

ПОТВЕРДЖЕНО

В. Д. Сидоренко



«30» серпня 2022 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ

В. о. директора
ДІТНА «Сумський центр
професійно-технічної освіти з
дизайну та сфери послуг»

Н. С. Цюма
«30» серпня 2022 р.

**Освітня програма
з підготовки кваліфікованих робітників**

**Професія: 4221 «Агент з організації туризму»
4222 «Адміністратор»**

СХВАЛЕНО
Педагогічною радою
Протокол № 1 від 31.08.22

РОЗГЛЯНУТО
на засіданні циклової комісії сфери послуг
Протокол від 1.09.2022р № 1

ПРОФІЛЬ
освітньої програми з підготовки кваліфікованого робітника за професією
4221 «Агент з організації туризму», 4222 «Адміністратор»

Повна назва ЗП(ПТ)О	Державний професійно-технічний навчальний заклад «Сумський центр ПТО та дизайну та сфери послуг»
Код ЗП(ПТ)О у ЄДЕБО Ідентифікаційний код	2124 03063107
Посилання на офіційний веб-сайт ЗП(ПТ)О	https://design24.sumy.ua
Розробники освітньої програми: ПІБ, посада (представники закладу, роботодавців, місце роботи партнерів	Карабут В. О. – методист Зінчук Н. І. – викладач загальнопрофесійної підготовки Молчанова К. В. – голова циклової комісії адміністративно-технічного профілю, майстер виробничого навчання Комашня М. К. – директор ательє Махнова О. Г. – директор ТОВ «Приват-Експрес» ЛтД
Реквізити рішення про одержання ліцензії на провадження освітньої діяльності у сфері професійної(професійно-технічної) освіти за професією, атестаційне свідоцтво на професію/ї	Рішення АК від 30.06.2015 протокол № 117, наказ МОН від 03.07.2015 № 1683л Рішення АК від 30.06.2015 протокол № 117, наказ МОН від 03.07.2015 № 1683л
Мета освітньої програми	формування і розвиток професійних, загальних та ключових компетентностей здобувача професійної освіти, необхідних для виконання манікюрних, педикюрних та перукарських робіт; формування проектно-технологічної компетентності здобувачів освіти, що спрямовані на реалізацію їхнього творчого потенціалу; готовність і здатність ефективного пошуку і застосування потрібних знань, умінь, способів діяльності, свідомого професійного самовизначення, самоідентифікації і самовираження забезпечення її конкурентоздатності на ринку праці та мобільності, перспектив їх кар'єрного зростання та навчання впродовж життя.
Код та назва професії	4221 «Агент з організації туризму», кваліфікація: агент з організації туризму 4222 «Адміністратор», кваліфікація: адміністратор
Освітня кваліфікація/ професійна кваліфікація (повна/часткова / к-сть навчальних кредитів (загальна кількість годин)	кваліфікований робітник за професією «Агент з організації туризму» кваліфікація агент з організації туризму 36,3 кредитів 1090 годин кваліфікований робітник за професією «Адміністратор» кваліфікація адміністратор 29,3 кредитів 880 годин

Рівень НРК (національна рамка кваліфікацій)	третій рівень НРК	
Основа освітньої програми	ДС ПТО з професії «Агент з організації туризму» кваліфікація агент з організації туризму (наказ МОН України від 13.11.2017 р. № 1465); ДС ПТО з професії «Адміністратор» кваліфікація адміністратор (наказ МОН України від 11.05.2019 р. № 648)	
Вид професійної (професійно-технічної) освіти	інституційна (формальна)	
Форма професійної (професійно-технічної) освіти	денна	
Освітній рівень вступників	Повна загальна середня освіта	
Загальний строк навчання	1,5 роки	
Мова (мови) навчання	українська	
Документ про завершення освітньої програми	диплом кваліфікованого робітника	
Перелік освітніх компонентів (назва, кількість годин):		
основні освітні компоненти	«Агент з організації туризму» кваліфікація агент з організації туризму	«Адміністратор» кваліфікація адміністратор
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Інформаційні технології в професійній діяльності – 12 год. 2. Основи правових знань в професійній діяльності – 16 год. 3. Основи галузевої економіки і підприємництва – 12 год. 4. Основи професійного етикету в роботі – 12 год. 5. Охорона праці – 30 год. 6. Основи професійної туристичної термінології – 12 год. 7. Ділова іноземна мова за професійним спрямуванням – 9 год. 8. Обслуговування у сфері туризму – 16 год. 9. Нормативно-правові акти в туризмі – 35 год. 10. Основи організації туристичної діяльності – 156 год. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Основи використання організаційної техніки – 18 год. 2. Основи фахової термінології – 16 год. 3. Основи обслуговування відвідувачів – 20 год. 4. Кадрове діловодство – 28 год. 5. Інформаційно-комп'ютерне забезпечення – 20 год. 6. Організація документаційного забезпечення – 76 год. 7. Планування та організація роботи з персоналом – 42 год. 8. Маркетингова діяльність підприємства – 42 год. 9. Техніка пошуку роботи – 8 год. 10. Виробниче навчання – 336 год. 11. Виробнича практика – 273 год.

	11. Основи проведення рекламної кампанії – 24 год. 12. Сумщина туристична – 40 год. 13. Виробниче навчання – 192 год. 14. Виробнича практика – 483 год. 15. Проміжний та вихідний контроль (ПКА) – 7 год. 16. Фізична культура – 34 год.	12. Проміжний та вихідний контроль (ДКА) – 7 год. 13. Фізична культура – 36 год.
освітні компоненти для вибору (додаткові компетентності)	Сумщина туристична – 40 год. Техніка пошуку роботи – 8 год.	
Корекційно-розвитковий складник (за потреби): назва, обсяг	-	
Внутрішня система якості (проміжний. підсумковий контроль, присудження/присвоєння кваліфікацій)	«Агент з організації туризму» кваліфікація агент з організації туризму	«Адміністратор» кваліфікація адміністратор
	ПКА (ККЗ) - кваліфікація агент з організації туризму	ДКА (ККЗ) - кваліфікація адміністратор
Коротка інформація про роботодавця щодо організації практичного навчання (назва, вид економічної діяльності, № та дата угоди, термін дії).	Комашня М. К – директор ательє, Договір №81 від 08.10.21 до 01.02.24 Махнова О. Г. – ТОВ «Приват-Експрес» ЛтД, Договір №79 від 12.10.21 до 01.02.24	
Можливість подальшої освіти/працевлаштування	Підвищення кваліфікації за професіями відповідної кваліфікації. Працевлаштування на підприємства, установи та організації різних форм власності, що здійснюють свою діяльність у сфері послуг	

Зведена таблиця загальної кількості годин за напрямками підготовки

«Агент з організації туризму» кваліфікація агент з організації туризму

№з/ п	Напрямок підготовки	кваліфікація агент з організації туризму		
		Всього годин	АОТ 1	АОТ 2
1.	Загальнопрофесійний компонент	52	52	
2.	Професійно-теоретична підготовка	282	126	156
3.	Професійно-практична підготовка	675	66	126
4.	Додаткові компетентності	40	22	18
5.	Консультації	16		
6.	Державна кваліфікаційна атестація (поетапна кваліфікаційна атестація)	7		
7.	Загальний обсяг навчального часу (без п. 5)	1090	282	318

«Адміністратор» кваліфікація адміністратор

№з/ п	Напрямок підготовки	Всього годин	ЗПБ	Адміністратор									
				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	Професійно-теоретична підготовка	292	64	20	28	20	20	28	28	28	14	14	28
2	Професійно-практична підготовка	609		36	36	42	42	36	36	36	18	18	36
	Додаткові компетентності	8		8									
3	Консультації	30											
4	Державна кваліфікаційна атестація	7											
5	Загальний обсяг навчального часу	880	68	68	68	66	66	68	68	68	34	34	68

**Зведена таблиця
відповідності модулів освітнім компонентам**

№ з/п	Назви предметів	Агент з організації туризму			Адміністратор												
		АОГ – 1	АОГ – 2	Усього за професією н.г.	Загальнопрофесійний (ЗПБ)/н.г.	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	Усього за професією н.г.	Разом н.г. по освітньому компоненту
1	Інформаційні технології в професійній діяльності	12		12													12
2	Основи правових знань в професійній діяльності	16		16													16
3	Основи галузевої економіки і підприємництва	12		12													12
4	Основи професійного етикету у роботі	12		12													12
5	Охорона праці	19	11	30													30
6	Основи професійної туристичної термінології	12		12													12
7	Ділова іноземна мова за професійним спрямуванням	9		9	30											30	39
8	Обслуговування в сфері туризму	16		16													16
9	Нормативно-правові акти в туризмі	35		35													35
10	Основи організації туристичної діяльності	35	121	156													156
11	Основи проведення рекламної кампанії		24	24													24

12	Основи використання організаційної техніки				18												18
13	Основи фахової термінології				16												16
14	Основи обслуговування відвідувачів					20											20
15	Кадрове діловодство						28										28
16	Інформаційно-комп'ютерне забезпечення							20									20
17	Організація документального забезпечення								20	28	28						76
18	Планування та організація роботи з персоналом											28	14				42
19	Маркетингова діяльність підприємства													14	28	42	42
20	Виробниче навчання	66	126	192		36	36	42	42	36	36	36	18	18	36	336	528
21	Виробнича практика			483												273	756
22	ДКА/ПКА			7												7	14

**Перелік пробних кваліфікаційних робіт з професії «Агент з організації туризму»
кваліфікація агент з організації туризму**

