

ПОГОДЖЕНО

РОП Онуфрійчук С.М.
туристичне агентство "Журвіда"
назва підприємства

Сергій Онуфрійчук
підпис керівника, ПІБ

« 30 » 08 2023 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор ДПТНЗ

«Вінницьке вище професійне
училище сфери послуг»

Валентина БАЛИЦЬКА

« 30 » 08 2023 р.

Освітня програма

з підготовки кваліфікованих робітників

Професія: 4222 «Адміністратор»

Кваліфікація: Адміністратор

РОЗГЛЯНУТО

на засіданні методичної комісії
суспільних дисциплін, фізичної культури
та захисту України

Протокол № 1 від 30.08 2023 р.

Голова методичної комісії Тетяна ПІКОВСЬКА

Вінниця-2023

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Робоча освітня програма складена на основі стандарту професійної (професійно-технічної) освіти з професії «Адміністратор», код СП(ПТ)О 4222.N.82.11-2019 затвердженого наказом Міністерства освіти і науки України від «11» травня 2019р. № 648.

Дана програма розроблена з метою дотримання єдиних вимог при плануванні освітньої діяльності з урахуванням вимог стандартів професійної (професійно-технічної) на основі компетентнісного підходу. Цілі і завдання робочої освітньої програми – розвиток в учнів особистісних якостей, а також формування загальних і професійних компетентностей у відповідності з вимогами Міністерства освіти і науки України з даної професії.

Робоча освітня програма з підготовки кваліфікованих робітників визначає перелік навчальних модулів, перелік та зміст професійних компетентностей.

Програма з підготовки кваліфікованих робітників включає розподіл навчального навантаження між загальнопрофесійною, професійно-теоретичною та професійно-практичною підготовкою, консультації, кваліфікаційну атестацію. Робочий навчальний план визначає загальну кількість годин для оволодіння професійною кваліфікацією та розподіл годин між навчальними модулями.

Робочий навчальний планта освітня програма для підготовки кваліфікованих робітників розробляються закладами професійної (професійно-технічної) освіти за погодженням з роботодавцями та органами управління освітою на основі типових навчальних планів та типових навчальних програм.

Робочий навчальний планпідготовки кваліфікованих робітників визначають графік навчального процесу, перелік навчальних предметів, їх погодинний розподіл та співвідношення між загальнопрофесійною, професійно-теоретичною та професійно-практичною підготовкою.

Робочі навчальні програмидля підготовки кваліфікованих робітників визначають зміст навчальних предметів відповідно до компетентностей та тематичний погодинний розподіл відповідно до робочого навчального плану.

Перелік основних засобів навчання розроблено відповідно до потреб роботодавців, сучасних технологій та матеріалів.

За результатами здобуття професійної кваліфікації проводиться державна кваліфікаційна атестація, що передбачає оцінювання набутих компетентностей й 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 організовують 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) та безпосередньо приймають участь у кваліфікаційній атестації.

Після завершення навчання кожен учень (слухач) повинен уміти самостійно виконувати всі роботи, передбачені кваліфікаційною характеристикою, технологічними умовами і нормами, встановленими у галузі.

**Зведений робочий навчальний план підготовки кваліфікованих робітників
за професією: 4222 «Адміністратор».
Кваліфікація: адміністратор.**

№ з/п	Навчальні предмети	Адміністратор	Курс
1	Загальнопрофесійна підготовка		
1.1	Основи інформаційних технологій в професійній діяльності	11	1
1.2	Основи галузевої економіки і підприємництва	10	1
1.3	Основи ділової іноземної мови професійного спрямування	24	1
1.4	Фахова термінологія	25	1
1.5	Основи трудового законодавства	17	1
1.6	Основи використання організаційної техніки	8	1
2	Професійно-теоретична підготовка		
2.1	Охорона праці	10	1
2.2	Обслуговування відвідувачів на підприємстві	64	1
2.3	Організація документального забезпечення управління на підприємстві, в установі, організації	51	1,2
2.4	Планування та організація роботи з персоналом	28	2
2.5	Маркетингова діяльність підприємства, установи організації	42	2
3	Додаткові компетентності		
3.1	Виробничо – технологічна діяльність готелів	21	1
3.2	Організація виробничої діяльності ресторанів	19	1,2
4	Професійно-практична підготовка		
4.1	Виробниче навчання	300	1,2
4.2	Виробнича практика	322	1,2

Професія : 4222 «Адміністратор»
Кваліфікація: адміністратор
Загальнопрофесійна підготовка

Освітня програма
з предмету «Основи інформаційних технологій в професійній діяльності» (11 год.)

№ з/п	Тема	Кількість годин	
		Всього	Лабораторно-практичні роботи
1.	Інформаційні технології на базі MICROSOFT OFFICE.	2	
2.	Мережні сервіси.	9	5
Всього годин:		11	5

Тема 2. Інформаційні технології на базі MICROSOFT OFFICE.

Мультимедійні технології. Загальні відомості про засоби створення презентацій.

Тема 3. Мережні системи та сервіси.

Основи мережних систем. Загальні відомості про основні мережні сервіси.

Лабораторно-практичні роботи:

1. Створення презентацій за допомогою Canva
2. Створення та ведення власного блогу за допомогою Blogger
3. Створення та ведення власного сайту за допомогою Google Sites
4. Створення опитування за допомогою Google Forms
5. Бронювання та резервування готельних послуг.

Освітня програма
з предмету «Основи галузевої економіки і підприємництва» (10 год.)

№ з/п	Тема	Кількість годин	
		Всього	Лабораторно-практичні роботи
1.	Підприємство як суб'єкт господарювання.	7	
2.	Кадри підприємства .	3	
Всього годин:		10	

Тема 1. Підприємство як суб'єкт господарювання.

Закон України «Про підприємства». Загальна характеристика підприємств, форми власності. Розвиток і види підприємств. Функції підприємств. Організаційно-правові форми підприємств.

Тема 2. Кадри підприємства.

Кадри підприємства, їх склад і структура. Класифікація персоналу підприємства. Підготовка кадрів в Україні та фактори, що впливають на зміну професійно-кваліфікаційного складу кадрів підприємства.

Поняття продуктивності праці. Показники продуктивності праці та методи її обчислення. Організація трудової діяльності. Заробітна плата, її економічний зміст, форми і системи. Тарифна система оплати праці, преміювання. Класифікаційні розряди (класи), порядок їх присвоєння.

**Освітня програма
з предмету «Основи ділової іноземної мови професійного спрямування» (24 год.)**

№ з/п	Тема	Кількість годин	
		Всього	лабораторно-практичні роботи
1.	Туристична індустрія, учасники туристичного процесу, прийом та розміщення гостей.	12	
2.	Ділове спілкування.	12	
	Всього годин:	24	

Тема 1. Форми звертання.

Лексичний матеріал: основні поняття в туризмі. Вибір професії в туризмі. Туристичний оператор та туристичний агент. Індустрія розміщення. Готелі, їх типи та види. Структура готелю. Персонал. Зустріч гостей. Харчування гостей. Кейтеринг.

Граматичний матеріал: часи групи Indefinite; часи групи Continuous.

Тема 2. Ділове спілкування.

Лексичний матеріал: діловий етикет. Основи ділового листування. Види ділових листів. Лист-запрошення. Лист-запит. Лист-пропозиція. Електронне листування. Життєпис. Складання резюме. Ведення телефонної розмови. Призначення зустрічі, замовлення, привітання.

Граматичний матеріал: будова розповідного речення; часові форми дієслова; питальні та заперечні речення.

