



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

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Міністерства освіти і науки України
від «11» травня 2019 р. № 648

***Стандарт професійної
(професійно-технічної) освіти***

СП(ПТ)О 4222.N.82.11-2019
(позначення стандарту)

Професія: Адміністратор
Код: 4222
Професійна кваліфікація:
адміністратор

***Видання офіційне
Київ - 2019***

Інформація про робочу групу

Розробники

Шевчук Л. І. – директор Науково-методичного центру професійно-технічної освіти та підвищення кваліфікації інженерно-педагогічних працівників у Хмельницькій області, кандидат педагогічних наук, доцент.

Багмут О. М. – завідувач сектору наукового та навчально-методичного забезпечення модернізації змісту професійної освіти ІМЗО МОН України.

Шнюкова І. В. – науковий співробітник відділу наукового та навчально-методичного забезпечення змісту професійної освіти ІМЗО МОН України.

Бондарчук О. М. – менеджер адміністративної діяльності ПП «Автолідер».

Загіка О. О. – директор Вищого професійного училища № 25 м. Хмельницького, кандидат педагогічних наук.

Залуський С. Е. – заступник директора Хмельницького обласного центру зайнятості.

Кирилюк І. М. – методист лабораторії професійної підготовки Науково-методичного центру професійно-технічної освіти та підвищення кваліфікації інженерно-педагогічних працівників у Хмельницькій області.

Кочаток Н. Д. – заступник директора з навчально-виробничої роботи Вищого професійного училища № 25 м. Хмельницького.

Мар'янич Т. Г. – методист Вищого професійного училища № 25 м. Хмельницького.

Мельничук Г. О. – майстер виробничого навчання Вищого професійного училища № 25 м. Хмельницького.

Пажавя Л. М. – керівник відділення груп АБС ПАТ КБ «Приватбанку».

Соленцова Г. М. – завідувач лабораторії професійної підготовки Науково-методичного центру професійно-технічної освіти та підвищення кваліфікації інженерно-педагогічних працівників у Хмельницькій області.

Присяжнюк О. С. – старший майстер Вищого професійного училища № 25 м. Хмельницького.

Фурман Л. А. – майстер виробничого навчання Вищого професійного училища № 25 м. Хмельницького.

Шатковська Л. В. – методист Вищого професійного училища № 25 м. Хмельницького.

Наукові консультанти

Броварська О. А. – завідувач кафедри «Документознавства та інформаційної діяльності» Хмельницького інституту соціальних технологій університету «Україна».

Паржницький В. В. – начальник відділу наукового та навчально-методичного забезпечення змісту професійної освіти ІМЗО МОН України, канд. пед. наук.

Літературний редактор

Лісіцина А. П. – методист лабораторії передового педагогічного досвіду та інформаційно-видавничої діяльності Науково-методичного центру професійно-технічної освіти та підвищення кваліфікації інженерно-педагогічних працівників у Хмельницькій області.

Технічний редактор

Кирилюк І. М. – методист лабораторії професійної підготовки Науково-методичного центру професійно-технічної освіти та підвищення кваліфікації інженерно-педагогічних працівників у Хмельницькій області.

Кайтановська О. М. – науковий співробітник відділу наукового та навчально-методичного забезпечення змісту професійної освіти ІМЗО МОН України.

Керівники робочої групи

Шумік І. В. – генеральний директор директорату професійної освіти МОН України.

Кучинський М. С. – начальник головного управління професійної освіти директорату професійної освіти МОН України.

