

ВИКОНАВЧИЙ ОРГАН КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ  
(КИЇВСЬКА МІСЬКА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ)

ДЕПАРТАМЕНТ ОСВІТИ І НАУКИ  
КИЇВСЬКЕ ВИЩЕ ПРОФЕСІЙНЕ УЧИЛИЩЕ БУДІВНИЦТВА І ДИЗАЙНУ

**ОСВІТНЯ ПРОГРАМА**

з підготовки кваліфікованих робітників на основі базової загальної середньої освіти, з отриманням повної загальної середньої освіти

з професії: 4221 Агент з організації туризму,  
кваліфікація: агент з організації туризму;

з професії: 4222 Адміністратор,  
кваліфікація: адміністратор;

з професії: 4144 Діловод,  
кваліфікація: діловод

вид професійної підготовки – первинна професійна підготовка

строк навчання – 3 роки

РОЗГЛЯНУТО

на засіданні методичної (циклової)  
комісії «Підприємництво,  
торгівля та біржова діяльність»

протокол № 10 від 14.06.2021

ПОГОДЖЕНО

Керівник

Горішніченко Катерина

(назва підприємства-замовника кваліфікації)

Робота з клієнтами

Сторожук Тетяна Марківна

10.06.2021

(підпис, Імя, ПРІЗВИЩЕ)

СХВАЛЕНО

Педагогічною Радою Київського  
вищого професійного училища  
будівництва і дизайну

протокол № 11 від 19.06.2021

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор Київського вищого

професійного училища будівництва і  
дизайну

Горішніченко Катерина † Георгій АЛЕКСЕНКО

Освітня програма вводиться в дію

10.06.2021  
наказ № 225 від 01.09.2021

### **Освітню програму розробили:**

1. Георгій АЛЕКСЕНКО, директор Київського вищого професійного училища будівництва і дизайну.
2. Юлія НАЙВЕРТ, заступник директора з навчально-виробничої роботи Київського вищого професійного училища будівництва і дизайну.
3. Анна ТУМАНОВСЬКА, заступник директора з навчальної роботи.
4. Тетяна ГРИНЬ, старший майстер Київського вищого професійного училища будівництва і дизайну.
5. Ірина САМОЙЛИК, методист Київського вищого професійного училища будівництва і дизайну.
6. Наталія КВАША, голова методичної (циклової) комісії «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність», викладач професійно-теоретичної підготовки Київського вищого професійного училища будівництва і дизайну.
7. Ірина МАКСЮТЕНКО, викладач професійно-теоретичної підготовки Київського вищого професійного училища будівництва і дизайну.
8. Альга ТОКАРЕНКО, викладач охорони праці Київського вищого професійного училища будівництва і дизайну.
9. Галина КАРПЕНКО, майстер виробничого навчання Київського вищого професійного училища будівництва і дизайну.
10. Марина ОЛІЙНИК, майстер виробничого навчання Київського вищого професійного училища будівництва і дизайну.
11. Ірина МАРЧЕНКО, керівник Туристичної агенції «ФОП Марченко».

## Пояснювальна записка

Освітня програма охоплює професійну підготовку з освітніх компонентів (навчальних предметів), які входять до складу професій: «Агент з організації туризму», «Адміністратор», «Діловод».

Освітня програма має модульну структуру.

Модуль - структурна одиниця освітньої програми, що містить цілісний набір компетенцій, необхідних для засвоєння учнями протягом його вивчення.

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

Освітня програма визначає три групи компетентностей: загальнопрофесійні, ключові та професійні.

Компетентність/компетентності – здатність особи до виконання певного виду діяльності, що виражається через знання, уміння, морально-етичні цінності та інші особистісні якості.

Загальнопрофесійні компетентності – знання та уміння, що є загальними (спільними) для професії.

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

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

Умови навчання забезпечують ефективне засвоєння здобувачами освіти програмового матеріалу та відповідають вимогам щодо безпеки життєдіяльності учасників освітнього процесу. Викладач може використовувати різні види апаратного та програмного забезпечення за умови відповідності його вимогам чинного законодавства, нормативних документів та даної Програми.

Викладач самостійно визначає методiku проведення кожного уроку.

Обов'язковою передумовою успішного виконання вимог Програми є практична діяльність здобувачів освіти на кожному уроці.