**Освітня програма
з предмету «Фахова термінологія» (25 год.)**

№ з/п	Тема	Кількість годин	
		Всього	З них на лабораторно-практичні роботи
1.	Ділове спілкування як інструмент професійної діяльності.	16	4
2.	Ділові паперияк засіб писемної професійної комунікації.	9	1
	Всього годин:	25	5

Тема 1. Ділове спілкування як інструмент професійної діяльності.

Державна мова – мова професійного спілкування. Професійна термінологія у фаховій діяльності. Способи творення термінів певного фаху. Стилiстичний, орфоепiчний, словотвiрний, лексичний практикум. Основи культури української мови. Види усного професійного спілкування. Стилi сучасної української лiтературної мови у професійному спілкуванні. Спілкування Риторика і мистецтво презентації. Культура усного фахового спілкування. Співбесіда з роботодавцем. Етикет телефонної розмови. Нарада. Види нарад.

Тема 2. Ділові паперияк засіб писемної професійної комунікації.

Ділові документи Пунктуаційний практикум. Організаційно-розпорядча документація. Довідково-інформаційні документи. Документація з кадрових питань (документи по особовому складу). Особисті офіційні документи (особові офіційні). Етикет службового листування. Типи листів.

**Освітня програма
з предмету «Основи трудового законодавства» (17 год.)**

№ з/п	Тема	Кількість годин	
		Всього	З них на лабораторно-практичні роботи
1.	Законодавство України про працю та його складові частини.	1	
2.	Трудовий та колективний договір.	1	1
3.	Правове регулювання робочого часу та часу відпочинку.	3	1
4.	Нормування праці та заробітна плата.	1	
5.	Трудова дисципліна. Матеріальна відповідальність. Трудові спори.	4	
6.	Законодавство України про забезпечення безпечних умов праці.	2	
7.	Соціальні гарантії та соціальний захист працівників.	3	
Всього годин:		15	2

Тема 1. Законодавство України про працю та його складові частини.

Поняття праці та права на працю. Конституційні засади права на працю. Заборона примусової праці. Рівність у праці, заборона дискримінації. Роль і функції трудового права. Основні тенденції розвитку трудового права у сучасній Україні. Джерела трудового права: Конституція України та Кодекс законів про працю України.

Тема 2. Трудовий та колективний договори.

Поняття і сторони колективного договору, угоди. Порядок укладання колективного договору. Зміст колективного договору. Трудовий договір – як основний регулятор трудових взаємовідносин між працівниками та роботодавцями. Загальна характеристика трудового договору.

Практичне заняття: Відпрацювання навичок укладання трудового договору.

Тема 3. Правове регулювання робочого часу та часу відпочинку.

Поняття робочого часу і значення його правового регулювання. Гарантії щодо робочого часу. Поняття і види робочого тижня, робочого дня, зміни. Види робочого часу. Нормальна тривалість робочого часу. Скорочена тривалість робочого часу. Неповний робочий час. Правове регулювання праці неповнолітніх. Норми робочого часу для неповнолітніх.

Поняття і види часу відпочинку. Перерви упродовж робочого дня (зміни) для відпочинку та харчування. Додаткові перерви для годування дитини. Щоденні перерви в роботі (міжзмінні перерви). Щотижневий безперервний відпочинок (вихідні дні). Святкові і неробочі дні. Поняття і види відпусток. Державні гарантії права на відпустку.

Практичне заняття: Відпрацювання навичок щодо обліку робочого часу та стажу роботи.

Тема 4. Нормування праці та заробітна плата.

Нормування праці. Норми праці. Норми виробітку. Норми часу. Норми обслуговування. Норми чисельності. Нормоване завдання.

Поняття заробітної плати. Структура заробітної плати: основна заробітна плата, додаткова заробітна плата, інші заохочувальні і компенсаційні виплати. Форми матеріального стимулювання праці: премії та винагорода за підсумками роботи за рік. Надбавки і доплати до заробітної плати за високу кваліфікацію та майстерність.

Тема 5. Трудова дисципліна. Матеріальна відповідальність. Трудові спори.

Правове регулювання внутрішнього трудового розпорядку. Поняття внутрішнього трудового розпорядку. Основні трудові обов'язки сторін трудового договору. Основні трудові обов'язки працівників. Основні обов'язки власника або уповноваженого ним органу або фізичної особи. Поняття та види дисциплінарної відповідальності працівників.

Поняття матеріальної відповідальності сторін трудового договору. Поняття та особливості матеріальної відповідальності працівників за шкоду, заподіяну роботодавцю. Види матеріальної відповідальності.

Загальна характеристика трудових спорів. Поняття і види трудових спорів. Класифікація трудових спорів. Причини виникнення трудових спорів. Органи, що розглядають трудові спори. Порядок розгляду трудових спорів.

Тема 6. Законодавство України про забезпечення безпечних умов праці.

Поняття охорони праці та її значення. Законодавство про охорону праці. Право працівника на охорону праці. Гарантії прав на охорону праці при укладанні трудового договору та під час роботи. Відшкодування збитків працівникам при ушкодженні їх здоров'я на виробництві.

Тема 7. Соціальні гарантії та соціальний захист працівників.

Порядок вивільнення працівників. Компенсації при втраті роботи. Поняття пенсії та підстави її отримання. допомога по безробіттю. Відшкодування витрат, пов'язаних із професійною підготовкою або перепідготовкою та профорієнтацією.

**Освітня програма
з предмету «Основи використання організаційної техніки» (8 год.)**

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Основи використання організаційної техніки.	8
	Всього годин:	8

Тема 1. Основи використання організаційної техніки.

Типи та види організаційної техніки. Характеристика різних поколінь та перспективи розвитку комп'ютерної техніки. Класифікація комп'ютерів. Основні пристрої апаратної складової комп'ютера, їх функції та взаємодія. Принципи роботи комп'ютера: принцип програмного управління, принцип адресності. Мультимедійні засоби. Засоби і методи копіювання документів, оперативна поліграфія. Ксерокси, їх види та призначення. Будова копіювального апарату. Основні етапи роботи копіювального апарату. Друкарські машинки, їх види. Типи друкарських машин. їх класифікація та характеристика. Будова і призначення основних деталей і механізмів друкарської машинки. Правила користування друкарською машинкою. Засоби опрацювання, зберігання, пошуку і транспортування документів. Автоматизоване робоче місце.

Професійно – теоретична підготовка

**Освітня програма
з предмету «Охорона праці» (10 год.)**

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Надання першої допомоги потерпілим при нещасних випадках.	10
	Всього годин:	10

Тема 1. 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.

Освітня програма
з предмету «Обслуговування відвідувачів на підприємстві»(64 год.)

№ з/п	Тема	Кількість годин	
		Всього	З них на практич ні роботи
1.	Завдання організації обслуговування відвідувачів.	5	
2.	Обслуговування відвідувачів на підприємстві, в установі, організації.	14	4
3.	Вирішення виробничих проблем в процесі роботи підприємства, установи, установи.	24	5
4.	Інформаційно-комп'ютерне забезпечення обслуговування.	9	3
	Всього годин:	52	12

Тема 1.Завдання організації обслуговування відвідувачів.

Зміст і завдання предмета. Обслуговування відвідувачів: роль і функції. Види обслуговування. Сфери діяльності адміністратора. Значення обслуговування відвідувачів для підприємства.

Тема 2.Обслуговування відвідувачів на підприємстві, в установі, організації.

