораторно-практичні роботи
<b>1.</b>	<b><i>Загальнопрофесійна підготовка</i></b>	<b>79</b>	<b>17</b>
1.1.	Інформаційні технології	10	4
1.2.	Основи галузевої економіки і підприємництва	17	4
1.3.	Основи правових знань	34	9
1.4.	Правила дорожнього руху	8	
1.5.	Резерв часу	10	
<b>2.</b>	<b><i>Професійно-теоретична підготовка</i></b>	<b>369</b>	<b>124</b>
2.1.	Документаційне забезпечення управління	51	17
2.2.	Планування, організація і технологія управління персоналом підприємства	68	22
2.3.	Організація обслуговування відвідувачів	34	20
2.4.	Основи рекламного маркетингу і дизайну	34	18
2.5.	Українське ділове мовлення і редагування службових документів	42	10
2.6.	Основи професійної етики та психологія роботи з людьми	34	13
2.7.	Інформаційно-комп'ютерне забезпечення управління персоналом підприємства	34	24
2.8.	Іноземна мова за професійним спрямуванням	42	
2.9.	Охорона праці	30	
<b>3.</b>	<b><i>Професійно-практична підготовка</i></b>	<b>372</b>	
3.1.	Виробниче навчання	204	
3.2.	Виробнича практика	168	
<b>4.</b>	<b><i>Консультації</i></b>	<b>50</b>	
<b>5.</b>	<b><i>Державна кваліфікаційна атестація (або проміжна (поетапна) кваліфікаційна атестація при продовженні навчання)</i></b>	<b>7</b>	
<b>6.</b>	<b><i>Загальний обсяг навчального часу (без п 4)</i></b>	<b>827</b>	<b>141</b>



**Перелік кабінетів, лабораторій, майстерень для підготовки кваліфікованих робітників за професією “Адміністратор”**

<b>I</b>	<b>Кабінети:</b>
1	Інформаційних і комунікаційних технологій
2	Галузевої економіки і підприємництва
3	Трудового законодавства
4	Документаційного забезпечення управління*
5	Планування, організації і технології управління персоналом підприємства*
6	Організації обслуговування відвідувачів*
7	Рекламного маркетингу і дизайну
8	Українського ділового мовлення
9	Охорони праці*
10	Етики, естетики
11	Психології
12	кабінет іноземної мови за професійним спрямуванням
<b>II</b>	<b>Лабораторії:</b>
1	Інформаційних технологій
2	Офісної техніки
<b>III</b>	<b>Навчальні майстерні:</b>
1	Технології управління персоналом*
2	Організації обслуговування відвідувачів*

**Примітка:** для підприємств, організацій установ, що здійснюють професійне навчання кваліфікованих робітників навчальний процес може здійснюватись при наявності кабінетів, лабораторій, майстерень позначених -\*.

Для підприємств, організацій, установ, що здійснюють професійне навчання кваліфікованих робітників:

- допускається зменшення кількості кабінетів, лабораторій за рахунок їх об'єднання;
- індивідуальне професійне навчання кваліфікованих робітників може здійснюватися при наявності обладнаного робочого місця;
- предмети «Інформаційні технології», «Правила дорожнього руху» вивчаються за згодою підприємств-замовників кадрів.

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

№ тем и	Тема	Кількість годин	
		усього	з них на лабораторно-практичні роботи
1	Інформація та інформаційні технології	2	
2	Програмні засоби ПК. Комп'ютерні технології	4	2
3	Мережні системи та сервіси	4	2
<i>Усього годин:</i>		<b>10</b>	<b>4</b>

**Тема 1. Інформація та інформаційні технології**

Поняття про інформацію та інформаційні технології.

**Тема 2. Програмні засоби ПК. Комп'ютерні технології**

Програми створення текстових і графічних документів. Стили оформлення та подання інформації.

Розробка фірмового стилю.

Мультимедійні технології.

Види і типи презентацій. Загальні відомості про засоби створення презентацій.

POWERPOINT.

***Лабораторно-практичні роботи***

1. Створення презентацій. Тема: «Адміністратор на ринку праці».
2. Створення презентацій. Тема: «Моя майбутня професія «Адміністратор».

**Тема 3. Мережні системи та сервіси**

Основи мережних систем. Мережі на основі ПК. Локальні, корпоративні і глобальні мережі.

Загальні відомості про Internet, електронну пошту та телеконференції.

Основні мережні сервіси. Браузери.

***Лабораторно-практичні роботи***

1. Пошук статистичної інформації в мережі Internet (за напрямом професії).
2. Створення публікації «Інновації в професії «Адміністратор».

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

№ з/п	Тема	Кількість годин	
		усього	з них на лабораторно-практичні роботи
1.	Галузева структура економіки	2	
2.	Система підприємництва. Підприємство в системі ринкових відносин	2	
3.	Система управління. Менеджмент	1	
4.	Маркетинг	1	
5.	Фінансова база підприємств	3	1
6.	Оплата праці	3	1
7.	Податкова політика держави	3	1
8.	Трудові відносини. Безробіття	2	1
<i>Усього годин</i>		<b>17</b>	<b>4</b>

**Тема 1. Галузева структура економіки**

Основні завдання курсу. Основи галузевої економіки і підприємництва. Необхідність вивчення курсу для підготовки кваліфікованих конкурентоспроможних працівників всіх видів економічної діяльності.

Поняття національної економіки. Суспільний поділ праці та його роль у формуванні галузевої структури економіки. Галузева структура економіки та показники що її характеризують. Основні фактори, які впливають на формування галузевої економіки. Досягнення, проблеми та перспективи розвитку окремих галузей.

**Тема 2. Система підприємництва. Підприємство в системі ринкових відносин**

Підприємництво – соціально-економічна основа ринкової економіки. Умови розвитку підприємництва, його функції. Види підприємницької діяльності. Організаційно-правові форми підприємництва в різних галузях економіки.

Підприємство в системі ринкових відносин. Функції та ознаки підприємництва. Види підприємств. Виробничі фонди підприємств.

**Тема 3. Система управління. Менеджмент**

Поняття про управління. Принципи, функції, методи, стилі управління.

Сучасні вимоги до менеджера. Корпоративна культура. Міжнародний менеджмент. Особливості національного менеджменту.

#### **Тема 4. Маркетинг**

Поняття про маркетинг, його сутність. Основні завдання, принципи, функції та види маркетингу.

Комплекс маркетингу. Особливості маркетингу у сфері послуг. Товарна, цінова та рекламна політика маркетингу.

Міжнародний маркетинг.

#### **Тема 5. Фінансова база підприємств**

Витрати виробництва, їх види. Собівартість продукції, поняття про ціни, їх види. Система ціноутворення.

Прибуток, його види. Розподіл та використання прибутку. Рентабельність, як один з показників ефективності виробництва.

##### ***Лабораторно-практична робота***

Визначення величини прибутку та рентабельності підприємства.

#### **Тема 6. Оплата праці**

Сутність заробітної плати, її види. Форми та системи оплати праці. Тарифна система та її елементи (класи, категорії, розряди), порядок їх присвоєння.

Захист заробітної плати від інфляції. Нові форми оплати праці.

##### ***Лабораторно-практична робота***

Розрахунок величини заробітної плати адміністратора.

#### **Тема 7. Податкова політика держави**

Поняття про податкову систему, її принципи. Функції податків. Системи оподаткування доходів. Елементи системи оподаткування. Класифікація податків: загальнодержавні і місцеві, прямі і непрямі. Пільги при оподаткуванні доходів.

##### ***Лабораторно-практична робота***

Розрахунок податків з доходів адміністратора.

#### **Тема 8. Трудові відносини. Безробіття**

Трудові ресурси. Економічно-активне населення та його використання. Зайнятість населення. Безробіття, його види. Закон України «Про зайнятість населення».

Конкуренція на ринку праці. Підготовка конкурентоспроможних працівників з урахуванням суспільних потреб – основа соціального захисту населення. Служба зайнятості, її завдання.

##### ***Лабораторно-практична робота***

Визначення ситуації на ринку праці.

**Типова навчальна програма з предмета  
«Основи правових знань»**

№ з/п	Тема	Кількість годин	
		усього	з них на лабораторно-практичні роботи
1.	Законодавство про працю	2	
2.	Колективний договір та порядок його укладання	2	
3.	Трудовий договір	6	4
4.	Забезпечення зайнятості працівників, які звільнюються	2	
5.	Робочий час та час відпочинку	4	2
6.	Нормування праці та заробітна плата	1	
7.	Трудові книжки	2	1
8.	Трудова дисципліна	4	
9.	Матеріальна відповідальність працівників	2	2
10.	Законодавство України про забезпечення безпечних умов праці	1	
11.	Особливості праця жінок	2	
12.	Праця молоді	2	
13.	Порядок вирішення трудових спорів	1	
14.	Професійні спілки	1	
15.	Державне соціальне страхування	1	
	<b>Усього годин:</b>	<b>34</b>	<b>9</b>

**Тема 1. Законодавство про працю України та його складові частини.  
Кодекс законів про працю України**

Конституція України про право громадян на працю. КЗпП України та інші законодавчі акти про основні трудові права та гарантії їх забезпечення. Особливості регулювання праці окремих категорій працівників. Трудові та соціально-побутові пільги для працівників.

**Тема 2. Колективний договір та порядок його укладання**

Сфера укладання колективних договорів. Сторони колективного договору. Зміст колективного договору. Термін дії колективного договору. Контроль за виконанням колективного договору. Звіт про виконання колективного договору.



