

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФГАОУ ВО «СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»



УТВЕРЖДАЮ:

Директор НОЦ «Институт  
непрерывного образования»

*E.V. Mozhkina* Е.В. Мошкина

« 4 » *марта* 2023 г.

ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ  
(ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ)

**ПО ПРОФЕССИИ**

**«Администратор»**

(Код профессии: 20062)

(Уровень квалификации – 3)

Красноярск 2023

# **I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ**

## **1.1. Аннотация программы**

Программа профессионального обучения, направлена на получение базового образования для администраторов, которые могут работать, применяя навыки администрирования в различных сферах деятельности. Например: частные и государственные клиники, косметические салоны, администраторы в области спорта и фитнеса и другие. Вы научитесь основам делопроизводства, навыкам коммуникации с клиентами и персоналом фирмы. Освоите базовые информационно-коммуникационные технологии для успешной деятельности организации.

Программа разработана с учетом современных научных технологий в области психологии, тайм-менеджмента, делопроизводства и информационно-коммуникационных технологий. В программе используются современные интерактивные методики обучения в виде тренингов, решения кейсовых задач, драматизации реальной деятельности.

## **1.2. Цель программы**

Получение базовых компетенций, необходимых для профессиональной деятельности администратора.

## **1.3. Компетенции (трудовые функции) в соответствии с Профессиональным стандартом**

В соответствии с профессиональным стандартом 07.002 «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», 3 уровень квалификации, можно выделить следующие трудовые действия, на формирование и совершенствование которых направлена программа профессионального обучения:

А/01.3 Прием и распределение телефонных звонков организации.

А/02.3 Организация работы с посетителями организации.

А/03.3 Выполнение координирующих и обеспечивающих функций.

## **1.4. Планируемые результаты обучения**

В результате освоения программы слушателями, формируются следующие профессиональные знания, умения и трудовые действия:

РО1. Осуществлять прием и распределение телефонных звонков организации:

- регистрировать поступающие телефонные звонки;
- получать и передавать санкционированную информацию по телефону;
- использовать технические и программные средства для проведения голосовой или видео-конференц-связи;
- использовать средства коммуникационной оргтехники для получения и передачи информации;

- вести учетные регистрационные формы, использовать их для информационной работы;
- сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия;
- устанавливать контакт с собеседником, поддерживать и развивать деловую беседу в процессе телефонных переговоров;
- соблюдать служебный этикет;
- знать правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации;
- знать правила защиты конфиденциальной служебной информации.

**РО2. Осуществлять работу с посетителями организации:**

- встречать посетителей и получать первичную информацию;
- помогать в организации приема посетителей руководителем и сотрудниками;
- вести журнал записи посетителей;
- вести учет посетителей и оформление пропусков;
- содействие оперативному рассмотрению просьб и предложений посетителей;
- принимать и передавать документы посетителей руководству и сотрудникам организации;
- общаться с посетителями;
- вести учетные формы, использовать их для работы;
- принимать меры по разрешению конфликтных ситуаций;
- обеспечивать конфиденциальность информации.

**РО3. Выполнять координирующие и обеспечивающие функции:**

- вести журнал развозов работников организации;
- координировать работу курьеров и водителей организации;
- вести журнал развозов курьеров организации и маршрутов водителей;
- составлять и вести учетные документы;
- применять средства коммуникации для передачи поручений руководителя и сотрудников организации;
- применять современные средства сбора, обработки и передачи информации.

### **1.5. Категория слушателей**

Лица, имеющие среднее общее образование, желающие освоить профессию «Администратор».

### **1.6. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение**

Необходимо иметь основное общее образование, уровень функциональной компьютерной грамотности не ниже базового (владение основными интернет-технологиями (веб-поиск, электронная почта, социальные сервисы); офисными

программами, базовыми навыками по созданию и обработке текстовой, графической, мультимедийной информации.

**1.7. Продолжительность обучения:** 144 часа.

### **1.8. Форма обучения**

Очно-заочная с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

### **1.9. Требования к материально-техническому обеспечению, необходимому для реализации дополнительной профессиональной программы профессионального обучения (требования к аудитории, компьютерному классу, программному обеспечению)**

Наличие у слушателей высокоскоростного подключения к Интернет (не менее 5 Мбит/с), устройств для работы с мультимедийной информацией: микрофон, веб-камера, аудиоколонки или наушники; браузера Google Chrome или Chromium (релиза текущего года).