Правила організації процесу обслуговування відвідувачів. Методи організації процесу обслуговування відвідувачів. Організація робочого місця адміністратора. Організація і обладнання зони обслуговування відвідувачів.

Лабораторно – практична робота №1.

Лабораторно – практична робота №2.

Правила обслуговування відвідувачів у різних галузях.Якість і культура обслуговування відвідувачів.Поведінка адміністратора під час зустрічі клієнта.Форми вітання. Культура ділового мовлення.

Лабораторно – практична робота №3.

Лабораторно – практична робота №4.

Особливості офіційно-ділового стилю. Діловий етикет та культуру спілкування. Формули мовленнєвого етикету. Головні аспекти спілкування. Естетика вербального спілкування та техніки мовлення.

Тема 3. Вирішення виробничих проблем в процесі роботи підприємства, установи, установи.

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. Засоби впливу адміністратора на відвідувача. Манера спілкування адміністратора з відвідувачами. Поведінка адміністратора при обслуговуванні. Толерантність адміністратора під час спілкування. Взаємовідносини адміністратора з відвідувачами. Ввічливість і взаємоповага, емоційна врівноваженість. Засоби комунікації. Особливості культури іноземних партнерів. Техніка спілкування з представниками інших культур.

Лабораторно – практична робота №5.

Лабораторно – практична робота №6.

Встановлення ділових контактів. Організація ділової зустрічі. Прийоми громадян керівником. Діловий прийом. Ділові переговори, збори. Проведення нарад.

Лабораторно – практична робота №7.

Колективні переговори. Управління емоціями під час ділових контактів. Установка поведінки при обслуговуванні. Уміння розглянути претензії, пов'язані з незадовільним обслуговуванням відвідувачів. Конфліктні ситуації і вихід з них.

Лабораторно – практична робота №8.

Пропозиції, заяви та скарги громадян.

Лабораторно – практична робота №9.

Тема 4.Інформаційно-комп'ютерне забезпечення обслуговування.

Правила прийому, передачі і обробки інформації для відвідувачів. Довідково – інформаційна документація у процесі обслуговування. Правила складання довідково-інформаційної документації

у процесі обслуговування. Правила оформлення довідково-інформаційної документації у процесі обслуговування. Мультимедійні технології у роботі адміністратора.

Лабораторно – практична робота №10.

Електронні каталоги в роботі адміністратора. Виготовлення ксерокопій, довідок.

Лабораторно – практична робота №11.

Виготовлення угод, анкет, форм тощо.

Лабораторно – практична робота №12.

Освітня програма
з предмету «Організація документального забезпечення управління на підприємстві, в установі, організації» І курс (20 год.)

№ з/п	Теми	Кількість годин	
		всього	Лабораторно - практичні роботи
1.	Основні відомості про документи. Особливості оформлення реквізитів документа. Види документації.	4	1
2.	Складання та оформлення кадрової документації.	9	6
Всього годин:		13	7

Тема 1. Основні відомості про документи. Особливості оформлення реквізитів документа. Види документації.

Роль та місце документів в управлінні. Уніфікація документів. Основні правила складання документа. Види документації.

Лабораторно-практична робота №1. «Складання бланку документа ».
Особливості оформлення реквізитів документа.

Тема 2. Складання та оформлення кадрової документації.

Оформлення різновидностей трудового договору. Підготовка та оформлення наказу по особовому складу.

Лабораторно-практична робота №2. «Створення наказу».

Складання документації по прийому на роботу.

Лабораторно-практична робота №3. «Заповнення особового листка обліку кадрів».

Характеристика. Автобіографія.

Лабораторно-практична робота №3. « Складання автобіографії. Складання характеристики».

Ведення книг та журналів обліку.

Лабораторно-практична робота №4. « Ведення книги обліку руху трудових книжок ».

Оформлення відпусток та ведення журналу їх обліку.

Лабораторно-практична робота №5 «Табель обліку робочого часу».

Документи на призначення матеріальної допомоги.

Лабораторно-практична робота №6. «Складання довідок про трудовий стаж».

Освітня програма
з предмету «Організація документального забезпечення управління на підприємстві, в установі, організації» II курс (31 год.)

№ з/п	Теми	Кількість годин	
		всього	з них лабораторно - практичних робіт
1.	Складання та оформлення довідково-інформаційної документації.	11	6
2.	Складання та оформлення організаційно-розпорядчої документації.	9	5
Всього годин:		20	11

Тема 1. Складання та оформлення довідково-інформаційної документації.

Правила складання та оформлення довідково-інформаційної документації. Етикет ділового листування. Іноземна мова в межах розмовного та професійного мінімуму. Писемні навички та вміння для оформлення ділової документації іноземною мовою. Довідки.

Лабораторно-практична робота №1. «Розробка довідок».

Доповідні та пояснювальні записки.

Лабораторно-практична робота №2. «Написання доповідних записок».

Лабораторно-практична робота №3. «Написання пояснювальних записок».

Службові листи.

Лабораторно-практична робота №4. «Написання службових листів».

Протоколи. Акти.

Лабораторно-практична робота №5. «Створення протоколів, актів».

Телеграми, телефонограми, факси. Відгуки. Плани роботи, звіти.

Лабораторно-практична робота №6. «Створення планів, звітів, відгуків».

Доповіді.

Тема 2. Складання та оформлення організаційно-розпорядчої документації.

Правила складання та оформлення організаційно-розпорядчої документації. Оформлення організаційно-розпорядчої документації з дотриманням стилістичних та синтаксичних особливостей. Оформлення ділових паперів: положення.

Лабораторно-практична робота №1. «Створення положення ».

Оформлення ділових паперів: статuti.

Лабораторно-практична робота №2. «Створення статуту».

Оформлення ділових паперів: правила.

Лабораторно-практична робота №3. «Створення правил».

Оформлення ділових паперів: інструкції.

Лабораторно-практична робота №4. «Створення інструкцій».

Оформлення ділових паперів: розпорядження.

Лабораторно-практична робота №5. «Створення розпорядження, вказівки».

Оформлення ділових паперів: вказівки.

**Освітня програма
з предмету «Планування та організація роботи з персоналом» (28 год.)**

№ з/п	Тема	Кількість годин	
		Всього	Лабораторно -практичні роботи
1.	Управління персоналом підприємства, установи, організації.	7	
2.	Формування колективу і його соціальний розвиток.	7	
3.	Кадрова політика підприємства, установи, організації.	8	
4.	Планування і прогнозування роботи з персоналом.	6	
	Всього годин:	28	

Тема 1. Управління персоналом підприємства, установи, організації.

Управління персоналом як соціальна система. Організація процесу управління. Управління людськими ресурсами та персоналом. Персонал як суб'єкт і об'єкт управління. Компетентність персоналу. Система роботи з персоналом, її складові. Основні вимоги до адміністратора – менеджера.

Тема 2. Формування колективу і його соціальний розвиток.

Трудовий колектив і соціальна відповідальність. Формальні і неформальні групи. Суть і стадії згуртованості колективу. Корпоративна культура. Психологічна сумісність працівників організації. Конфліктні ситуації у колективі. Причини виникнення конфліктів. Методи розв'язання та усунення конфліктів.

Тема 3. Кадрова політика підприємства, установи, організації.

Поняття і типи кадрової політики. Роль кадрових служб в сучасних економічних умовах. Стратегії управління персоналом. Основні функціональні обов'язки менеджера персоналу. Служби персоналу: роль і функції. Організація набору і відбору кадрів. Формування резерву персоналу і керівників кадрових служб.