№ з/п	Найменування робіт
1.	Здійснювати робочі операції з оргтехнікою туристичного офісу.
2.	Вести ділову документацію туристичного підприємства, зберігати і вилучати інформацію.
3.	Опрацьовувати текстові та графічні документи.
4.	Створювати клієнтську базу.
5.	Розробляти бланк анкети на визначення туристичного попиту.
6.	Вести телефонні переговори, здійснювати прийом та відправлення електронних повідомлень.
7.	Реєструвати, обробляти та розсилати кореспонденцію.
8.	Працювати в мережі Інтернет.
9.	Співпрацювати з туроператорами.
10.	Надавати інформацію про туристичні маршрути, тури та програми обслуговування туристів на маршруті.
11.	Надавати необхідну інформацію щодо екскурсійних подорожей та програм.
12.	Оформляти та видавати технологічну документацію (інформаційний листок, ваучер, путівку, квитки).
13.	Оформляти візові анкети.
14.	Дотримуватися правил міжособистісного спілкування з клієнтом.
15.	Надавати інформацію клієнтам з особливими потребами.
16.	Збирати, обробляти, аналізувати довідкові матеріали щодо турів.
17.	Користуватися розкладами туристичних подій, ваучерами, туристичними програмами, путівниками, професійними публікаціями, рекламними матеріалами.
18.	Працювати з електронною поштою, глобальними та локальними телекомунікаційними системами.
19.	Оформляти туристичну документацію: приймати замовлення на туристичний пакет, оформляти договір на туристичне обслуговування, знайомити з умовами договору на туристичне обслуговування, умовами і термінами анулювання, штрафними санкціями, обов'язками та правами сторін, форс-мажорними обставинами.
20.	Надавати інформацію щодо оформлення паспортно-візових формальностей, оформлення віз у посольствах або консульствах.
21.	Надавати інформацію щодо правил виїзду/в'їзду, санітарних та митних формальностей.
22.	Ознайомити з умовами та особливостями використання транспортних документів (квитки).
23.	Бронювати та оформляти послуги з компаніями-перевізниками (авіа-, залізничні, авто, круїзні судна тощо).
24.	Бронювати та оформляти послуги з компаніями-постачальниками послуг проживання.
25.	Бронювати та оформляти послуги з компаніями-постачальниками послуг харчування.
26.	Бронювати та оформляти послуги з компаніями-постачальниками послуг трансферу.
27.	Бронювати та оформляти послуги з компаніями-постачальниками екскурсійних послуг.
28.	Здійснювати продаж туру, в тому числі по-телефону, через мережу Інтернет тощо.

29.	Приймати участь в рекламних компаніях, презентаціях, спеціалізованих виставках.
30.	Розробляти туристичні рекламні матеріали.

**Перелік пробних кваліфікаційних робіт з професії «Адміністратор»
кваліфікація адміністратор**

№ з/п	Найменування робіт
1.	Робота з наказами про зарахування працівників
2.	Робота з наказами про звільнення працівників
3.	Робота з наказами про стимулювання праці
4.	Робота з наказами про переведення на іншу посаду
5.	Формування особової справи робітника
6.	Створення бази даних працівників
7.	Складання алгоритму роботи з пояснювальними записками працівників
8.	Складання та аналіз плану діяльності на місяць
9.	Складання алгоритму роботи адміністратора
10.	Складання схеми делегування повноважень
11.	Створення реклами продукції, послуг
12.	Проведення дизайну зони обслуговування відвідувачів
13.	Проведення дизайну робочої зони адміністратора
14.	Передача інформації за допомогою різних видів оргтехніки
15.	Складання алгоритму виконання розпоряджень, вказівок і рішень керівника
16.	Розроблення запобіжних заходів щодо кризових ситуацій у діяльності
17.	Проведення аналізу організаційної структури управління
18.	Розроблення спеціальної пропозиції на товари, послуги
19.	Проведення маркетингового дослідження
20.	Оформлення рекламного оголошення у програмі MS Publisher
21.	Оформлення рекламного банера для розміщення в Інтернет у програмі MS Publisher
22.	Розроблення візитки підприємства в програмі MS Publisher
23.	Розроблення анкети попиту на товар
24.	Оформлення листа-пропозиції на товар
25.	Складання профілю клієнта
26.	Складання презентації товару в програмі MS Power Point на 5-7хв
27.	Складання презентації послуг підприємства в програмі MS Power Point на 5-7хв
28.	Характеристика основних кроків ефективного пошуку роботи

29.	Складання характеристики на працівника
30.	Складання листа-нагадування про оплату рахунків

Ресурси для реалізації освітньої програми

Професія	Необхідне обладнання, матеріали та засоби навчання	Навчальні підручники/посібники (друковані, електронні)/ е-контент назва, рік видання
«Агент з організації туризму» кваліфікація агент з організації туризму	Комп'ютери	https://pidru4niki.com/turizm/
	Мультимедійний проектор	https://pidru4niki.com/17771110/turizm/organizatsiya_ta_planuvannya_diyalnosti_turistichnih_pidpriyemstv
	Копіювальний апарат	https://pidru4niki.com/73999/marketing/organizatsiya_provedennya_reklamnoyi_kampaniyi#58
	Сканер	РЕКЛАМНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ. Конспект лекцій https://studfile.net/preview/5009646/
	Телефон	https://studfile.net/preview/5081194/
	Принтер	https://drive.google.com/file/d/1KH5MTcw7aglE6e-LoUomn6F7jUXrbEzb/view
	Веб-камера	http://sumy.sm.gov.ua/index.php/uk/12784
	Факсимільний апарат	https://day.kyiv.ua/uk/article/podorozhi/top-10-misc-sumshchyny
	Калькулятори Wi-Fi розтер	https://turkey.mfa.gov.ua/spivrobotnictvo/567-turistichne-spivrobotnictvo-mizh-ukrajinoju-i-turechchinoju
«Адміністратор» кваліфікація адміністратор	Відеокамера	Карпенко О. О., Матліна М. М. Сучасне діловодство
	Калькулятори	Мацюк З., Станкевич Н. Українська мова професійного спрямування
	Комп'ютери	https://drive.google.com/file/d/1fNC5ayN1LA3mZby0g2Dt9HVPDFk4gKrf/view
	Мультимедійний проектор	Діловодство - конспект лекцій. Сокирник І. В.
	Сканер	https://fosdoc.com/goverments-sed
	Телефон	
	Веб-камера	
	Факсимільний апарат Принтер	

	Копіювальний апарат	
	Знищувач документів	
	Модем	
	Відеокамера	
	Калькулятори	
	Комп'ютери	

Програма підготовки кваліфікованих робітників

Професія «Агент з організації туризму» кваліфікація агент з організації туризму

Одиниця модуля	Освітній компонент (предмет/дисципліна/ви робниче навчання/виробнича практика тощо)	Кількіс ть годин	Зміст програми
<p>Модуль «АОТ – 1» Моніторинг туристичного ринку</p>	<p>Інформаційні технології</p>	<p>12</p>	<p>Тема 1. Інформація та інформаційні технології Поняття про інформацію та інформаційні технології.</p> <p>Тема 2. Програмні засоби ПК. Комп'ютерні технології Програми створення текстових і графічних документів. Стили оформлення та подання інформації. Розробка фірмового стилю. Мультимедійні технології. Види і типи презентацій. Загальні відомості про засоби створення презентацій. POWERPOINT. <i>Лабораторно-практичні роботи:</i> Створення презентацій. Тема: «Заклад, де я навчаюсь». Створення презентацій. Тема: «Моя майбутня професія».</p> <p>Тема 3. Мережні системи та сервіси Основи мережних систем. Мережі на основі ПК. Локальні, корпоративні і глобальні мережі. Загальні відомості про Internet, електронну пошту та телеконференції. Основні мережні сервіси. Браузери. <i>Лабораторно-практичні роботи:</i> Пошук статистичної інформації в мережі Internet (за напрямом професії). Створення публікації «Інновації в професії».</p> <p>Тема 4. Інформаційні технології в сфері послуг Вплив інформаційних технологій на управління та розвиток сервісу сфери послуг. Напрямки використання Інтернету в діяльності манікюрника. Електронні канали маркетингу і реклами в індустрії краси. Роль інформаційних технологій у підготовці конкурентноспроможних кваліфікованих робітників на ринку праці у сфері послуг.</p> <p>Тема 5. Програмні засоби ПК. Комп'ютерні технології</p>

			<p>Прикладні програми для підтримки навчання оволодіння сучасними технологіями манікюрної справи. Програми моделювання у нігтьовому сервісі. Охорона праці та техніка безпеки під час роботи на автоматизованому обладнанні.</p> <p>Лабораторно-практична робота: Ознайомлення з програмами моделювання та художнього розпису у нігтьовому сервісі.</p>
	Основи галузевої економіки і підприємництва	12	<p>Тема 1. Предмет, методи і завдання економіки галузі Мета і зміст курсу «Основи галузевої економіки і підприємництва». Необхідність вивчення курсу майбутніми кваліфікованими конкурентноспроможними на ринку праці робітниками.</p> <p>Тема 2. Галузева структура промисловості України Поняття та класифікація галузей промисловості України. Галузева структура, та показники що її характеризують. Основні фактори, що впливають на формування галузевої структури промисловості України.</p> <p>Тема 3. Науково-технічний прогрес економічного зростання в галузі Науково-технічний прогрес (НТП), науково-технічна революція (НТР). НТП в промисловості. Основні напрями науково-технічної політики в галузі. Технологічна революція. Гуманізація виробництва.</p> <p>Тема 4. Організація виробництва на підприємствах промисловості Організація виробництва як форма забезпечення ефективної діяльності підприємств. Формування та структура виробничого процесу. Основні принципи організації виробничого процесу. Організаційні типи виробництва та їх характеристика.</p> <p>Тема 5. Підприємство як суб'єкт господарювання Закон України «Про підприємства». Загальна характеристика підприємств, форми власності. Розвиток і види підприємств. Функції підприємств. Організаційно-правові форми підприємств.</p> <p>Тема 6. 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. Роль ДПТНЗ у підготовці робітничих кадрів.</p> <p>Тема 7. Продуктивність праці</p>