Загальні положення

Стандарт професійної (професійно-технічної) освіти (далі – СП(ПТ)О) з професії 4222 Адміністратор розроблено відповідно до Конституції України, законів України «Про освіту», «Про професійну (професійно-технічну) освіту», «Про професійний розвиток працівників», «Про зайнятість населення», «Про організації роботодавців, їх об'єднання, права і гарантії їх діяльності», постанови Кабінету Міністрів України від 23.11.2011 № 1341 «Про затвердження Національної рамки кваліфікацій», розпорядження Кабінету Міністрів України від 14.12.2016 № 1077 «Про затвердження Плану заходів із впровадження Національної рамки кваліфікацій на 2016-2020 роки», розпорядження Кабінету Міністрів України від 03.04.2017 № 275-р «Про затвердження середньострокового плану пріоритетних дій Уряду до 2020 року», вимог кваліфікаційної характеристики професії Адміністратор Довідника професій працівників (випуск № 1 «Професії працівників, що є загальними для всіх видів економічної діяльності, розділ 1 «Професії керівників, професіоналів, фахівців та технічних службовців»), затвердженої наказом Міністерства праці та соціальної політики України від 29.12.2004 № 336 та інших нормативно-правових документів і є обов'язковим для виконання всіма закладами професійної (професійно-технічної) освіти, підприємствами, установами та організаціями, незалежно від їх підпорядкування та форми власності, що здійснюють (або забезпечують) підготовку (підвищення професійної кваліфікації, перепідготовку) кваліфікованих робітників.

Стандарт професійної (професійно-технічної) освіти містить:

- титульну сторінку;
- інформацію про робочу групу з розроблення СП(ПТ)О;
- загальні вимоги щодо реалізації СП(ПТ)О;
- загальнопрофесійний навчальний блок;
- перелік навчальних модулів та професійних компетентностей;
- перелік ключових компетентностей;
- умовні позначення, що використовуються у СП(ПТ)О;
- сферу професійної діяльності випускника;
- специфічні вимоги до робітника з даної професії;
- вимоги до професійної кваліфікації.

Загальні вимоги щодо реалізації СП(ПТ)О

Підготовка кваліфікованих робітників за професією Адміністратор включає первинну професійну підготовку, перепідготовку та підвищення професійної кваліфікації. Підготовка за професійною кваліфікацією ґрунтується на компетентнісному підході та структурується за модульним принципом. Навчальний модуль – логічно завершена складова СП(ПТ)О, що формується на основі кваліфікаційної характеристики (далі – КХ) та/або, за наявності, професійного стандарту (далі – ПС), потреб роботодавців галузі, сучасних технологій, новітніх матеріалів.

Структура навчального модуля включає перелік компетентностей та їх зміст. Засвоєння навчального модуля може підтверджуватися відповідним документом (сертифікат/посвідчення/свідоцтво), що видається закладом освіти.

СП(ПТ)О визначає три групи компетентностей: загальнопрофесійні, ключові та професійні. Компетентність/компетентності – здатність особи до виконання

певного виду діяльності, що виражається через знання, уміння, морально-етичні цінності та інші особистісні якості.

Загальнопрофесійні компетентності – знання та уміння, що є загальними (спільними) для професії. Якщо навчання здійснюється безперервно на декілька професійних кваліфікацій, то загальнопрофесійні компетентності набуваються один раз – перед оволодінням навчальним матеріалом початкової професійної кваліфікації.

Ключові компетентності – загальні здібності й уміння (психологічні, когнітивні, соціально-особистісні, інформаційні, комунікативні), що дають змогу особі розуміти ситуацію, досягати успіху в особистісному і професійному житті, набувати соціальної самостійності та забезпечують ефективну професійну й міжособистісну взаємодію (набуваються впродовж всього терміну навчання поза робочим навчальним планом).

Професійні компетентності – знання та уміння особи, які дають їй змогу виконувати трудові функції, швидко адаптуватися до змін у професійній діяльності та є складовими відповідної професійної кваліфікації.

У закладах професійної (професійно-технічної) освіти тривалість первинної професійної підготовки встановлюється відповідно до професійної кваліфікації, яку набуває здобувач освіти, що визначається робочим навчальним планом.

При організації підвищення професійної кваліфікації, перепідготовки або професійної підготовки на виробництві строк професійного навчання визначається за результатами вхідного контролю. Вхідний контроль знань, умінь та навичок здійснюється відповідно до законодавства.

Навчальний час здобувача освіти визначається обліковими одиницями часу, передбаченого для виконання навчальних програм закладів професійної (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 (робочий) час здобувача освіти в період проходження виробничої практики встановлюється залежно від режиму роботи підприємства, установи, організації відповідно до законодавства.