Обладнання навчального кабінету відповідає вимогам (технічним, санітарно-гігієнічним, педагогічним тощо).

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

Термін навчання: 3 роки.

## Загальна характеристика

Професія	Агент з організації туризму Адміністратор Діловод
Рівні кваліфікації	агент з організації туризму адміністратор діловод
Рівень професійної (професійно-технічної) освіти	другий (базовий)
Вид професійної підготовки	первинна професійна підготовка
Форма навчання	денна
Кваліфікація в дипломі	Кваліфікований робітник агент з організації туризму, адміністратор, діловод
Вимоги до рівня осіб, які можуть розпочати навчання за цією програмою	Базова середня освіта

### Перелік компетентностей

Назва освітнього компонента (навчального предмету)	Позначення	Найменування компетентності та навчального модуля	Професійні компетентності	Зміст професійних компетентностей	Кількість годин	Консультації
<b>Загальнопрофесійна підготовка</b>						
<b>Основи правових знань</b>	<b>ЗПК. 1</b>	Оволодіння основами правових знань в професійній діяльності		<p><b>Знати:</b> зміст найважливіших нормативно-правових актів конституційного, цивільного, трудового, кримінального та адміністративного права; основні права та обов'язки громадян; положення, зміст, форми та строки укладання трудового договору; діючі соціальні гарантії та соціальний захист на підприємстві; склад і ознаки правопорушення; принципи, підстави, цілі юридичної відповідальності.</p> <p><b>Уміти:</b> оперативно орієнтуватися в реальних правових ситуаціях, скласти відповідну документацію правового характеру щодо прав та свобод громадянина та щодо порушення конституційних обов'язків громадян</p>	<b>10</b>	
<b>Основи галузевої економіки та підприємництва</b>	<b>ЗПК. 2</b>	Оволодіння основами галузевої економіки і підприємництва		<p><b>Знати:</b> основи підприємницької діяльності; структуру, сегментацію, основні аспекти та етапи створення туристичного підприємства; функції та структуру управління туристичних підприємств; класифікацію персоналу і принципи продуктивності праці в галузі; економічний зміст заробітної плати та форми стимулювання праці в туристичних підприємствах.</p> <p><b>Уміти:</b> характеризувати основи підприємницької діяльності; аналізувати структуру, сегментацію, основні аспекти та етапи створення туристичного підприємства; використовувати класифікацію персоналу та принципи продуктивності праці в галузі; розрізняти економічний зміст заробітної плати та форми стимулювання праці в туристичних підприємствах</p>	<b>10</b>	
<b>Основи інформаційних технологій</b>	<b>ЗПК. 3</b>	Оволодіння основами інформаційних технологій в		<p><b>Знати:</b> сутність понять «інформація», «інформаційні технології», «інформаційні системи», «комп'ютерні системи бронювання»; системи інформаційного забезпечення; системи інформаційного обміну; основні мережеві сервіси; системи</p>	<b>10</b>	

		професійній діяльності		<p>бронювання та резервування; основні прикладні програми пакету Microsoft Office; сучасні засоби оргтехніки.</p> <p><b>Уміти:</b> здійснювати робочі операції з оргтехнікою туристичного офісу; оформляти документацію, зберігати і вилучати інформацію, опрацьовувати текстові й графічні документи: створювати та обробляти електронні таблиці, здійснювати аналіз даних; будувати графіки та діаграми за допомогою табличного процесора Microsoft Office Excel; створювати прості бази даних засобами Microsoft Office Access; працювати в мережі Internet, використовувати Інтернет-технології в туристичній діяльності; здійснювати бронювання та резервування готельних послуг; працювати з прийманням і відправленням електронних листів</p>		
<b>Охорона праці</b>	<b>ЗПК. 4</b>	Оволодіння основами охорони праці, правил дорожнього руху, пожежної безпеки та першої домедичної допомоги потерпілим при нещасних випадках		<p><b>Знати:</b> основні вимоги державних нормативних актів та відомчих наказів з охорони праці; основи гігієни праці та виробничої санітарії; причини виникнення нещасних випадків і аварій на підприємствах, що призводять до травмування працівників, професійних захворювань та отруень; правила дорожнього руху; правила і порядок виконання протипожежних заходів (причини виникнення пожежі та її стадії); основи надання першої домедичної допомоги потерпілим при нещасних випадках.</p> <p><b>Уміти:</b> організовувати робоче місце відповідно до вимог протипожежної безпеки; підтримувати робочі місця в межах вимог санітарних норм і гігієни праці; надавати першу домедичну допомогу потерпілим від нещасних випадків, аварій та при отруєннях; користуватися первинними засобами пожежогасіння; забезпечувати чистоту й порядок у приміщеннях і на прилеглих до них територіях; контролювати дотримання робітниками підприємства, установи, організації (далі – підприємство) трудової і виробничої дисципліни, правил і норм охорони праці, вимог виробничої санітарії і гігієни, протипожежного захисту</p>	<b>30</b>	
<b>Професійна термінологія</b>	<b>ЗПК. 5</b>	Оволодіння основами професійної		<p><b>Знати:</b> визначення понять: туризм, туристична діяльність, турист, екскурсант, тур; типи туризму (внутрішній, в'їзний, виїзний); види туризму; систему класифікації туризму за</p>	<b>8</b>	