Тема 4. Планування і прогнозування роботи з персоналом.

Суть планування, його теоретичні і практичні основи. Довгострокове, перспективне, поточне планування роботи з персоналом. Основні принципи розробки планів кадрової політики.

Управління кадрами, його завдання і методи. Місце адміністратора в системі управління. Аналіз плинності кадрів. Оволодіння методами розподілу часу. Тайм - менеджмент. Інноваційні методи управління.

Освітня програма
з предмету «Маркетингова діяльність підприємства, установи, організації» (42 год.)

№ з/п	Тема	Кількість годин	
		Всього	З них на лабораторно-практичні роботи
1.	Сутність та основи маркетингу.	7	1
2.	Маркетингові дослідження.	9	1
3.	Маркетингова політика підприємства, установи та організації. Ціноутворення.	8	
4.	Товарна політика та її сутність.	6	2
5.	Реклама в системі маркетингу.	6	1
6.	Організація та контроль маркетингової діяльності.	6	1
	Всього годин:	42	

Тема 1. Сутність та основи маркетингу.

Походження та сутність маркетингу. Принципи, завдання та функції маркетингу. Види маркетингу та їх характеристика. Основні концепції маркетингу. Особливості маркетингу послуг. Нові види маркетингу.

Тема 2. Маркетингові дослідження.

Маркетингові дослідження як об'єкт управління. Стратегічне управління маркетинговими дослідженнями підприємства. Визначення ефективності проведення маркетингологічних досліджень. Система маркетингових досліджень. Основні цілі, напрямки та етапи маркетингових досліджень. Маркетингова товарна політика. Дослідження споживачів.

Практичний практикум.

Стратегія просування нового товару (послуги) на ринку.

Тема 3. Маркетингова політика підприємства, установи та організації.

Ціноутворення.

Маркетингова політика. Формування маркетингової політики підприємства сфери послуг. Принципи методи та критерії сегментування ринку. Позиціонування товару. Стратегічне маркетингове планування. Суть ціноутворення. Методика розрахунку цін. Метод «Зняття вершків».

Тема 4. Товарна політика та її сутність.

Сутність товарної політики маркетингу. Життєвий цикл товару (послуги). Розробка нових товарів (послуг). Оцінка якості та конкурентоспроможності. Товарна марка. Упаковка. Сервіс. Товарні знаки та марки, їх юридична захищеність.

Практичний практикум.

Розробка товарного знаку фірми.

Тема 5. Реклама в системі маркетингу.

Місце реклами в системі маркетингу. Виробництво рекламно-інформаційних продуктів. Друкована реклама. Виробництво відео та радіо реклами. Мультимедійні технології в рекламі.

Тема 6. Організація та контроль маркетингової діяльності.

Організація маркетингу на підприємстві. Контроль, та аналіз маркетингової діяльності. Ефективність маркетингової діяльності.

**Освітня програма
з предмету «Виробничо – технологічна діяльність готелів» (21 год.)**

№ з/п	Тема	Кількість годин	
		Всього	Лабораторно -практичні роботи
1.	Філософія індустрії гостинності.	3	3
2.	Структура та суб'єкти процесу обслуговування в готелі.	4	4
3.	Сутність та складові готельного сервісу.	6	1
Всього годин:		13	8

Тема 1. Філософія індустрії гостинності.

Поняття «готель» та «гість». Поняття «послуга» і основна її специфічна риса. Готельні міжнародні стандарти. Правила надання готельних послуг в Україні.

Лабораторно – практична робота №1. «Готельні міжнародні стандарти. Правила надання готельних послуг в Україні».

Типи готелів. Політика готельного комплексу.

Лабораторно – практична робота №2. «Сучасні системи класифікації готелів».

Сучасні системи класифікації готелів. Види розміщення. Специфічні скорочення: вид з номера, типи харчування, різновиди ліжок і т.д.

Лабораторно – практична робота №3. «Мережі готелів. Готельні ланцюги»

Мережі готелів. Готельні ланцюги

Тема 2. Структура та суб'єкти процесу обслуговування в готелі.

Класифікація служб готельного підприємства. Організація роботи служби прийому та розміщення. Стандарти роботи служби СПР. Особливості функціонування служби прийому і розміщення

Лабораторно – практична робота №5. «Адміністратор готелю. Автоматизація роботи. Онлайн сервіси»

Лабораторно – практична робота №6. «Бронювання місць, номерів в готелі. Реєстрація гостя. Технологія виписки гостя».

Потреби гостей та їх задоволення. Телефонний етикет. Активні продажі у роботі служби. Адміністратор готелю. Стресові ситуації в роботі служби. Штатні та нештатні ситуації: алгоритм дії адміністратора готелю. Бронювання місць, номерів в готелі. Реєстрація гостя. Технологія виписки гостя. Організація роботи Хаускіпінг. Специфіка роботи служби прибирання в готелі. Стандарти роботи служби. Бюджет служби. Таймінг роботи покоївок. Контроль роботи служби покоївок. Чек-листи прибирання.

Лабораторно – практична робота №7. «Типи прибирання готельних приміщень. Види прибирання готельних номерів».

Типи прибирання готельних приміщень. Види прибирання готельних номерів. Ресторан в готелі. Організація ресторану в готелі. Конфлікти ресторан-готель. Стандарти обслуговування в готельному ресторані. Навчання офіціантів

Лабораторно – практична робота №9. «Стандарти обслуговування в готельному ресторані. Навчання офіціантів»

Тема 3. Сутність та складові готельного сервісу.

Матеріально-технічна складова готелю. Дизайн готелю. Ремонт та планування приміщення. Організація додаткових послуг в готелі. Управління персоналом в готелі. Продажі та маркетинг. Корпоративна культура готелю. Сервіс люкс класу. Робота зі скаргами і складними гостями.

Лабораторно – практична робота №10. «Робота зі скаргами і складними гостями».

**Освітня програма
з предмету «Організація виробничої діяльності ресторанів» (19 год.)**

№ з/п	Тема	Кількість годин	
		Всього	З них на лабораторно – практичні роботи
1.	Філософія ресторанної діяльності.	8	
2.	Структура та суб'єкти процесу обслуговування в ресторанній сфері.	6	
3.	Організаційна структура в закладі ресторанної сфери.	5	
	Всього годин:	19	

Тема 1. Філософія ресторанної діяльності.

Індустрія харчування. Класифікація та типологія підприємств харчування. Тенденції розвитку ресторанного бізнесу в Україні. Формування оптимальної концепції ресторанного закладу. Види сервісу, що використовуються для обслуговування гостей. Види банкетів та особливості обслуговування. Кейтеринг – одна з прогресивних форм обслуговування в ресторанній галузі. Меню – потужний маркетинговий інструмент ресторанних закладів

Тема 2. Структура та суб'єкти процесу обслуговування в ресторанній сфері.

Характеристики приміщень для обслуговування відвідувачів. Столові прилади, білизна та правила сервірування в ресторанних закладах. Сервіровка столів. Типи сервіровки. Підготовка залу. Санітарні норми. Зовнішній вигляд персоналу. Зустріч гостей і меню. Коригування сервірування столу. Техніка подачі. Підготовка і пред'явлення рахунку.

Тема 3. Організаційна структура в закладі ресторанної сфери.

Організація роботи кухні ресторану. Організація роботи бару. Організація роботи каси (r-kuper). Організація постачання закладів ресторанного господарства. Правила роботи з документацією, звіти, інвентаризація. Безпека в ресторані.