Професійно-практична підготовка здійснюється в навчальних майстернях, лабораторіях, на навчальних полігонах, навчально-виробничих ділянках та безпосередньо на робочих місцях підприємств.

Вимоги до кожної професійної кваліфікації включають:

кваліфікаційну характеристику;

вимоги до освітнього, освітньо-кваліфікаційного рівня, професійної кваліфікації осіб;

типову навчальну програму;

типовий навчальний план;

перелік основних засобів навчання.

Типова програма підготовки кваліфікованих робітників для кожної

професійної кваліфікації визначає перелік навчальних модулів, перелік та зміст професійних компетентностей.

Типовий навчальний план підготовки кваліфікованих робітників для кожної професійної кваліфікації включає розподіл навчального навантаження між загальнопрофесійною, професійно-теоретичною та професійно-практичною підготовкою; консультації; кваліфікаційну атестацію. У типовому навчальному плані визначено загальну кількість годин для оволодіння професійною кваліфікацією та розподіл годин між навчальними модулями.

Робочі навчальні плани та програми для підготовки кваліфікованих робітників розробляються закладами професійної (професійно-технічної) освіти за погодженням із роботодавцями та органами управління освітою на основі типових навчальних планів та типових навчальних програм.

Робочі навчальні плани підготовки кваліфікованих робітників визначають графік навчального процесу, навчальні предмети, їх погодинний розподіл та співвідношення між загальнопрофесійною, професійно-теоретичною та професійно-практичною підготовкою.

Робочі навчальні програми для підготовки кваліфікованих робітників визначають зміст навчальних предметів відповідно до компетентностей та тематичний погодинний розподіл відповідно до робочих навчальних планів.

Перелік основних засобів навчання за кожною професійною кваліфікацією розроблено відповідно до потреб роботодавців, сучасних технологій та матеріалів.

За результатами здобуття кожної професійної кваліфікації проводиться державна або проміжна (поетапна) кваліфікаційна атестація, що передбачає оцінювання набутих компетентностей та визначається параметрами: «знає – не знає»; «уміє – не вміє». Поточне оцінювання проводиться відповідно до чинної нормативно-правової бази.

Заклади професійної (професійно-технічної) освіти, органи управління освітою, засновники організують та здійснюють поточний, тематичний, проміжний і вихідний контроль знань, умінь та навичок здобувачів освіти, їх кваліфікаційну атестацію. Представники роботодавців, їх організацій та об'єднань долучаються до тематичного, вихідного контролю знань, умінь та навичок здобувачів освіти та безпосередньо беруть участь у кваліфікаційній атестації.

Після завершення навчання кожен здобувач освіти повинен уміти самостійно виконувати всі роботи, передбачені кваліфікаційною характеристикою, технологічними умовами і нормами, встановленими у галузі.

Навчання з охорони праці проводиться відповідно до вимог чинного законодавства Про охорону праці. При складанні робочих навчальних планів та програм необхідно врахувати, що для початкового навчання (професійної підготовки) на теоретичну частину предмета «охорона праці», що входить до загальнопрофесійного блоку, потрібно виділити не менше 30 годин навчального часу, а при підвищенні професійної кваліфікації та перепідготовці – не менше 15 годин навчального часу (п.2.3. Типового положення про порядок проведення навчання і перевірки знань з питань охорони праці, затвердженого наказом Державного комітету України з нагляду за охороною праці від 26.01.2005 № 15, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 15.02.2005 за № 231/10511 (із змінами).

Вивчення специфічних професійних питань з охорони праці необхідно здійснювати в курсах спеціальних та загальнотехнічних дисциплін – з метою поєднання технологічної підготовки з підготовкою з охорони праці, а робочі навчальні програми цих навчальних предметів повинні включати відповідні питання безпеки праці.

До самостійного виконання робіт здобувачі освіти допускаються лише після навчання й перевірки знань із охорони праці.

Кваліфікаційна пробна робота проводиться за рахунок часу, відведеного на виробничу практику. Перелік кваліфікаційних пробних робіт розробляється закладами професійної (професійно-технічної) освіти, підприємствами, установами та організаціями відповідно до вимог кваліфікаційних характеристик, потреб роботодавців, сучасних технологій та новітніх матеріалів.

