



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

НАКАЗ

02.08 2022 р.

м. Київ

№ 693

Про затвердження Державного
освітнього стандарту з професії
«Офіс-адміністратор»

Відповідно до статті 32 Закону України «Про освіту», статті 32 Закону України «Про професійну (професійно-технічну) освіту», підпункту 15 пункту 4 Положення про Міністерство освіти і науки України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 16 жовтня 2014 р. № 630,

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Державний освітній стандарт з професії «Офіс-адміністратор», що додається.
2. Установити, що стандарт, зазначений у пункті 1 цього наказу, упроваджується в освітній процес з 01 вересня 2022 року.
3. Директорату професійної освіти (Шумік І.) надавати закладам професійної (професійно-технічної) освіти методично-консультативну допомогу з питань упровадження цього стандарту.
4. Контроль за виконанням цього наказу покласти на заступника Міністра Костюченка О.

Міністр

Сергій ШКАРЛЕТ



Міністерство освіти і науки України

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Міністерства освіти і науки України

«__» _____ 20__ р. № _____

Державний освітній стандарт

4222.N. 82.1-2022

(позначення стандарту)

Професія: Офіс-адміністратор

Код: 4222

Професійні кваліфікації: офіс-адміністратор

Освітня кваліфікація: кваліфікований робітник

Рівень освітньої кваліфікації: другий (базовий)

Видання офіційне

Київ – 2022

Відомості про авторський колектив розробників

Микола НАТЕСА	директор Навчально-методичного кабінету професійно-технічної освіти у м. Києві, керівник робочої групи
Віра АВРАМЧУК	методист Навчально-методичного кабінету професійно-технічної освіти у м. Києві
Василь ПЕТРОВИЧ	директор Державного навчального закладу «Київський професійний коледж з посиленою військовою та фізичною підготовкою»
Світлана ЦИГАНКОВА	заступник директора з навчально-виробничої роботи, викладач професійно-теоретичної підготовки Державного навчального закладу «Київський професійний коледж з посиленою військовою та фізичною підготовкою»
Наталія ЧИСТЯКОВА	методист, викладач професійно-теоретичної підготовки Державного навчального закладу «Київський професійний коледж з посиленою військовою та фізичною підготовкою»
Наталія КОРНІЛОВА	викладач професійно-теоретичної підготовки Державного навчального закладу «Київський професійний коледж з посиленою військовою та фізичною підготовкою»
Ольга ЦАРУК	викладач професійно-теоретичної підготовки Державного навчального закладу «Київський професійний коледж з посиленою військовою та фізичною підготовкою»
Валерій ЯКУБОВСЬКИЙ	генеральний директор Товариства з обмеженою відповідальністю з іноземним капіталом «Верітекс»

I. Загальні положення щодо виконання стандарту

Державний освітній стандарт (далі – Стандарт) з професії 4222 «Офіс-адміністратор» розроблено відповідно до:

законів України «Про освіту», «Про професійну (професійно-технічну) освіту», «Про повну загальну середню освіту», «Про професійний розвиток працівників», «Про організації роботодавців, їх об'єднання, права і гарантії їх діяльності»;

Положення про Міністерство освіти і науки України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 16 жовтня 2014 р. № 630;

Державного стандарту професійної (професійно-технічної) освіти, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 20 жовтня 2021 р. № 1077;

Методичних рекомендацій щодо розроблення стандартів професійної (професійно-технічної) освіти за компетентнісним підходом, затверджених наказом Міністерства освіти і науки України від 17 лютого 2021 р. № 216;

Кваліфікаційної характеристики професії 4222 «Офіс-адміністратор», затвердженої наказом Міністерства соціальної політики України від 06 червня 2013 р. № 333;

Рамкової програми ЄС щодо оновлених ключових компетентностей для навчання протягом життя, схваленої Європейським парламентом і Радою Європейського Союзу 17 січня 2018 року;

інших нормативно-правових актів.

Стандарт є обов'язковим для виконання усіма закладами професійної (професійно-технічної) освіти, підприємствами, установами та організаціями, незалежно від їх підпорядкування та форми власності, що видають документи встановленого зразка за цією професією.

Державний освітній стандарт містить:

титульну сторінку;

відомості про авторський колектив розробників;

загальні положення щодо виконання стандарту;

вимоги до результатів навчання, що містять: перелік ключових компетентностей за професією та їх опис; загальні компетентності (знання та вміння) за професією; перелік результатів навчання та їх зміст;

орієнтовний перелік основних засобів навчання.

Структурування змісту Стандарту базується на компетентнісному підході, що передбачає формування і розвиток у здобувача освіти ключових, загальних та професійних компетентностей.

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.

Ключові компетентності набуваються впродовж строку освітньої програми та можуть розвиватися у процесі навчання протягом усього життя шляхом формального, неформального та інформального навчання.

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.

Професійні компетентності визначають здатність особи в межах повноважень застосовувати спеціальні знання, уміння та навички, виявляти відповідні моральні та ділові якості для належного виконання встановлених завдань і обов'язків, навчання, професійного та особистісного розвитку.