**Освітня програма
з предмету «Виробниче навчання»(300 год.)**

№ з/п	Тема	Кількість годин
1	АДМ - 1. Обслуговування відвідувачів.	90
2	АДМ – 1.1. Обслуговування відвідувачів на підприємстві, в установі, організації.	30
3	АДМ – 1.2. Вирішення виробничих проблем в процесі роботи підприємства, установи організації.	30
4	АДМ – 1.3. Інформаційно – комп’ютерне забезпечення обслуговування.	30
5	АДМ-2. Організація документального забезпечення управління на підприємстві, в установі, організації.	90
6	АДМ – 2.1. Складання та оформлення кадрової документації.	30
7	АДМ – 2.2. Складання та оформлення довідково – інформаційної документації.	18
8	АДМ- 2.3. Складання та оформлення організаційно-розпорядчої документації.	42
9	АДМ - 3. Планування та організація роботи з персоналом.	42
10	АДМ - 3.1. Кадрова політика підприємства, установи, організації.	24
11	АДМ - 3.2. Управління персоналом на підприємстві, в установі, організації.	18
12	АДМ - 4. Маркетингова діяльність підприємства, установи, організації.	78
13	АДМ - 4.1. Застосування основ маркетингу на підприємстві, в установі, організації.	42
14	АДМ - 4.2. Організація маркетингової компанії.	36

АДМ - 1. Обслуговування відвідувачів.

АДМ – 1.1. Обслуговування відвідувачів на підприємстві, в установі, організації.

Організація робочого місця адміністратора. Безпека праці під час виконання роботи адміністратора. Правила і методи організації процесу обслуговування відвідувачів. Якість і культура обслуговування. Особливості офіційно-ділового стилю. Естетика вербального спілкування та техніки мовлення.

АДМ – 1.2. Вирішення виробничих проблем в процесі роботи підприємства, установи організації.

Практика ділового спілкування та етика на робочому місці; основи гендерної рівності. Діловий прийом. Ділові зустрічі, переговори, збори. Проведення нарад. Колективні переговори. Пропозиції, заяви та скарги громадян.

АДМ – 1.3. Інформаційно – комп’ютерне забезпечення обслуговування.

Правила прийому, передачі і обробки інформації для відвідувачів. Складання та оформлення довідково-інформаційної документації у процесі обслуговування. Пошук інформації в різних пошукових системах в мережі Internet. Системи автоматизованого документообігу. Стандартні програми Windows: Word, Excel, Access в роботі адміністратора.

АДМ-2. Організація документального забезпечення управління на підприємстві, в установі, організації.

АДМ – 2.1. Складання та оформлення кадрової документації.

Правила складання та оформлення кадрової документації. Документація при прийомі на роботу. Робота з кадровими документами. Картки персонального обліку. Особові справи. Ведення бази даних про персонал у комп’ютер. Робота з кадровими документами. Графіки відпусток. Пояснювальні записки. Робота з кадровими документами. . Ведення книг та журналів обліку. Документи на призначення матеріальної допомоги, премій.

АДМ – 2.2. Складання та оформлення довідково – інформаційної документації.

Правила складання та оформлення довідково-інформаційної документації. Оформлення ділових паперів: довідки, доповідні та пояснювальні записки, службові листи. Оформлення ділових паперів: протоколи, акти, телеграми, телефонограми, факси, відгуки, плани роботи.

АДМ - 2.3. Складання та оформлення організаційно-розпорядчої документації.

Організаційно – розпорядча документація: види, призначення правила оформлення. Організаційно – розпорядча документація: положення. Організаційно – розпорядча документація: статuti. Організаційно – розпорядча документація: правила. Організаційно – розпорядча документація: інструкції. Організаційно – розпорядча документація: розпорядження. Організаційно – розпорядча документація: вказівки.

АДМ - 3. Планування та організація роботи з персоналом.

АДМ - 3.1. Кадрова політика підприємства, установи, організації.

Кадрова політика підприємства: підбір кадрів на вакантні місця, формування резерву працівників. Кадрова політика підприємства: методи оцінки персоналу. Кадрова політика підприємства: накази з питань заохочення та дисциплінарного стягнення. Кадрова політика підприємства: облік персоналу.

АДМ - 3.2. Управління персоналом на підприємстві, в установі, організації.

Управління персоналом на підприємстві. Управлінські рішення та плани роботи з персоналом. Плинність кадрів та емоційні стани в умовах трудової діяльності. Тайм – менеджмент та облік виконаних робіт.

АДМ - 4. Маркетингова діяльність підприємства, установи, організації.

АДМ - 4.1. Застосування основ маркетингу на підприємстві, в установі, організації.

Основні поняття та процес управління маркетингом. Маркетингові стратегії, стадії життєвого циклу, цінові стратегії збуту. Маркетингова інформація. Маркетингові дослідження. Дослідження поведінки споживачів. Надання консультацій з питань наявних послуг та асортименту. Розробка нових пропозицій для покращення продажів. Контроль за виконанням договірних зобов'язань. Ведення оперативної звітності.

АДМ - 4.2. Організація маркетингової компанії.

Організація маркетингової компанії. Правила виготовлення реклами. Виготовлення комп'ютерної та сувенірної рекламної продукції за допомогою текстових редакторів Corel Draw, Publisher, PowerPoint. Виготовлення аудіо та відео реклами. Виготовлення друкованої реклами: буклети, проспекти, макети банерів.

Виготовлення друкованої реклами: календарі, стенди, флаєри. Планування та оформлення службових приміщень, вітрин, зони обслуговування відвідувачів.

**Освітня програма
з предмету «Виробнича практика»(322 год.)**

№ з/п	Тема	Кількість годин
1	Ознайомлення з підприємством. Охорона праці та техніка безпеки на підприємстві.	7
2	Виконання робіт адміністратора.	308
3	Кваліфікаційна пробна робота.	7

Тема 1. Ознайомлення з підприємством. Охорона праці та техніка безпеки на підприємстві.

Ознайомлення з підприємством. Безпека праці, пожежна безпека на підприємстві.

Тема 2. Виконання робіт адміністратора.

Правила і методи організації процесу обслуговування відвідувачів. Якість і культура обслуговування. Особливості офіційно-ділового стилю. Естетика вербального спілкування та техніки мовлення. Практика ділового спілкування та етика на робочому місці; основи гендерної рівності. Діловий прийом. Ділові зустрічі, переговори, збори. Проведення нарад. Колективні переговори. Пропозиції, заяви та скарги громадян. Правила прийому, передачі і обробки інформації для відвідувачів. Складання та оформлення довідково-інформаційної документації у процесі обслуговування. Пошук інформації в різних пошукових системах в мережі Internet. Системи автоматизованого документообігу. Стандартні програми Windows: Word, Excel, Access в роботі адміністратора. Правила складання та оформлення кадрової документації. Документація при прийомі на роботу. Робота з кадровими документами. Картки персонального обліку. Особові справи. Робота з кадровими документами. Графіки відпусток. Пояснювальні записки. Робота з кадровими документами. Ведення книг та журналів обліку. Документи на призначення матеріальної допомоги та премій.