Критерії кваліфікаційної атестації випускників розробляються навчальним закладом разом з роботодавцями і ґрунтуються на компетентнісному підході відповідно до вимог кваліфікаційної характеристики, потреб роботодавців, сучасних технологій та новітніх матеріалів та погоджуються з регіональними органами освіти.

Здобувачу освіти, який опанував освітню програму й успішно пройшов кваліфікаційну атестацію за однією професійною кваліфікацією, присвоюється освітньо-кваліфікаційний рівень «кваліфікований робітник» з набутої професії та видається свідоцтво державного зразка про присвоєння (підвищення) професійної кваліфікації.

Здобувачу освіти, який опанував освітню програму й успішно пройшов кваліфікаційну атестацію за двома і більше професійними кваліфікаціями, присвоюється освітньо-кваліфікаційний рівень «кваліфікований робітник» з набутої професії та видається диплом державного зразка.

Здобувачам освіти, які достроково припиняють навчання в закладі професійної (професійно-технічної) освіти, присвоюється відповідна професійна кваліфікація за результатами попередньої кваліфікаційної атестації та видається свідоцтво державного зразка про присвоєння (підвищення) кваліфікації.

Умовні позначення, що використовуються в цьому СП(ПТ)О:

ЗПК – загальнопрофесійна компетентність;

КК – ключова компетентність;

ПК – професійна компетентність;

АДМ – адміністратор.

Сфера професійної діяльності. КВЕД ДК 009:2010

Адміністративна та допоміжна офісна діяльність. Надання комбінованих офісних адміністративних послуг.

**Загальнопрофесійний блок
та зміст загальнопрофесійних компетентностей**

Позначення	Загальнопрофесійні компетентності	Зміст загальнопрофесійних компетентностей
ЗПК. 1	Оволодіння основами трудового законодавства	<p>Знати: основні трудові права та обов'язки працівників; положення, зміст, форми та строки укладання трудового договору; соціальні гарантії та чинний соціальний захист на підприємстві підстави припинення трудового договору; щорічні та додаткові відпустки.</p> <p>Вміти: контролювати дотримання робітниками підприємства, установи, організації трудової і виробничої дисципліни</p>
ЗПК. 2	Оволодіння основами ринкової економіки й підприємництва	<p>Знати: основи підприємницької діяльності; структуру, сегментацію, основні аспекти та етапи створення підприємства; функції та структуру управління підприємства; класифікацію персоналу і принципи продуктивності праці; економічний зміст заробітної плати та форми стимулювання праці на підприємствах.</p> <p>Уміти: характеризувати види підприємницької діяльності; аналізувати структуру, сегментацію, основні аспекти та етапи створення підприємства; використовувати класифікацію персоналу та визначати показники продуктивності праці; розрізняти економічний зміст заробітної плати та форми стимулювання праці на підприємствах</p>
ЗПК. 3	Оволодіння основами інформаційних технологій	<p>Знати: програми створення текстових, графічних документів, стилі оформлення та подання інформації; мультимедійні технології, засоби створення презентацій; основи мережних систем, загальні відомості про Internet, електронну пошту та телеконференції, основні мережі сервісу, браузері, пошукові системи; локальні, корпоративні і глобальні мережі.</p> <p>Уміти: створювати текстові документи, публікації, мультимедійні презентації, графічні документи, здійснювати пошук інформації в мережі Інтернет (за напрямком професії); використовувати електронну пошту для відправлення, отримання документів</p>
ЗПК. 4	Оволодіння основами використання організаційної техніки	<p>Знати: види зв'язку, можливості сучасних телефонів; типи принтерів, принципи дії, основні технічні характеристики; види сканерів, принцип дії; факсимільні апарати, режими роботи; модеми, види, основні характеристики, принцип роботи; сучасну копіювальну техніку, конструктивні особливості, принцип роботи, призначення.</p> <p>Уміти:</p>