### **Тема 3. Трудовий договір, Закон України "Про внесення змін та доповнень, що стосуються трудового договору в КЗпП України"**

Зміст трудового договору та гарантії при його укладенні, зміни та припинення. Терміни трудового договору. Обмеження спільної роботи родичів на підприємствах, в установах, організаціях. Випробування під час прийому на роботу. Переведення на іншу роботу та суттєві зміни умов праці. Підстави припинення трудового договору. Розірвання трудового договору. Переважне право залишитись на роботі при вивільненні працівників. Вихідна допомога. Усунення від роботи. Довідка про роботу та заробітну плату. Трудова угода. Контракт – особлива форма трудової угоди.

#### ***Лабораторно-практична робота***

Відпрацювання навичок укладання трудового договору та контракту.

### **Тема 4. Забезпечення зайнятості працівників, які вивільнюються. Закон України „Про зайнятість населення”**

Порядок вивільнення працівників. Основні принципи державної політики зайнятості. Державні гарантії на вибір виду діяльності. Регулювання зайнятості. Професійна підготовка та перепідготовка незайнятих громадян. Компенсації та гарантії при втраті роботи. Відповідальність за порушення законодавства про зайнятість.

### **Тема 5. Робочий час та час відпочинку. Закон України „Про відпустки”**

Норма тривалості – робочого часу. Робота в нічний час. Неповний робочий час. Обмеження надурочних робіт та граничні норми її використання. Розподіл робочого дня на частини. Сумарний облік робочого часу. Перерва на відпочинок та харчування. Робота у вихідні дні. Компенсація за роботу у вихідні та святкові дні. Щорічні основні відпустки та порядок їх надання. Розрахунок стажу роботи, що дає право на відпустку. Додаткові, творчі та інші види відпусток. Право на відпустку під час переведення на іншу роботу.

#### ***Лабораторно-практична робота***

Відпрацювання навичок щодо обліку робочого часу, обчислення стажу роботи.

### **Тема 6. Нормування праці та заробітна плата**

Норми праці та термін їх дії. Заміна та перегляд єдиних та типових норм. Відрядна оплата праці. Погодинна оплата праці. Норми виробітку та норми часу. Оплата праці, мінімальний розмір заробітної плати. Форми та система оплати праці. Тарифні ставки та оклади. Оплата праці різних категорій працівників. Оплата часу простою. Терміни виплати заробітної плати. Терміни розрахунку при звільненні. Відповідальність за затримку розрахунку при звільненні. Гарантії та компенсації. Обмеження розміру утримань із заробітної плати.

## **Тема 7. Трудові книжки. Постанова Кабінету Міністрів України "Про трудові книжки працівників"**

Трудова книжка – основний документ трудової діяльності. Порядок заповнення трудової книжки. Облік та зберігання трудових книжок. Терміни видачі трудової книжки при звільненні. Дублікат трудової книжки. Підтвердження стажу трудової діяльності.

### ***Лабораторно-практична робота***

Відпрацювання навичок заповнення трудових книжок, їх збереження.

## **Тема 8. Трудова дисципліна. Правила внутрішнього трудового розпорядку**

Обов'язки працівників. Забезпечення трудової дисципліни. Правила внутрішнього трудового розпорядку. Устави та положення про дисципліну. Заохочення за успіхи в праці та порядок їх використання. Стягнення за порушення трудової дисципліни. та терміни їх застосування. Порядок застосування дисциплінарних стягнень. Оскарження дисциплінарного стягнення. Зняття дисциплінарного стягнення.

## **Тема 9. Матеріальна відповідальність працівників та підстави до її притягнення**

Умови матеріальної відповідальності працівників, Обов'язки власника та працівника щодо збереження майна. Види матеріальної відповідальності. Письмові договори про матеріальну відповідальність. Колективна (бригадна) матеріальна відповідальність. Визначення розміру збитків та порядок його відшкодування. Врахування обставин під час визначення розміру відшкодування збитків.

### ***Лабораторно-практична робота***

Відпрацювання навичок укладання договорів про матеріальну відповідальність та визначення суми відшкодування втрат матеріально-відповідальної особи.

## **Тема 10. Законодавство України про забезпечення безпечних умов праці**

Санітарно-гігієнічні умови праці. Безпека праці на робочому місці, Дотримання вимог охорони праці. Міжгалузеві та галузеві акти про охорону праці. Контроль за дотриманням вимог нормативних актів з охорони праці. Видача спеціального одягу та інших засобів. Переведення на легшу роботу. Нещасні випадки, професійні захворювання, аварії. Відшкодування збитків працівникам при ушкодженні їх здоров'я.

## **Тема 11. Особливості праці жінок**

Роботи, на яких забороняється застосування праці жінок. Обмеження праці жінок на роботах в нічний час. Відпустка по вагітності, родах та догляду за дитиною. Гарантії під час прийому на роботу та заборона звільнення вагітних жінок. Пільги матерям на підприємствах, в організаціях. Робота жінок, які усиновили дітей. Пільги та допомога багатодітним сім'ям. Гарантії особам, що виховують дітей без матері.

## **Тема 12. Праця молоді**

Права неповнолітніх у трудових правовідносинах. Вік, з якого дозволяється прийом на роботу. Роботи, на яких забороняється застосування праці молоді. Норми виробітку для молодих працівників. Оплата праці молодих працівників. Відпустка працівникам віком до 18 років. Обмеження звільнення молодих працівників. Участь молодіжних організацій у розгляді питань праці та побуту молоді. Умови для суміщення праці з навчанням. Відпустка в зв'язку з навчанням в школах та вузах. Обмеження надурочних робіт для працівників, що навчаються.

**Типова навчальна програма з предмета  
«Правила дорожнього руху»**

№ п/п	Тема	Кількість годин	
		Всього	з них лабораторно практичні роботи
1	Загальні положення, терміни та визначення	1	
2	Обов'язки та правила пішоходів та пасажирів	1	
3	Вимоги до водіїв мопедів, велосипедів, осіб, які керують гужовим транспортом, і погоничів тварин	1	
4	Регулювання дорожнього руху	1	
5	Рух транспорту й безпека пішоходів і пасажирів	1	
6	Особливі умови руху	1	
7	Надання першої медичної допомоги під час дорожньо-транспортних подій	1	
8	Відповідальність за порушення Правил дорожнього руху	1	
<b>Всього годин</b>		<b>8</b>	

**Тема 1. Загальні положення, терміни та визначення**

Інструктаж з охорони праці. Закон України “Про дорожній рух”, Правила дорожнього руху як правова основа дорожнього руху, що має за мету створення безпечних умов для його учасників.

Закон України “Про дорожній рух”, про порядок навчання різних груп населення Правил дорожнього руху.

Аналіз дорожньо-транспортних подій у населеному пункті, області та причини їх виникнення.

Загальна структура і основні вимоги Правил дорожнього руху.

Порядок введення обмежень у дорожньому русі, відповідність обмежень, інструкцій та інших нормативних актів вимогам Правил дорожнього руху.

Терміни та визначення, що містять Правила дорожнього руху.

**Тема 2. Обов'язки та правила пішоходів і пасажирів**

Порядок руху пішоходів у населених пунктах.

Особливості руху пішоходів, які переносять громіздкі предмети, або осіб, які пересуваються в інвалідних колясках без двигуна, ведуть велосипед, мопед, чи мотоцикл, везуть санки, візок тощо.

Порядок руху пішоходів за межами населених пунктів.

Рух пішоходів у темну пору доби та в умовах недостатньої видимості.

Рух дорогою організованих груп людей.

Особливості руху організованих груп дітей.

Пішохідний перехід. Порядок переходу проїжджої частини дороги.

Дії пішоходів у разі наближення транспортного засобу з увімкненим проблісковим маячком і спеціальним звуковим сигналом.

Дії пішоходів у разі причетності до дорожньо-транспортної пригоди.

Поведінка пасажирів на зупинках маршрутного транспорту.

Правила посадки і висадки.

Права і обов'язки пасажирів під час користування транспортними засобами.

Дії пасажирів у разі дорожньо-транспортної події.

### **Тема 3. Вимоги до водіїв мопедів, велосипедів, осіб, які керують гужовим транспортом і погоничів тварин**

Віковий ценз і вимоги до водіїв велосипедів, мопедів, гужового транспорту і погоничів тварин. Технічний стан і обладнання вказаних транспортних засобів.

Розміщення транспортних засобів на проїзній частині. Правила користування велосипедною доріжкою. Випадки, коли рух зазначених транспортних засобів і прогін тварин забороняється.

Небезпечні наслідки порушення вимог до руху велосипедів, мопедів, гужового транспорту і прогону тварин.

### **Тема 4. Регулювання дорожнього руху**

Дорожні знаки та їх значення у загальній системі організації дорожнього руху, їх класифікація.

Дорожня розмітка та її значення у загальній системі організації дорожнього руху, класифікація розмітки.

Дорожнє обладнання як допоміжний засіб забезпечення регулювання дорожнього руху на небезпечних ділянках доріг.

Типи світлофорів. Значення сигналів світлофора. Світлофори, що регулюють рух пішоходів.

Значення сигналів регулювальника:

Руки витягнуті в сторони, опущені, або права рука зігнута перед грудьми;

Права рука витягнута вперед;

Рука піднята вгору;

Інші сигнали регулювальника.

Перевага сигналів регулювальника над сигналами світлофора, дорожніми знаками і розміткою.

### **Тема 5. Рух транспорту й безпека пішоходів і пасажирів**

Правосторонній рух транспорту. Рух у декілька рядів. Взаємна увага – умова безпеки руху.

Види, призначення попереджувальних сигналів. Правила подачі сигналів світловими покажчиками або рукою. Небезпечні наслідки порушення правил подавання попереджувальних сигналів.

Швидкість руху, дистанція та інтервал.

Поняття про гальмовий шлях. Фактори, які впливають на величину гальмового шляху.

Види перехресть. Порядок руху на перехрестях. Зупинка і стоянка.