			<p>Поняття продуктивності праці. Показники продуктивності праці та методи її обчислення.</p> <p>Тема 8. Організація і оплата праці Організації трудової діяльності. Заробітна плата, її економічний зміст, форми і системи. Тарифна система оплати праці. Нові форми оплати праці, бригадний підряд, преміювання. Класифікаційні розряди (класи), порядок їх присвоєння.</p> <p>Тема 9. Загальна характеристика підприємств побутового обслуговування як галузі економіки Побутове обслуговування – складова ланка виробничої інфраструктури. Галузева структура підприємств побутового обслуговування. Правові та організаційні основи діяльності підприємств побутового обслуговування.</p> <p>Тема 10. Комерційна діяльність підприємств. Інновації в діяльності сучасного підприємства сфери послуг Основи менеджменту. Зміст управлінської діяльності сфери послуг. Функції управління. Маркетинг у підприємницькій діяльності сфери послуг. Сутність маркетингу, його головна мета. Види маркетингової діяльності. Вивчення ринку сфери послуг. Вивчення конкурента. Реклама манікюрних послуг. Сервісне обслуговування. Гарантії якості манікюрних робіт. Інновації, їх місце в діяльності сфери послуг.</p>
	Основи правових знань	16	<p>Тема 1. Право – соціальна цінність, складова частина загальнолюдської культури. Поняття та ознаки правової держави Право у житті кожного з нас. Право – цінність, одна із засад державного і суспільного життя. Принципи права, його провідні основоположні ідеї. Морально-етична природа права. Той, хто порушує юридичні закони, порушує і закони совісті. Правомірна поведінка і правопорушення. Юридична відповідальність.</p> <p>Тема 2. Конституційні основи України Громадянин і держава. Поняття громадянства в Україні. Правове становище громадян України, їхня рівноправність. Особисті права і свободи громадян: право кожної людини на життя, на повагу до гідності, на свободу та особисту недоторканість; недоторканість житла кожного, таємниця листування, телефонних розмов, телеграфної та іншої кореспонденції, право на захист від втручання в особисте і</p>

		<p>сімейне життя тощо. Вибори, референдум в Україні. Здійснення волевиявлення народу через вибори, референдум та інші форми безпосередньої демократії в Україні. Верховна Рада України (парламент). Верховна Рада – представницький орган державної влади в Україні. Її склад, структура, повноваження і порядок роботи. Президент України – глава держави. Обрання Президента України та його повноваження. Припинення повноважень Президента України. Кабінет Міністрів України – вищий орган у системі органів виконавчої влади. Правосуддя. Конституційний суд України. Здійснення правосуддя в Україні винятково судами. Система судів в Україні. Місцеве самоврядування. Поняття місцевого самоврядування в Україні, його система та повноваження.</p> <p>Тема 3. Цивільне право і відносини, що ним регулюються Поняття цивільного права України. Цивільне законодавство. Цивільні правовідносини та їх регулювання. Суб'єкти цивільних правовідносин. Юридичні особи. Об'єкти цивільних правовідносин.</p> <p>Тема 4. Господарство і право Поняття господарського права та його роль у регулюванні господарських відносин. Система господарського права. Господарське законодавство, господарські правовідносини. Суб'єкти господарського права. Правове становище господарських організацій. Правове становище підприємств і об'єднань.</p> <p>Тема 5. Захист господарських прав та інтересів. Розгляд господарських спорів Загальні положення. Органи, що вирішують господарські спори. Закони, які використовуються для розв'язання господарських спорів.</p> <p>Тема 6. Праця, закон і ми Трудовий договір. Право громадян України на працю. Загальна характеристика трудового права України. Трудовий договір. Робочий час і час відпочинку. Заробітна плата.</p> <p>Тема 7. Адміністративний проступок і адміністративна відповідальність Визначення та загальні положення адміністративного права. Поняття та організація державного управління. Роль адміністративного права у регулюванні відносин у сфері державного управління.</p>
--	--	--

			<p>Тема 8. Злочин і покарання Поняття кримінального права. Загальні положення кримінального права. Злочин та інші правопорушення. Види покарань. Поняття індивідуалізації покарання стосовно особи відповідно до вчинку.</p> <p>Тема 9. Правова охорона природи. Охорона природи – невід’ємна умова економічного та соціального розвитку України Екологічне право та його роль у регулюванні системи «природа-людина-суспільство». Основні принципи охорони навколишнього середовища. Відповідальність за порушення законодавства про охорону навколишнього середовища.</p> <p>Тема 10. Зміни та доповнення у законодавчих правових актах України Зміни та доповнення у законодавчих актах з цивільного, господарчого, трудового, адміністративного, кримінального права.</p> <p>Тема 11. Правове регулювання господарських відносин у галузі побутового обслуговування населення Законодавство про побутове обслуговування. Захист споживачів. Права споживачів. Державний захист прав споживачів. Право споживачів на належну якість послуг. Права споживачів у разі порушення виконавцем умов договору про надання послуг. Право споживача на безпеку послуг. Майнова відповідальність за шкоду, заподіяну послугами неналежної якості. Право споживача на інформацію про послуги. Порядок приймання та оформлення замовлень на послуги. Виконання замовлень. Недійсність умов договорів, що обмежують права споживача. Відповідальність за порушення законодавства про захист прав споживача.</p>
	<p>Основи професійного етикету у роботі</p>	<p>12</p>	<p>Тема 1. Основи професійній етики і психології Етика та психологія в структурі між предметних зв'язків. Етика та психологія стосунків в трудовому колективі та в процесі навчання. Етика надання побутових послуг населенню. Поняття професійної психології. Психологія людини: біологічна та соціальна. Поняття про особистість, темперамент і характер. Риси характеру та фактори, що впливають на процес обслуговування, їх психологічні особливості. Психологія чоловіків, жінок, дитини. Психологія побутового</p>

			<p>обслуговування, як спеціальна галузь в психології. Завдання психології в побутовому обслуговуванні. Трудовий колектив у побутовому обслуговуванні, його функції і завдання. Взаємовідносини у трудовому колективі сфери послуг. Поняття про стиль, особистий імідж. Формування іміджу.</p> <p>Тема 2. Культура спілкування працівників сфери послуг з відвідувачами</p> <p>Поняття про спілкування. Функції, види і засоби спілкування: комунікативна компетентність, стратегія, тактика спілкування. Моделі ділового спілкування. Психологічний контакт – основа спілкування у побутовому обслуговуванні. Культура спілкування працівників контактної зони. Культура мовлення. Норми вербального етикету. Основні елементи мовного етикету. Етикет телефонної розмови. Технологія підготовки та проведення бесіди. Дозволені та заборонені теми для розмов. Різновиди конфліктів. Скарги та конфлікти з відвідувачами: причини, види та стратегії розв'язання конфліктів.</p> <p>Лабораторно-практичні роботи:</p> <p>Навички ділового спілкування та складання діалогів з відвідувачами. Відпрацювання прийомів розв'язання суперечок та конфліктів.</p> <p>Тема 3. Етика взаємин в трудовому колективі. Професійна поведінка.</p> <p>Сутність професійної етики працівників сфери послуг. Кодекс професійної етики. Основні закони етикету (закон старшинства, закон небезпечної зони, закон першості). Психологія ділового спілкування. Найбільш важливі елементи мовного етикету. Загальні відомості про поведінку. Професійна поведінка. Трудовий колектив та його структура. Корпоративна культура. Поняття про стиль обслуговування відвідувачів. Привернення уваги відвідувачів. Пробудження зацікавленості відвідувачів в отриманні манікюрних послуг. Комерційний діалог. Реклама побутового обслуговування.</p> <p>Лабораторно-практична робота:</p> <p>Відпрацювання прийомів пробудження зацікавленості відвідувачів в отриманні манікюрних послуг. Рекламування манікюрних послуг.</p>
	Охорона праці	30	<p>Тема 1. Правові та організаційні основи охорони праці</p> <p>Зміст поняття «охорона праці», соціально-економічне значення</p>

		<p>охорони праці. Мета і завдання предмета «Охорона праці», обсяг, зміст і порядок його вивчення.</p> <p>Основні законодавчі акти з охорони праці: Конституція України, Закон України «Про охорону праці», Кодекс законів про працю України, Закон України «Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування від нещасного випадку на виробництві та професійного захворювання, які спричинили втрату працездатності», Основи законодавства України про охорону здоров'я, Закон України «Про пожежну безпеку», Закон України «Про використання ядерної енергії та радіаційну безпеку», Закон України «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення», Закон України «Про колективні договори і угоди». Основні нормативно-правові акти з охорони праці. Право громадян на охорону праці при укладанні трудового договору. Правила внутрішнього трудового розпорядку. Тривалість робочого дня працівників. Колективний договір, його укладання і виконання. Права працівників на охорону праці під час роботи на підприємстві, на пільги і компенсації за важкі та шкідливі умови праці. Охорона праці жінок і неповнолітніх. Відповідальність за порушення законодавства про працю, охорону праці, нормативно-правових актів з охорони праці. Державне управління охороною праці. Соціальна політика щодо атестації робочих місць за умовами праці на відповідність вимогам нормативно – правових актів з охорони праці. Державний нагляд за охороною праці. Органи державного нагляду за охороною праці. Громадський контроль за додержанням законодавства про охорону праці, повноваження і права профспілок та уповноважених найманими працівниками осіб з питань охорони праці. Навчання з питань охорони праці. Типове положення про порядок навчання і перевірку знань з питань охорони праці, яке встановлює порядок і види інструктажів з охорони праці, форми перевірки знань працівників і посадових осіб. Основні завдання системи стандартів безпеки праці: зниження і усунення небезпечних та шкідливих виробничих факторів, створення ефективних засобів захисту працівників. Порядок забезпечення працівників засобами індивідуального та колективного захисту. Поняття про виробничий травматизм і профзахворювання. Нещасні випадки, пов'язані з працею на підприємствах сфери</p>
--	--	---

		<p>манікюрних послуг. Безпека праці і здоровий спосіб життя. Алкоголізм і безпека праці. Професійні захворювання і професійні отруєння. Основні причини травматизму і професійних захворювань на підприємствах сфери манікюрних послуг. Основні заходи запобігання травматизму та захворювання на підприємствах сфери манікюрних послуг: організаційні, технічні, санітарно – виробничі, методико-профілактичні. Соціальне страхування від нещасних випадків і професійних захворювань. Соціальна і медична реабілітація працівників. Розслідування та облік нещасних випадків на виробництві, професійних захворювань і професійних отруєнь.</p> <p>Тема 2. Основи безпеки праці у галузі. Загальні відомості про потенціал небезпек. Психологія безпеки праці. Організація роботи з охорони праці</p> <p>Загальні питання безпеки праці у манікюрній справі. Загальні відомості про потенціал небезпек. Основні небезпеки під час проведення манікюрних робіт. Захист від дії хімічних чинників. Зони безпеки та їх огороження. Світлова і звукова сигналізація. Попереджувальні надписи, сигнальні фарбування. Знаки безпеки. Засоби колективного та індивідуального захисту від небезпечних і шкідливих виробничих факторів: спецодяг, спецвзуття та інші засоби індивідуального захисту при проведенні манікюрних робіт. Захист від шуму, пилу, газу, вібрацій, несприятливих метеорологічних умов. Мікроклімат виробничих приміщень перукарень та манікюрних залів. Прилади контролю безпечних умов праці на робочому місці манікюрника, порядок їх використання. Правила догляду за устаткуванням й інструментами, їх безпечна експлуатація. Правила та заходи щодо попередження нещасних випадків і аварій, які характерні для професії манікюрника: ураження електричним струмом, травматизм очей, опіки, ураження дихальних шляхів, механічні пошкодження, порізи. Вимоги безпеки у навчальних, навчально-виробничих приміщеннях навчальних закладів. Фізіологічна та психологічна основа трудового процесу (безумовні та умовні рефлексії, їх вплив на безпеку праці). Психологія безпеки праці. Пристосування людини до навколишніх умов в процесі праці (почуття, стримання, увага, пам'ять, уява, емоції) та їх вплив на безпеку праці. Психофізичні фактори умов праці (промислова естетика,</p>
--	--	--