Результати навчання за цим Стандартом формуються на основі переліку ключових і професійних компетентностей та їх опису.

Освітній рівень вступника: базова або повна загальна середня освіта.

Види професійної підготовки.

Підготовка кваліфікованих робітників за професією 4222 «Офіс-адміністратор» може проводитися за такими видами: первинна професійна підготовка, перепідготовка, професійно-технічне навчання.

Первинна професійна підготовка передбачає здобуття особою результатів навчання 1-6, що визначені Стандартом.

Стандартом визначено загальні компетентності (знання та вміння), що в повному обсязі включаються до змісту першого результату навчання.

До першого результату навчання при первинній професійній підготовці включаються такі ключові компетентності як «Мовна компетентність», «Цифрова компетентність» «Особистісна, соціальна й навчальна компетентність», «Громадянська компетентність».

Ключові компетентності «Мовна компетентність», «Цифрова компетентність», «Особистісна, соціальна й навчальна компетентність» формуються впродовж освітньої програми в залежності від результатів навчання.

Підприємницька компетентність включається до останнього результату навчання.

Стандарт встановлює максимально допустиму кількість годин при первинній професійній підготовці для досягнення результатів навчання. Кількість годин для кожного окремого результату навчання визначається освітньою програмою закладу освіти.

Перепідготовка може проводитися як з технологічно суміжних, так і з інших професій.

При організації перепідготовки строк професійного навчання може бути скороченим з урахуванням наявності документів про освіту, набутого досвіду (неформальна чи інформальна освіта) та визначається за результатами вхідного контролю. Вхідний контроль знань, умінь та навичок здійснюється відповідно до законодавства.

Тривалість професійної підготовки встановлюється відповідно до освітньої програми в залежності від виду підготовки та визначається робочим навчальним планом.

Освітня програма може включати додаткові компетентності (за потреби), регіональний компонент, предмети за вибором здобувача освіти.

Професійне (професійно-технічне) навчання може проводитися за частковими кваліфікаціями (у разі навчання для виконання окремих видів робіт за професією).

Навчальний час здобувача освіти визначається обліковими одиницями часу, передбаченого для виконання освітніх програм закладів професійної (професійно-технічної) освіти.

Навчальний (робочий) час здобувача освіти в період проходження виробничої практики встановлюється залежно від режиму роботи підприємства, установи, організації згідно з законодавством.

Професійно-практична підготовка здійснюється в навчальних майстернях, лабораторіях, навчально-виробничих дільницях та безпосередньо на робочих місцях підприємств, установ, організацій.

Розподіл навчального навантаження визначається робочим навчальним планом залежно від освітньої програми та включає теоретичну та практичну підготовку, консультації, кваліфікаційну атестацію.

Робочі навчальні плани розробляються самостійно закладами професійної (професійно-технічної) освіти, підприємствами, установами та організаціями, погоджуються із роботодавцями, навчально-методичними (науково-методичними) кабінетами (центрами) професійно-технічної освіти та затверджуються органами управління освітою.

Робочі навчальні програми розробляються та затверджуються закладами професійної (професійно-технічної) освіти на основі Стандарту, визначають зміст навчання відповідно до компетентностей та погодинний розподіл навчального матеріалу.

Перелік необхідного обладнання, устаткування, матеріалів, інструментів визначено відповідно до кваліфікаційної характеристики, потреб роботодавців та використовується закладом освіти в залежності від освітньої програми. Додатково заклад освіти формує перелік навчального обладнання для досягнення відповідних результатів навчання.

Після успішного завершення освітньої програми проводиться державна кваліфікаційна атестація, що передбачає оцінювання набутих компетентностей та визначається параметрами: «знає – не знає»; «уміє – не вміє». Поточне оцінювання проводиться відповідно до чинних нормативно-правових актів.

Заклади професійної (професійно-технічної) освіти організовують та здійснюють періодичний контроль знань, умінь та навичок здобувачів освіти, їх кваліфікаційну атестацію. Представники роботодавців, їх організацій та об'єднань можуть долучатися до проведення контролю знань, умінь та навичок здобувачів освіти та безпосередньо беруть участь у кваліфікаційній атестації.

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

Навчання з охорони праці проводиться відповідно до вимог чинних нормативно-правових актів з питань охорони праці.

Додаткові теми з охорони праці, що стосуються технологічного виконання робіт, застосування матеріалів, обладнання чи інструментів включаються до робочих навчальних програм.

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

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

Критерії кваліфікаційної атестації випускників розробляються закладом професійної (професійно-технічної) освіти разом з роботодавцями.

Порядок проведення кваліфікаційної атестації здобувачів освіти та присвоєння їм кваліфікації визначається центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері трудових відносин, за погодженням із центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну політику у сфері освіти і науки.

Здобувачу освіти, який при первинній професійній підготовці опанував відповідну освітню програму й успішно пройшов кваліфікаційну атестацію, присвоюється освітньо-кваліфікаційний рівень «кваліфікований робітник» та видається диплом кваліфікованого робітника державного зразка.