### **Тема 6. Особливі умови руху**

Перевезення пасажирів під час буксирування транспортних засобів.

Навчальна їзда. Умови, при яких дозволяється навчальна їзда. Початкове навчання керування транспортними засобами. Навчальна їзда на дорогах.

Рух у житловій зоні. Переваги пішоходів під час руху у житловій зоні.

Автомагістралі і дороги для автомобілів, їх основні ознаки. Рух по автомагістралях і дорогах для автомобілів.

Основні ознаки гірських доріг і крутих спусків. Вимоги правил щодо руху на гірських дорогах і крутих спусках.

### **Тема 7. Подання медичної допомоги потерпілим під час дорожньо-транспортних пригод**

Визначення і термінове припинення дії травмуючого фактору, звільнення потерпілого із транспортного засобу. Надання першої медичної допомоги. Правила і засоби перенесення потерпілого. Правила і способи транспортування потерпілого різними видами транспортних засобів.

### **Тема 8. Відповідальність за порушення Правил дорожнього руху**

Соціально-економічні і правові наслідки дорожньо-транспортних подій і порушень Правил дорожнього руху.

Поняття і види адміністративних порушень. Кримінальна відповідальність. Відповідальність за нанесення матеріальної шкоди та шкоди природі.

**Типова навчальна програма з предмета**  
**«Документаційне забезпечення управління»**

№ п.п.	Теми	Кількість годин	
		всього	з них лабораторно - практичних робіт
1.	Основні відомості про документи	3	2
2.	Особливості оформлення реквізитів документа	5	2
3.	Види документації	14	4
4.	Документація прийому на роботу	5	2
5.	Укладання особової справи і ведення облікової документації	12	4
6.	Ведення книг та журналів обліку	6	1
7.	Документація пенсій, премій і матеріальної допомоги	6	2
<b>Всього годин</b>		<b>51</b>	<b>17</b>

**Тема 1. Основні відомості про документи**

Роль та місце документів в управлінні. Уніфікація документів. Трафаретизація текстів документів. Класифікація документів як необхідна умова їх уніфікації. Основні правила складання документа. Загальні принципи оформлення. Принцип складання стандартного формату паперу. Клас паперу для документа. Розміри полів.

***Лабораторно-практична робота***

Складання бланку документа.

**Тема 2. Особливості оформлення реквізитів документа**

Формуляр-зразок документа. Вид документа. Випадки зображення герба на документі. Емблема організації та зображення її нагород. Автор документа та його адреса. Дата та індекс на документі. Порядок адресування документа, оформлення адреси. Зміст заголовка документа. Текст документа як головний його реквізит. Підтвердження документа. Оформлення грифа погодження та візування документа. Погодження документа. Зміст реквізиту. Підпис. Оформлення грифа підтвердження та його розташування. Проставляння оцінок на документах. Складові елементи резолюції на документі. Розташування резолюції на бланку. Проставляння оцінок про контроль, виконання документів у переніс на машинний носій. Розміщення оцінок про виконання. Електронний документ. Використання інноваційних технологій.

### ***Лабораторно-практична робота***

Оформлення формуляр-зразка документа організаційно-розпорядчої документації формату А4 (ГОСТ 6.38-90).

### **Тема 3. Види документації**

Організаційно-розпорядчі документи: положення, статут, договір, постанова, інструкція, правила, рішення, розпорядження, наказ, вказівки.

Довідково-інформаційна документація: акт, анкета, анотація, графік відпусток, доповідна записка, замовлення, заява, пояснювальна записка, відгук, звіт, план, протокол, довідка, список, стенограма і телефонограма. Документація пропозицій, заяв та скарг громадян, розгляд цих документів.

### ***Лабораторно-практична робота***

Складання організаційно-розпорядчої документації та довідково-інформаційної документації.

### **Тема 4. Документація прийому на роботу**

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

### ***Лабораторно-практична робота***

Складання документації по прийому на роботу.

### **Тема 5. Укладання особової справи і ведення облікової документації**

Групування документів в особовій справі. Складання опису документів особистої справи. Заповнення особового листка обліку кадрів. Оформлення додатку до особового листка. Складання автобіографії. Складання характеристики. Її основні частини. Оформлення копій про освіту. Документи, які відображають результати практичної діяльності робітника та оцінку його ділової кваліфікації.

### ***Лабораторно-практична робота***

Формування особової справи.

Заповнення особової картки робітника форми П-2 (П-2ДС), заповнення облікової картки спеціаліста. Заповнення облікової картки навчального співробітника. Ведення алфавітної картки форми Т-5. Складання посадових карток та їх заповнення. Ведення карток обліку резерву кадрів. Складання списку резерву кадрів на підвищення. Ведення карток на керуючого матеріально-відповідального робітника.

### ***Лабораторно-практична робота***

Заповнення особової картки робітника форми П-2 (П-2ДС).

### **Тема 6. Ведення книг та журналів обліку**

Ведення головного робочого документа відділу кадрів, його штатно-посадової книги. Складання алфавітної книги, мета її проведення. Реєстрація наказів в книги, їх нумерація. Ведення книги обліку руху трудових книжок та закладка до них.



Оформлення відпусток та ведення журналу їх обліку. Ведення журналу обліку дисциплінарних стягнень. Ведення журналу заохочень. Складання справ та обліків про стан кадрів. Статистична звітність по кадрах.

***Лабораторно-практична робота***

Оформлення головного робочого документа відділу кадрів.

**Тема 7. Документування пенсій, премій і матеріальної допомоги**

Документація по призначенню матеріальної допомоги із державного соціального страхування. Порядок призначення пенсій. Складання довідок про трудовий стаж. Книга обліку оформлення пенсійних справ. Документування державних нагород. Оформлення нагороджувального листа.

***Лабораторно-практична робота***

Оформлення документів на призначення матеріальної допомоги, пенсій та премій.

**Типова навчальна програма з предмета  
«Планування, організація і технологія управління персоналом  
підприємства»**

№ теми	Назва теми	Кількість годин	
		Всього	В т. ч. лабораторно-практичні роботи
1.	Законодавчі та інші нормативно-правові акти щодо єдиної державної кадрової політики.	1	-
2.	Управління персоналом в системі менеджменту організацій.	6	-
3.	Управління персоналом як соціальна система.	5	2
4.	Формування колективу організацій і його соціальний розвиток.	4	-
5.	Кадрова служба – інструмент реалізації кадрової політики.	15	2
6.	Планування і прогнозування у роботі з персоналом.	10	2
7.	Організація і технологія управління персоналом.	27	16
	<b>Всього годин:</b>	<b>68</b>	<b>22</b>

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

Наукове обґрунтування кадрової політики. Принципи відбору і використання кадрів. Використання вітчизняного і зарубіжного досвіду роботи з кадрами.

**Тема 2. Управління персоналом в системі менеджменту організацій**

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

**Тема 3. Управління персоналом як соціальна система**

Підвищення ролі людського фактора в управлінні сучасним виробництвом. Персонал як суб'єкт і об'єкт управління. Компетентність персоналу як об'єкт стратегічного управління. Система роботи з персоналом і її складові.

***Лабораторно-практична робота***

Відпрацювання навичок організації процесу управління

#### **Тема 4. Формування колективу організацій і його соціальний розвиток**

Трудовий колектив і соціальна відповідальність організації. Формальні і неформальні групи. Лідерські якості адміністратора. Корпоративна культура управління і її етичні цінності. Суть і стадії згуртованості колективу. Психологічна сумісність працівників організації.

#### **Тема 5. Кадрова служба – інструмент реалізації кадрової політики**

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

Служби персоналу: роль та функції.

Формування резерву керівників кадрових служб. Організація набору і відбору кадрів. Служба управління персоналом в зарубіжних промислово розвинутих країнах.

Атестація персоналу, її організація, порядок і етапи проведення. Робота з резервом менеджерів.

#### ***Лабораторно-практична робота***

Складання звіту про якісний склад персоналу організації.

#### **Тема 6. Планування і прогнозування у роботі з персоналом**

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

#### ***Лабораторно-практична робота***

Складання планів.

Прогнозування управління кадрами і його основні завдання і методи. Основи соціального партнерства. Аналіз плинності кадрів.

#### **Тема 7. Організація і технологія управління персоналом**

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

Робота з молодими спеціалістами. Стажування молодих спеціалістів.

Аналіз якісного складу підприємства. Оцінка персоналу управління. Місце адміністратора у системі управління.

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

#### ***Лабораторно-практична робота***

Відпрацювання навичок організації процесу управління.

Інформаційно-освітній простір у роботі адміністратора. Робота з інформацією.

Зміст та особливості управлінських рішень. Порядок їх підготовки, прийняття та реалізації. Аналіз та ефективність управлінських рішень.

***Лабораторно-практична робота***

Відпрацювання навичок прийняття рішень.

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

***Лабораторно-практична робота***

Вироблення навичок захисту точки зору, прийнятих рішень тощо.

Конфліктні ситуації. Причини виникнення конфлікту в колективі. Методи розв'язання конфліктів керівниками з різним стилем керівництва. Усунення конфліктів.

***Лабораторно-практична робота***

Відпрацювання навичок вирішення конфліктів при управлінні.

Управління в кризових ситуаціях.

***Лабораторно-практична робота***

Дії адміністратора в конфліктних ситуаціях.

Фактори успіху кар'єри.

Сутність та принципи маркетингу персоналу

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

***Лабораторно-практична робота***

Підготовка проекту наказу з питань заохочення або дисциплінарного стягнення працівника.

Облік персоналу в організації і порядок ведення трудових книжок.

***Лабораторно-практична робота***

Тренінг управлінської майстерності.

Оволодіння методами розподілу і використання робочого часу. Тайм-менеджмент.