		<p>ритм і темп роботи, виробнича гімнастика, кімнати психологічного розвантаження) та їх вплив на безпеку праці. Вимоги нормативно-правових актів про охорону праці щодо безпеки виробничих процесів, обладнання будівель і споруд. Особливості безпеки праці на підприємствах сфери послуг. Можливі наслідки недотримання правил безпеки праці при виконанні манікюрних робіт. Загальні вимоги і засоби забезпечення безпечних умов праці під час надання манікюрних послуг.</p> <p>Запобігання виникненню аварій техногенного характеру. План евакуації з приміщень у разі аварії.</p> <p>Тема 3. Основи пожежної безпеки. Вибухонебезпека виробництва і вибухозахист</p> <p>Характерні причини виникнення пожеж: порушення правил використання відкритого вогню і електричної енергії, використання непідготовленої техніки в пожежонебезпечних місцях: порушення правил використання опалювальних систем, електронагрівальних приладів, відсутність захисту від блискавки, дитячі пустощі. Пожежонебезпечні властивості речовин. Організаційні та технічні протипожежні заходи. Пожежна сигналізація. Горіння речовин і способи його припинення. Умови горіння. Спалах, запалення, самоzapалення, горіння, тління. Легкозаймисті й горючі рідини. Займисті, важкозаймисті і незаймисті речовини, матеріали та конструкції. Поняття вогнестійкості. Вогнегасильні речовини та матеріали: рідина, піна, вуглекислота, пісок, покривала, їх вогнегасильні властивості. Пожежна техніка для захисту об'єктів: пожежні машини, автомобілі та мотопомпи, установки для пожежогасіння, вогнегасники, ручний пожежний інструмент, їх призначення, будова, використання на пожежі. Особливості гасіння пожежі на об'єктах галузі побутового обслуговування. Організація пожежної охорони в галузі. Стан та динаміка аварійності в світовій індустрії. Аналіз характерних значних промислових аварій, пов'язаних з викидами, вибухами та пожежами хімічних речовин. Загальні закономірності залежності масштабів руйнувань і тяжкості наслідків аварій від кількості, фізико-хімічних властивостей і параметрів паливних речовин, що використовуються у технологічній системі. Теоретичні</p>
--	--	--

		<p>основи механізму горіння та вибуху. Особливості горіння та вибуху в апаратурі, виробничому приміщенні, неорганізованих газових викидів в незамкненому просторі. Механізм горіння аерозолів. Параметри і властивості, що характеризують вибухонебезпеку середовища. Основні характеристики вибухонебезпеки; показники рівня руйнування промислових аварій.</p> <p>Вимоги щодо професійного відбору та навчання персоналу для виробництв підвищеної вибухонебезпеки. Загальні відомості про великі виробничі аварії, їх типи, причини та наслідки. Вплив техногенних чинників на екологічну безпеку та безпеку життя і здоров'я людей. Приклади великих техногенних аварій і катастроф та їх наслідки.</p> <p>Тема 4. Основи електробезпеки</p> <p>Електрика промислова, статична і атмосферна. Особливості ураження електричним струмом. Вплив електричного струму на організм людини. Фактори, які впливають на ступінь ураження людини електрикою: величина напруги, частота струму, шлях і тривалість дії, фізичний стан людини, вологість повітря. Безпечні методи звільнення потерпілого від дії електричного струму. Загальні відомості про 4-провідну електричну мережу живлення. Фазова та лінійна напруга. Електричний потенціал Землі. Електрична напруга доторкання. Класифікація виробничих приміщень відносно безпеки ураження працюючих електричним струмом. Допуск до роботи з електрикою і електрифікованими машинами на підприємствах сфери послуг. Колективні та індивідуальні засоби захисту в електроустановках. Попереджувальні надписи, плакати та пристрої, ізолюючі прилади. Занулення та захисне заземлення, їх призначення. Робота з переносними електросвітільниками. Правила безпечної експлуатації електроустановок споживачів. Правила роботи на електронно-обчислювальних машинах і персональних комп'ютерах. Захист від статичної електрики. Захист будівель та споруд від блискавки. Правила поведінки під час грози.</p> <p>Тема 5. Основи гігієни праці. Медичні огляди</p> <p>Поняття про гігієну праці як систему організаційних, гігієнічних та санітарно-технічних заходів. Шкідливі виробничі фактори (шум, вібрація, іонізуючі випромінювання тощо), основні шкідливі речовини,</p>
--	--	--

		<p>їх вплив на організм людини. Дії вірусів, інфекцій, що передаються через кров, біологічні рідини і спричиняють порушення нормальної життєдіяльності людини, викликають гострі та хронічні захворювання. Лікувально-профілактичне харчування. Фізіологія праці. Чергування праці і відпочинку. Виробнича гімнастика. Додержання норм піднімання і переміщення важких речей неповнолітніми і жінками. Основні гігієнічні особливості праці за професією манікюрника. Вимоги до опалення, вентиляції та кондиціонування повітря виробничих, навчальних та побутових приміщень. Правила експлуатації систем опалення та вентиляції. Види освітлення. Природне освітлення. Штучне освітлення: робоче та аварійне. Правила експлуатації освітлення. Санітарно-побутове забезпечення працівників. Щорічні медичні огляди працюючих неповнолітніх, осіб віком до 21 року.</p> <p>Тема 6. Надання першої допомоги потерпілим при нещасних випадках</p> <p>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, легень, стравоходу тощо. Перша допомога при пораненнях. 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. Правила накладання пов'язок, їх типи. Надання першої допомоги при знепритомненні (втраті свідомості), шоці, 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</p>
--	--	---

		<p>чадним газом, алкоголем, ніотином. Транспортування потерпілого. Підготовка потерпілого до транспортування. Вимоги до транспортних засобів.</p> <p>Тема 7. Правові та організаційні основи охорони праці</p> <p>Зміни та доповнення в основних законодавчих актах з охорони праці: Конституції України, Закону України «Про охорону праці», Кодексу законів про працю України, Законів України «Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування від нещасного випадку на виробництві та професійного захворювання, які спричинили втрату працездатності», Основах законодавства України про охорону здоров'я, Закону України «Про пожежну безпеку», Закону України «Про використання ядерної енергії та радіаційну безпеку», Закону України «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення», Закону України «Про колективні договори і угоди». Правила та інструкції з охорони праці при наданні послуг з використанням сучасних технологій. Відповідальність за порушення законодавства про охорону праці. Соціальне страхування від нещасних випадків і професійних захворювань. Соціальна і медична реабілітація працівників. Розслідування та облік нещасних випадків на виробництві, професійних захворювань і професійних отруєнь.</p> <p>Тема 8. Основи безпеки праці у манікюрній справі. Загальні відомості про потенціал небезпек. Психологія безпеки праці. Організація роботи з охорони праці</p> <p>Загальні питання та правила охорони праці на підприємстві перукарського господарства, де виконуються сучасні технології у манікюрі.</p> <p>Основні причини травматизму і захворювань при роботі з хімічними засобами: акрилами, гелями, адгезивами. Основні заходи запобігання травматизму та захворювань при роботі з хімічними засобами. Запобіжні написи. Гігієна праці та виробнича санітарія при наданні послуг з використанням хімічних засобів. Вимоги охорони праці у кабінетах, лабораторіях навчального закладу. Інструменти з охорони праці. Вимоги нормативних актів про охорону праці щодо безпеки процесів надання послуг. Засоби колективного захисту працівників. Запобігання виникненню аварій техногенного характеру. План</p>
--	--	--

		<p>евакуації з приміщень у разі аварії.</p> <p>Тема 9. Основи пожежної безпеки. Вибухонебезпека виробництва і вибухозахист</p> <p>Характерні причини виникнення пожеж: порушення правил використання відкритого вогню і електричної енергії, використання непідготовленої техніки в пожежонебезпечних місцях: порушення правил використання опалювальних систем, електронагрівальних приладів, відсутність захисту від блискавки, дитячі пустощі. Пожежонебезпечні властивості речовин. Вогнегасильні речовини та матеріали: рідина, піна, вуглекислота, пісок, покривала, їх вогнегасильні властивості. Пожежна техніка для захисту об'єктів: пожежні машини, автомобілі та мотопомпи, установки для пожежогасіння, вогнегасники, ручний пожежний інструмент, їх призначення, будова, використання на пожежі. Особливості гасіння пожежі на об'єктах галузі побутового обслуговування. Особливості ураження електричним струмом. Вплив електричного струму на організм людини. Фактори, які впливають на ступінь ураження людини електрикою: величина напруги, частота струму, шлях і тривалість дії, фізичний стан людини, вологість повітря. Безпечні методи звільнення потерпілого від дії електричного струму. Допуск до роботи з електрикою і електрифікованими машинами на підприємствах сфери послуг. Колективні та індивідуальні засоби захисту в електроустановках. Попереджувальні надписи, плакати та пристрої, ізолюючі прилади. Занулення та захисне заземлення, їх призначення. Робота з переносними електросвітільниками. Правила безпечної експлуатації електроустановок споживачів</p> <p>Тема 10. Основи електробезпеки</p> <p>Електрика промислова, статична і атмосферна. Особливості ураження електричним струмом. Вплив електричного струму на організм людини. Фактори, які впливають на ступінь ураження людини електрикою: величина напруги, частота струму, шлях і тривалість дії, фізичний стан людини, вологість повітря. Безпечні методи звільнення потерпілого від дії електричного струму. Класифікація виробничих приміщень відносно безпеки ураження працюючих електричним струмом. Допуск до роботи з електрикою і електрифікованими</p>
--	--	---