Особі, яка при перепідготовці опанувала відповідну освітню програму та успішно пройшла кваліфікаційну атестацію, видається свідоцтво про присвоєння професійної кваліфікації.

При професійному (професійно-технічному) навчанні за частковими кваліфікаціями (у разі навчання для виконання окремих видів робіт за професією) заклад освіти може видавати документи власного зразка.

Сфера професійної діяльності

Назва виду економічної діяльності, секції, розділу, групи та класу економічної діяльності та їхній код (згідно з Національним класифікатором України ДК 009:2010 «Класифікація видів економічної діяльності»).

Умовні позначення

КК – ключова компетентність.

ПК – професійна компетентність.

РН – результат навчання.

II. Вимоги до результатів навчання

2.1. Перелік та опис ключових компетентностей за професією

Умовне позначення	Ключові компетентності	Опис компетентностей	
		Знати:	Уміти:
КК1	Мовна компетентність	<p>професійну лексику та термінологію за професійним спрямуванням, іноземною мовою включно;</p> <p>мовні норми ведення ділової бесіди, телефонної розмови, ділових переговорів;</p> <p>основи психології;</p> <p>правила професійної етики та етикету;</p> <p>національні особливості етикету в процесі проведення ділових заходів.</p>	<p>використовувати професійну лексику та термінологію за професійним спрямуванням, іноземною мовою включно, при спілкуванні з керівництвом, колегами та відвідувачами;</p> <p>володіти навичками усного мовлення, іноземною мовою включно, в різних комунікативних ситуаціях, що виникають в процесі виконання професійних завдань;</p> <p>дотримуватись правил професійної етики та етикету в професійній діяльності;</p> <p>враховувати національні особливості етикету в процесі проведення ділових заходів (переговорів, зустрічей тощо).</p>
КК2	Цифрова компетентність	<p>інформаційно-комунікаційні засоби, способи їх застосування;</p> <p>базові функції та особливості використання різних пристроїв, програмного забезпечення та цифрових мереж;</p> <p>способи пошуку, збереження, обробки та передачі інформації у професійній діяльності.</p>	<p>використовувати інформаційно-комунікаційні засоби, технології;</p> <p>налагоджувати програмне забезпечення та застосовувати його у професійній діяльності;</p> <p>здійснювати пошук інформації, її обробку, передачу та збереження у професійній діяльності;</p> <p>демонструвати інформаційну грамотність під час виконання професійних завдань.</p>
КК3	Особистісна, соціальна й навчальна компетентність	<p>особливості роботи в команді;</p> <p>поняття особистості, риси характеру, темпераменту;</p> <p>індивідуальні психологічні властивості особистості та її поведінки;</p> <p>правила і способи розв'язання конфліктних</p>	<p>працювати в команді;</p> <p>визначати індивідуальні психологічні особливості особистості;</p> <p>відповідально ставитися до професійної діяльності, оцінювати результати та якість своєї праці;</p> <p>аналізувати нестандартні</p>

		<p>ситуацій, підходи до забезпечення сприятливого психологічного клімату в колективі;</p> <p>основні психологічні та моральні вимоги у професійній діяльності;</p> <p>способи підтримання фізичного та емоційного здоров'я;</p> <p>методи і способи конструктивного вирішення конфліктів та боротьби зі стресовими ситуаціями;</p> <p>способи саморегуляції.</p>	<p>ситуації та самостійно приймати рішення в процесі виконання професійних завдань;</p> <p>діяти в нестандартних і конфліктних ситуаціях;</p> <p>конструктивно спілкуватись в різних комунікативних середовищах;</p> <p>запобігати виникненню конфліктних ситуацій;</p> <p>дотримуватися культури професійної поведінки в колективі;</p> <p>визначати навчальні цілі та способи їх досягнення;</p> <p>організовувати власне навчання з метою поглиблення набутих та здобуття нових фахових знань;</p> <p>оцінювати власні результати навчання, навчатися впродовж життя.</p>
КК4	Громадянська компетентність	<p>ідеї демократії, справедливості, соціальної та культурної різноманітності, гендерної рівності, прав людини, рівних прав і можливостей;</p> <p>основні трудові права та обов'язки працівників;</p> <p>основні нормативно-правові акти у професійній сфері, що регламентують трудову діяльність;</p> <p>соціальні гарантії та чинний соціальний захист на підприємстві, зокрема види та порядок надання відпусток;</p> <p>способи вирішення трудових спорів.</p>	<p>застосовувати знання щодо: основних трудових прав та обов'язків працівників;</p> <p>основних нормативно-правових актів у професійній сфері, що регламентують трудову діяльність;</p> <p>соціальних гарантії та чинного соціального захисту на підприємстві, зокрема про види та порядок надання відпусток, порядок оплати лікарняних листів;</p> <p>порядку розгляду та способів вирішення індивідуальних та колективних трудових спорів;</p> <p>діяти в конфліктних ситуаціях, пов'язаних із різними проявами дискримінації.</p>
КК5	Підприємницька компетентність	<p>поняття «ринкова економіка» та принципи, на яких вона базується;</p> <p>організаційно-правові форми підприємництва в Україні;</p> <p>положення основних</p>	<p>користуватися нормативно-правовими актами щодо підприємницької діяльності;</p> <p>критично аналізувати творчі процеси та інновації при плануванні та управлінні</p>