***Лабораторно-практична робота***

Складання схеми витрат робочого часу.

Готовність адміністратора до інновацій. Інноваційні методи управління в роботі адміністратора.

Сучасні прийоми співпраці.

***Лабораторно-практична робота***

Тренінг використання інтерактивних методів управління в роботі адміністратора-менеджера.

**Типова навчальна програма з предмета  
«Організація обслуговування відвідувачів»**

№ п.п.	Назва теми	Кількість годин	
		всього	з них лабораторно-практичних робіт
1.	Завдання організації обслуговування відвідувачів	2	
2.	Наукові основи організації праці адміністратора	6	4
3.	Технологія обслуговування відвідувачів	10	6
4.	Робота з офісною технікою в процесі обслуговування відвідувачів	10	8
5.	Фактори впливу на людей у процесі вирішення виробничих проблем	6	2
<b>Всього годин</b>		<b>34</b>	<b>20</b>

**Тема 1. Завдання організації обслуговування відвідувачів**

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

**Тема 2. Наукові основи організації праці адміністратора**

Наукова організація праці адміністратора. Організація робочого місця. Організація і обладнання зони обслуговування відвідувачів.

***Лабораторно-практична робота***

Підготовка і обладнання зони обслуговування відвідувачів

Інформаційна забезпеченість праці. Функціональна освіченість і технологічна вмільсть. Професійна компетентність. Інтелектуальна і вольова підготовленість адміністратора до роботи з відвідувачами.

***Лабораторно-практична робота***

Тренінг визначення рівня інтелекту і вольової підготовленості адміністратора до роботи з людьми.

**Тема 3. Технологія обслуговування відвідувачів**

Головні завдання адміністратора з метою створення якісного обслуговування відвідувачів. Поведінка адміністратора під час зустрічі клієнта. Форми вітання. Забезпечення відвідувача комфортними умовами для спілкування. Використовування зони обслуговування відвідувачів. Якість обслуговування, ефективність і культура обслуговування відвідувачів

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

#### ***Лабораторно-практична робота***

Тренінг удосконалення техніки спілкування.

Інформація і комунікація як основа самоменеджменту адміністратора.

Ділова зустріч: організація ділової зустрічі, забезпечення сторін необхідним обладнанням і документами. Схема проведення ділової зустрічі і роль адміністратора. Регламентування часу. Загальні характеристики господарчих угод, їх регулювання і реалізація.

#### ***Лабораторно-практична робота***

Рольова гра: проведення ділової зустрічі.

Рольова гра: проведення ділової зустрічі та наради.

Відпрацьовування навичок роботи адміністратора з відвідувачами у години прийому керівником громадян.

#### ***Лабораторно-практична робота***

Відпрацьовування навичок роботи адміністратора з відвідувачами у години прийому керівником громадян.

Коллективні переговори та вирішення розбіжностей. Управління емоціями під час ділових контактів.

Комунікаційні технології у роботі адміністратора.

### **Тема 4. Робота з офісною технікою в процесі обслуговування відвідувачів**

Прийоми, передача і обробка інформації для відвідувачів. Виготовлення ксерокопій, довідок, угод, анкет, форм, тощо.

#### ***Лабораторно практичні роботи***

Робота з копіювальною технікою.

Створення, відправлення та прийняття факсових повідомлень.

Робота з електронною поштою.

Проведення селекторної наради.

### **Тема 5. Фактори впливу на людей у процесі вирішення виробничих проблем**

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

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

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

### ***Лабораторно-практична робота***

Вчинки і ситуації.

Досягнення організації обслуговування відвідувачів адміністратором у зарубіжних фірмах і кращих українських підприємствах. Створення моделі обслуговування відвідувачів.

**Типова навчальна програма з предмета  
«Основи рекламного маркетингу і дизайну»**

№ п.п.	Тема	Кількість годин	
		всього	з них лабораторно - практичних робіт
1	Соціальні основи маркетингу – задоволення потреб людей	2	
2	Процес управління маркетингом	4	
3	Управління поведінкою працівників в умовах маркетингової концепції управління виробництвом	10	4
4	Реклама, стимулювання збуту та пропаганда. Види, мова та стиль реклами. Реклама й збут товару	6	4
5	Реклама як об'єкт дизайну	6	4
6	Дизайн службових приміщень	6	6
<b>Всього годин</b>		34	18

**Тема 1. Соціальні основи маркетингу – задоволення потреб людей**

Законодавчі документи України щодо рекламної діяльності підприємств та маркетингової діяльності.

Суть маркетингу. Маркетинг як ідеологія та мистецтво бізнесу. Підвищення ролі маркетингу. Основні поняття: бідність, потреби, запит, товар, ідеальний товар, обмін, договір, ринок. Різний стан попиту та відповідні завдання маркетингу. Концепції управління маркетингом.

**Тема 2. Процес управління маркетингом**

Елементи системи управління маркетингом, аналіз ринкових можливостей, відбір цільових ринків, розробка комплексу маркетингу, і реалізація маркетингових заходів. Навички елементів управління маркетингом: маркетингові дослідження, інформації, оточення; ринки індивідуальних покупців, ринки підприємств, вимірювання обсягів та сегментування ринку; розміщення товару на ринку, розробка товару: визначення цін; методи поширення та стимулювання збуту товарів.

Значення роботи в системі маркетингу і менеджменту. Посади та заробітна плата працівників, зайнятих; в сфері маркетингу і менеджменту. Штатний розпис рекламного агентства. Правила поведінки під час працевлаштування.



### **Тема 3. Управління поведінкою працівників в умовах маркетингової концепції управління виробництвом**

Процес управління маркетингом.

Завдання переходу до ринкової економіки. Суть трудової поведінки. Суть законів поведінки відносності, акумулятивного впливу, зворотного зв'язку, врівноваженості навколишнього середовища, послідовності розвитку необхідної розмаїтості, комплексного впливу соціального спадкування соціальної свободи, забезпечення права власності, забезпечення вільного всебічного розвитку, соціальної; справедливості, єдності біологічного та соціального, єдності свідомого та несвідомого, інерції, установки, адаптації. Структура людської потреби. Особливості розвитку та задоволення потреб. Принципи ефективного управління поведінкою.

Роль та функції агентів і комівояжерів. Комплекс комунікацій. Маркетинг послуг та маркетинг у сфері некомерційної діяльності.

#### ***Лабораторно-практична робота***

Презентація товару, який виготовила організація.

### **Тема 4. Реклама, стимулювання збуту та пропаганда. Види, мова та стиль реклами. Реклама й збут товару**

Завдання і значення реклами. Організація реклами. Роль реклами в сучасних умовах

Види реклами. Завдання кожного виду реклами. Визначення ідеї спілкування. Стильне оформлення реклами. Вибір засобів поширення рекламного звернення: етапи прийняття рішення, широта, частота і сила, засоби поширення. Засоби стимулювання збуту. Суть та порівняльна ефективність пропаганди.

#### ***Лабораторно-практична робота***

Підготувати словесну рекламу, оформити її, визначити вид, проаналізувати мову і стиль.

Комп'ютерна реклама. Вимоги до неї. Схема підготовки, виготовлення і випуску реклами.

#### ***Лабораторно-практична робота***

Виготовлення комп'ютерної реклами.

### **Тема 5. Реклама як об'єкт дизайну**

Рекламний менеджмент. Основні етапи розвитку реклами.

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

#### ***Лабораторно-практична робота***

Виготовлення рекламної продукції, що випускає фірма.

### **Тема 6. Дизайн службових приміщень**

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

***Лабораторно-практична робота***

Оформлення дизайнером зони обслуговування відвідувачів.

**Типова навчальна програма з предмета  
“Українське ділове мовлення та основи редагування службових документів”**

№ п.п.	Тема	Кількість годин	
		Всього	з них на лабораторно-практичні роботи
1.	Роль мови у суспільному житті	1	
2.	Усне ділове мовлення	2	
3.	Лексичні засоби мови	5	2
4.	Морфологічні засоби мови	5	1
5.	Синтаксичні засоби мови	4	
6.	Стилістика ділової мови	4	1
7.	Стилістичні особливості складання довідково-інформаційної документації	5	
8.	Логічна послідовність документів. Редагування службових документів	16	7
	<b>Всього годин</b>	<b>42</b>	<b>11</b>

**Тема 1. Роль мови у суспільному житті**

Мовна політика в Україні. Роль мови у суспільному житті.

Поняття літературної мови . Мовна норма. Стильові різновиди української літературної мови. Риси офіційно-ділового стилю. Стиль сучасного ділового письма.

Культура ділового мовлення. Вимоги до мовлення (правильність, змістовність, логічність, точність, доречність, виразність).

**Тема 2. Усне ділове мовлення**

Особливості усного ділового мовлення. Протокольні вимоги щодо організації та методики проведення заходів. Візитна картка як одна з форм протокольних контактів. Прийом відвідувачів. Телефонна розмова. Бесіда. Форми ввічливості. Ділові наради. Особливості публічного виступу. Жанри публічних виступів: доповідь, промова, лекція.

*Відомості з мови. Стійкі мовні звороти.*

*Культура ділового мовлення. Функціонально-стилістичні особливості використання стійких мовних зворотів (форми ввічливості). Жести і міміка як невербальні засоби спілкування.*

**Тема 3. Лексичні засоби мови**

Офіційно-діловий стиль. Сучасна літературна мова та її стилі. Особливості офіційно-ділового стилю.

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

Стилістичне забарвлення слова, розшарування лексики сучасної російської та української мов.

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

#### ***Лабораторно-практичні роботи***

1. Дослідження різних груп української лексики.
2. Заміна іноземних термінів українськими словами.