		<p>машинами на підприємствах сфери послуг. Колективні та індивідуальні засоби захисту в електроустановках. Попереджувальні надписи, плакати та пристрої, ізолюючі прилади. Занулення та захисне заземлення, їх призначення. Робота з переносними електросвітильниками. Захист від статичної електрики. Захист будівель та споруд від блискавки. Правила поведінки під час грози.</p> <p>Тема 11. Основи гігієни праці. Медичні огляди</p> <p>Поняття про гігієну праці як систему організаційних, гігієнічних та санітарно-технічних заходів. Шкідливі виробничі фактори (шум, вібрація, іонізуючі випромінювання тощо), основні шкідливі речовини, їх вплив на організм людини. Дії вірусів, інфекцій, що передаються через кров, біологічні рідини і спричиняють порушення нормальної життєдіяльності людини, викликають гострі та хронічні захворювання. Лікувально-профілактичне харчування. Фізіологія праці. Чергування праці і відпочинку. Виробнича гімнастика. Додержання норм піднімання і переміщення важких речей неповнолітніми і жінками. Основні гігієнічні особливості праці за професією манікюрника. Санітарно-побутове забезпечення працівників. Щорічні медичні огляди працюючих неповнолітніх, осіб віком до 21 року.</p> <p>Тема 12. Надання першої допомоги потерпілим при нещасних випадках</p> <p>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, легень, стравоходу тощо. Перша допомога при пораненнях. 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. Надання першої допомоги при знепритомненні (втраті свідомості), шоці, тепловому та сонячному ударі, обмороженні. Опіки, їх класифікація. Перша допомога при хімічних і термічних</p>
--	--	---

			опіках, опіку очей.
	Основи професійної туристичної термінології	12	<p>Тема. Загальні терміни, що використовуються в туризмі Туризм, туристична діяльність, туристичний продукт, турист, екскурсія, екскурсант, тур, рекреація, бронювання, ваучер, віза, курорт, програма обслуговування, трансфер, туристичні послуги, туристичний пакет, екологічні стежки, екскурсійна діяльність, туropolерейтинг, туристські маршрути.</p> <p>Атрактивність, бальнеологічні курорти, балунінг, ботель, екзотичність, кемпінг, комфортність, круїз, туристські формальності, екопривабливість.</p> <p>Міжнародні та українські туристичні організації. WTO, Туристична Асоціація України, Всеукраїнський союз асоціацій підприємств та організацій туристичної галузі України (Укрсоюзтур) та інші.</p> <p>Тема. Організаційні форми та види туризму Типи туризму (міжнародний, внутрішній туризм, в'їзний туризм, виїзний туризм).</p> <p>Класифікація турів за різними ознаками. Організаційні форми турів. Основні відмінності між поняттями «Пекідж-тур» та «Інклюзив тур».</p> <p>Класифікація туризму в залежності від категорій осіб, які здійснюють туристичні подорожі їх цілей, об'єктів, що використовуються.</p> <p>Тема. Суб'єкти туристичної діяльності Суб'єкти туристичної діяльності, гід, туристичний агент, туристичний оператор, відмінності функцій тур агента та туropolератора, гід-перекладач, екскурсовод, спортивний інструктор, провідник.</p> <p>Лабораторно-практичні роботи.: 1. Значення термінів, що вживаються в туристичній діяльності</p>
	Ділова іноземна мова за професійним спрямуванням	9	<p>Тема. Кар'єра в туризмі Професії в туризмі. Вибір професії. Пошук роботи. Співбесіди з роботодавцями.</p> <p>Граматика: Іменник, його множина. Артиклі. Прийменники з поняттями місця, часу і календаря.</p> <p>Лексика: професійний словниковий мінімум. Фонетичні пояснення</p> <p>Тема. Подорожі за кордон Причини подорожей за кордон. У туристичній агенції. Бронювання</p>

			<p>по телефону. Використання грошей в подорожах. Грамматика: Прохання та пропозиції. Лексика: професійний словниковий мінімум. Фонетичні пояснення Тема. Транспорт в туризмі Подорожі залізничним транспортом (повітряним транспортом, водним транспортом). Грамматика: Future Simple та going to Лексика: професійний словниковий мінімум. Фонетичні пояснення Тема. Індустрія гостинності в туризмі Робота в готелі. Служби готелю. У ресторані. Грамматика: модальні дієслова Лексика: професійний словниковий мінімум. Фонетичні пояснення</p>
	Обслуговування в сфері туризму	16	<p>Тема. Сутність та особливості індустрії обслуговування Обов'язки агента з організації туризму. Сутність поняття обслуговування в туристичній сфері. Специфіка туристичних ресурсів. Тема. Особливості готельних послуг в сфері туризму Сутність готельних послуг. Основні типи послуг у готелях. Типологія готельних підприємств. Основи організації готельного господарства та тур комплексів. Тема. Організація і технологія обслуговування гостей харчуванням Види підприємств харчування та їх категорії. Ресторани і бари готелю. Види сервісу в ресторані. Вимоги до меню. Особливості організації харчування в номерах. Тема. Організація транспортного обслуговування Структура та види транспортного обслуговування. Правила розробки туристичних маршрутів Лабораторно-практичні роботи: 1. Порівняльна характеристика підприємств та туркомплексів, видів підприємств харчування та їх категорій, структури та видів транспортного обслуговування</p>

	<p>Нормативно-правові акти в туризмі</p>	<p>35</p>	<p>Тема. Законодавство України про туризм. Закон України «Про туризм» Основні законодавчі й нормативно-правові акти у сфері туризму, що діють в Україні. Закон України «Про туризм», права та обов'язки туриста.</p> <p>Тема. НПА, що стосуються сфери туризму Закон України «Про курорти», Закон України «Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб підприємців», Закон України «Про порядок виїзду з України та порядок в'їзду в Україну громадян України», Закон України «Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців», Закон України «Про податок на додану вартість», Закон України «Про оподаткування прибутку підприємств», Переліки документів, необхідних для оформлення віз у різні країни.</p> <p><i>Лабораторно-практичні роботи:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Пакет документів, необхідних для оформлення ФОП 2. Пакет документів, необхідних для оформлення віз у різні країни <p>Тема. Міжнародні договори і угоди Загальна резолюція з розвитку туризму, Резолюція про виникнення <u>Всесвітньої туристської організації (ВТО)</u>, Манільська декларація з всесвітнього туризму, Документ Акапулько, Глобальний етичний Кодекс туризму, Хартія туризму, Гаазька декларація з туризму.</p> <p>Тема. Ліцензійні умови створення туристичного підприємства ЗУ «Про туризм», Постанова КМУ «Про затвердження Ліцензійних умов провадження туроператорської діяльності». Ліцензійні умови провадження туроператорської та турагентської діяльності. Вимоги до оформлення ліцензії на здійснення туристичної діяльності. Види та основні відмінності ліцензій в туризмі.</p> <p><i>Лабораторно-практичні роботи:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Пакет документів, необхідних для оформлення ліцензії на туроператорську та турагентську діяльність. <p>Тема. Стандартизація та сертифікація закладів туристичної інфраструктури Державні стандарти, що стосуються сфери готельних послуг та послуг харчування</p>
--	---	------------------	---

			<p>Тема. Міжнародні та українські туристичні організації Всесвітня туристична організація, Міжнародний союз офіційних туристичних організацій, Міжнародна асоціація повітряного транспорту, Корпорація пасажирських послуг, Міжнародна організація агентств авіакомпаній, Міжнародна організація цивільної авіації. Національна туристична організація.</p>
	Основи організації туристичної діяльності	35	<p>Тема. Поняття туристичного ринку Поняття ринок туристичних послуг, кон'юнктура, кон'юнктура туристичного ринку, маркетинг, маркетингові дослідження, сейлз промоушен, PR, попит та пропозиція. Методи та способи проведення маркетингових кампаній.</p> <p>Тема. Напрямки туристичного ринку Туристичних ринок Сумської області. Напрямки туристичного ринку України. Закордонні туристичні напрямки. Поняття, особливості попиту та пропозиції на тури.</p> <p>Тема. Туристична інфраструктура Поняття туристична інфраструктура. Заклади, що входять до туристичної інфраструктури. Туристична інфраструктура Сумської області, України та зарубіжжя. Стан туристичної інфраструктури.</p> <p>Тема. Типи, види, класи розміщення та харчування в туризмі Вимоги до обслуговуючого персоналу у сфері гостинності. Організація і технологія обслуговування гостей у закладах харчування. Архітектурно-планувальна організація споруд готелів. Технологія готельного обслуговування в туризмі. Сутність та особливості готельних послуг в сфері туризму, розважальних програм.</p> <p>Тема. Особливості та специфіка надання туристичних послуг Державні стандарти, що стосуються сфери готельних послуг та послуг харчування згідно із «зірковістю» та класом обслуговування закладу.</p>
	Виробниче навчання	66	<p>Тема. Використання нормативно-правової бази для регулювання туристичної діяльності Інструктаж з безпеки праці та організації робочого місця за змістом занять. <i>Навчально-виробничі роботи</i> Виконувати роботи, пов'язані з реалізацією комплексу туристичних</p>

			<p>послуг. Бути представником суб'єкта туристичної діяльності і виступати від його імені. Діяти відповідно до законодавства України про туризм та інших нормативних актів органів виконавчої влади в цій галузі. Працювати під керівництвом професіонала з туристичної діяльності</p> <p>Тема. Вивчення кон'юнктури туристичного ринку Інструктаж з безпеки праці та організації робочого місця за змістом занять.</p> <p><i>Навчально-виробничі роботи</i></p> <p>Використовувати в роботі відомості про вітчизняний та зарубіжний ринок туристичних послуг, характеристики об'єктів туристичної індустрії. Робити аналіз змісту, вартості, особливостей послуг готелів, музеїв, транспортних підприємств. Проводити маркетингові дослідження для визначення попиту та пропозиції на туристичні послуги</p>
<p>Модуль «АОТ – 2» Формування туристичного пакета для організації подорожей</p>	<p>Основи організації туристичної діяльності</p>	<p>126</p>	<p>Тема. Розробка туристичних маршрутів Поняття туристичні маршрути, визначення та основні види. Правила та особливості розробки туристичних маршрутів. Програма туристичного перебування. Розробка туристичного маршруту з урахуванням особливостей програми туристичного перебування. Туристичні можливості України. Загальна класифікація туристських маршрутів. Класифікація туристичних маршрутів за видами транспорту, що використовується. Туристичне районування. Вибір пунктів подорожі.</p> <p>Вартість турів та інших послуг, що надаються суб'єктом туристичної діяльності. Особливості вибору напрямку туристичного маршруту та екскурсії. Класифікації турів, екскурсій.</p> <p>Лабораторно-практичні роботи:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Аналіз інформації про туристичний продукт; ознайомлення з туристичними програмами, тематикою екскурсій та туристичних маршрутів. 2. Дослідження переліку послуг туристичних фірм. <p>Тема. Організація екскурсійних подорожей Технологія обслуговування туристів під час проведення екскурсій. Класифікація екскурсій за різними ознаками. Технологія розробки</p>