### **1.10. Особенности (принципы) построения профессионального обучения:**

Особенности построения программы профессионального обучения «Администратор»:

- модульная структура программы;
- в основу проектирования программы положен компетентностный подход;
- выполнение комплексных (сквозных) учебных заданий, требующих практического применения знаний и умений, полученных в ходе изучения логически связанных дисциплин (модулей);
- выполнение итоговых аттестационных работ по реальному заданию;
- использование информационных и коммуникационных технологий, в том числе современных систем технологической поддержки процесса обучения, обеспечивающих комфортные условия для обучающихся, преподавателей;
- применение электронных образовательных ресурсов (дистанционное, электронное, комбинированное обучение и пр.).

**1.11. Документ об образовании:** свидетельство о профессии рабочего, должности служащего.

**УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН**  
**программы профессионального обучения (профессиональной подготовки)**  
**по профессии «Администратор»**

Форма обучения – очно-заочная.

Срок обучения – 144 часов.

№ п/п	Наименование модулей (дисциплин)	Общая трудоемкость, ч	Всего контактн., ч	Контактные часы			СРС, ч	Формы контроля
				Лекции	Лабораторные работы	Практические и семинарские занятия		
<b>1.</b>	<b>Модуль 1. Администратор профессионал: основные компетенции администрирования</b>	<b>46</b>	<b>25</b>	<b>7</b>	<b>-</b>	<b>18</b>	<b>21</b>	зачет
1.1.	Психология управления и общения	16	9	3		6	7	
1.2.	Корпоративная культура и имидж сотрудников	15	8	2		6	7	
1.3.	Деловой протокол	15	8	2		6	7	
<b>2.</b>	<b>Модуль 2. Основы профессиональной коммуникации</b>	<b>40</b>	<b>30</b>	<b>10</b>	<b>-</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	зачет
2.1.	Навыки эффективных коммуникаций	9	7	2		5	2	
2.2.	Взаимодействие со «сложными» клиентами	9	7	2		5	2	
2.3.	Деловой этикет	13	9	4		5	4	
2.4.	Клиентоориентированность	9	7	2		5	2	
<b>3.</b>	<b>Модуль 3. Информационные технологии автоматизации офиса</b>	<b>30</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	зачет
3.1	Автоматизированное рабочее место специалиста по организационному и документационному обеспечению управления организацией	12	8	4		4	4	
3.2	Информационная безопасность	9	6	2		4	3	

№ п/п	Наименование модулей (дисциплин)	Общая трудоем- кость, ч	Всего контактн., ч	Контактные часы			СРС, ч	Формы контроля
				Лекции	Лабораторные работы	Практические и семинарские занятия		
3.3	Технологии видео-конференц-связи	9	6	2		4	3	
4.	<b>Стажировка</b>	<b>24</b>	<b>24</b>			<b>24</b>		зачет
5.	<b>Квалификационный экзамен</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>2</b>		<b>2</b>		экзамен
	<b>Итого</b>	<b>144</b>	<b>103</b>	<b>27</b>	-	<b>76</b>	<b>41</b>	