### **Тема 4. Морфологічні засоби мови**

Іменник. Стилістичне використання іменників. Складності у вживанні іменників, пов'язані з категоріями роду та істоти-неістоти. Варіанти відмінкових закінчень іменників. Відмінювання іменників. Особливості іменників та їх вживання пов'язані з категорією числа.

Прикметник. Особливості утворення і вживання форм ступенів порівняння прикметників, присвійних прикметників.

Числівник. Вживання кількісних числівників з іменником. Займенник. Вживання особових, присвійних, означальних, вказівних і неозначених займенників.

Дієслово. Категорії часу і способу дієслів. Форми дієслова. Способи творення дієприкметників і дієприслівників.

Прислівник, прийменник, сполучники.

Стилістичне використання прислівників. Вживання деяких сполучників, займенників.

#### ***Лабораторно-практична робота***

Стилістичне використання різних частин мови.

### **Тема 5. Синтаксичні засоби мови**

Помилки, пов'язані з багатозначністю слова, при використанні синонімів. Вживання прийменників при однорідних членах речення. Просте речення: змістові зв'язки і порядок слів у простому реченні.

Узгодження присудка з підметом. Вживання складеного іменного присудка. Узгоджені означення. Вживання деяких видів додатків і обставин.

Однорідні члени речення. Помилки, пов'язані з логічною несполучуваністю однорідних членів речення, з узагальненими словами при однорідних членах.

Паралельні синтаксичні конструкції дієприкметникових та дієприслівникових зворотів. Стилістичне використання конструкцій з іменниками утвореними від дієслів.

Вживання особових і безособових конструкцій дійсних і пасивних зворотів мови, однотипних відмінкових форм іменників. Складне речення. Особливості його будови. Вживання сполучників і сполучних слів. Використання прямої мови та цитат у тексті.

## **Тема 6. Стилїстика ділової мови**

Основні завдання – правильно говорити й писати, точно висловлювати свої думки, активно використовувати знання мови, грамотно застосовувати їх. Уміти редагувати та працювати з ними. Службовий папір. Завдання редагування.

Поняття “Документ”, “Службовий документ”. Вимоги до тексту службового документа. Види текстів. Проблема уніфікації текстів. Психологічна, правова і технічна точка зору уніфікації службових документів.

### ***Лабораторно-практична робота***

Визначення стилістичних засобів мови.

## **Тема 7. Стилїстичні особливості складання довідково-інформаційної документації**

Призначення, ознаки та правила оформлення довідково-інформаційних документів. Адреса та нові вимоги щодо її оформлення. Складання телеграми, телефонограми, повідомлення електронною поштою (e-mail)

*Відомості з мови.* Ділова лексика, її ознаки та групи (зокрема терміни, професійно-технічна лексика). Терміни та їх місце в діловому мовленні, в тому числі терміни ринкової, комерційної, зовнішньоекономічної діяльності. Іншомовні слова в документах. Синоніми в діловому мовленні. Складні випадки розмежування значення паронімів. Типові мовні звороти в офіційно-діловому стилі. Етика ділового спілкування. Використання форм вищого та найвищого ступенів порівняння прикметників у діловому мовленні. Творення прислівників. Ступені порівняння прислівників. Дієслівні форми (інфінітив, особові, дієприкметник, дієприслівник, безособові на **–но, –то**) особливості словозміни (творення часових та способових форм). Творення дієприкметників та дієприслівників, особливості вживання цих форм у діловому мовленні. Дієслівне керування. Особливості з використання усталених прийменникових конструкцій у діловому мовленні. Роль і синонімія сполучників. Функції часток у слові та реченні. Типові мовні звороти та фрази. Узагальнене значення займенників. Групи займенників за значенням. Особливості використання займенників у діловому мовленні.

*Орфографія й пунктуація.* Правопис слів іншомовного походження. Розділові знаки при відокремлених означеннях. Правопис відмінкових закінчень прикметників. Написання складних прикметників, прислівників і прислівникових сполучень, утворених від іменника з прийменником. Розділові знаки при відокремлених обставинах і додатках. Правопис особових закінчень дієслів. Правопис суфіксів і закінчень дієприкметників та суфіксів дієприслівників. Розділові знаки при дієприкметникових, дієприслівникових зворотах. Написання частки “не” з різними частинами мови. Правопис

словотворчих і формотворчих часток, сполучників, прийменників. Правопис відмінкових закінчень займенників, вживання паралельних форм. Написання похідних займенників разом, окремо, через дефіс. Розділові знаки при звертаннях та відокремлених прикладках.

*Культура ділового мовлення.* Дотримання лексичних норм. Етикет ділових паперів. Вживання іншомовних слів. Вибір слова, використання типових мовних зворотів. Синоніміка форм ступенів порівняння прикметників, прислівників. Особливості вживання коротких і нестягнених форм прикметників. Наголошення відмінкових форм прикметників. Синонімія прислівників. Використання безособових форм дієслова на означення пасивної дії (стану). Єдність видо-часових форм дієслова-присудка як засіб зв'язку речень у тексті документів. Синоніміка прийменників, сполучників. Прийменник “по” в діловому мовленні. Запобігання двозначності висловлювання при вживанні займенників. Стилiстичне використання займенникових форм: форми 1-й (ми) та 2-ї (ви) ос. мн. у значенні однини та ін. Наголос у займенниках.

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

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

*Відомості з мови.* Типи складносурядних та складнопідрядних речень, їх вживання в офіційно-діловому стилі. Роль безсполучникових складних речень та речень багатокomпонентної структури у документації.

*Пунктуація.* Розділові знаки у складному реченні.

*Культура ділового мовлення.* Правильне інтонування сполучникових і безсполучникових складних речень. Усунення помилок у будові складнопідрядних речень з одним і кількома підрядними, у вживанні сполучних засобів для поєднання частин складного речення.

## **Тема 8. Логічна послідовність документів. Редагування службових документів**

Закон тотожності, закон суперечності, закон виключення третього, закон достатньої основи.

Логічні помилки в доказах і визначеннях. Доведення, теза, аргументи. Вимоги до доведень.

Етапи роботи над текстом. Види правлення текстів: правлення – читання, правлення – скорочення, правлення – переробка, правлення – обробка. Техніка правлення тексту. Коректурні знаки.

### ***Лабораторно-практична робота***

Правлення текстів.

Вибір фактів, їх перевірка. Аналіз фактичного матеріалу. Правила складання бібліографічних списків. Види бібліографії. Правила оформлення

цитат. Редагування таблиць. Правила оформлення документів. Правила скорочень в текстах документів. Написання чисел в документах.

### ***Лабораторно-практична робота***

Редагування таблиць.

Форма службового документа. Формуляр-зразок документа. Логічна схема документа: вступ, доведення, висновки, заключна частина. Активні і пасивні заключні частини. Прямі і непрямі заключні частини.

Способи викладання матеріалу в документі: розповідь, опис, роздум.

Розміреність частин документу.

Рубрикація. Абзац. Нумерація рубрики.

Заголовки і підзаголовки рубрик.

Складання службових документів. Помилки, які зустрічаються при складанні документів.

Редагування заяв, розписок, доручень, довідок.

### ***Лабораторно-практична робота***

Складання та редагування службових документів (розписки, доручення, довідки).

Редагування наказів, розпоряджень, протоколів, актів, договорів, трудових угод, декларацій, заявок, службових листів, автобіографій, характеристик, відомостей, оголошень, запрошень та ін.

### ***Лабораторно-практична робота***

Складання та редагування службових документів (витяги з наказів, вказівки та посадові інструкції).

Протокол та витяг з протоколу. Групи протоколів (стислі, повні, стенографічні). Вимоги до тексту протоколу. Реквізити витягу з протоколу. Призначення та особливості складання, оформлення анотації, висновку.

Складання рецензії, відгуку. Звіти та їх різновиди (статистичні, текстові).

### ***Лабораторно-практичні роботи***

1. Складання службових листів.

2. Складання довідково-інформаційної документації (протоколи, огляди, факси, відгуки).

3. Складання організаційно-розпорядчої документації (положення, статuti, правила, інструкції).

**Типова навчальна програма з предмета**  
**«Основи професійної етики та психологія роботи з людьми»**

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		усього	з них на лабораторно-практичні роботи
1.	Основні психологічні поняття категорії	4	2
2.	Професійна етика роботи адміністратора	10	6
3.	Психологія людини: природне й соціальне	2	-
4.	Вікові особливості особистості	4	-
5.	Загальні і спеціальні здібності	2	1
6.	Емоційно-вольова сфера особистості	2	1
7.	Психологічні особливості поведінки, їх врахування	4	2
8.	Особистість у трудовому колективі	2	-
9.	Лідерство і стилі керівництва	4	1
<i>Усього годин</i>		<b>34</b>	<b>13</b>

**Тема 1. Основні психологічні поняття категорій**

Етика. Естетика. Такт. Етикет. Історія походження і розвиток понять «етика», «етикет». Мистецтво спілкування. Мовні знання – один з основних компонентів професійної підготовки.

Естетика вербального спілкування та техніки мовлення.

***Лабораторно-практична робота***

Проведення заняття з елементами тренінгу «Спілкування в діловому середовищі».

**Тема 2. Професійна етика роботи адміністратора**

Етикет ділової людини.

Резюме. Правила ведення співбесіди.

Одяг ділової людини. Візитні картки.

***Лабораторно-практичні роботи***

1. Складання резюме. Моделювання різних ситуацій при прийомі на роботу.

2. Рольова гра: «Співбесіда адміністратора під час прийому на роботу».



3. Розробка моделей іміджу адміністратора (імідж ділової жінки, імідж адміністратора-чоловіка).

4. Виготовити власну візитку адміністратора.

5. Виготовлення малюнків моделей одягу адміністратора у різних ситуаціях.

