

**Частное Образовательное Учреждение  
Дополнительного профессионального образования «ЛИК»**

**УТВЕРЖДАЮ**  
**Директор ЧОУ ДПО «ЛИК»**

\_\_\_\_\_ **Рощевкина Л. В.**  
«\_\_» \_\_\_\_\_ **2019г.**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ПО КУРСУ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ ПО  
СПЕЦИАЛЬНОСТИ  
«Администратор»  
Код профессии — 2006**

## **Пояснительная записка** по курсу «Администратор»

На данном курсе Вы получите базовые навыки, необходимые для работы администратором, которые позволят Вам работать в любом направлении бизнеса. В ходе обучения Вы научитесь эффективным навыкам администрирования, формированию системы высококачественного обслуживания клиентов, управлению процессами и качеством предоставления услуг. Хорошо понимая особенности взаимодействия всех подразделений, Вы будете оперативно решать любые практические вопросы.

Всегда администратор должен уметь рассказать об услугах, которые предоставляет компания, общаться с клиентами ежедневно и в сложных ситуациях, при необходимости разрешать конфликты, работать с жалобами, принимать и распределять входящую информацию. Администратор является главным ответственным лицом за прием и размещение клиентов, так же к нему обращаются по вопросам обслуживания в данном учреждении. Пройдя обучение на курсе, Вы научитесь позитивно общаться с сотрудниками и клиентами, освоите навыки ведения успешных продаж, будете спокойно и конструктивно реагировать на рекламации. Вы сможете планировать и контролировать процессы, выполнять организаторские функции.

### **В программу «Администратор» входит:**

- Контроль правил трудовой дисциплины штата;
- Решение всех вопросов в оперативном режиме;
- Взаимодействие с поставщиками и другими внешними контактами;
- Административная работа с персоналом (консультирование, стажировка, контроль исполнения обязанностей подчиненных);
- Составление и сдача плановых отчетов;
- Системный полный отчет о деятельности объекта перед руководителем;
- Взаимодействие с контролирующими, а также проверяющими органами власти.

Важной особенностью программы является подача материала в виде практических занятий, на которых у Вас будет возможность практиковаться в психологии общения. Профессия администратора востребована на рынке труда в любых экономических условиях.

Предприятий сферы услуг много – это медицинские центры, гостиницы, салоны красоты, рестораны, агентства недвижимости. На каждом предприятии существует своя специфика в функциональных обязанностях администратора.

### **Требования при подборе специалиста:**

- высшее образование,
- знание компьютера на уровне уверенного пользователя,
- грамотная речь,
- высокий уровень коммуникативных способностей,
- стрессоустойчивость,
- приятная внешность.

Помимо этого, работодатель желает видеть на этой должности уверенного и компетентного сотрудника, который в состоянии самостоятельно и быстро принять правильное решение. Администратор, в какой-то степени управленец, он часто ответственный за качество работы остальных сотрудников учреждения, именно он организует слаженную работу коллектива, что в результате является его показателем профессионализма. Он должен контролировать и координировать работу обслуживающего персонала.

### **По окончании программы Вы будете уметь:**

Выполнять функции администратора в сфере услуг, планировать и ставить задачи систематического контроля процессов и результата в зависимости от ситуации.

Эффективно общаться с клиентом при личной встрече и по телефону, правильно вести себя в условиях конфликта, знать техники работы с претензиями и жалобами.

Принимать оперативные решения, повышающие эффективность и качество обслуживания клиентов.

Проводить экспертизу запросов, жалоб и правомерность претензий клиентов. Успешно разрешать конфликты с трудными клиентами.

Устанавливать контакт и доверительные отношения с клиентами для долгосрочного сотрудничества. Проводить успешные продажи услуг.

Разрабатывать корпоративные стандарты качества обслуживания клиентов и предоставления услуг.

Продолжительность курса – 154 акад. часа

По окончании курса присваивается квалификация по профессии № 2006

«Администратор».

**Тематический план  
для подготовки по профессии  
20062 «Администратор»**

№ п/п	Тема	Количество часов	Теория	Практика
<b>Администратор - управляющий менеджер</b>		<b>38</b>	<b>19</b>	<b>19</b>
	<i>Тема 1. Должностные инструкции</i>			
	<i>Тема 2. Алгоритм работы</i>			
	<i>Тема 3. Правила личной гигиены</i>			
	<i>Тема 4. Изучение норм СанПиН</i>			
	<i>Тема 5. Конфликтология в коллективе</i>			
	<i>Тема 6. Программа производственного контроля</i>			
	<i>Тема 7. Заказы. Инвентаризации.</i>			
<b>Администратор – менеджер по продажам</b>		<b>36</b>	<b>18</b>	<b>18</b>
	<i>Тема 1. Определение (анализ) лучших рекламных носителей для повышения эффективности работы</i>			
	<i>Тема 2. Секреты привлечения новых и удержание старых клиентов</i>			
	<i>Тема 3. Увеличение стоимости часа</i>			
	<i>Тема 4. Удовлетворение потребностей клиентов за счет Ваших партнеров</i>			
<b>Администратор – менеджер по работе с клиентами</b>		<b>38</b>	<b>19</b>	<b>19</b>
	<i>Тема 1. Администратор – помощник клиента</i>			
	<i>Тема 2. Первичные клиенты</i>			
	<i>Тема 3. Постоянные клиенты</i>			
	<i>Тема 4. Психотипы клиентов</i>			
	<i>Тема 5. Стандарт обслуживания клиентов</i>			
	<i>Тема 6. Решение конфликтных ситуаций</i>			
<b>Администратор – менеджер по управлению персоналом</b>		<b>36</b>	<b>18</b>	<b>18</b>
	<i>Тема 1. Формирование численного и качественного состава кадров (система комплектования, расстановка)</i>			
	<i>Тема 2. Адаптация работников на предприятии</i>			
	<i>Тема 3. Оценка деятельности и аттестации кадров, ориентация ее на поощрение и продвижение работников по результатам труда и ценности работника для предприятия</i>			
	<i>Тема 4. Система развития кадров (подготовка и переподготовка, повышение гибкости в использовании на производстве, обеспечение профессионального квалификационного роста - через планирование рабочей (трудовой) карьеры)</i>			
	<i>Тема 5. Межличностные отношения между работниками, администрацией и общественными организациями</i>			
<b>Зачеты</b>		<b>6</b>	<b>6</b>	

**Частное Образовательное Учреждение  
дополнительного профессионального образования «ЛИК»**

---

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ЧОУ ДПО «ЛИК»  
\_\_\_\_\_Рощевкина Л.В.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2019г.

**УЧЕБНЫЙ ПЛАН**

Для профессионального обучения по специальности  
« Администратор »

Категория слушателей – безработные граждане

Срок обучения – 1 месяц

Уровень образования: Среднее (Общее) полное

№ п/п	Наименование тем	Всего часов максимальной учебной нагрузки	В т.ч. количество часов теории	В т.ч. количество часов практики
1.	Администратор – управляющий менеджер	38	19	19
2.	Администратор – менеджер по продажам	36	18	18
3.	Администратор – менеджер по работе с клиентами	38	19	19
4.	Администратор – менеджер по управлению персоналом	36	18	18
6	Зачеты	6	6	
	<b>Итого</b>	<b>154</b>	<b>80</b>	<b>74</b>