		туристичної термінології		<p>різними критеріями та ознаками; функції туризму; скорочення та абрєвіатури туристичного документообігу; історичні аспекти розвитку туризму; міжнародні та українські туристичні організації; основні законодавчі й нормативно-правові акти у сфері туризму; туристично-географічну номенклатуру; поняття екопривабливості турів; права та обов'язки туриста; види туристичних підприємств.</p> <p><b>Уміти:</b> пояснити значення термінів, що вживаються в туристичній діяльності; розрізняти типи туризму та їх відмінність; характеризувати функції та систему класифікації туризму; застосовувати основні законодавчі й нормативно-правові акти у сфері туризму; використовувати скорочення та абрєвіатури туристичного документообігу; порівнювати види туристичних підприємств</p>		
<b>Ділова іноземна мова</b>	<b>ЗПК. 6</b>	Оволодіння основами ділової іноземної мови		<p><b>Знати:</b> необхідні лексичні одиниці; структурні одиниці; граматичний матеріал у межах тематики; мовленнєві функції та засоби їх вираження; відомості та факти (аспекти життєдіяльності) суспільства і культури країни, мова якої вивчається, у межах тематики ситуативного спілкування; основні відмінності діяльності туристичних підприємств; особливості писемних навичок для оформлення ділової документації; мовні особливості ділового спілкування, а також спілкування у мережі Інтернет.</p> <p><b>Уміти:</b> висловлюватися відповідно до певної ситуації; описувати події і види діяльності, в яких бере участь; розповідати, дотримуючись нормативного мовлення; висловлювати своє ставлення; порівнювати відмінності між сферою діяльності туристичних підприємств; застосовувати писемні навички та вміння для оформлення ділової документації; здійснювати ділове спілкування та спілкування через мережу Інтернет</p>	<b>10</b>	
<b>Обслуговування в сфері туризму</b>	<b>ЗПК. 7</b>	Оволодіння основами обслуговування в сфері туризму		<p><b>Знати:</b> обов'язки агента з організації туризму; сутність поняття обслуговування в туристичній сфері; специфіку туристичних ресурсів; типологію готельних підприємств; основи організації готельного господарства та туркомплексів; види підприємств харчування та їх категорії; структуру та</p>	<b>10</b>	

				<p>види транспортного обслуговування; правила розробки туристичних маршрутів.</p> <p><b>Уміти:</b> використовувати пропозиції туристичних підприємств; оцінювати специфіку туристичних ресурсів; порівнювати готельні підприємства та туркомплекси, види підприємств харчування та їх категорії, структуру та види транспортного обслуговування; застосовувати правила розробки туристичних маршрутів; визначати попит на туристичні послуги</p>		
<b>Основи професійного етикету</b>	<b>ЗПК. 8</b>	Оволодіння основами професійного етикету в роботі		<p><b>Знати:</b> сутність понять «психологія», «етикет», «спілкування», «конфлікт», «імідж працівника», «етика та культура професійного спілкування»; моральні основи ділового спілкування; способи впливу на людей під час спілкування; моделі, стилі, стратегії, тактики спілкування; способи досягнення взаєморозуміння у діловому спілкуванні; правила підготовки та проведення ділових зустрічей; основи техніки ділового спілкування; вимоги до публічного виступу.</p> <p><b>Уміти:</b> аналізувати конкретні ситуації ділового спілкування; приймати оптимальні рішення для досягнення поставленої мети в діловому спілкуванні; розпізнавати типи конфліктних ситуацій (типи конфліктних людей), рівень моральності, що проявляється в діловому спілкуванні; обирати стратегії, тактики, моделі, стилі спілкування в залежності від обставин ділового спілкування; організувати ділові зустрічі та прийоми; ефективно застосовувати етикетні вимоги в діловому спілкуванні; творчо застосовувати способи й засоби спілкування під час індивідуальних бесід й колективних обговорень проблем, у виступах перед різними аудиторіями, на переговорах</p>	<b>14</b>	