### **Тема 3. Психологія людини: природне й соціальне**

Визначення понять «індивід», «особистість», «індивідуальність». Природно обумовлені передумови розвитку особистості. Соціально обумовлені фактори становлення особистості. Психологія управління персоналом, її предмет, завдання та зміст. Основні методи психології управління персоналом.

### **Тема 4. Вікові особливості особистості**

Вік та розвиток особистості. Розвиток психічних функцій людини. Вікові особливості розвитку пам'яті, мислення та уваги. Вікові особливості розвитку чуйності. Вік та освіта. Залежність інтелектуальних функцій від мовного та моторного навчання. Розвиток вербальних та невербальних функцій. Період найбільш високих досягнень професійної діяльності. Залежність основних характеристик психіки від основної соціальної діяльності людини. Вік та професійний ріст (кар'єра). Вік та трудовий стаж. Врахування вікових особливостей працівників в практиці управління та роботи з персоналом.

Стать та особливості професійного вибору. Статеві відмінності здібностей. Особливості пізнавальної діяльності чоловіків та жінок. Основні типи розвитку особистості у чоловіків. Основні типи розвитку особистості у жінок. Використання основних психологічних особливостей чоловіків та жінок при комплектації колективів та заміщенні управлінських посад. Врахування статево-вікових особливостей при організації взаємодії та ділового спілкування.

### **Тема 5. Загальні та спеціальні здібності**

Інтереси та захоплення. Здібності та їх взаємозв'язок з цілеспрямованістю особистості. Загальні здібності. Специфічні типи людей (художній, розумовий та середній). Типи мислення та їх особливості. Спеціальні здібності. Здібності щодо управління. Методи визначення загальних та спеціальних здібностей та їх використання в управлінні персоналом.

#### ***Лабораторно-практична робота***

Виявлення загальних і спеціальних здібностей і їх використання в управлінні персоналом за допомогою методики.

### **Тема 6. Емоційно-вольова сфера особистості**

Емоції та почуття. Діагностика емоційного стану в умовах трудової діяльності. Врахування емоційного стану працівників в практиці управлінської діяльності. Виявлення емоційного стану працівників візуальним способом. Вольова сфера особистості та особливість її виявлення. Готовність до ризику та

способи її виміру. Сила волі та методи її визначення. Визначення вольових якостей працівників в практиці роботи з персоналом.

#### ***Лабораторно-практична робота***

Діагностика емоційних станів в умовах трудової діяльності

### **Тема 7. Психологічні особливості поведінки, їх врахування**

Типи темпераментів та особливості їх визначення. Характеристики основних типів темпераменту. Методи визначення типів темпераменту. Формування навичок робочої діяльності. Типи нервової системи. Екстраверти та інтроверти. Темперамент та емоційний стан. Темперамент та особливості професійного вибору. Врахування типологічних особливостей працівників при управлінні персоналом. Темперамент і характер. Характер та професійна поведінка. Людська поведінка. Соціальна типологія працівників. Методи виявлення характерних особливостей працівників.

#### ***Лабораторно-практична робота***

Визначення типів темпераменту.

### **Тема 8. Особистість у трудовому колективі**

Соціальні норми, соціальний контроль та соціальні ролі. Професійна діяльність та спілкування в умовах соціального контролю. Закономірності сприйняття людини людиною. Конфлікт, види конфліктів. Стратегії урегулювання конфліктних ситуацій.

Механізм групоутворення та групового розвитку в умовах трудової діяльності. Такт керівника та його роль в управлінській діяльності. Умови виникнення симпатій та антипатій у виробничих умовах. Сумісність та співробітництво, їх значення для формування оптимального психологічного клімату в колективі. Формування та дослідження задоволення роботою в трудових колективах.

### **Тема 9. Лідерство і стилі керівництва**

Теорії лідерства та їх зміст. Лідери ситуативні та постійні. Зміст понять: лідер та керівник. Стилi лідерства та керівництва. Типи лідерів та їх основні характеристики.

Залежність стилю керівника від професійного досвіду управління. Управлінські стратегії та індивідуально-психологічні особливості керівників. Оптимальні норми управління та їх врахування в практиці керівництва. Екстернали та інтерналі в управлінні. Загальна модель вибору та використання управлінських кадрів. Психологічні основи управлінської підготовки.

Етичні основи професійного спілкування. Засоби формування першого враження про людину при спілкуванні. Організація бесіди при прийомі на роботу. Соціально-психологічні вимоги до проведення бесіди. Основні вимоги щодо вивчення анкетних даних працівників. Культура мови та жестів.

Співбесіда як метод вивчення співробітника. Організація бесід з персоналом. Основні вимоги до керівника як організатора професійного спілкування. Психологічні прийоми ефективного вислуховування. Психологічні основи публічних виступів. Основні характеристики немовного спілкування. Розпиток здібностей самоконтролю при спілкуванні.

***Лабораторно-практична робота***

Визначення та врахування стилів лідерства в колективі.

**Типова навчальна програма з предмета  
«Інформаційно-комп'ютерне забезпечення управління персоналом  
підприємства»**

№ з/п	Тема	Кількість годин	
		усього	з них на лабораторно-практичні
1.	Сутність та особливості використання інформаційних технологій у роботі адміністратора	1	
2.	Технології використання операційної системи Windows	3	2
3.	Інформаційні технології в системах управління підприємством	6	4
4.	Використання можливостей табличного процесора Microsoft Excel	6	5
5.	Створення бази даних засобами Microsoft Access	8	6
6.	Сучасні засоби оргтехніки	2	1
7.	Комп'ютерні мережі в роботі адміністратора	8	6
	<i>Усього годин</i>	<b>34</b>	<b>24</b>

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

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

**Тема 2. Технології використання операційної системи Windows**

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

***Лабораторно-практичні роботи***

1. Робота з елементами файлової системи (папками, файлами, ярликами).
2. Робота з програмою «Провідник» та програмами-архіваторами.

**Тема 3. Інформаційні технології в системах управління підприємством**

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

***Лабораторно-практичні роботи***

1. Робота з програмним забезпеченням для автоматизації управління підприємством.
2. Робота з автоматизації документообігу.

**Тема 4. Використання можливостей табличного процесора Microsoft Excel**  
Використання можливостей табличного процесора Microsoft Excel. Створення, редагування та форматування електронних таблиць.

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

***Лабораторно-практичні роботи***

1. Робота з таблицями в системі Microsoft Excel. Створення, обробка та пошук даних в електронних таблицях.
2. Ведення розрахунків в системі Microsoft Excel.
3. Пошук даних в електронних таблицях.
4. Створення графіків та діаграму системі Microsoft Excel для аналізу діяльності підприємства.
5. Ведення фінансової звітності за допомогою Microsoft Excel.

**Тема 5. Створення бази даних засобами Microsoft Access**

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

***Лабораторно-практичні роботи***

1. Створення бази даних «Адміністратор» для управління підприємством в системі Access: робота з таблицями.
2. Створення бази даних «Адміністратор» для управління підприємством в системі Access: пошук та сортування даних в таблицях.
3. Створення бази даних «Адміністратор» для управління підприємством в системі Access: робота з формами.
4. Створення бази даних «Адміністратор» для управління підприємством в системі Access: робота із запитам.
5. Створення бази даних «Адміністратор» для управління підприємством в системі Access: робота із звітами.
6. Створення бази даних «Адміністратор» для управління підприємством в системі Access: робота з макросами та сторінками.

**Тема 6. Сучасні засоби оргтехніки**

Класифікація засобів оргтехніки. Засоби комунікації і зв'язку. Способи передачі інформації. Телефонний зв'язок. Радіотелефонний зв'язок, системи сотового зв'язку. Персональний супутниковий зв'язок, пейджингові системи зв'язку, відеозв'язок. Факс. Використання сканерів, копіювально-розмножувальних засобів і засобів відображення інформації. Основні відомості про мультимедійні технології і електронні каталоги. Апарати для знищення документів.

### ***Лабораторно-практична робота***

Використання сканерів, копіювальних-розмножувальних засобів і засобів відображення інформації, засобів знищення документів.

### **Тема 7. Комп'ютерні мережі в роботі адміністратора**

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

#### ***Лабораторно-практичні роботи***

1. Робота з пошуковими системами. Відкриття та перегляд Web-сторінок.
2. Робота з електронною поштою.
3. Передача файлів за допомогою електронної пошти.

**Типова навчальна програма з предмета**  
**«Іноземна мова за професійним спрямуванням»**

№ з/п	Тема	Кількість годин	
		усього	з них на лабораторно-практичні роботи
1.	Мовленнєвий етикет спілкування	6	
2.	Робота адміністратора	10	
3.	Робота з персоналом	6	
4.	Робота з клієнтами	12	
5.	Інформаційно-комунікаційні технології в роботі адміністратора	6	
	<i>Усього годин</i>	<b>42</b>	

**Тема 1. Мовленнєвий етикет спілкування**

Лексика: Форми звертання, привітання, знайомство, запрошення, подяка, прощання.

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

**Тема 2. Робота адміністратора**

Лексика: Персональні якості адміністратора. Імідж адміністратора (поведінка, зовнішній вигляд, мова). Візитна картка, оформлення. Професійні якості адміністратора. Стилі управління. Робоче місце адміністратора. Зона обслуговування відвідувачів.

Граматика: ступені порівняння прикметників, конструкції there is/ there are.

**Тема 3. Робота з персоналом**

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

Граматика: наказовий спосіб дієслова, Conditionals.

**Тема 4. Робота з клієнтами**

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

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

**Тема 5. Інформаційно-комунікаційні технології в роботі адміністратора**

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

Граматика: Узгодження часів.