			<p>екскурсій.</p> <p>Техніка проведення екскурсії. Вартість екскурсії. Основні вимоги до проведення калькуляції екскурсії. Документи, необхідні для оформлення екскурсійної подорожі.</p> <p>Тема. Складання кошторисів турів та екскурсій</p> <p>Технологія складання кошторису тура, основні та додаткові послуги які включені у вартість туру або сплачуються додатково. Вимоги та особливості складання кошторисів туру та екскурсійної подорожі. Види туристичних послуг які можуть бути включені до вартості туру та екскурсійної подорожі.</p> <p>Тема. Технологія обслуговування туристів</p> <p>Процес обслуговування туристів під час надання турів або екскурсійних подорожей. Основні складові технологічного циклу надання турів. Вимоги до укладання договорів на туристичне обслуговування. Видача туристських документів.</p> <p>Тема. Специфіка транспортних перевезень в туризмі</p> <p>Специфіка залізничного, автомобільного, морського, річкового, повітряного транспорту (вартість та процес надання послуг, способи оформлення та бронювання транспорту).</p> <p>Лабораторно-практичні роботи:.</p> <p>Бронювання квитків он-лайн</p> <p>Тема. Порядок оформлення договорів на туристичне обслуговування</p> <p>Основні види договорів в туризмі. Агентський договір, договір на туристичне обслуговування, договір на готельне обслуговування. Зміст та реквізити договорів.</p> <p>Тема. Туристська документація.</p> <p>Договірні відносини між турагентом і туроператором, види договорів. Вимоги до укладання договорів та ведення реєстру укладених договорів.</p> <p>Ведення діловодства та ділової кореспонденції.</p> <p>Туристичний пакет. Ваучер, путівка, маршрутні книжки, страховий поліс, квиток на транспорт, інформаційно-довідкова інформація.</p> <p>Лабораторно-практичні роботи:.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Заповнення договорів з клієнтами.
--	--	--	---

		<ol style="list-style-type: none"> 2. База реєстру документації. 3. Заповнення реєстру турагентських договорів. 4. Заповнення договорів на туристичне обслуговування. <p>Тема. Туристські формальності Паспортно-візові формальності. Документи, необхідні для оформлення віз. Особливості візової підтримки, робота з посольствами та консульствами. Санітарні та митні формальності. Страхування в туризмі.</p> <p>Лабораторно-практичні роботи:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Заповнення страхового полісу 2. Підготовка пакету документів для оформлення віз в різні країни 3. Оформлення страховки
	Основи проведення рекламної кампанії	<p>24</p> <p>Тема. Способи вивчення попиту на туристичні послуги Сутність туристичного попиту. Основні риси туристичного попиту. Методи вивчення туристичного попиту.</p> <p>Лабораторно-практичні роботи:</p> <p>1. Розробка бланку анкети на визначення туристичного попиту.</p> <p>Тема. Реклама як продукт: основні жанри реклами Канали поширення реклами. Колаж – основний жанр друкованої реклами. Структура рекламного аудіоролика і особливості його розробки. Рекламний ролик (кліп) як основний жанр реклами на телебаченні.</p> <p>Лабораторно-практичні роботи:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Можливості Microsoft Publisher для створення бюлетенів різних видів, газет, буклетів. 2. Розробка макету візитної картки та беджа. 3. Розробка рекламного буклета та бюлетеня. <p>Тема. Правила організації рекламних заходів Основні етапи проведення рекламної кампанії. Постановка завдань рекламної політики. Визначення цільової аудиторії. Вибір засобів рекламної діяльності. Підготовка рекламного звернення. Складання бюджету просування товару. Поширення реклами інформаційних продуктів.</p> <p>Лабораторно-практичні роботи:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Надання інформації про туристичний об'єкт (комплекс, готель,

			курорт, регіон тощо).
	Виробниче навчання	126	<p>Тема. Розробка маршрутів, ведення розрахунків туристичного підприємства Інструктаж з безпеки праці та організації робочого місця за змістом занять. <i>Навчально-виробничі роботи</i> Розробка внутрішніх та міжнародних маршрутів. Підготовка даних для складання кошторисів турів або екскурсій. Складання кошторису туру або екскурсії; розрахунок вартості туру та екскурсійних послуг</p> <p>Тема. Проведення рекламної кампанії Інструктаж з безпеки праці та організації робочого місця за змістом занять. <i>Навчально-виробничі роботи</i> Виконувати рекламну діяльність з метою залучення громадян до оздоровлення, раціонального використання вільного часу, проведення змістовного дозвілля, ознайомлення з історико-культурною спадщиною, природним середовищем. Надавати повну інформацію про обсяг, умови та якість туристичних послуг, що пропонуються суб'єктом туристичної діяльності. Розробляти рекламні буклети підприємства за допомогою програми Microsoft Office Publisher та їх розповсюджувати (ЗМІ, білборди, сітілайти, смс-розсилки, вайбер-розсилки). Розробляти дизайн візитки. Використовувати рекламні матеріали в роботі з клієнтами. Проводити бесіди з клієнтами. Правильно та чітко доносити інформацію до клієнта. Надавати повну інформацію про туристичний об'єкт (комплекс, готель, курорт, регіон тощо): вид та тип розміщення, правила поселення в готелі, вид харчування, екскурсійні та додаткові послуги, вид транспорту, правила перетинання кордону, митні та санітарні формальності, умови та процес страхування, суму та способи оплати.</p> <p>Тема. Формування туристичного пакета Інструктаж з безпеки праці та організації робочого місця за змістом занять. <i>Навчально-виробничі роботи</i> Вести облік заявок і договорів на проведення турів або екскурсій і складати відповідну звітність. Брати участь в оформленні угод із</p>

			споживачами туристичних послуг, туристичних ваучерів, путівок, маршрутних книжок, інших документів, що визначають статус туристів і є основою для здійснення туру або екскурсії. Забезпечувати своєчасне придбання проїзних документів для груп туристів, виконувати інші обов'язки, покладені суб'єктом туристичної діяльності. Здійснювати пошук нових туристичних операторів, турів, екскурсійних програм. Надавати консультації туристам щодо правил виїзду/в'їзду в країну/з країни, паспортних формальностей, санітарних та митних формальностей; оформляти туристичну документацію: підписання договору на туристичне обслуговування, ознайомлення туриста з умовами договору і термінами анулювання, обов'язками та правами сторін. Оформляти візи у посольствах та консульствах. Оформляти технологічну документацію: технологічні картки маршруту; паспорт маршруту; плану-схему маршруту; каталог маршруту; інформаційний лист; програму туру; лист-підтвердження бронювання; візову анкету; туристичний ваучер
Кваліфікація агент з організації туризму			
Загальнопрофесійний блок	Ділова іноземна мова	30	<p>Тема. Мовленнєвий етикет спілкування Лексика: Форми звертання, привітання, знайомство, запрошення, подяка, прощання. Грамматика: Іменник, його множина. Артиклі. Прийменники з поняттями місця, часу і календаря.</p> <p>Тема. Робота з клієнтами по телефону та електронній пошті Лексика: Прийом телефонних дзвінків. Надання інформації клієнтам. Прийняття заказів номерів. Ввічливі форми відмов. Вибачення. Електронне листування з клієнтами. Грамматика: Прохання та пропозиції.</p> <p>Тема. Обслуговування клієнтів за стійкою рецепції Лексика: Зустріч гостей. прохання гостей. Види та форми прохань. Вирішення скарг клієнтів Грамматика: Past Simple, присвійні прикметники, об'єктні займенники</p> <p>Тема. Загальні правила та обов'язки в роботі адміністратора Лексика: Посадові обов'язки та робоче місце адміністратора. Персональні та професійні якості адміністратора. Імідж адміністратора</p>

			<p>(поведінка, зовнішній вигляд, мова). Візитна картка, оформлення. Зона обслуговування відвідувачів. Види послуг. Форми прийняття замовлень. Поради та допомога клієнтам у разі надзвичайних випадків, в орієнтуванні по готелю, місту.</p> <p>ГраMATика: ступені порівняння прикметників, конструкції there is/there are, прийменники напрямів</p> <p>Тема. Підготовка до прийому на роботу</p> <p>Лексика: Прийом на роботу. Як підготуватися до співбесіди. Складання резюме та рекомендаційних листів.</p> <p>ГраMATика: Future Simple та going to, розділові запитання, Past Simple та Present Perfect</p> <p>Тема. Робота з персоналом</p> <p>Лексика: Класифікація взаємовідносин в організаціях. Управління у кризових ситуаціях. Ділова нарада, промова.</p> <p>ГраMATика: наказовий спосіб дієслова, Conditionals.</p> <p>Тема. Оплата рахунків</p> <p>Лексика: Рахунки клієнтів. Гроші. Методи оплати.</p> <p>ГраMATика: модальні дієслова, Perfect Tenses, Passive Voice.</p> <p>Тема. Інформаційно-комунікаційні технології в роботі адміністратора</p> <p>Лексика: Інтернет. Факс. Електронна пошта, e-mail. Реклама.</p> <p>ГраMATика: Узгодження часів.</p>
	<p>Основи використання організаційної техніки</p>	<p>18</p>	<p>Тема. Організаційна техніка</p> <p>Вступ. Класифікація технічних засобів комп'ютера, обчислювальної техніки та оргтехніки.</p> <p>Архітектура та принцип роботи комп'ютера.</p> <p>Засоби опрацювання, зберігання, пошуку і транспортування документів.</p> <p>Автоматизоване робоче місце.</p> <p>Засоби зв'язку.</p> <p>Банківська організаційна техніка.</p> <p>Факсимільні апарати.</p> <p>Лабораторно-практичні роботи:</p> <p>Пристрої введення-виведення інформації.</p> <p>Засоби опрацювання, зберігання, пошуку і транспортування</p>