**Професійно-теоретична підготовка**

<b>Моніторинг туристичного ринку</b>	<b>АОТ -1</b>	Моніторинг туристичного ринку	АОТ– 1.1 Використання нормативно-правової бази для регулювання туристичної діяльності	<b>Знати:</b> законодавство України про туризм, нормативні акти органів виконавчої влади в цій галузі, міжнародні договори і угоди щодо туризму, в яких бере участь Україна; основні положення Державних національних стандартів, наказів Департаменту туризму та курортів Міністерства економічного розвитку та торгівлі України.	<b>68</b>	
			АОТ–1.2 Вивчення кон'юнктури туристичного ринку	<b>Знати:</b> інформацію щодо напрямків туристичного ринку, попиту та пропозиції кожного з напрямів ринку, туристичних потоків, сезонність, клімат, особливості традицій та культури різних країн, географічне розміщення туристичних об'єктів та місць відпочинку; інформацію щодо типів та видів готелів, особливостей та специфіки надання послуг, правил розміщення в готелях, харчування, розважальних програм.		
<b>Технологія туристичного обслуговування</b>	<b>АОТ – 2</b>	Формування туристичного пакета для організації подорожей	АОТ–2.1 Розробка маршрутів, ведення розрахунків туристичного підприємства	<b>Знати:</b> правила розробки туристичних маршрутів; основні положення економіки туризму; правила складання кошторисів турів та екскурсій; порядок організації й умов проведення турів та екскурсій, обслуговування туристів; особливості туристичних маршрутів та тематику екскурсій; вартість турів та інших послуг, що надаються суб'єктом туристичної діяльності; інформацію щодо специфіки залізничного, автомобільного, морського, річкового, повітряного транспорту (вартість та процес надання послуг, способи оформлення та бронювання транспорту).	<b>160</b>	
			АОТ–2.2 Проведення рекламної кампанії	<b>Знати:</b> способи вивчення попиту на туристичні послуги та правила організації рекламних заходів.		
			АОТ -2.3 Формування туристичного пакета	<b>Знати:</b> порядок оформлення документів на туристичне обслуговування.		

Обслуговування відвідувачів	АДМ -1	Обслуговування відвідувачів	АДМ -1.1 Обслуговування відвідувачів на підприємстві, в установі, організації	<b>Знати:</b> правила і методи організації процесу обслуговування відвідувачів; правила обслуговування відвідувачів у різних галузях; культуру ділового мовлення; особливості офіційно-ділового стилю, естетику вербального спілкування та техніку мовлення; іноземну мову в межах розмовного та професійного мінімуму.	64	
			АДМ -1.2 Вирішення виробничих проблем в процесі роботи підприємства, установи, організації	<b>Знати:</b> техніку і засоби спілкування з відвідувачами у різних умовах і ситуаціях; дистанції і зони спілкування адміністратора з відвідувачами, засоби комунікації; особливості культури іноземних партнерів; різноманітні техніки спілкування з представниками інших культур; іноземну мову в межах розмовного та професійного мінімуму.		
			АДМ -1.3 Інформаційно-комп'ютерне забезпечення обслуговування	<b>Знати:</b> правила прийому, передачі і обробки інформації для відвідувачів; правила складання та оформлення довідково-інформаційної документації у процесі обслуговування; стандартні програми Windows: Word, Excel, Access, системи автоматизованого документообігу.		
Організація документального забезпечення	АДМ – 2	Організація документального забезпечення управління на підприємстві, в установі, організації	АДМ -2.1 Складання та оформлення кадрової документації	<b>Знати:</b> правила складання та оформлення кадрової документації; правила редагування службових документів, вимоги до оформлення.	51	
			АДМ -2.2 Складання та оформлення довідково-інформаційної документації	<b>Знати:</b> правила складання та оформлення довідково-інформаційної документації; етикет ділового листування; іноземну мову в межах розмовного та професійного мінімуму.		