		здійснювати передачу факсимільних повідомлень; працювати з різними видами організаційної техніки
ЗПК. 5	Оволодіння основами фахової термінології	Знати: основні види жанрового мовлення; базові мовознавчі поняття, основні відомості із різних розділів мовознавства; базові лексичні, граматичні, стилістичні правописи. Уміти: вільно тлумачити фахові терміни літературною мовою; добирати терміни до визначень чи описаних явищ, процесів, товарів, послуг; складати термінологічний словник до фахового тексту із додаванням пояснення термінів; складати професійну промову, презентацію, пояснення
ЗПК. 6	Оволодіння основами ділової іноземної мови	Знати: основні поняття та терміни форм звертання (зустріч, вітання, знайомство, прийом замовлення, розрахунок, прощання, ствердження, схвалення, згода, відмова, співчуття, побажання, подяка, вибачення, прохання) іноземною мовою; необхідні лексичні одиниці, структурні одиниці, граматичний матеріал у межах тематики, мовленнєві функції та засоби їх вираження, мовні особливості ділового спілкування, спілкування у мережі Інтернет. Уміти: володіти основними поняттями та термінами форм звертання; володіти іноземною мовою в межах розмовного та професійного мінімуму, висловлюватися відповідно до певної ситуації; описувати події і види діяльності, в яких бере участь; розповідати, дотримуючись нормативного мовлення; висловлювати своє ставлення; застосовувати писемні навички та вміння для оформлення ділової документації; здійснювати ділове спілкування та спілкування через мережу Інтернет
ЗПК. 7	Дотримання та виконання вимог охорони праці, безпечного виконання робіт, пожежної безпеки, електробезпеки, виробничої санітарії та гігієни	Знати: законодавчі акти та нормативні документи з охорони праці, пожежної безпеки, виробничої санітарії та гігієни праці; вимоги інструкцій підприємства з охорони праці, пожежної безпеки; правила галузевої безпеки; вимоги до організації робочого місця; правила електробезпеки під час обслуговування електрообладнання з професії; правила та засоби надання долікарської допомоги потерпілим у разі нещасних випадків. Уміти: організувати робоче місце відповідно до вимог безпеки праці, пожежної безпеки; визначати необхідні засоби індивідуального та колективного захисту, їх справність; застосовувати первинні засоби пожежогасіння; надати долікарську допомогу потерпілим у разі нещасних випадків під час аварій; контролювати дотримання робітниками підприємства, установи, організації правил і норм охорони праці, вимог виробничої санітарії і гігієни, протипожежного захисту

**Перелік навчальних модулів та професійних компетентностей
(АДМ – адміністратор)**

Код модуля	Професійна компетентність	Найменування компетентності та навчального модуля
АДМ-1	Обслуговування відвідувачів	
	АДМ-1.1	Обслуговування відвідувачів на підприємстві, в установі, організації
	АДМ-1.2	Вирішення виробничих проблем в процесі роботи підприємства, установи, установи
	АДМ-1.3	Інформаційно-комп'ютерне забезпечення обслуговування
АДМ-2	Організація документаційного забезпечення управління на підприємстві, в установі, організації	
	АДМ-2.1	Складання та оформлення кадрової документації
	АДМ-2.2	Складання та оформлення довідково-інформаційної документації
	АДМ-2.3	Складання та оформлення організаційно-розпорядчої документації
АДМ-3	Планування та організація роботи з персоналом	
	АДМ-3.1	Кадрова політика підприємства, установи, організації
	АДМ-3.2	Управління персоналом на підприємстві, в установі, організації
АДМ-4	Маркетингова діяльність підприємства, установи, організації	
	АДМ-4.1	Застосування основ маркетингу на підприємстві, в установі, організації
	АДМ-4.2	Організація маркетингової компанії

Перелік ключових компетентностей

- Здатність працювати в команді.
- Здатність відповідально ставитися до професійної діяльності.
- Здатність самостійно приймати рішення.
- Здатність діяти в нестандартних ситуаціях.
- Здатність планувати трудову діяльність.
- Здатність до пошуку та засвоєння нових знань, набуття нових умінь і навичок.
- Здатність визначати навчальні цілі та способи їх досягнення.
- Здатність оцінювати власні результати навчання, навчатися впродовж життя.
- Знання професійної лексики та термінології.
- Дотримання професійної етики.
- Запобігання конфліктних ситуацій.