			документів Інтерфейси засобів оргтехніки.
	Основи фахової термінології	16	<p>Тема. Стили, типи і форми мовлення Стили сучасної української літературної мови. Типи мовлення.</p> <p>Тема. Культура професійного мовлення Особливості професійного спілкування. Культура мовлення під час дискусії.</p> <p>Тема. Специфіка мовлення адміністратора Мова і професія. Майстерність публічного виступу. Види підготовки до виступу.</p> <p>Тема. Основні закони риторики і мистецтво презентації Комунікативні вимоги до мовної поведінки під час публічного виступу. Види публічного мовлення. Презентація як різновид публічного мовлення. Типи презентацій.</p> <p>Тема. Терміни і термінологія. Спеціальна термінологія і професіоналізми. Походження і способи творення термінологічної лексики. Творення професіоналізмів. Способи творення термінів і професіоналізмів.</p> <p>Тема. Лексичні норми сучасної української мови у професійному спілкуванні Пароніми та омоніми у мові адміністратора. Використання синонімів і складноскорочених слів у діяльності адміністратора.</p> <p>Тема. Орфографічні та орфоепічні норми сучасної української літературної мови Орфоепічні норми. Правопис прізвищ, імен та по батькові. Правопис складних іменників, прикметників і прислівників.</p> <p>Тема. Морфологічні норми сучасної української мови у професійному спілкуванні Особливості використання займенників, числівників і прийменників у професійному мовленні. Числівники та цифрова інформація у професійних текстах.</p>
Модуль «АДМ – 1» Обслуговування відвідувачів	Основи обслуговування відвідувачів	20	<p>Тема. Завдання організації обслуговування відвідувачів Зміст і завдання предмета. Організація обслуговування відвідувачів: роль і функції. Види обслуговування. Сфери діяльності адміністратора. Поняття обслуговування відвідувачів у системі</p>

		<p>діяльності адміністратора.</p> <p>Тема. Наукові основи організації праці адміністратора Наукова організація праці адміністратора. Організація робочого місця. Організація і обладнання зони обслуговування відвідувачів.</p> <p>Лабораторно-практичні роботи</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Підготовка і обладнання робочого місця адміністратора та зони обслуговування відвідувачів 2. Тренінг визначення рівня вольової підготовленості адміністратора до роботи з людьми <p>Тема. Технологія обслуговування відвідувачів Якість обслуговування, ефективність і культура обслуговування відвідувачів. Поведінка адміністратора під час зустрічі клієнта. Форми вітання. Головні аспекти спілкування. Дистанції і зони спілкування адміністратора з відвідувачами. Техніка і засоби спілкування з клієнтами у різних умовах та ситуаціях</p> <p>Лабораторно-практичні роботи</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Тренінг удосконалення техніки спілкування: телефонна розмова 4. Рольова гра: переговори, вирішення проблем 5. Тренінг публічних виступів 6. Рольова гра: проведення нарад, зборів <p>Тема. Робота з офісною технікою в процесі обслуговування відвідувачів Прийоми, передача і обробка інформації для відвідувачів. Виготовлення ксерокопій, довідок, угод, анкет, форм тощо.</p> <p>Лабораторно-практичні роботи</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Робота з офісною технікою та електронною поштою <p>Тема. Чинники впливу на людей у процесі вирішення виробничих проблем Суть і характеристика чинників. засоби впливу адміністратора на відвідувача. Толерантність адміністратора під час спілкування. Ввічливість і взаємоповага, емоційна врівноваженість. Взаємовідносини. Встановлення ділових контактів. Конфліктні ситуації і вихід з них</p> <p>Лабораторно-практичні роботи</p> <ol style="list-style-type: none"> 8. Вчинки і ситуації
--	--	--

	<p>Кадрове діловодство</p>	<p>28</p>	<p>Тема. Спілкування і комунікація Спілкування і комунікація. Функції спілкування. Види і форми спілкування. Поняття ділового спілкування. Техніка спілкування з відвідувачами у різних умовах. Засоби спілкування з відвідувачами у різних ситуаціях. Засоби комунікації. Мистецтво аргументації. Дистанції і зони спілкування адміністратора з відвідувачами. Особливості культури іноземних партнерів. Техніка спілкування з представниками інших культур.</p> <p><i>Лабораторно-практичні роботи</i> Техніка спілкування з відвідувачами у різних умовах Визначення зон спілкування адміністратора з відвідувачами Особливості культури іноземних партнерів Техніка спілкування з представниками інших культур</p> <p>Тема. Вирішення виробничих проблем в процесі роботи підприємства, установи, організації Підготовка і проведення ділових зустрічей, нарад, переговорів, зборів. Керування потоком відвідувачів, техніка їх прийому. Розгляд претензій, пов'язаних із незадовільним обслуговуванням відвідувачів. Правила конструктивної критики під час мовного спілкування. Проведення заходів щодо запобігання конфліктних ситуацій. Ведення колективних переговорів та вирішення розбіжностей. Розгляд пропозицій, заяв та скарг громадян. Контроль за виконанням працівниками вказівок керівництва підприємства.</p> <p><i>Лабораторно-практичні роботи</i> Проведення ділових зустрічей і нарад Проведення переговорів Проведення зборів Розгляд претензій, пов'язаних із незадовільним обслуговуванням відвідувачів Розгляд пропозицій громадян Розгляд заяв і скарг громадян</p>
	<p>Інформаційно-комп'ютерне забезпечення</p>	<p>20</p>	<p>Тема. Текстові процесори. Створення типових документів у Word. Форматування і редагування тексту. Графіка у Word. Оформлення багатосторінкових документів у Word.</p>

			<p>Лабораторно-практичні роботи: Використання текстового процесора WORD для створення простих документів. Форматування документу. Списки. Використання текстового процесора WORD для створення складних документів. Робота з таблицями Графіка у WORD. Створення діаграм та блок-схем у WORD. Засоби оформлення документів у текстовому процесорі WORD. Робота з колонками. Використання текстового процесора WORD для створення багатосторінкових документів. Використання стилів. Створення змісту.</p> <p>Тема. Редактори презентацій Створення презентацій у PowerPoint. Гіперпосилання. Налаштування показу презентацій. Анімація. Створення інтерактивних презентацій у PowerPoint.</p> <p>Лабораторно-практичні роботи: Створення презентацій. Гіперпосилання Налаштування показу презентацій. Анімація. Створення інтерактивних моделей у PowerPoint. Тригери.</p> <p>Тема. Обробка та аналіз даних в MS Excel. Створення типових документів у MS Excel. Правила роботи зі списками в MS Excel.</p> <p>Лабораторно-практичні роботи: MS Excel: створення типових документів. Робота з аркушами книг. Функції табличного процесора. Побудова діаграм Excel.</p> <p>Тема. Електронна пошта. Браузери. Створення електронної пошти. Браузери. Телеконференції, листи.</p> <p>Лабораторно-практичні роботи: Створення електронної пошти. Листування. Пошук інформації у мережі Інтернет.</p>
--	--	--	--

	<p>Виробниче навчання</p>	<p>114</p>	<p>Тема. Обслуговування відвідувачів на підприємстві, в установі, організації</p> <p>Інструктаж за змістом занять. Організація робочого місця. Охорона праці.</p> <p><i>Навчально-виробничі роботи</i></p> <p>Організація обслуговування відвідувачів. Оформлення надходжень коштів за послуги у готівковий і безготівковий спосіб. Забезпечення якості і культури обслуговування. Створення комфортних умов, консультація відвідувачів з питань наявних послуг. Підтримування позитивного іміджу підприємства, установи, організації. Дотримання ділового етикету та культури спілкування у роботі. Вибір тактики поведінки, застосування формули мовленнєвого етикету та іноземної мови у своїй професійній діяльності. Забезпечення чистоти і порядку у приміщеннях і на прилеглих до них територіях. Слідкування за оновленням та станом реклами.</p> <p>Тема. Вирішення виробничих проблем в процесі роботи підприємства, установи, організації</p> <p>Інструктаж за змістом занять. Організація робочого місця. Охорона праці.</p> <p><i>Навчально-виробничі роботи</i></p> <p>Організація ділових зустрічей, нарад, переговорів, зборів. Забезпечення сторін необхідним обладнанням і документами. Ведення колективних переговорів та вирішення розбіжностей. Розглядання претензій, пов'язаних з незадовільним обслуговуванням відвідувачів, вживання заходів щодо запобігання конфліктних ситуацій. Розглядання пропозицій, заяв та скарг громадян. Здійснення контролю за виконанням працівниками вказівок керівництва підприємства. Застосування іноземної мови для вирішення виробничих ситуацій.</p> <p>Тема. Інформаційно-комп'ютерне забезпечення обслуговування</p> <p>Інструктаж за змістом занять. Організація робочого місця. Охорона праці.</p> <p><i>Навчально-виробничі роботи</i></p> <p>Використання сканерів, копіювально-розмножувальних засобів і засобів відображення інформації, мультимедійних технологій і електронних каталогів. Використання знищувачів документів.</p>
--	----------------------------------	-------------------	---

			Здійснення пошуку інформації в різних пошукових системах в мережі Internet. Робота з електронною поштою: відправлення та отримання листів, передача файлів за допомогою електронної пошти. Використання систем автоматизованого документообігу. Ведення первинної документації та звітності за допомогою Excel
Модуль «АДМ - 2» Організація документаційного забезпечення управління на підприємстві, в установі, організації	Організація документаційного забезпечення	76	<p>Тема. Складання та оформлення кадрової документації Заява. Внутрішні й зовнішні заяви. Реквізити. Автобіографія. Вимоги до написання. Основні реквізити. Зразки. Резюме. Відомості, які розміщені в резюме. Поради щодо складання. Типові помилки. Приклади. Характеристика. Поняття характеристики. Основні реквізити. Порядок оформлення та зберігання характеристики. Зразки. Рекомендаційний лист. Випадки подання такого листа. Інформація, зазначена в рекомендаційному листі. Типові мовні звороти, що використовуються у таких листах. Схвальний відгук. Негативний відгук. Особовий листок з обліку кадрів. Обов'язковий документ особової справи. Реквізити. Правила та послідовність заповнення. Наказ щодо особового складу. Кадровий розпорядчий документ. Вимоги до тексту. Трудова книжка: відомості, порядок оформлення. Трудовий договір: реквізити, особливості тексту. Контракт: реквізити, структура тексту, порядок укладання</p> <p>Лабораторно-практичні роботи: Оформлення заяв. Написання автобіографії. Складання резюме для працевлаштування. Складання характеристики Оформлення наказу щодо особового складу Правила та послідовність заповнення особового листка з обліку кадрів Відпрацювання навичок оформлення трудової книжки Оформлення трудового договору</p> <p>Тема. Складання та оформлення довідково-інформаційної документації</p>