			АДМ -2.3 Складання та оформлення організаційно-розпорядчої документації	<b>Знати:</b> правила складання та оформлення організаційно-розпорядчої документації.		
<b>Планування та організація роботи</b>	<b>АДМ -3</b>	Планування та організація роботи з персоналом	АДМ -3.1 Кадрова політика підприємства, установи, організації	<b>Знати:</b> єдину державну кадрову політику, правила роботи з кадрами; основи підбору та використання кадрів.	<b>34</b>	
			АДМ -3.2 Управління персоналом на підприємстві, в установі, організації	<b>Знати:</b> основи управління людськими ресурсами і персоналом.		
<b>Маркетинг</b>	<b>АДМ – 4</b>	Маркетингова діяльність підприємства, установи, організації	АДМ -4.1 Застосування основ маркетингу на підприємстві, в установі, організації	<b>Знати:</b> основні поняття та процес управління маркетингом; маркетингові стратегії, стадії життєвого циклу товарів та послуг, цінові стратегії збуту.	<b>37</b>	
			АДМ -4.2 Організація маркетингової компанії	<b>Знати:</b> правила виготовлення реклами із застосуванням фірмового стилю та його складових, види реклами; аналізувати мову і стиль реклами, ергономіку робочого місця.		
<b>Документаційне обслуговування</b>	<b>ДЛВ-2</b>	<b>Документаційне обслуговування діяльності на підприємстві, в</b>	ДЛВ-2.1 Первинна обробка документації	<b>Знати:</b> правила прийому і обробки вхідних документів; принципи розподілу та реєстрації вхідної, вихідної та внутрішньої кореспонденції; форми реєстрації документів.	<b>96</b>	

		<p><b>установі, організації</b></p>	<p>ДЛВ - 2.2 Контроль за виконанням документів</p>	<p><b>Знати:</b> основні правила проходження документів на підприємстві з метою контролю; правила організації інформаційно-довідкової роботи на підприємстві. <b>Уміти:</b> передавати документи на виконання; здійснювати організацію контролю за виконанням документів; формувати та вести строкову картотеку; вести роботу зі створення довідкового апарату документів</p>		
			<p>ДЛВ -2.3 Документацій не обслуговування діяльності з урахуванням особливостей архівної справи</p>	<p><b>Знати:</b> правила підготовки та систематизації документів до архівного зберігання; правила оформлення номенклатури справ; принципи організації експертизи цінності документів; основи фондування та обліку документів архіву; правила групування та формування документів у справі.</p>		
<b>Професійно-практична підготовка</b>						
<p><b>Виробниче навчання кваліфікація: агент з організації туризму</b></p>	<p><b>АОТ – 1</b> <b>АОТ – 2</b></p>	<p><b>Уміти:</b> виконувати роботи, пов'язані з реалізацією комплексу туристичних 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. 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. Брати участь у розробці внутрішніх та міжнародних маршрутів; розробляти маршрути; самостійно здійснювати підготовку даних для складання кошторисів турів або екскурсій; складати кошторис туру або екскурсії; здійснювати розрахунок вартості туру та екскурсійних послуг. 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; правильного та чіткого доносити інформацію до клієнта; надавати повну інформацію про туристичний об'єкт (комплекс,</p>			<p><b>306</b></p>	