**Типова навчальна програма з предмета  
«Охорона праці»**

№ з/п	Тема	Кількість годин	
		усього	з них на лабораторно-практичні роботи
1	Правові та організаційні основи охорони праці	4	-
2	Основи безпеки праці в галузі. Загальні відомості про потенціал небезпек. Психологія безпеки праці. Організація роботи з охорони праці	8	-
3	Основи пожежної безпеки. Вибухонебезпека виробництва і вибухозахист	4	-
4	Основи електробезпеки	4	-
5	Основи гігієни праці та виробничої санітарії. Медичні огляди	4	-
6	Надання першої допомоги потерпілим при нещасних випадках	6	-
	<i>Усього годин</i>	<b>30</b>	<b>-</b>

**Тема 1. Правові та організаційні основи охорони праці**

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

Основні законодавчі акти з охорони праці: Конституція України, Закон України «Про охорону праці», Кодекс законів про працю України, Закон України «Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування від нещасного випадку на виробництві та професійного захворювання, які спричинили втрату працездатності», Основи законодавства України про охорону здоров'я, Закон України «Про пожежну безпеку», Закон України «Про використання ядерної енергії та радіаційну безпеку», Закон України «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення», Закон України «Про колективні договори і угоди» тощо.

Основні нормативно-правові акти з охорони праці. Право громадян на охорону праці при укладанні трудового договору. Правила внутрішнього трудового розпорядку. Тривалість робочого дня працівників. Колективний договір, його укладання і виконання. Права працівників на охорону праці під час роботи на підприємстві, на пільги і компенсації за важкі та шкідливі умови праці. Охорона праці жінок і неповнолітніх. Відповідальність за порушення законодавства про працю, охорону праці, нормативно-правових актів з охорони праці.



Державне управління охороною праці. Соціальна політика щодо атестації робочих місць за умовами праці на відповідність вимогам нормативно-правових актів з охорони праці.

Державний нагляд за охороною праці. Органи державного нагляду за охороною праці. Громадський контроль за додержанням законодавства про охорону праці, повноваження і права профспілок та уповноважених найманими працівниками осіб з питань охорони праці.

Навчання з питань охорони праці. Типове положення про порядок навчання і перевірку знань з питань охорони праці, яке встановлює порядок і види інструктажів з охорони праці, форми перевірки знань працівників і посадових осіб.

Основні завдання системи стандартів безпеки праці: зниження і усунення небезпечних та шкідливих виробничих факторів, створення ефективних засобів захисту працівників. Порядок забезпечення працівників засобами індивідуального та колективного захисту.

Поняття про виробничий травматизм і профзахворювання. Нещасні випадки, пов'язані з працею на виробництві і побутові. Безпека праці і здоровий спосіб життя. Алкоголізм і безпека праці. Професійні захворювання і професійні отруєння. Основні причини травматизму і професійних захворювань на виробництві. Основні заходи запобігання травматизму та захворювання на виробництві: організаційні, технічні, санітарно-виробничі, методико-профілактичні. Соціальне страхування від нещасних випадків і професійних захворювань. Соціальна і медична реабілітація працівників. Розслідування та облік нещасних випадків на виробництві, професійних захворювань і професійних отруєнь.

## **Тема 2. Основи охорони праці в галузі. Загальні відомості про потенціал небезпек. Психологія безпеки праці. Організація роботи з охорони праці**

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

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

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

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

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

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

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

Вимоги безпеки у навчальних, навчально-виробничих приміщеннях навчальних закладів.

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Тема 3. Основи пожежної безпеки. Вибухонебезпека виробництва і вибухозахист**

Характерні причини виникнення пожеж: порушення правил використання відкритого вогню і електричної енергії, використання непідготовленої техніки в пожежонебезпечних місцях: порушення правил використання опалювальних систем, електронагрівальних приладів, відсутність захисту від блискавки, дитячі пустощі. Пожежонебезпечні властивості речовин.

Організаційні та технічні протипожежні заходи. Пожежна сигналізація.

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

Вогнегасні речовини та матеріали: рідина, піна, вуглекислота, пісок, покривала, їх вогнегасні властивості. Пожежна техніка для захисту об'єктів:

пожежні машини, автомобілі та мотопомпи, установки для пожежогасіння, вогнегасники, ручний пожежний інструмент, їх призначення, будова, використання на пожежі. Особливості гасіння пожежі на об'єктах галузі.

Організація пожежної охорони в галузі.

Стан та динаміка аварійності в світовій індустрії. Аналіз характерних значних промислових аварій, пов'язаних з викидами, вибухами та пожежами хімічних речовин. Загальні закономірності залежності масштабів руйнувань і тяжкості наслідків аварій від кількості, фізико-хімічних властивостей і параметрів пальних речовин, що використовуються у технологічній системі.

Теоретичні основи механізму горіння та вибуху. Особливості горіння та вибуху в апаратурі, виробничому приміщенні, неорганізованих газових викидів в незамкнутому просторі. Механізм горіння аерозолів.

Параметри і властивості, що характеризують вибухонебезпеку середовища.

Основні характеристики вибухонебезпеки; показники рівня руйнування промислових аварій.

Вимоги щодо професійного відбору та навчання персоналу для виробництв підвищеної вибухонебезпеки.

Загальні відомості про великі виробничі аварії, їх типи, причини та наслідки. Вплив техногенних чинників на екологічну безпеку та безпеку життя і здоров'я людей. Приклади великих техногенних аварій і катастроф та їх наслідки.

#### **Тема 4. Основи електробезпеки**

Електрика промислова, статична і атмосферна.

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

Загальні відомості про 4-провідну електричну мережу живлення. Фазова та лінійна напруга. Електричний потенціал Землі. Електрична напруга доторкання.

Класифікація виробничих приміщень відносно безпеки ураження працюючих електричним струмом.

Допуск до роботи з електрикою і електрифікованими машинами. Колективні та індивідуальні засоби захисту в електроустановках. Попереджувальні надписи, плакати та пристрої, ізолюючі прилади. Занулення та захисне заземлення, їх призначення. Робота з переносними електросвітильниками.

Правила безпечної експлуатації електроустановок споживачів.

Правила роботи на електронно-обчислювальних машинах і персональних комп'ютерах.

Захист від статичної електрики. Захист будівель та споруд від блискавки.

Правила поведінки під час грози.

## **Тема 5. Основи гігієни праці. Медичні огляди**

Поняття про гігієну праці як систему організаційних, гігієнічних та санітарно-технічних заходів. Шкідливі виробничі фактори (шум, вібрація, іонізуючі випромінювання тощо), основні шкідливі речовини, їх вплив на організм людини. Дії вірусів, інфекцій, що передаються через кров, біологічні рідини і спричиняють порушення нормальної життєдіяльності людини, викликають гострі та хронічні захворювання.

Лікувально-профілактичне харчування.

Фізіологія праці. Чергування праці і відпочинку. Виробнича гімнастика. Додержання норм піднімання і переміщення важких речей неповнолітніми і жінками.

Основні гігієнічні особливості праці за даною професією.

Вимоги до опалення, вентиляції та кондиціонування повітря виробничих, навчальних та побутових приміщень. Правила експлуатації систем опалення та вентиляції.

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

Санітарно-побутове забезпечення працівників.

Щорічні медичні огляди працюючих неповнолітніх, осіб віком до 21 року.

## **Тема 6. Надання першої допомоги потерпілим при нещасних випадках**

Основи анатомії людини.

Послідовність, принципи й засоби надання першої допомоги.

Основні принципи надання першої допомоги: правильність, доцільність дії, швидкість, рішучість, спокій. Запобіжні заходи щодо інфікування СНІДом під час надання першої допомоги при пораненнях, припиненні кровотечі з ран, носа, вуха тощо.

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

Способи реанімації. Штучне дихання способом «з рота в рот» чи «з носа в ніс». Положення потерпілого і дії особи, яка надає допомогу. Непрямий масаж серця. Порядок одночасного виконання масажу серця та штучного дихання.

Види електротравм. Правила надання першої допомоги при ураженні електричним струмом.

Перша допомога при ударах, вивихах, переломах, розтягненні зв'язок.

Припинення кровотечі з рани, носа, вуха, легень, стравоходу тощо. Перша допомога при пораненнях. Правила накладання пов'язок, їх типи.

Надання першої допомоги при знепритомнінні (втраті свідомості), щоді, тепловому та сонячному ударі, обмороженні.

Опіки, їх класифікація. Перша допомога при хімічних і термічних опіках, опіку очей.

Перша допомога при запорошуванні очей. Способи промивання очей.

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

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

Підсумкова атестація.

## Типова навчальна програма з виробничого навчання

Професія: 4222 Адміністратор

Кваліфікація: адміністратор

№	Назва теми	Кількість годин
<b>I. Виробниче навчання</b>		
1	Вступ. Ознайомлення з виробництвом	6
2	Безпека праці	6
3	Екскурсія на робочі місця адміністратора	12
4	Відпрацювання навичок офіс-менеджера з питання організації праці	12
5	Кадрова служба	18
6	Планування у роботі адміністратора	12
7	Вироблення практичних навичок управління персоналом	66
8	Обслуговування відвідувачів	72
<b>Всього годин</b>		<b>204</b>
<b>I. Виробнича практика</b>		
1.	Ознайомлення з робочими місцями на підприємстві. Техніка безпеки при роботі на підприємстві. Інструктаж з охорони праці та пожежної безпеки	8
2.	Самостійне виконання робіт адміністратора	160
	Кваліфікаційна пробна робота	
<b>Всього годин</b>		<b>168</b>
<b>Разом</b>		<b>372</b>

### I. ВИРОБНИЧЕ НАВЧАННЯ

#### Тема 1. Вступ. Ознайомлення з виробництвом

Інструктаж за змістом занять, організація робочого місця.

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

Форми морального і матеріального стимулювання праці учнів.