## II. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

### 2.1. Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование и содержание разделов и тем программы	Всего часов	В том числе:		Использование средств ЭО и ДОТ	Результаты обучения
			Контактная работа	Самостоятельная работа		
<b>1.</b>	<b>Модуль 1. Администратор профессионал: основные компетенции администрирования</b>	<b>46</b>	<b>25</b>	<b>21</b>	LMS Odin, Zoom, Google meet, тестирование	PO1; PO2; PO3
1.1.	Психология управления и общения	16	9	7	LMS Odin, Zoom, Google meet	PO1; PO2; PO3
1.2.	Корпоративная культура и имидж сотрудников	15	8	7	LMS Odin, Zoom, Google meet	PO1; PO2; PO3
1.3.	Деловой протокол	15	8	7	LMS Odin, Zoom, Google meet	PO1; PO2; PO3
<b>2.</b>	<b>Модуль 2. Основы профессиональной коммуникации</b>	<b>40</b>	<b>30</b>	<b>10</b>	LMS Odin, Zoom, Google meet, тестирование	PO1; PO2; PO3
2.1.	Навыки эффективных коммуникаций	9	7	2	LMS Odin, Zoom, Google meet	PO1; PO2; PO3
2.2.	Взаимодействие со «сложными» клиентами	9	7	2	LMS Odin, Zoom, Google meet	PO1; PO2; PO3
2.3.	Деловой этикет	13	9	4	LMS Odin, Google meet	PO1; PO2; PO3
2.4.	Клиентоориентированность	9	7	2	LMS Odin, Zoom, Google meet	PO1; PO2; PO3
<b>2.</b>	<b>Модуль 3. Информационные технологии автоматизации офиса</b>	<b>30</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	LMS Odin, Zoom, Google meet, тестирование	PO1; PO2; PO3
3.1.	Автоматизированное рабочее место специалиста по организационному и документационному обеспечению управления организацией	12	8	4	LMS Odin, Zoom, Google meet	PO1; PO3
3.2.	Информационная безопасность	9	6	3	LMS Odin, Zoom, Google meet	PO1; PO2
3.3.	Технологии видеоконференцсвязи	9	6	3	LMS Odin, Zoom, Google meet	PO1; PO3
4.	<b>Стажировка</b>	<b>24</b>	<b>24</b>			PO1; PO2; PO3
5.	<b>Квалификационный экзамен</b>	<b>4</b>	<b>4</b>		Zoom	PO1; PO2; PO3
	<b>ИТОГО</b>	<b>144</b>	<b>103</b>	<b>41</b>		

## 2.2. План учебной деятельности

Результаты обучения	Учебные действия/ формы текущего контроля	Используемые ресурсы/ инструменты/технологии
РО1. Осуществлять прием и распределение телефонных звонков организации	Участие в практических занятиях, обсуждение ключевых вопросов по теме с преподавателем. Самостоятельное изучение мультимедийных информационных материалов, выполнение заданий в рамках электронных курсов в системе LMS Odin	Материалы электронного курса в системе электронного обучения. Видеоконференции Google Meet, ZOOM
РО2. Осуществлять работу с посетителями организации	Участие в практических занятиях, обсуждение ключевых вопросов по теме с преподавателем. Самостоятельное изучение мультимедийных информационных материалов, выполнение заданий в рамках электронных курсов в системе LMS Odin	Материалы электронного курса в системе электронного обучения. Видеоконференции Google Meet, ZOOM
РО3. Выполнять координирующие и обеспечивающие функции	Участие в практических занятиях, обсуждение ключевых вопросов по теме с преподавателем. Самостоятельное изучение мультимедийных информационных материалов, выполнение заданий в рамках электронных курсов в системе LMS Odin	Материалы электронного курса в системе электронного обучения. Видеоконференции Google Meet, ZOOM

## 2.3. Виды и содержание самостоятельной работы

Самостоятельная работа слушателя предполагает углубление и закрепление теоретических знаний. Самостоятельная работа слушателя включает следующие виды самостоятельной деятельности: самостоятельное углубленное изучение вопросов программы, выполнение индивидуальных заданий, подготовка к тестированию и приобретение опыта работы в рамках электронного курса в системе LMS Odin.



### III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

#### 3.1. Учебно-методическое обеспечение, в т.ч. электронные ресурсы в корпоративной сети СФУ и сети Интернет

1. Актуальные проблемы теории и практики современной психологии. Хрестоматия [Электронный ресурс]: учеб.-метод. пособие [для самостоят. работы для студентов напр. 030300.68 «Психология»] / Сиб. федерал. ун-т; сост. Б.И. Хасан. – Красноярск: СФУ, 2013. – 68 с. – Режим доступа: <http://lib3.sfu-kras.ru/ft/lib2/elib/b88/i-534755.pdf>.

2. Кузнецов, И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Авт.-сост. И.Н. Кузнецов. – 5-е изд. – М.: Дашков и К, 2013. – 528 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=411372>.

3. Соловьев, Б.А. Маркетинг: учебник / Б.А. Соловьев, А.А. Мешков, Б.В. Мусатов. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 336 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=407721>.

4. Современные информационно-коммуникационные технологии для успешного ведения бизнеса: учеб. пособие / Ю.Д. Романова, Л.П. Дьяконова, Н.А. Женова [и др.]. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2022. – 257 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1862701>.

5. Синаторов, С.В. Информационные технологии в профессиональной деятельности: учеб. пособие / С.В. Синаторов, О.В. Пикулик. – М.: ИНФРА-М, 2022. – 277 с. – (Среднее профессиональное образование) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1092991>.