		<p>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. Самостійно вести облік заявок і договорів на проведення турів або екскурсій і складає відповідну звітність; брати участь в оформленні угод із 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 на нього 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.</p>		
<p><b>Виробнича практика кваліфікація: агент з організації туризму</b></p>	<p>АОТ – 1 АОТ – 2</p>	<p>Самостійне виконання робіт агента з організації туризму</p>	<p><b>343</b></p>	
<p><b>Виробниче навчання кваліфікація: адміністратор</b></p>	<p>АДМ - 1 АДМ - 2 АДМ - 3 АДМ - 4</p>	<p><b>Уміти:</b> організувати обслуговування відвідувачів; оформляти надходження коштів за послуги у готівковий і безготівковий спосіб; забезпечувати якість і культуру обслуговування; створювати комфортні умови, консультувати відвідувачів з питань наявних послуг; підтримувати позитивний імідж підприємства, установи, організації; застосовувати діловий етикет та культуру спілкування; обирати тактику поведінки, застосовувати формули мовленнєвого етикету та іноземну мову у своїй професійній діяльності; забезпечувати чистоту і порядок у приміщеннях і на прилеглих до них територіях; стежити за оновленням та станом реклами. Організувати ділові зустрічі, наради, переговори, збори; забезпечувати сторони необхідним обладнанням і документами; вести колективні переговори та вирішувати розбіжності; розглядати претензії, пов'язані з незадовільним обслуговуванням відвідувачів, вживати заходів щодо запобігання конфліктних ситуацій; розглядати пропозиції, заяви та скарги громадян; здійснювати контроль за виконанням працівниками вказівок керівництва підприємства; застосовувати іноземну мову для вирішення виробничих ситуацій. Використовувати сканери, копіювально-розмножувальні засоби і засоби відображення інформації, мультимедійні технології і електронні каталоги; користуватися знищувачами документів; здійснювати пошук інформації в різних пошукових системах в мережі</p>	<p><b>246</b></p>	

		<p>Internet; працювати з електронною поштою: відправляти та отримувати листи, передавати файли за допомогою електронної пошти; використовувати системи автоматизованого документообігу; вести первинні документи та звітність за допомогою Excel.</p> <p>Складати та оформляти кадрову документацію; вести документацію при прийомі на роботу, облікову документацію, книги, журнали обліку; оформляти документи на призначення матеріальної допомоги, премій; стилістично оформлювати та редагувати службові документи. Складати та оформляти документацію довідково-інформаційного характеру з дотриманням стилістичних та синтаксичних особливостей оформлення ділових паперів: довідки, доповідні та пояснювальні записки, службові листи, протоколи, акти, телеграми, телефонограми, факси, відгуки, плани роботи, звіти, доповіді, застосовувати писемні навички та вміння для оформлення ділової документації іноземною мовою. складати та оформляти організаційно-розпорядчу документацію з дотриманням стилістичних та синтаксичних особливостей оформлення ділових паперів: положення, статuti, правила, інструкції, розпорядження, вказівки.</p> <p>Підбирати кадри на вакантні місця, формувати резерв працівників; готувати накази з питань заохочення та дисциплінарного стягнення; вести облік персоналу. Приймати управлінські рішення та критично аналізувати їх; складати довгострокові, перспективні і поточні плани роботи з персоналом; аналізувати плінність кадрів; діагностувати емоційні стани в умовах трудової діяльності; досліджувати задоволення роботою в трудових колективах та їх значення для формування оптимального психологічного рівня; обліковувати виконання робіт та надання послуг; розподіляти робочий час (тайм-менеджмент).</p> <p>Здійснювати збір та систематизацію первинної та вторинної маркетингової інформації; надавати консультації з питань наявних послуг та асортименту; розробляти нові пропозиції для покращення продажів; здійснювати контроль за виконанням працівниками вказівок керівництва підприємства, трудової та виробничої дисципліни, правил та норм охорони праці, пожежної безпеки, вимог виробничої санітарії та гігієни праці; контролювати своєчасне виконання договірних зобов'язань; вести оперативну звітність щодо роботи. Виготовляти комп'ютерну, сувенірну та інші види рекламної продукції за допомогою текстових редакторів, CorelDraw, Publisher, Power Point; виготовляти друковану рекламу: буклети, календарі, проспекти, макети банерів, планувати та оформляти службові приміщення, вітрини, зони обслуговування відвідувачів.</p>		
<p><b>Виробнича практика кваліфікація: адміністратор</b></p>	<p><b>АДМ - 1</b> <b>АДМ - 2</b> <b>АДМ - 3</b> <b>АДМ - 4</b></p>	<p>Самостійне виконання робіт адміністратора</p>	<p><b>308</b></p>	