Професійна кваліфікація: адміністратор

1. Кваліфікаційна характеристика

Завдання та обов'язки. Забезпечує роботу з ефективного і культурного обслуговування відвідувачів. Створює для них комфортні умови. Здійснює контроль за збереженням матеріальних цінностей. Консультує відвідувачів з питань наявних послуг. Вживає заходів щодо запобігання і ліквідації конфліктних ситуацій. Розглядає претензії, пов'язані з незадовільним обслуговуванням відвідувачів, і вживає відповідних організаційно-технічних заходів. Здійснює контроль за раціональним оформленням приміщень, стежить

за оновленням і станом реклами в приміщеннях і на будівлі. Забезпечує чистоту і порядок у приміщеннях і на прилеглих до них територіях. Контролює додержання робітниками підприємства, установи, організації (далі - підприємство) трудової і виробничої дисципліни, правил і норм охорони праці, вимог виробничої санітарії і гігієни, протипожежного захисту. Інформує керівництво підприємства про наявні недоліки в організації обслуговування відвідувачів, вживає заходів щодо їх ліквідації, здійснює контроль за виконанням працівниками вказівок керівництва підприємства.

Повинен знати: постанови, розпорядження, накази та інші нормативні документи і керівні матеріали, які стосуються організації підприємства; організаційну структуру управління підприємства; права і обов'язки працівників, режим їх роботи; правила і методи організації процесу обслуговування відвідувачів; асортимент послуг, що реалізуються; основи маркетингу; принципи планування та оформлення приміщень, вітрин, організації реклами; основи естетики, етики, психології та обслуговування відвідувачів; основи економіки, організації праці й управління; основи законодавства про працю.

Кваліфікаційні вимоги

Неповна вища освіта (молодший спеціаліст) або повна загальна середня освіта та професійно-технічна освіта. Без вимог до стажу роботи.

Приклади робіт

Робота з наказами про зарахування і звільнення працівників.

Робота з наказами про стимулювання праці.

Формування особистої справи робітника.

Створення бази даних працівників.

Складання алгоритму роботи з пояснювальними записками працівників.

Складання та аналіз плану діяльності на місяць.

Складання алгоритму роботи адміністратора.

Складання схеми делегувань і повноважень.

Створення реклами продукції, послуг.

Проведення дизайну зони обслуговування відвідувачів.

Передача інформації за допомогою різних видів оргтехніки.

Складання алгоритму виконання розпоряджень, вказівок і рішень керівника.

Розроблення запобіжних заходів щодо кризових ситуацій у діяльності.

Проведення аналізу організаційної структури управління.

Розроблення спеціальної пропозиції на товари, послуги.

Проведення маркетингового дослідження.

Оформлення рекламного оголошення у програмі MS Publisher.

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

Розроблення візитки підприємства в програмі MS Publisher.

Розроблення анкети попиту на товар.

Оформлення листа-пропозиції на товар.

Складання профілю клієнта.

2. Вимоги до освітнього, освітньо-кваліфікаційного рівнів, професійної кваліфікації осіб, які навчатимуться за професією Адміністратор

2.1. При вступі на навчання

Повна загальна середня освіта.

2.2. Після закінчення навчання

Повна загальна середня освіта, професійна (професійно-технічна) освіта, неповна вища освіта (молодший спеціаліст), освітньо-кваліфікаційний рівень «кваліфікований робітник» за професією Адміністратор.

3. Типовий навчальний план підготовки кваліфікованих робітників

Професія: 4222 Адміністратор

Професійна кваліфікація: адміністратор

Загальний фонд навчального часу – **892** години

№ з/п	Напрямок підготовки	Всього годин	ЗПБ	АДМ -1.1	АДМ -1.2	АДМ -1.3	АДМ -2.1	АДМ -2.2	АДМ -2.3	АДМ -3.1	АДМ -3.2	АДМ -4.1	АДМ -4.2
1.	Загальнопрофесійна підготовка	105	105										
2.	Професійно-теоретична підготовка	186		20	22	22	17	17	17	17	17	17	20
3.	Професійно-практична підготовка	564		59	59	79	52	52	52	66	39	40	66
4.	Кваліфікаційна пробна робота	7											
5.	Консультації	30											
6.	Державна кваліфікаційна атестація	7											
7.	Загальний обсяг навчального часу (без п.п. 4, 5)	862	105	79	81	101	69	69	69	83	56	57	86

Примітки

1. Кваліфікаційна пробна робота виконується за рахунок часу, відведеного на професійно-практичну підготовку.