6. Сударьянто, Я.П. Международный рынок консалтинговых услуг в России [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Я.П. Сударьянто, А.В. Гуреев. – М.: Дашков и К, 2013. – 240 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=430417>.

7. Константы гудвилла: стиль, паблисити, репутация, имидж и бренд фирмы: учеб. пособие / Ф.И. Шарков. – 2-е изд. – М.: Дашков и К: «Издательство Шаркова», 2012. – 272 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=327924>.

8. Комаров, Е.И. Методологический инструментарий современного социального управления [Электронный ресурс]: учебно-практ. пособие / Е.И. Комаров; Под ред. профессора Е.И. Комарова. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2013. – 316 с.

9. Шишов, О.В. Современные технологии и технические средства информатизации: учебник / О.В. Шишов. – М.: ИНФРА-М, 2022. – 462 с. [Электронный ресурс]. – (Среднее профессиональное образование). – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1764799>.

10. Информационная безопасность: практикум / С.В. Озёрский, И.В. Попов, М.Е. Рычаго, Н.И. Улендеева. – Самара: Самарский юридический институт ФСИН России, 2019. – 84 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1094244>.

11. Ковалев, Д.В. Информационная безопасность: учеб. пособие / Ковалев Д.В., Богданова Е.А. – Ростов н/Д.: Южный федеральный университет, 2016. – 74 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/997105>.

12. Партыка, Т.Л. Информационная безопасность: учеб. пособие / Т.Л. Партыка, И.И. Попов. – 5-е изд., перераб. и доп. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2021. – 432 с. – (Среднее профессиональное образование) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1189328>.

### **3.2. Программное обеспечение (информационные обучающие системы, системы вебинаров, сетевые ресурсы хостинга видео, изображений, файлов, презентаций и др.)**

Онлайн сервисы и Интернет-ресурсы:

- Сервисы YouTube, Google Docs.
- Коммуникационные сервисы Google meet, Zoom

## **IV. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ**

### **4.1. Формы аттестации, оценочные материалы, методические материалы**

Программа предусматривает проведение текущей и итоговой аттестации. Текущая аттестация слушателей проводится на основе оценки активности и участия в дискуссиях в ходе вебинаров, а также качества выполнения заданий в электронном обучающем курсе.

#### **Методические рекомендации по проведению текущей аттестации**

Методические материалы, необходимые для выполнения текущих заданий, представлены в соответствующих элементах электронного обучающего курса и включают описание задания, методические рекомендации по его выполнению, критерии оценивания. Обучение на программе предполагает выполнение индивидуальных текущих заданий, тестирование, комментирование работ слушателей. Итоговая аттестация проводится в форме квалификационного экзамена, согласно ст. 74 ФЗ «Об образовании в РФ».

### **4.2. Требования и содержание итоговой аттестации**

Итоговая аттестация слушателя является обязательной и осуществляется после освоения программы профессионального обучения в полном объеме.

Итоговая аттестация по программе профессионального обучения «Администратор» предполагает квалификационный экзамен.

Квалификационный экзамен включает в себя проверку теоретических знаний в пределах квалификационных требований.

Слушателям, успешно сдавшим квалификационный экзамен, выдается свидетельство о профессии рабочего.

### **Критерии оценки слушателей**

«Отлично» — слушатель свободно владеет материалом по теме вопроса, полно и правильно отвечает на дополнительные вопросы.

«Хорошо» — слушатель в основном владеет материалом, ориентируется в теме вопроса.

«Удовлетворительно» — слушатель с помощью наводящих вопросов может раскрыть основные понятия темы вопроса.

«Неудовлетворительно» — слушатель не может раскрыть основной темы вопроса, не может дать ответов на наводящие и дополнительные вопросы.

Программу составили:

Кандидат психологических наук, доцент,  
доцент кафедры психологии развития  
и консультирования Института педагогики,  
психологии и социологии СФУ



Е.В. Потапова

Кандидат психологических наук,  
доцент кафедры информационных технологий  
обучения и непрерывного образования Института  
педагогики, психологии и социологии СФУ



А.В. Тимошков

Руководитель программы:

Кандидат психологических наук, доцент,  
доцент кафедры психологии развития  
и консультирования Института педагогики,  
психологии и социологии СФУ



Е.В. Потапова