Правила складання та оформлення довідково-інформаційної документації. Оформлення довідок, доповідних та пояснювальних записок. Оформлення ділових паперів: протоколи, акти, телеграми, телефонограми, факси. Оформлення ділових паперів: відгуки, плани роботи, прес-реліз. Організаційно-розпорядча документація: види, призначення, правила оформлення. Організаційно-розпорядча документація: положення. Організаційно-розпорядча документація: статuti Організаційно-розпорядча документація: правила. Організаційно-розпорядча документація: інструкції. Організаційно-розпорядча документація: розпорядження. Організаційно-розпорядча документація: вказівки. Кадрова політика підприємства: підбір кадрів на вакантні місця, формування резерву працівників. Кадрова політика підприємства: методи оцінки персоналу. Кадрова політика підприємства: накази з питань заохочення та дисциплінарного стягнення. Кадрова політика підприємства: облік персоналу. Управління персоналом на підприємстві. Управлінські рішення та плани роботи з персоналом. Плинність кадрів та емоційні стани в умовах трудової діяльності. Тайм-менеджмент та облік виконаних робіт. Основні поняття та процес управління маркетингом. Маркетингові стратегії, стадії життєвого циклу. Маркетингова інформація. Маркетингові дослідження. Дослідження поведінки споживачі. Робота з CorelDraw, Publisher, PowerPoint. Дизайн буклетів, проспектів, макетів, банерів.

Кваліфікаційна пробна робота

Типова програма з підготовки за професією Адміністратор (І курс)
(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: організовувати 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 пошуки 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 документаційного 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

Типова програма з підготовки за професією Адміністратор (Ікурс)
(Зміст професійних компетентностей)

Позначення	Професійні компетентності	Зміст професійних компетентностей
Модуль – АДМ – 2 Організація документаційного забезпечення управління на підприємстві, в установі, організації		
АДМ -2.3	Складання та оформлення організаційно-розпорядчої документації	Знати: правила складання та оформлення організаційно-розпорядчої документації. Уміти: складати та оформляти організаційно-розпорядчу документацію з дотриманням стилістичних та синтаксичних особливостей оформлення ділових паперів: положення, статuti, 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; складати 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, Corel Draw, Publisher, Power Point; виготовляти друковану рекламу: буклети, календарі, проспекти, макети банерів, планувати та оформляти службові приміщення, вітрини, зони обслуговування відвідувачів

Кваліфікаційна характеристика

Адміністратор

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 дотримання 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.

Стежить за дотриманням нормативних документів, що стосуються адміністрування підприємства. Бере участь у формуванні управлінських рішень підприємства. Бере участь у здійсненні моніторингу ефективності стратегії підприємства. Подає пропозиції керівництву щодо покращення роботи підприємства. Робить замовлення необхідних для роботи ресурсів та контролює їх використання. Бере участь у налагодженні зв'язків з діловими партнерами. Контролює своєчасне виконання договірних зобов'язань. Бере участь в організації та проведенні презентацій та переговорів. Бере участь у ціноутворенні на товари/продукцію/послуги підприємства. Веде оперативну звітність щодо роботи довіреного підрозділу. Працює над попередженням виникнення конфліктних ситуацій в колективі.

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; основи професійних продажів; 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.

Основи документознавства і діловодства; основи страхування господарської діяльності підприємства; основи аналітики банківської надійності; правила техніки безпеки, виробничої санітарії і гігієни, протипожежної безпеки.

Кваліфікаційні вимоги

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.

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

Критерії оцінювання
Навчальних досягнень учнів з професії – 4222 «Адміністратор»

Бали	Знає	Уміє
1	Учень (слухач) має базові знання з окремих елементів навчального матеріалу, пов'язаного зі зберіганням документів	Учень (слухач) за допомогою майстра виробничого навчання виконує елементи навчання виробничих завдань з оформлення документів. З постійною допомогою майстра виробничого навчання виконує тільки елементи контрольного завдання. При виконанні роботи допускає суттєві помилки в організації робочого місця, оформленні робіт, документів, у роботі з оргтехнікою і персональним комп'ютером. Результат виконаної роботи цілком не відповідає діючим якісним і кількісним показникам. Систематично порушує правила безпеки праці. Навички навчання потребують структурованої підтримки без присвоєння кваліфікації.
2	Учень (слухач) безсистемно, неповно відтворює на рівні розпізнання окремі елементи навчального матеріалу: такі як, контролю і зберігання документів, оформлення текстового і табличного матеріалу	Учень (слухач) з допомогою майстра виробничого навчання виконує фрагменти навчально-виробничих завдань, деякі прості прийоми деякі прості прийоми і технологічні операції з оформлення документів. З постійною допомогою майстра виробничого навчання виконує фрагменти навчально-виробничого чи контрольного завдання. При виконанні роботи допускає значні помилки в організації робочого місця, оформленні документів, роботі з оргтехнікою і персональним комп'ютером. Виконана робота на низькому кваліфікаційному рівні, в основному не відповідає діючим якісним і кількісним показникам. Систематично порушує правила безпеки праці. Навички навчання потребують структурованої підтримки без присвоєння кваліфікації.
3	Учень (слухач) за допомогою викладача на рівні запам'ятовування без достатнього розуміння відтворює окремі елементи і фрагменти навчального матеріалу з оформлення документів, контролю і збереження документів. Недостатньо усвідомлено користується нормативними документами При відповіді допускає суттєві помилки, які самостійно виправити не може.	Учень (слухач) планує виробничі дії та виконує частину навчально-виробничого завдання. Володіє деякими простими прийомами і технологічними операціями з оформлення документів. За допомогою майстра виробничого навчання планує виробничі дії і виконує частину навчально-виробничого чи контрольного завдання. При виконанні роботи допускає значні відхилення в організації робочого місця, в оформленні документів, обслуговуванні

	Проявляє пасивно-спостережний інтерес до нових технологій, досвіду.	відвідувачів, роботі з оргтехнікою і персональним комп'ютером. Результат роботи не відповідає діючим якісним і кількісним показникам, мають низький кваліфікаційний рівень. Потребує допомоги і контролю в дотриманні правил безпеки праці.
4	Учень (слухач) має обмежений обсяг знань і ширші компетенції, які є в основному конкретними за характером. Учень (слухач) володіє матеріалом в неповному обсязі, значну частину матеріалу відтворює на репродуктивному рівні. Без розуміння відтворює навчальний матеріал з оформлення, виконання, контролю і зберігання документів. Виконує технології управління і обслуговування відвідувачів. Зіштовхується зі значними труднощами при аналізі документів. Недостатньо усвідомлено користується нормативними документами, не в змозі за призначенням використовувати необхідну оргтехніку. Знає елементи професійної етики адміністратора допускає значну кількість помилок, які самостійно виправити не може. Інтерес до новітніх технологій, виявляє рідко.	Учень (слухач) застосовує навички під керівництвом у контрольованому середовищі. Учень (слухач) володіє деякими прийомами і технологічними операціями, необхідними для виконання робіт з оформлення документів, роботи з оргтехнікою, обслуговуванням відвідувачів. При виконанні роботи допускає значну кількість помилок. Не може пояснити зміст виконаної роботи, прийомів самоконтролю і методів контролю якості. З частковою допомогою майстра виробничого навчання організовує робоче місце, планує виробничі дії і виконує навчально-виробничі чи контрольні завдання з управління персоналом, обслуговування відвідувачів, використанням довідкових посібників, нормативної документації, інструкції з роботи з оргтехнікою і персональним комп'ютером. Епізодичні порушення в організації робочого місця, дотриманні правил безпеки праці, які не впливають на безпеку життєдіяльності. Результат роботи відповідає мінімальним діючим кількісним і якісним показникам. Несе часткову відповідальність за своє навчання. Кваліфікація присвоюється, але потребує подальшого удосконалення через досвід роботи або навчання.
5	Учень (слухач) має обмежений обсяг знань, здатний дати визначення основних понять. Учень (слухач) на рівні запам'ятовування без достатнього розуміння відтворює основний навчальний матеріал з оформлення, підготувати виконання контролю і збереження документів. Недостатньо усвідомлено користується нормативними документами. Знає деякі естетичні і етичні вимоги до професії адміністратора та обслуговування відвідувачів. Може частково обґрунтувати і проаналізувати свою відповідь. Інтерес до нової техніки,	Учень (слухач) застосовує навички під керівництвом у контрольованому середовищі. Учень (слухач) задовільно виконує переважну кількість прийомів навчально-виробничого завдання і технологічних операцій, необхідних при виконанні роботи адміністратора, оформленні документів, роботі з оргтехнікою і персональним комп'ютером. З частковою допомогою майстра виробничого навчання організовує робоче місце, виконує виробничі чи контрольні завдання з використанням довідкових посібників, нормативної документації. Вміє систематизувати інструкції з відвідувачами.