	документів, що регламентують підприємницьку діяльність; процедури відкриття власної справи; види заробітної плати; види стимулювання праці персоналу підприємств; шляхи перетворення ідей в особисту, соціальну та професійну діяльність; економічні та соціальні передумови підприємницької діяльності; основні підходи до планування та управління проектами; поняття «Бізнес-план».	проектами; самостійно приймати фінансові рішення; ефективно вести переговори; мотивувати інших цінувати власні ідеї; розробляти бізнес-плани.
--	--	---

2.2. Загальні компетентності (знання та вміння) за професією

загальні відомості про професію та професійну діяльність; основні нормативні акти у професійній діяльності; загальні правила і норми виробничої санітарії; організацію і зміст роботи керівника; організаційну структуру управління підприємства; основи кадрового менеджменту; права і обов'язки працівників, режим їх роботи; правила та методи організації процесу обслуговування відвідувачів; зарубіжний досвід у галузі; загальні правила охорони праці та протипожежного захисту у галузі; правила електробезпеки; правила та засоби надання долікарської допомоги потерпілим у разі нещасних випадків.	застосовувати загальні правила охорони праці у професійній діяльності; застосовувати загальні правила і норми виробничої санітарії; застосовувати первинні засоби пожежогасіння; діяти у разі виникнення нещасних випадків чи аварійних ситуацій; використовувати, в разі необхідності, засоби попередження і усунення виробничих, природних непередбачених явищ(пожежі, аварії, повені тощо); надавати долікарську допомогу потерпілим у разі нещасних випадків.
---	--

2.3. Перелік результатів навчання

Кваліфікація: офіс-адміністратор
Максимальна кількість годин – 1320

Результати навчання
РН 1 Здійснювати документаційне забезпечення діяльності підприємства

PH 2 Застосовувати технології ділової комунікації
PH 3 Створювати продукти інформаційно-аналітичної діяльності
PH 4 Здійснювати адміністрування персоналу підприємства
PH 5 Взаємодіяти з електронними інформаційними ресурсами та сервісами
PH 6 Здійснювати діяльність з реалізації товарів та послуг

2.4. Зміст (опис) результатів навчання

Результати навчання	Компетентності	Опис компетентностей	
		Знати	Уміти
PH 1. Здійснювати документальне забезпечення управління	ПК 1. Здатність підготувати офіс до робочого дня та обирати інструменти для виконання професійних завдань	правила підготовки офісу до робочого дня; правила і норми експлуатації приміщень офісу; типове комп'ютерне та офісне обладнання; засоби оперативного виведення та тиражування документів; сучасні засоби зв'язку. (телефон, факс тощо); порядок налаштування офісної техніки; загальні правила безпечної експлуатації організаційної та побутової техніки; побутову техніку офісу.	підготувати офіс до робочого дня; забезпечити належний стан та експлуатацію приміщень офісу відповідно до правил і норм виробничої санітарії; кваліфіковано використовувати типові комп'ютерне та офісне обладнання для виконання професійних завдань; здійснювати оперативне виведення та тиражування документів; використовувати сучасні засоби зв'язку; перевіряти та налаштовувати офісну техніку; користуватися побутовою технікою офісу.

	<p>ПК 2. Здатність виконувати роботу з документування</p>	<p>систему законодавчого забезпечення діловодства в Україні; основні нормативно-правові акти в сфері інформації; основні види документів (документних систем) в діловодстві; правила документування в діловодстві; етапи життєвого циклу документів/інформації; процеси збирання, створення, опрацювання, обмеження доступу до інформації.</p>	<p>застосовувати нормативно-правові акти, інструктивні та інші документи в сфері інформації; додержуватися вимог законодавства щодо захисту персональних даних; дотримуватися вимог стандартів та нормативних документів щодо створення та виготовлення документів; розробляти управлінську, організаційну, технічну та інші види документації; складати установлену звітність; вживати відповідних заходів з метою обмеження доступу сторонніх осіб до інформації/документів; дотримуватися інформаційної культури.</p>
	<p>ПК 3. Здатність застосовувати інформаційні та комп'ютерні технології в процесі створення, обробки, систематизації, зберігання інформації/документів</p>	<p>комп'ютерні інформаційно-пошукові системи, браузер, електронну пошту; основні компоненти пакету програм Microsoft Office; операції із застосуванням комп'ютерної техніки та відповідного програмного забезпечення.</p>	<p>здійснювати пошук необхідної інформації; працювати з браузерами та електронною поштою; створювати документи, в тому числі електронні таблиці, діаграми та графіки, використовуючи основні компоненти пакету програм Microsoft Office та додаткові засоби їх форматування; застосовувати комп'ютерну техніку та відповідне програмне забезпечення для роботи зі створення та виготовлення документів.</p>