<b>Виробниче навчання кваліфікація: діловод</b>	<b>ДЛВ-2</b>	<b>Уміти:</b> здійснювати вибір реєстраційних форм, відбір документів, що підлягають реєстрації, визначати способи реєстрації документів; формувати інформаційну базу зареєстрованих документів; контролювати порядок проходження вихідних і внутрішніх документів в процесі їх підготовки. Передавати документи на виконання; здійснювати організацію контролю за виконанням документів; формувати та вести строкову картотеку; вести роботу зі створення довідкового апарату документів. Організовувати поточне зберігання документів на підприємстві; готувати та передавати до архіву підприємства документальні матеріали закінчені діловодством, і реєстраційну картотеку або комп'ютерні банки даних; складати описи справ, що надходять для зберігання до архіву; забезпечувати збереження службової документації	<b>102</b>	
<b>Виробнича практика кваліфікація: діловод</b>	<b>ДЛВ-2</b>	Самостійне виконання робіт діловода	<b>133</b>	
<b>Додаткові компетентності</b>				
<b>Основи інноваційного підприємництва</b>	<b>Знати:</b> теоретичні основи інноваційного підприємництва; бізнес-ідею та її реалізацію; планування успіху підприємницької діяльності; самоменеджмент особистості; комунікації у бізнесі; економічні та правові умови інноваційного підприємництва; етику підприємництва та соціальну відповідальність у бізнесі	<b>20</b>		

## Контроль за освітнім процесом та форми атестації

У закладі освіти організується та здійснюється поточний, тематичний, проміжний і вихідний контроль знань, умінь та навичок здобувачів освіти, їх кваліфікаційну атестацію. Представники роботодавців, їх організацій та об'єднань долучаються до тематичного, вихідного контролю знань, умінь та навичок здобувачів освіти та безпосередньо беруть участь у кваліфікаційній атестації.

Поточний контроль - передбачає поурочне опитування здобувачів освіти, проведення контрольних і перевірних робіт, тематичне тестування та інші форми контролю, що не суперечать етичним та медико-педагогічним нормам.

Тематичний контроль застосовується для оцінювання навчальних досягнень здобувачів освіти по завершенню вивчення теми робочої навчальної програми.

Проміжний контроль передбачає семестрові, річні підсумкові, річну атестацію (річні підсумкові іспити), проміжну кваліфікаційну атестацію (кваліфікаційний іспит), індивідуальні завдання учням.

Поетапна кваліфікаційна атестація проводиться після вивчення загальнопрофесійних компетентностей, професійних компетентностей агента з організації туризму, адміністратора, діловода відповідно до робочого навчального плану.

Державна кваліфікаційна атестація - є вихідним контролем відповідно у формі державних кваліфікаційних іспитів на завершальному етапі навчання й має на меті встановлення готовності здобувачів освіти самостійно виконувати комплекс робіт чи певну роботу з обраних професій «Агент з організації туризму», «Адміністратор», «Діловод».

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

До самостійного виконання робіт здобувачі освіти допускаються лише після навчання й перевірки знань з охорони праці. Навчання з охорони праці проводиться згідно з вимогами чинного законодавства Про охорону праці.

Здобувач освіти, який опанував освітню програму й успішно пройшов кваліфікаційну атестацію, присвоюється освітньо-кваліфікаційний рівень «кваліфікований робітник» з набутої професії та видається диплом державного зразка.

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



## **Вимоги стандартів професійної (професійно-технічної) освіти**

Освітня програма розроблена відповідно:

1. Стандарту професійної (професійно-технічної) освіти 4221.N.79.00-2017, затвердженого Наказом Міністерства освіти і науки України від 13.11.2017 № 1465 з професії «Агент з організації туризму».
2. Стандарту професійної (професійно-технічної) освіти 4222.N.82.11-2019, затвердженого Наказом Міністерства освіти і науки України від 11.05.2019 № 648 з професії «Адміністратор».
3. Стандарту професійної (професійно-технічної) освіти 4144.N.82.11-2017, затвердженого Наказом Міністерства освіти і науки України від 27.12.2017 № 1691 з професії «Діловод».

### **Сфера професійної діяльності**

КВЕД ДК 009:2010 Діяльність туристичних агентств, туристичних операторів, надання інших послуг бронювання та пов'язана з цим діяльність. Діяльність у сфері адміністративного та допоміжного обслуговування. Адміністративна та допоміжна офісна діяльність.