	технології виявляє рідко.	При виконанні роботи допускає помилки, що самостійно виправити не може. В окремих випадках допускає порушення техніки безпеки, які не впливають на безпеку життєдіяльності. Несе часткову відповідальність за своє навчання. Кваліфікація присвоюється, але потребує подальшого удосконалення через досвід роботи або навчання.
6	Учень (слухач) має обмежений обсяг знань, відтворює основний навчальний матеріал. Учень (слухач) розуміє навчальний матеріал, повторює основні положення з оформлення, виконання, контролю і збереження документів з використанням оргтехніки, персонального комп'ютера. З окремими помилками дає визначення основних понять, може частково аналізувати навчальний матеріал, порівнювати і робити висновки. Користується нормативними документами, довідковою літературою. При відповіді і виконанні практичних завдань допускає значну кількість помилок, які може частково виправити.	Учень (слухач) застосовує навички під керівництвом у контрольованому середовищі, задовільно і самостійно виконує навчально-виробниче завдання. Учень (слухач) може самостійно виконати переважну більшість прийомів і технологічних операцій, необхідних для виконання робіт адміністратора, оформлення документів, у роботі з оргтехнікою і персональним комп'ютером. З консультативною допомогою майстра виробничого навчання організовує робоче місце, планує виробничі дії і виконує навчально-виробничі і контрольні завдання з використанням довідкових посібників, нормативної документації, інструкцій. При виконанні роботи допускає помилки, які частково може виправити за допомогою майстра виробничого навчання. В окремих випадках вимагає консультаційної допомоги в організації робочого місця та дотриманні правил безпеки праці. Кваліфікація присвоюється, але потребує подальшого удосконалення через досвід роботи, або навчання.
7	Учень (слухач) самостійно з розумінням відтворює суть правил оформлення, виконання, контролю та зберігання документів, застосовує персональний комп'ютер та іншу оргтехніку у роботі з забезпечення діяльності адміністратора керівника організації, підприємства, установи. Відтворює суть основних положень навчального матеріалу та застосовує його при виконанні практичних завдань у типових умовах. Дає визначення основних понять, аналізує, порівнює, робить висновки. Його відповідь у цілому правильна, але містить неточності і недостатньо обґрунтована.	Учень (слухач) має широкі конкретні практичні знання, визначається також здатність виконувати завдання. Учень (слухач) може з розумінням самостійно виконати переважну більшість завдань адміністратора, робіт з оформлення документів, роботи з оргтехнікою та персональним комп'ютером, правильно виконує основні прийоми і технологічні операції, деякі функції із забезпечення роботи адміністратора керівника організації, підприємства, установи. Володіє прийомами обслуговування відвідувачів. Організовує робоче місце, планує виробничі дії та виконує навчально-виробниче або контрольне завдання за типовим алгоритмом з незначним відхиленням від

	Користується довідковою інформацією, технічною і конструкторсько-технологічною документацією. Знає основні вимоги до роботи адміністратора. При відповіді та виконанні практичних завдань допускає несуттєві помилки, які може частково виправити.	установлених норм часу. Відповідає за своє власне навчання і має обмежений досвід практики у конкретному аспекті роботи чи навчання. Достатньо усвідомлено користується документацією інструкціями з роботи на оргтехніці та персональному комп'ютері. Застосовує основні прийоми самоконтролю виробничих дій та методи контролю за якістю роботи. Потребує консультації майстра виробничого навчання. При виконанні роботи допускає несуттєві помилки і неточності, які частково може виправити. Результат роботи в цілому відповідає якісним і кількісним показникам запланованого рівня кваліфікації. Дотримується правил безпеки праці.
8	Учень (слухач) має широкі, загальні та базові теоретичні знання, самостійно з розумінням відтворює суть основних положень навчального матеріалу. Для визначення основних понять, аналізує, порівнює інформацію, встановлює її зв'язок з професією адміністратора та робить висновки. Знання учня (слухача) є достатньо повними. Знає як підготувати документаційне забезпечення роботи адміністратора і застосовувати персональний комп'ютер та іншу оргтехніку при забезпеченні і обслуговуванні роботи керівника організації, підприємства, установи. Володіє знаннями обслуговування відвідувачів. Володіє знаннями про дизайн і рекламу, естетику і профетику адміністратора. Достатньо усвідомлено користується довідниками, посібниками, нормативною документацією інструкціями з роботи на оргтехніці та персональному комп'ютері. Відповідь у цілому правильна, логічна та достатньо обґрунтована. При відповіді допускає несуттєві помилки, які частково виправляє. Прагне епізодично виконувати більш складні завдання.	Учень (слухач) має широкі конкретні практичні знання. Під керівництвом правильно і добре виконує навчально-виробниче завдання з планування, організації і технології управління, обслуговування відвідувачів. Уміє відновлювати рекламу. Володіє навичками адміністратора-дизайнера. Учень (слухач) з розумінням самостійно виконує всі прийоми і технологічні операції, необхідні для роботи із забезпечення і роботи керівника організації, підприємства, установи. Самостійно організовує робоче місце, виконує навчально-виробниче, контрольне завдання за типовим алгоритмом у межах установлених норм часу. Достатньо усвідомлено користується документацією Застосовує основні прийоми самоконтролю виробничих дій та методи контролю за якістю роботи. Потребує консультації майстра виробничого навчання. При виконанні роботи допускає несуттєві помилки, які може виправити. Результат роботи в цілому відповідає якісним і кількісним показникам запланованого рівня кваліфікації. Дотримується правил безпеки праці. Відповідає за своє власне навчання і має обмежений досвід практики у конкретному аспекті роботи чи навчання.
9	Учень (слухач) має широкі загальні та	Учень (слухач) має широкі конкретні