	<p>КК 1. Мовна компетентність</p>	<p>професійну лексику та термінологію за професійним спрямуванням, іноземною мовою включно; мовні норми ведення ділової бесіди, телефонної розмови, ділових переговорів; основи психології; правила професійної етики та етикету; національні особливості етикету в процесі проведення ділових заходів.</p>	<p>використовувати професійну лексику та термінологію за професійним спрямуванням, іноземною мовою включно, при спілкуванні з керівництвом, колегами та відвідувачами; володіти навичками усного мовлення. іноземною мовою включно, в різних комунікативних ситуаціях, що виникають в процесі виконання професійних завдань офіс-адміністратора; дотримуватись правил професійної етики та етикету в професійній діяльності; враховувати національні особливості етикету в процесі проведення ділових заходів (переговорів, зустрічей тощо).</p>
	<p>ПК 4. Здатність організувати роботу з документами</p>	<p>порядок, методи та форми організації роботи з документами підприємства; процеси формування документних масивів підприємства та основи управління ними; роботу автоматизованих систем діловодства, баз даних з використанням мережі Інтернет (інформаційно-пошукових систем, електронної пошти тощо); нормативні документи щодо організації збереження, знищення, документів; принципи контролю за виконанням документів та</p>	<p>організувати та вести документообіг (електронний), зокрема документів з обмеженим доступом; застосовувати і зберігати результати фактографічного пошуку та аналітичної переробки інформації (довідки, таблиці, досье тощо); поширювати результати інформаційного дослідження (аналітичні довідки, звіти, кон'юнктурні довідки тощо); узагальнювати та накопичувати інформаційні матеріали, що надходять керівнику;</p>

		доручень; правила документообігу, зокрема електронного. вимоги та періодичність звітності в організації; принципи доброчесності в роботі з документами.	здійснювати контроль за виконанням документів та доручень; розробляти номенклатуру справ підприємства (організації, установи), дотримуватися основних вимог та правил щодо збереження, контролю, знищення документів; брати участь у проведенні експертизи цінності документів; дотримуватися основних вимог та правил щодо передачі документів до архіву (зокрема НАФ); дотримуватися інформаційної культури.
	ПК 5. Здатність виконувати роботу з кадрового діловодства	кадрове діловодство; вимоги до ведення та оформлення кадрових документів; вимоги та періодичність звітності в організації; законодавчу та інформаційну базу з кадрових питань; вимоги до формування справ (особових); програми зі створення бази даних підприємства (установи, організації); види обліку кадрів; порядок обрахування різних видів стажу працівників (зокрема з використанням спеціалізованих електронних програм).	організовувати та вести кадрове діловодство; розробляти проекти кадрової документації; дотримуватися вимог до ведення та оформлення кадрових документів; складати та надавати установлену звітність у визначені терміни; вести документообіг кадрових документів, зокрема електронний; вести всі види обліку (пенсійний, військовий, атестаційний, тощо); обраховувати стаж працівників (усі види стажу).
	КК 2. Цифрова компетентність	інформаційно- комунікаційні засоби, способи їх застосування; базові функції та особливості використання різних пристроїв, програмного забезпечення та цифрових мереж;	використовувати інформаційно- комунікаційні засоби, технології; налагоджувати програмне забезпечення та його застосування у професійній діяльності; здійснювати пошук

		способи пошуку, збереження, обробки та передачі інформації у професійній діяльності.	інформації, її обробку, передачу та збереження у професійній діяльності; демонструвати інформаційну грамотність під час виконання професійних завдань.
	КК 3. Особистісна, соціальна й навчальна компетентність	особливості роботи в команді; поняття особистості, риси характеру, темпераменту; індивідуальні психологічні властивості особистості та її поведінки; правила і способи розв'язання конфліктних ситуацій, підходи до забезпечення сприятливого психологічного клімату в колективі; основні психологічні та моральні вимоги у професійній діяльності; способи підтримання фізичного та емоційного здоров'я; методи і способи конструктивного вирішення конфліктів та боротьби зі стресовими ситуаціями; способи саморегуляції.	працювати в команді; визначати індивідуальні психологічні особливості особистості; відповідально ставитися до професійної діяльності, оцінювати результати та якість своєї праці; аналізувати нестандартні ситуації та самостійно приймати рішення в процесі виконання професійних завдань; діяти в нестандартних і конфліктних ситуаціях; конструктивно спілкуватись в різних комунікативних середовищах; запобігати виникненню конфліктних ситуацій; дотримуватися культури професійної поведінки в колективі; визначати навчальні цілі та способи їх досягнення; організовувати власне навчання з метою поглиблення набутих та здобуття нових фахових знань; оцінювати власні результати навчання, навчатися впродовж життя.
	КК 4. Громадянська компетентність	усвідомлювати ідеї демократії, справедливості, соціальної та культурної	застосовувати знання щодо: основних трудових прав та обов'язків