2. Години, відведені на консультації, враховуються в загальному фонді навчального часу.

4. Типова програма з підготовки за професією Адміністратор

(Зміст професійних компетентностей)

Позначення	Професійні компетентності	Зміст професійних компетентностей
Модуль – АДМ -1 Обслуговування відвідувачів		
АДМ -1.1	Обслуговування відвідувачів на підприємстві, в установі, організації	Знати: правила і методи організації процесу обслуговування відвідувачів; правила обслуговування відвідувачів у різних галузях; культуру ділового мовлення; особливості офіційно-ділового стилю, естетику вербального спілкування та техніку мовлення; іноземну мову в межах розмовного та професійного мінімуму. Уміти: організувати обслуговування відвідувачів; оформляти надходження коштів за послуги у готівковий і безготівковий спосіб; забезпечувати якість і культуру обслуговування;

		створювати комфортні умови, консультувати відвідувачів з питань наявних послуг; підтримувати позитивний імідж підприємства, установи, організації; застосовувати діловий етикет та культуру спілкування; обирати тактику поведінки, застосовувати формули мовленнєвого етикету та іноземну мову у своїй професійній діяльності; забезпечувати чистоту і порядок у приміщеннях і на прилеглих до них територіях; стежити за оновленням та станом реклами
АДМ -1.2	Вирішення виробничих проблем в процесі роботи підприємства, установи, організації	Знати: техніку і засоби спілкування з відвідувачами у різних умовах і ситуаціях; дистанції і зони спілкування адміністратора з відвідувачами, засоби комунікації; особливості культури іноземних партнерів; різноманітні техніки спілкування з представниками інших культур; іноземну мову в межах розмовного та професійного мінімуму. Уміти: організовувати ділові зустрічі, наради, переговори, збори; забезпечувати сторони необхідним обладнанням і документами; вести колективні переговори та вирішувати розбіжності; розглядати претензії, пов'язані з незадовільним обслуговуванням відвідувачів, вживати заходів щодо запобігання конфліктних ситуацій; розглядати пропозиції, заяви та скарги громадян; здійснювати контроль за виконанням працівниками вказівок керівництва підприємства; застосовувати іноземну мову для вирішення виробничих ситуацій
АДМ -1.3	Інформаційно-комп'ютерне забезпечення обслуговування	Знати: правила прийому, передачі і обробки інформації для відвідувачів; правила складання та оформлення довідково-інформаційної документації у процесі обслуговування; стандартні програми Windows: Word, Excel, Access, системи автоматизованого документообігу. Уміти: використовувати сканери, копіювально-розмножувальні засоби і засоби відображення інформації, мультимедійні технології і електронні каталоги; користуватися знищувачами документів; здійснювати пошук інформації в різних пошукових системах в мережі Internet; працювати з електронною поштою: відправляти та отримувати листи, передавати файли за допомогою електронної пошти; використовувати системи автоматизованого документообігу; вести первинні документи та звітність за допомогою Excel
Модуль – АДМ – 2 Організація документального забезпечення управління на підприємстві, в установі, організації		
АДМ -2.1	Складання та оформлення кадрової документації	Знати: правила складання та оформлення кадрової документації; правила редагування службових документів, вимоги до оформлення. Уміти: складати та оформляти кадрову документацію; вести документацію при прийомі на роботу, облікову документацію, книги, журнали обліку; оформляти документи на призначення матеріальної допомоги, премій; стилістично оформлювати та редагувати службові документи.
АДМ -2.2	Складання та оформлення довідково-інформаційної документації	Знати: правила складання та оформлення довідково-інформаційної документації; етикет ділового листування; іноземну мову в межах розмовного та професійного мінімуму. Уміти: складати та оформляти документацію довідково-інформаційного характеру з дотриманням стилістичних та синтаксичних особливостей оформлення ділових паперів: довідки,