	базові теоретичні знання, володіє основним матеріалом, пов'язаним з плануванням, організацією та технологією управління персоналом, обслуговуванням відвідувачів та іншими видами діяльності адміністратора. Знає як користуватися роботою з оргтехнікою та персональним комп'ютером, як у типових, так і в дещо ускладнених умовах. Дає визначення основних понять, аналізує, порівнює і систематизує інформацію, встановлює зв'язок з професією адміністратора та робить висновки. Його відповідь у цілому правильна, достатньо обґрунтована. Самостійно використовує теоретичні знання під час вирішення завдань з виробничими ситуаціями з незначною допомогою викладача. Усвідомлено користується довідковою інформацією інструкціями. При відповіді та виконанні практичних завдань допускає несуттєві помилки, які може виправити.	практичні знання. Під керівництвом правильно і вміло планує та виконує навчально-виробничі завдання. Учень (слухач) правильно виконує всі прийоми і технологічні операції, необхідні для роботи адміністратора. Володіє основними положеннями і правилами виконання роботи адміністратора, контролю та зберігання документів, прийомами із забезпечення і обслуговування роботи керівника організації, підприємства, установи. Самостійно і в цілому правильно організовує робоче місце, планує та виконує навчально-виробниче або контрольне завдання. Усвідомлено користується документацією. Правильно застосовує основні прийоми самоконтролю виробничих дій та методи контролю за якістю роботи. Результат роботи відповідає якісним і кількісним показникам, що передбачені запланованим кваліфікаційним рівнем. Користується нормативною документацією. При виконанні роботи допускає несуттєві помилки, які може виправити сам. Дотримується норм витрат матеріалів, енергоресурсів та безпеки праці. Відповідає за своє власне навчання і має обмежений досвід практики у конкретному аспекті роботи чи навчання.
10	Учень (слухач) має конкретні практичні навички, відзначається також здатність застосовувати спеціальні знання, навички і компетенції, необхідні для виконання адміністративних робіт. Володіє прийомами планування, організації і технології управління персоналом, обслуговуванням відвідувачів, навичками естетики праці. Володіє узагальненими системними знаннями навчального матеріалу в повному обсязі та здатен їх ефективно використовувати для виконання всіх передбачених навчальною програмою практичних завдань. Відповідь учня (слухача) повна, правильна, логічна, містить аналіз, систематизацію, узагальнення навчального матеріалу. Вміє самостійно і правильно застосовувати нормативну літературу. При відповіді, допускає окремі неточності, які може виправити самостійно. Проявляє епізодичні бажання до виконання більш складних	Учень (слухач) має значні конкретні знання та компетенції, вирішує проблеми незалежно. Володіє глибокими, міцними знаннями, необхідними для роботи адміністратора. Правильно виконує прийоми з оформлення документів, роботи на оргтехніці та персональному комп'ютері, функції з забезпечення і обслуговування роботи керівника організації, підприємства, установи. Самостійно в повному обсязі виконує навчально-виробниче або контрольне завдання у відповідності до вимог документації, яка передбачена навчальною програмою. Вміє розробляти окремі види документації. Дотримується нормативів витрат матеріалів і інших ресурсів. Виявляє елементи професійної культури та прагнення і здатність до продуктивної творчої співпраці в колективі. І процесі роботи може допускати окремі неточності, які самостійно виправляє. Результат виконаної роботи в цілому відповідає діючим якісним і кількісним

	завдань, рецензування відповідей інших учнів (слухачів).	показникам. Рационально організовує робоче місце та дотримується правил безпеки праці. Забезпечує якість виготовлення, контролю і збереження документації. Володіє навичками виготовлення реклами, маркетингу, менеджменту і дизайну. Здатен до самокерування при навчанні і має практичний досвід у роботі як у простих так і виняткових ситуаціях.
11	Учень (слухач) володіє узагальненими системними знаннями навчального матеріалу в повному обсязі. Відповідь учня (слухача) повна, правильна, логічна, містить аналіз, систематизацію, узагальнення навчального матеріалу. Вміє самостійно знаходити і користуватися нормативною документацією. Володіє знаннями з планування організації та технології управління персоналом, обслуговування відвідувачів. Має міцні знання про вимоги до адміністратора-менеджера. Знає морально-етичні теми, володіє знаннями маркетингу, дизайну і реклами. Установлює причинно-наслідкові та міжпредметні зв'язки. Робить аргументовані висновки. При відповіді та виконанні практичних завдань допускає незначні неточності, які самостійно виявляє та виправляє. Виказує пізнавально-творчий інтерес до професії адміністратора, нової техніки і технології. Самостійно використовує теоретичні знання під час вирішення завдань з виробничими ситуаціями.	Учень (слухач) має конкретні практичні навички, визначається також здатність застосовувати спеціальні знання, навички та компетенції, потрібні адміністратору. Уміє планувати, організовувати роботу з персоналом, обслуговувати відвідувачів, працювати адміністратором-менеджером, адміністратором-дизайнером. Застосовує на практиці знання маркетингу. Виявляє позитивні морально-етичні якості. правильно виконує всі прийоми і технологічні операції з оформлення документів, роботи з оргтехнікою та на персональному комп'ютері, а також функції з забезпечення і обслуговування роботи керівника організації, підприємства, установи. Самостійно в повному обсязі виконує навчально-виробниче або контрольне завдання. Зразково дотримується нормативів витрат матеріалів та інших ресурсів. Правильно і усвідомлено застосовує всі прийоми самоконтролю виробничих дій та методи контролю за якістю роботи. У повному обсязі володіє професійними знаннями, основами професійної культури, виявляє прагнення і здатність до продуктивної і творчої співпраці в колективі. В процесі роботи допускає незначні неточності, які самостійно виявляє і виправляє. Результат виконаної роботи повністю відповідає діючим якісним і кількісним показникам. Забезпечує високий рівень організації праці та дотримання правил безпеки праці. Здатен до самокерування при навчанні і має практичний підхід у роботі як у простих так і у виняткових ситуаціях.

12	Учень (слухач) має значні конкретні теоретичні знання та компетенції, вирішує проблеми незалежно. Володіє повними системними знаннями навчального матеріалу в повному обсязі (з використанням технологічної термінології) та ефективно їх застосовує для виконання практичних завдань, що передбачені навчальною програмою. Знає всі вимоги до професії адміністратора та функцій його діяльності. Всебічно ознайомлений з теорією менеджменту, маркетингу, дизайну. Відповідь учня (слухача) повна, правильна, логічна, містить аналіз, систематизацію, узагальнення навчального матеріалу. Знає як самостійно знаходити і користуватися джерелами інформації, оцінювати отриману інформацію. Установлює причинно-наслідкові та межпредметні зв'язки. Робить аргументовані висновки. Правильно і усвідомлено використовує всі види довідкової документації Виявляє пізнавально-творчий інтерес до професії адміністратора, нової техніки і технології. Рецензує відповіді інших учнів (слухачів), бере участь у виставках технічної творчості, складає питання для взаємоконтролю, збирає інформацію про нову технологію, передовий досвід.	Учень (слухач) має конкретні практичні навички, визначається також здатність застосовувати спеціальні знання, навички та компетенції. Самостійно правильно виконує всі прийоми і технологічні операції, пов'язані з роботою адміністратора. роботи з оргтехнікою та на персональному комп'ютері, а також всі функції щодо забезпечення і обслуговування роботи керівника організації, підприємства, установи. Бездоганно виконує практичні завдання як з використанням типового алгоритму, так і за самостійно розробленим алгоритмом. У повному обсязі володіє професійними знаннями. Повністю виконує або перевищує норми часу. Самостійно, у повному обсязі готує всі види документації. Вміло володіє навичками і прийомами приймання, передавання і обробки інформації. Уміє працювати адміністратором-менеджером, адміністратором-дизайнером. Має навички маркетингу. Володіє прийомами комунікабельних при обслуговуванні відвідувачів. Засвоїв основи професійної культури та виявляє прагнення до продуктивної діяльності в колективі. Результат виконаної роботи повністю відповідає діючим якісним і кількісним показникам або може бути кращим за них. Забезпечує високий рівень організації праці і робочого місця, зразково дотримується правил безпеки праці. Здатен до самокерування при навчанні і має практичний підхід у роботі як у простих так і у виняткових ситуаціях.
----	---	--