		<p>різноманітності, гендерної рівності, прав людини, рівних прав і можливостей;</p> <p>основні трудові права та обов'язки працівників;</p> <p>основні нормативно-правові акти у професійній сфері, що регламентують трудову діяльність;</p> <p>соціальні гарантії та чинний соціальний захист на підприємстві, зокрема види та порядок надання відпусток;</p> <p>способи вирішення трудових спорів.</p>	<p>працівників; основних нормативно-правових актів у професійній сфері, що регламентують трудову діяльність;</p> <p>соціальних гарантії та чинного соціального захисту на підприємстві, зокрема про види та порядок надання відпусток, порядок оплати лікарняних листів;</p> <p>порядку розгляду та способів вирішення індивідуальних та колективних трудових спорів;</p> <p>діяти в конфліктних ситуаціях, пов'язаних із різними проявами дискримінації.</p>
<p>РН 2. Застосовувати технології ділової комунікації</p>	<p>ПК 1. Здатність виконувати технічні функції по забезпеченню роботи керівника</p>	<p>принципи планування робочого часу;</p> <p>принципи обробки та систематизації інформації для керівника;</p> <p>принципи координації роботи керівника підприємства з іншими суб'єктами взаємовідносин;</p> <p>поняття та види іміджу.</p>	<p>планувати розклад робочого дня керівника;</p> <p>організовувати своєчасне доведення до відома керівника змісту інформації, що надійшла за його відсутності;</p> <p>здійснювати моніторинг за виконанням рішень керівника підприємства, що взяті на контроль;</p> <p>складати текст публічного виступу;</p> <p>забезпечувати координацію між керівником підприємства та іншими суб'єктами взаємовідносин;</p> <p>здійснювати контроль термінів розгляду документів та прийняття рішень.</p>
	<p>ПК 2. Здатність планувати та організовувати ділові, офіційні</p>	<p>принципи планування зустрічей, конференцій, ділових презентацій;</p> <p>правила організації</p>	<p>планувати зустрічі, конференції, ділові презентації;</p> <p>організовувати</p>

	<p>заходи та відрядження</p>	<p>корпоративних нарад та засідань; загальні вимоги до проведення ділових зустрічей; протокольні аспекти зустрічі делегацій; особливості ведення ділових переговорів; порядок організації та узгодження участі керівника в громадських та інших публічних заходах; правила організації відряджень та інших поїздок персоналу; основні вимоги до публічного виступу; іноземну мову відповідно до потреб ділового спілкування та оформлення офіційно-ділової документації.</p>	<p>проведення корпоративних нарад та засідань; забезпечувати організованість в проведенні ділових зустрічей, переговорів; здійснювати прийом делегацій; організовувати та узгоджувати участь керівника в громадських та інших публічних заходах; організовувати відрядження та інші поїздки персоналу; застосовувати іноземну мову для оформлення ділової документації; здійснювати ділове спілкування іноземною мовою, також в мережі Інтернет.</p>
	<p>ПК 3. Здатність забезпечувати мультимедійний супровід офіційно-ділових заходів</p>	<p>основні компоненти пакету програм Microsoft Office для створення комп'ютерних презентацій; пристрої для забезпечення мультимедійного супроводу офіційно-ділових заходів.</p>	<p>створювати презентації із застосуванням офісних програм; організовувати наради із застосуванням офісних програм та комп'ютерних мереж.</p>
	<p>КК 2. Цифрова компетентність</p>	<p>інформаційно-комунікаційні засоби, способи їх застосування.</p>	<p>використовувати інформаційно-комунікаційні засоби, технології; демонструвати інформаційну грамотність під час виконання професійних завдань.</p>

	<p>ПК 4. Здатність здійснювати телефонні переговори</p>	<p>правила ведення телефонних переговорів; принципи роботи приймально-переговорних пристроїв; правила ділового спілкування по телефону; мовний етикет ділового спілкування; поняття «агресивність» та «стрес», способи боротьби з ними; іноземну мову ділового спілкування в межах розмовного та професійного мінімуму.</p>	<p>організовувати проведення телефонних переговорів керівника; організовувати передавання й прийом інформації приймально-переговорними пристроями; володіти іноземною мовою в межах розмовного та професійного мінімуму.</p>
	<p>КК 1. Мовна компетентність</p>	<p>мовні норми ведення ділової бесіди, телефонної розмови, ділових переговорів.</p>	<p>володіти навичками усного мовлення, іноземною мовою включно, в різних комунікативних ситуаціях.</p>
	<p>ПК 5. Здатність організовувати прийом відвідувачів</p>	<p>правила організації прийому відвідувачів; сутність понять «психологія», «етика», «етикет»; правила та норми ділового етикету; правила і норми професійної етики та етикету; стиль техніки ділового спілкування; основні вимоги до зовнішнього вигляду та правила поведінки у професійній діяльності; психологію професійного спілкування; особливості ділового спілкування представників різних країн; прийоми впливу на суб'єктів взаємодії; основи психології особистості, психологічні причини виникнення конфліктів;</p>	<p>здійснювати ефективне обслуговування відвідувачів; вирішувати конфліктні ситуації, боротися зі стресом; дотримуватися професійної етики під час прийому відвідувачів; обирати потрібні техніки ділового спілкування в залежності від конкретних обставин; дотримуватись основних вимог до зовнішнього вигляду та правил поведінки у професійній діяльності; приймати оптимальні рішення для досягнення поставленої мети в діловому спілкуванні; застосовувати прийоми впливу на суб'єктів взаємодії; ефективно застосовувати вимоги</p>