		доповідні та пояснювальні записки, службові листи, протоколи, акти, телеграми, телефонограми, факси, відгуки, плани роботи, звіти, доповіді, застосовувати писемні навички та вміння для оформлення ділової документації іноземною мовою
АДМ -2.3	Складання та оформлення організаційно-розпорядчої документації	Знати: правила складання та оформлення організаційно-розпорядчої документації. Уміти: скласти та оформити організаційно-розпорядчу документацію з дотриманням стилістичних та синтаксичних особливостей оформлення ділових паперів: положення, статуту, правила, інструкції, розпорядження, вказівки
Модуль – АДМ -3 Планування та організація роботи з персоналом		
АДМ -3.1	Кадрова політика підприємства, установи, організації	Знати: єдину державну кадрову політику, правила роботи з кадрами; основи підбору та використання кадрів. Уміти: підбирати кадри на вакантні місця, формувати резерв працівників; готувати накази з питань заохочення та дисциплінарного стягнення; вести облік персоналу
АДМ -3.2	Управління персоналом на підприємстві, в установі, організації	Знати: основи управління людськими ресурсами і персоналом. Уміти: приймати управлінські рішення та критично аналізувати їх; скласти довгострокові, перспективні і поточні плани роботи з персоналом; аналізувати плинність кадрів; діагностувати емоційні стани в умовах трудової діяльності; досліджувати задоволення роботою в трудових колективах та їх значення для формування оптимального психологічного рівня; обліковувати виконання робіт та надання послуг; розподіляти робочий час (тайм-менеджмент)
Модуль – АДМ – 4 Маркетингова діяльність підприємства, установи, організації		
АДМ -4.1	Застосування основ маркетингу на підприємстві, в установі, організації	Знати: основні поняття та процес управління маркетингом; маркетингові стратегії, стадії життєвого циклу товарів та послуг, цінові стратегії збуту. Уміти: здійснювати збір та систематизацію первинної та вторинної маркетингової інформації; надавати консультації з питань наявних послуг та асортименту; розробляти нові пропозиції для покращення продажів; здійснювати контроль за виконанням працівниками вказівок керівництва підприємства, трудової та виробничої дисципліни, правил та норм охорони праці, пожежної безпеки, вимог виробничої санітарії та гігієни праці; контролювати своєчасне виконання договірних зобов'язань; вести оперативну звітність щодо роботи
АДМ -4.2	Організація маркетингової компанії	Знати: правила виготовлення реклами із застосуванням фірмового стилю та його складових, види реклами; аналізувати мову і стиль реклами, ергономіку робочого місця. Уміти: виготовляти комп'ютерну, сувенірну та інші види рекламної продукції за допомогою текстових редакторів, CorelDraw, Publisher, Power Point; виготовляти друковану рекламу: буклети, календарі, проспекти, макети банерів, планувати та оформляти службові приміщення, вітрини, зони обслуговування відвідувачів

5. Перелік основних засобів навчання
Професійна кваліфікація: адміністратор

№ з/п	Найменування	Кількість на 15 осіб		Прим
		для інд. корист.	для групи	
Обладнання				
1.	Відеокамера		1	
2.	Калькулятори	1	15	
3.	Комп'ютери	1	15	
4.	Мультимедійний проектор		1	
5.	Сканер		1	
6.	Телефон		1	
7.	Веб-камера		1	
8.	Факсимільний апарат		1	
9.	Принтер		4	
10.	Копіювальний апарат		1	
11.	Знищувач документів		1	
12.	Модем		1	

Старший адміністратор: неповна вища освіта (молодший спеціаліст) і стаж роботи за професією адміністратора не менше 1 року або повна загальна середня освіта та професійно-технічна освіта і стаж роботи за професією адміністратора - не менше 2 років.

Зауваження та пропозиції щодо змісту стандарту професійної (професійно-технічної) освіти з професії Адміністратор 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.