#### Тема 2. Безпека праці

Правила і норми безпеки праці під час виконання роботи адміністратора. Дотримання правил техніки безпеки. Вимоги до виробничого обладнання, офісної техніки, робочого місця адміністратора, зони обслуговування відвідувачів. Основні шкідливі і небезпечні фактори, які можуть виникнути на роботі. Причини травматизму і його попередження.

Пожежна безпека. Міри попередження пожежі. Поведінка адміністратора під час пожежі. Електробезпека. Правила користування електронагрівальними приладами. Способи захисту.

### **Тема 3. Екскурсія на робочі місця адміністратора**

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

Навчальні завдання екскурсії: ознайомлення з системою роботи адміністратора, обладнанням робочого місця адміністратора і зони обслуговування відвідувачів. Ознайомлення з веденням документації адміністратором. Вивчення ролі адміністратора у фірмі, на підприємстві.

Узагальнення результатів екскурсій.

### **Тема 4. Відпрацювання навичок офіс-менеджера**

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

#### **Вправи:**

Освоєння прийомів роботи з організації процесу управління.

Відпрацювання навичок нормування часу адміністратора-менеджера.

Вивчення складу трудового колективу і психологічні сумісності працівників

шляхом анкетування та обробки даних.

Відпрацювання навичок роботи з керівником організації. Організація роботи служб персоналу.

### **Тема 5. Кадрова служба**

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

#### **Вправи**

Відпрацювання функціональних обов'язків менеджера персоналу, відділу кадрів, тощо.

Робота з кадровими документами:

накази про зарахування і звільнення працівників, стимулювання праці;

трудові книжки;

картки персонального обліку;

ведення особових справ;

введення бази даних про персонал у комп'ютер;

графіки відпусток;

пояснювальні записки;

ведення книг та журналів обліку.

### **Тема 6. Планування у роботі адміністратора**

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

## **Вправи**

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

Вироблення практичних навичок складання плану впровадження інновацій у фірмі.

Відпрацювання складання алгоритму роботи адміністратора у години прийому громадян.

## **Тема 7. Вироблення практичних навичок управління персоналом**

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

### **Вправи**

Відпрацювання навичок прийняття управлінських рішень і їх аналіз.

Відпрацювання навичок адміністратора з питань маркетингу.

Відпрацювання методів виявлення характерних особливостей працівників, підбору і розстановки кадрів. Ділові бесіди з персоналом.

Виконання роботи з документацією різних видів: довідково-інформаційною, службовою, організаційно-розпорядчою. Редагування документів.

Складання схеми розподілу робочого часу.

Вироблення практичних навичок у виготовленні різних видів реклами.

Виконання дизайну службового приміщення.

Вироблення навичок професійного етикету. Одяг ділової людини, манери поведінки.

## **Тема 8. Обслуговування відвідувачів**

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

### **Вправи**

Вироблення практичних навичок, необхідних для організації робочого місця адміністратора: розстановка інтер'єру, меблів, розташування робочого стола, офісної техніки, обладнання, освітлення;

Вироблення практичних навичок, для організації зони обслуговування: меблів, засобів для створення комфорту.

Практичні навички по зміні дизайну і інтер'єру службового приміщення.

Відпрацювання навичок спілкування з клієнтами. Відпрацювання навичок ділового прийому. Проведення нарад.

Проведення прийому відвідувачів у зазначені години.

Проведення колективних переговорів. Виконання аналізу проведених заходів.

Практичні навички роботи з офісною технікою у процесі обслуговування відвідувачів. Телефонограми, факсограми, інші види інформації. Використання комп'ютерної техніки для виготовлення ксерокопії, довідок, угод, тощо. Удосконалення практичних навичок адміністратора під час підготовки інформаційних документів.

Робота з сайтами бронювання послуг.



Відпрацювання навичок з інтерактивних заходів обслуговування відвідувачів.

## II. ВИРОБНИЧА ПРАКТИКА

**Тема 1.** Ознайомлення з робочими місцями на підприємстві. Техніка безпеки при роботі на підприємстві. Інструктаж з охорони праці та пожежної безпеки.

Ознайомлення з робочим місцем адміністратора на підприємстві, організації, установі. Техніка безпеки під час роботи на підприємстві, організації, установі.

**Тема 2.** Самостійне виконання робіт на робочому місці адміністратора.

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

Детальна програма виробничої практики з урахуванням вимог підприємства, організації, установи-замовників кадрів, а також з урахуванням спеціалізації учнів (слухачів) і необхідності засвоєння ними новітніх технологій та сучасних методів праці розробляється безпосередньо професійно-технічним навчальним закладом за участю підприємства, організації, установи-замовників кадрів і затверджується в установленому порядку.

### **Кваліфікаційна пробна робота**

#### ***Приклади робіт***

Провести системний аналіз макро-і мікро середовища організації.

Проаналізувати якісний склад колективу.

Визначити психологічні сумісності працівників.

Визначити види служб персоналу.

Організація робочого місця офіс-менеджера.

Робота з наказами про зарахування і звільнення працівників.

Робота з наказами про стимулювання праці.

Формування особистої справи робітника.

Створити базу даних працівників за допомогою СУД.

Скласти алгоритм роботи з пояснювальними записками працівників.

Ведення книги обліку персоналу.

Скласти і проаналізувати план діяльності організації за місяць скласти органайзер керівника фірми на день.

Оцінити виробничо-економічний потенціал організації.

Скласти план впровадження інновацій у фірмі.

Скласти алгоритм роботи адміністратора в години прийому громадян.

Скласти карту-орієнтацію адміністратора на тиждень.

Скласти портрети сучасного керівника з різними стилями правління.

Виконати список релаксаційних вправ спілкування з клієнтами.

Провести розподіл повноважень структурних підрозділів.

Скласти схему делегувань і повноважень.

Скласти блок-схему робочого місця адміністратора.

Створити рекламу продукції, що виготовляє підприємство.  
Провести дизайн зони обслуговування відвідувачів.  
Провести дизайн кабінету керівника.  
Провести дизайн робочого місця офіс-менеджера.  
Передати інформацію за допомогою різних видів оргтехніки.  
Скласти алгоритм виконання розпоряджень, вказівок і рішень керівника.  
Розробити запобіжні заходи, щодо кризових ситуацій у діяльності колективу.  
Провести аналіз організаційної структури управління.  
Скласти схему співпраці з банками, податковою службою і органами місцевого самоврядування.

## **Критерії кваліфікаційної атестації випускників**

Професія – Адміністратор

### **ЗНАЄ, РОЗУМІЄ:**

1. Вимоги охорони праці.
2. Постанови, розпорядження, накази, інструкції та інші нормативні документи і керівні матеріали, які стосуються організації підприємства.
3. Технологію управління персоналом.
4. Організаційну структуру управління підприємством, права і обов'язки працівників, режим їх роботи.
5. Організацію обслуговування відвідувачів.
6. Правила користування технічними засобами оброблення документів.
7. Основи комп'ютерних інформаційних технологій.
8. Організаційно-розпорядчу документацію.
9. Ділову українську мову.
10. Іноземну мову за професійним спрямуванням.
11. Основи маркетингу.
12. Основи планування і оформлення приміщень, вітрин, організації реклами.
13. Основи етики, естетики, психології та обслуговування відвідувачів.
14. Основи економіки, організації праці й управління.
15. Основи трудового законодавства.

### **УМІЄ:**

1. Раціонально та ефективно організовувати працю на робочому місці згідно з вимогами правил і норм охорони праці, виробничої санітарії і гігієни, протипожежного захисту.
2. Дотримуватися норм технологічного процесу роботи адміністратора.
3. Управляти персоналом та контролювати його роботу.
4. Забезпечувати роботу з ефективного і культурного обслуговування відвідувачів, створювати для них комфортні умови.
5. Здійснювати контроль за збереженням матеріальних цінностей.
6. Консультувати відвідувачів з питань надання послуг.
7. Вживати заходів щодо запобігання і ліквідації конфліктних ситуацій.
8. Розглядати претензії відвідувачів та вживати відповідних організаційно-технічних заходів.
9. Здійснювати контроль за раціональним оформленням приміщень.
10. Стежити за оновленням і станом реклами.
11. Забезпечувати чистоту і порядок в приміщеннях і на прилеглих до них територіях.

12. Контролювати додержання робітниками підприємства, установи, організації трудової і виробничої дисципліни, правил і норм охорони праці, вимог виробничої санітарії і гігієни, протипожежного захисту.

13. Інформувати керівництво підприємства про наявні недоліки в організації обслуговування відвідувачів, вживати заходів щодо їх ліквідації.

14. Здійснювати контроль за виконанням працівниками вказівок керівництва підприємства.

15. Використовувати в разі необхідності засоби попередження і усунення природних і непередбачених негативних явищ (пожежі, аварії, повені тощо).

#### ПЕРЕЛІК ОСНОВНИХ ОBOB'ЯЗКОВИХ ЗАСОБІВ НАВЧАННЯ

№ п.п.	Найменування	Кількість на групу з 15 осіб		Примітка
		для індивідуального користування	Для колективного користування	
1	2	3	4	5
<b>ОБЛАДНАННЯ</b>				
	Комп'ютер	15		
	Принтер матричний	1	5	
	Принтер струменевий	1	5	
	Принтер лазерний	1	5	
	Сканер	-	5	
	Факс	-	1	
	Ксерокс (настільний)	-	1	
	Ксерокс (стаціонарний)	-	1	
	Знищувач паперу	-	1	
	Ламінатор	-	1	
	Палітурний пристрій	-	1	
	Нумератор	-	1	
	Діркопробивач	5	-	
	Демонстраційний стіл	-	1	
	Штамп та печатка	-	1	
	Канцелярське приладдя (комплект)	15		