		основні мовленнєві конструкції для ведення ділової комунікації українською та іноземною мовами.	етикету в діловому спілкуванні; вести спілкування з відвідувачами українською та іноземною мовами.
	КК 3. Особистісна, соціальна і навчальна компетентність	правила і способи розв'язання конфліктних ситуацій, підходи до забезпечення сприятливого психологічного клімату в колективі; методи і способи конструктивного вирішення конфліктів та боротьби зі стресовими ситуаціями; способи саморегуляції.	діяти в нестандартних і конфліктних ситуаціях; конструктивно спілкуватись в різних комунікативних середовищах; запобігати виникненню конфліктних ситуацій; дотримуватися культури професійної поведінки в колективі.
РН 3. Створювати продукти інформаційно-аналітичної діяльності	ПК 1. Здатність застосовувати інструменти і методи збору, аналізу, класифікації, організації та поширення інформації та документів у різних форматах	основи інформаційно-аналітичної діяльності; правила, інструменти і методи збору, аналізу, класифікації, організації та поширення інформації та документів у різних форматах; методи роботи з інформаційними документами підприємства; методи інформаційного моніторингу; етапи узагальнення, аналізу і синтезу інформації.	узагальнювати, накопичувати, опрацьовувати інформаційні матеріали, що надходять на адресу керівника; здійснювати процедури інформаційного моніторингу; узагальнювати, аналізувати і синтезувати інформацію в діяльності, пов'язаній з її пошуком, накопиченням, зберіганням і використанням; постійно і своєчасно проводити оновлення даних
	КК 2. Цифрова компетентність	інформаційно-комунікаційні засоби, способи їх застосування.	використовувати інформаційно-комунікаційні засоби, технології.
	ПК 2. Здатність застосовувати стандартні технології читання	принципи доброчесності в роботі із інформацією; суть і форми роботи з інформаційними	визначати та підбирати джерела інформації; оцінювати отриману інформацію;

	та споживання якісної, достовірної інформації	посередниками.	систематизувати отримані дані; вільно та швидко орієнтуватися в інформаційних потоках; подавати дані в єдиному (встановленому на підприємстві) форматі; проводити аналітичний моніторинг щодо виконання документів та доручень (періодичність моніторингу проводити відповідно Інструкції з діловодства); отримувати, аналізувати та узагальнювати інформацію про хід виконання планів для організації подальшого планування та прийняття рішення керівником.
РН 4. Здійснювати адміністрування персоналу підприємства	ПК 1. Здатність координувати взаємодію структурних підрозділів підприємства	організаційну, виробничу й соціальну структуру підприємства; особовий склад керівних працівників підприємства; принципи адміністрування; сучасні підходи до пошуку і відбору персоналу; зміст та особливості управлінських рішень; процес розробки та захисту прийнятих рішень; комунікативний процес; комунікації між рівнями організації (вертикальна структура); комунікації керівник – підлеглий; комунікації між різними підрозділами (горизонтальна структура); неформальні комунікації; електронні засоби	організовувати пошук і відбір персоналу; організовувати роботу з персоналом; організовувати взаємодію між різними підрозділами підприємства; здійснювати передачу інформації працівникам підприємства.

		комунікацій; комунікаційні бар'єри.	
	ПК 2. Здатність здійснювати контроль та облік робочого часу персоналу	знати правила оформлення документів з обліку робочого часу персоналу.	вести документи з обліку робочого часу персоналу (реєстраційні форми).
	ПК 3 Здатність здійснювати професійну комунікацію та міжособистісну взаємодію з персоналом	психологію колективу і групи; причини виникнення конфліктів в колективі; основи соціального партнерства; суть і стадії згуртованості колективу.	попереджати та уникати конфліктів в колективі; згуртовувати колектив; застосовувати ефективні стратегії управління персоналом.
РН 5 Взаємодіяти з електронними інформаційними ресурсами та сервісами	ПК1 Здатність виконувати роботи зі встановлення та запуску систем електронної взаємодії	нормативно-правове та програмно-технічне забезпечення функціонування автоматизованих систем; вимоги до обладнання щодо забезпечення стабільної роботи автоматизованих системи в процесі електронної взаємодії; загальні принципи побудови та функціонування інтегрованих систем електронної взаємодії; сутність понять «цифрова грамотність», «інформаційна безпека».	формулювати загальні вимоги до впровадження та функціонування систем електронної взаємодії; виконувати основні вимоги до використання сайтів органів державної влади.
	ПК2 Здатність виконувати операції в системах електронної взаємодії та користуватися електронними програмними комплексами	автоматизовані системи (управління підприємством, захисту інформації; електронних сервісів); основні вимоги до технічного оснащення робочого місця з метою забезпечення безперебійної роботи по обміну документами та інформацією; інтерфейс програмних комплексів, що	працювати в автоматизованих системах; виявляти протиріччя і перешкоди, що виникають у процесі встановлення автоматизованих систем електронної взаємодії; виявляти та запобігати загрозам інформаційній безпеці підприємства; встановлювати та використовувати