			<p>Довідка: поняття, види і реквізити. Доповідна записка: поняття, групи і реквізити.</p> <p>Службова записка: порядок оформлення та реквізити. Пояснювальна записка: порядок оформлення та реквізити.</p> <p>Звіт: поняття звіту, реквізити, структура тексту. Протокол: структура тексту, види, реквізити. Поняття витягу з протоколу, його реквізити.</p> <p>Службові листи. Групи листів за тематичною ознакою, функціональними ознаками і кількістю адресатів. Групи листів за способом передавання інформації і структурними стандартами. Групи листів за змістом та призначенням.</p> <p>Прес-реліз: види, реквізити та вимоги до написання. Акти: реквізити та вимоги до оформлення. Правила оформлення телеграм, телефонограм, факсів. Правила оформлення відгуків і звітів.</p> <p>Лабораторно-практичні роботи:</p> <ul style="list-style-type: none"> Оформлення довідки Оформлення доповідної записки Оформлення службової записки Оформлення пояснювальної записки Складання звіту Оформлення протоколу і витягу з протоколу Укладання службових листів. Складання прес-релізу Укладання актів, факсів, телеграм Оформлення відгуків і звітів <p>Тема. Складання та оформлення організаційно-розпорядчої документації</p> <p>Положення: порядок оформлення, структура тексту, реквізити. Статут. Поняття статуту. Структура тексту. Порядок оформлення та реквізити.</p> <p>Правила: порядок оформлення, реквізити і структура тексту. Інструкції: поняття, вимоги до написання, структура тексту. Поняття і особливості укладання посадової інструкції. Зразки.</p> <p>Вказівка: поняття, реквізити і зразки. Накази щодо особового складу (кадрові). Накази із загальних питань (організаційні). Реквізити. Зразки.</p>
--	--	--	---

			<p>Постанова: особливості документа, реквізити, зразки. Розпорядження: порядок оформлення, реквізити, структура тексту</p> <p>Лабораторно-практичні роботи:</p> <p>Оформлення положення про структурний підрозділ</p> <p>Оформлення положення про освітньо-кваліфікаційний рівень – кваліфікований робітник (адміністратор)</p> <p>Оформлення статуту про заснування малого підприємства</p> <p>Оформлення правил проживання в готелі</p> <p>Оформлення правил поведження в туристичних поїздках</p> <p>Укладання інструкції</p> <p>Укладання посадової інструкції адміністратора</p> <p>Укладання посадової інструкції адміністратора</p> <p>Укладання вказівки про порядок формування адміністративних послуг</p> <p>Укладання наказів щодо особового складу</p> <p>Редагування наказів щодо особового складу</p> <p>Оформлення організаційних наказів</p> <p>Оформлення наказів із загальних питань</p> <p>Особливості укладання постанови</p> <p>Укладання розпорядження</p>
--	--	--	---

	Виробниче навчання	120	<p>Тема. Складання та оформлення кадрової документації Інструктаж за змістом занять. Організація робочого місця. Охорона праці. <i>Навчально-виробничі роботи</i> Складання та оформлення кадрової документації. Ведення документації при прийомі на роботу, облікової документації, книг, журналів обліку. Оформлення документів на призначення матеріальної допомоги, премій. Стилiстичне оформлення та редагування службових документів</p> <p>Тема. Складання та оформлення довідково-інформаційної документації Інструктаж за змістом занять. Організація робочого місця. Охорона праці. <i>Навчально-виробничі роботи</i> Складання та оформлення документації 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. Застосування писемних навичок та вмінь для оформлення ділової документації іноземною мовою</p> <p>Тема. Складання та оформлення організаційно-розпорядчої документації Інструктаж за змістом занять. Організація робочого місця. Охорона праці. <i>Навчально-виробничі роботи</i> Складання та оформлення організаційно-розпорядчої документації з дотриманням стилістичних та синтаксичних особливостей оформлення ділових паперів: положення, статuti, правила, інструкції, розпорядження, вказівки</p>
Модуль «АДМ - 3» Планування та організація роботи з персоналом	Планування та організація роботи з персоналом	42	<p>Тема. Кадрова політика підприємства Управління персоналом як чинник ефективного менеджменту. Кадрова політика підприємства. Кадрове планування в організації. Управління набором і добором персоналу. Орієнтація та адаптація персоналу. Оцінка діяльності персоналу. Управління діловою кар'єрою</p>

			<p>персоналу. Управління вивільненням персоналу.</p> <p>Лабораторно-практичні роботи: Організація набору та відбору кадрів Оцінювання та атестація персоналу Управління процесом вивільнення персоналу</p> <p>Тема. Управління персоналом на підприємстві Основи управління людськими ресурсами і персоналом. Прийняття управлінських рішень. Укладання планів роботи з персоналом. Плинність кадрів. Психологічний клімат в колективі. Тайм-менеджмент.</p> <p>Лабораторно-практичні роботи: Прийняття управлінських рішень Складання планів</p> <p>Оцінка ефективності роботи з персоналом</p>
	Виробниче навчання	54	<p>Тема. Кадрова політика підприємства, установи, організації Інструктаж за змістом занять. Організація робочого місця. Охорона праці.</p> <p><i>Навчально-виробничі роботи</i> Підбір кадрів на вакантні місця. Формування резерву працівників. Підготовка наказів з питань заохочення та дисциплінарного стягнення. Ведення обліку персоналу</p> <p>Тема. Управління персоналом на підприємстві, в установі, організації Інструктаж за змістом занять. Організація робочого місця. Охорона праці.</p> <p><i>Навчально-виробничі роботи</i> Прийняття управлінських рішень та критичний аналіз їх. Складання довгострокових, перспективних і поточних планів роботи з персоналом. Аналіз плинності кадрів. Діагностика емоційних станів в умовах трудової діяльності. Дослідження задоволення роботою в трудових колективах та його значення для формування оптимального психологічного рівня. Облік виконання робіт та надання послуг. Розподіл робочого часу (тайм-менеджмент)</p>

<p>Модуль «АДМ - 4» Маркетингова діяльність підприємства, установи, організації</p>	<p>Маркетингова діяльність підприємства</p>	<p>42</p>	<p>Тема. Використання основ маркетингу в роботі адміністратора Функції маркетингу. Основи стратегічного маркетингового планування. Види маркетингових досліджень. Маркетингові стратегії. Стадії життєвого циклу товарів. Цінові стратегії збуту; базові стратегії маркетингових комунікацій.</p> <p>Лабораторно-практичні роботи: Дослідження регіонального ринку товару Маркетингові дослідження як основа прийняття управлінських рішень</p> <p>Тема. Застосування маркетингових інструментів для стимулювання продажів Основи реклами. Основні засоби розповсюдження реклами. Форми маркетингових комунікацій. POS-матеріали маркетингу, принципи планування та оформлення приміщень, вітрин, організації реклами.</p> <p>Лабораторно-практичні роботи: Підготувати словесну рекламу, оформити її, визначити вид, проаналізувати мову і стиль. Комп'ютерна реклама. Вимоги до неї. Схема підготовки, виготовлення і випуску реклами. Виготовлення комп'ютерної реклами. Презентація товару, який виготовила організація. Виготовлення рекламної продукції, яку випускає фірма. Оформлення дизайнером зони обслуговування відвідувачів.</p> <p>Тема. Засвоєння маркетингу та реклами в електронному бізнесі Концепція маркетингу в середовищі Інтернет. Інструменти Інтернет-маркетингу. Види реклами в мережі Інтернет. Методи оцінки ефективності систем електронної комерції. Поняття соціальних мереж. Функції та переваги бізнес-аналітики.</p> <p>Лабораторно-практичні роботи: 1. Виготовлення комп'ютерної реклами 2. Виготовлення комп'ютерної реклами Застосування базових правил маркетингу. Складання маркетингового плану. Моніторинг маркетингового середовища. Ухвалення маркетингових рішень. Сегментування цільового ринку. Визначення життєвого циклу товарів. Розробка цінової стратегії, формування ціни на товари/продукцію/послуги підприємства.</p>
--	--	------------------	--

	Виробниче навчання	54	<p>Тема. Застосування основ маркетингу на підприємстві, в установі, організації Інструктаж за змістом занять. Організація робочого місця. Охорона праці. <i>Навчально-виробничі роботи</i> Збір та систематизація первинної та вторинної маркетингової інформації. Надання консультацій з питань наявних послуг та асортименту. Розробка нових пропозицій для покращення продажів. Здійснення контролю за виконанням працівниками вказівок керівництва підприємства, трудової та виробничої дисципліни, правил та норм охорони праці, пожежної безпеки, вимог виробничої санітарії та гігієни праці. Контроль за своєчасним виконанням договірних зобов'язань. Ведення оперативної звітності щодо роботи.</p> <p>Тема. Організація маркетингової компанії Інструктаж за змістом занять. Організація робочого місця. Охорона праці. <i>Навчально-виробничі роботи</i> Виготовлення комп'ютерної, сувенірної та інших видів рекламної продукції за допомогою текстових редакторів, coreldraw, Publisher, Power Point; виготовлення друкованої реклами: буклети, календарі, проспекти, макети банерів. Планування та оформлення службових приміщень, вітрин, зони обслуговування відвідувачів</p>
	Державна кваліфікаційна атестація / поетапна кваліфікаційна атестація	14	

Розробники:

Карабут В. О. _____

Зінчук Н. І. _____

Молчанова К. В. _____

Махнова О. Г. _____

Комашня М. К. _____