		стосуються електронної взаємодії в межах компетенції.	електронні програмні комплекси в межах взаємодії згідно своїх повноважень.
	ПК3 Здатність застосовувати сучасні методики і технології автоматизованого опрацювання інформації, формування та використання електронних інформаційних ресурсів та сервісів	методики та технології автоматизації документаційних процесів; порядок оновлення програмного забезпечення; методи і прийоми збирання, обробки і передачі інформації в системах електронної взаємодії; правила інформаційної етики та безпеки.	визначати необхідність встановлення і використання додаткових електронних систем; вести облік, контроль, аналіз і регулювання інформації, що передається засобами електронних систем; вести статистичну звітність в системах електронної взаємодії; одержувати електронні адміністративні послуги; вміти дотримуватись правил інформаційної етики та безпеки.
	КК2 Цифрова компетентність	інформаційно-комунікаційні засоби, способи їх застосування в системах електронної взаємодії; способи пошуку, збереження, обробки та передачі інформації для забезпечення виконання роботи в системах електронної взаємодії.	ефективно використовувати інформаційно-комунікаційні технології, електронні сервіси та електронні інформаційні ресурси; здійснювати пошук інформації, її обробку, передачу та збереження в межах виконання професійних завдань.
РН 6 Здійснювати діяльність з реалізації товарів та послуг	ПК 1. Здатність виконувати роботу по просуванню продукції або послуг, що реалізуються	асортимент продукції, що реалізується; особливості організації рекламних заходів; основні підходи до планування та управління проектами в маркетинговій діяльності.	інформувати про асортимент послуг, що реалізуються; організувати рекламні заходи; використовувати проекти в маркетинговій діяльності.
	КК 5. Підприємницька компетентність	поняття «ринкова економіка» та принципи, на яких вона базується; організаційно-правові форми підприємництва в Україні; положення основних	користуватися нормативно-правовими актами щодо підприємницької діяльності; критично аналізувати творчі процеси та

		документів, що регламентують підприємницьку діяльність; процедури відкриття власної справи; види заробітної плати; види стимулювання праці персоналу підприємств; шляхи перетворення ідей в особисту, соціальну та професійну діяльність; економічні та соціальні передумови підприємницької діяльності; основні підходи до планування та управління проектами; поняття «Бізнес-план».	інновації при плануванні та управлінні проектами; самостійно приймати фінансові рішення; ефективно вести переговори; мотивувати інших цінувати власні ідеї; розробляти бізнес-плани.
	ПК 2. Здатність оформлювати офісні приміщення та вітрини	основні принципи оформлення офісного (службового) приміщення, вітрин.	оформляти офісні (службові) приміщення; створювати комфортні умови праці.
	ПК 3. Здатність забезпечувати стабільну роботу офісу	порядок встановлення контактів з експлуатаційними службами, комунальними організаціями.	вживати заходів стосовно належного функціонування організаційної техніки офісу; встановлювати контакти з експлуатаційними службами, комунальними організаціями для ресурсозабезпечення приміщень офісу, проведення ремонтних робіт та інших робіт.

**III. Орієнтовний перелік основних засобів навчання
Професійна кваліфікація: офіс-адміністратор**

№ з/п	Найменування	Кількість на 15 осіб		Примітки
		Для індивідуального користування	Для групового користування	
I	Обладнання			
1	Комп'ютер	1	15	
2	Принтер		3	
3	Сканер		5	
4	Факсимільний апарат		1	
5	Ксерокопіювальний апарат (настільний)		1	
6	Ксерокопіювальний апарат (стаціонарний)		1	
7	Палітурне обладнання (біндер, різак тощо)		1	
8	Мультимедійний комплекс		1	
9	Шредер (знищувач паперу)		1	
10	Телефон (або міні АТС)		1	
11	Столи	1	15	
12	Стільці	1	15	
13	Багатофункціональний пристрій (принтер/сканер/копір/факс)		1	
II	Інструменти			
1	Ламінатор		1	
2	Діркопробивач		5	
3	Канцелярське приладдя (комплект)	1	15	
4	Лотки для паперу	1	15	
5	Папки	1	15	
6	Теки-реєстратори	1	15	
7	Штамп і печатка		1	
III	Програмне забезпечення			
1	Комплект офісних програм Microsoft Office	1	1	
2	Система електронного документообігу (наприклад, АСКОД, Lotus)	1	1	