

Акционерное общество «Газпром газораспределение Вологда»

СОГЛАСОВАНО

Заместитель генерального
директора по реализации газа
ООО «Газпром межрегионгаз
Вологда»

А.С. Мельников

« 03 » 10 2025 г.

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
АО «Газпром газораспределение
Вологда»

Ю.В. Шахбазов

« 03 » 10 2025 г.

ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ

ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ

ПО ПРОФЕССИИ

ОПЕРАТОР ПО РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ

Квалификация – Оператор по работе с клиентами

Продолжительность обучения – 320 часов

Форма обучения – очно-заочная

ВОЛОГДА

Основная программа профессионального обучения «Оператор по работе с клиентами» разработана для профессиональной подготовки по профессии рабочего на основе требований профессионального стандарта, утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации № 471н от 18 сентября 2024 г. «Работник по абонентскому обслуживанию газового хозяйства».

Организация-разработчик:

Учебно-методический центр АО «Газпром газораспределение Вологда»

Разработчики:

Ведущий инженер Учебно-методического центра АО «Газпром газораспределение Вологда» Шестакова Н.И.;

Специалист Учебно-методического центра (догазификация) АО «Газпром газораспределение Вологда» Переломова М.С.

Содержание

1. Общая характеристика программы	05
1.1. Цель реализации программы	05
1.2. Характеристика нового вида профессиональной деятельности и (или) присваиваемой квалификации	05
1.3. Планируемые результаты обучения	06
1.4. Программа разработана на основе	13
1.5. Категории слушателей	13
1.6. Трудоемкость обучения	13
1.7. Форма обучения	14
2. Содержание программы	14
2.1. Учебный план	15
2.1.1. Учебно-тематический план программы	16
2.2. Календарный учебный график	21
2.3. Рабочие программы учебных дисциплин (модулей).....	21
3. Оценка качества освоения программы	23
3.1. Оценочные материалы для проведения итоговой аттестации по программе.....	24
3.1.1. Форма проведения итоговой аттестации.....	24
3.1.2. Образцы тестовых вопросов.....	25
3.1.3. Перечень контрольных вопросов к экзамену.....	31
4. Организационно-педагогические условия реализации программы.....	36
4.1. Требования к квалификации педагогических работников, представителей АО «Газпром газораспределение Вологда», обеспечивающих реализацию образовательного процесса.....	36
4.2. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по программе.....	37
4.3. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, нормативных правовых актов, необходимых для освоения программы обучения.....	37
4.4. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по программе обучения, включая перечень программного обеспечения и информационно - справочных систем	40
4.4.1. Перечень программного обеспечения.....	40
4.4.2. Перечень информационно-справочных систем.....	40
4.4.3. Перечень интернет - ресурсов.....	40
5. Составители программы обучения.....	40
6. Особенности реализации дисциплины (модуля) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	43

6.1. Общий раздел.....	45
6.2. Особенности преподавания дисциплин для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	46
Приложение: Рабочая программа учебной дисциплины (модуля) «Требования нормативно-технических документов к эксплуатации сетей газораспределения и газопотребления».....	54
Приложение: Рабочая программа учебной дисциплины (модуля) «Охрана труда и производственная безопасность»	66
Приложение: Рабочая программа учебной дисциплины (модуля) «Вредные и опасные факторы производственной среды и трудового процесса при выполнении работ»	93
Приложение: Рабочая программа учебной дисциплины (модуля) «Оказание первой помощи пострадавшим»	117
Приложение: Рабочая программа учебной дисциплины (модуля) «Основы экологии и экологическая безопасность»	131
Приложение: Рабочая программа учебной дисциплины «Основы пожарной безопасности»	150
Приложение: Рабочая программа учебной дисциплины «Основы организации делопроизводства»	159
Приложение: Рабочая программа учебной дисциплины «Инструктаж по безопасному использованию газа в быту»	170
Приложение: Рабочая программа учебной дисциплины (модуля) «Основы профессиональной этики и делового общения»	177
Приложение: Рабочая программа учебной дисциплины (модуля) «Обслуживание абонентов в информационных центрах»	190

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Цель реализации программы

Настоящая программа представляет собой комплекс нормативно-методической документации, разработанный на основе профессионального стандарта «Работник по абонентскому обслуживанию газового хозяйства» № 471н от 18 сентября 2024 г. и регламентирующий содержание, организацию и оценку качества подготовки обучающихся, для выполнения профессиональной деятельности.

Реализация программы профессиональной подготовки направлена на обучение лиц по профессии «Оператор по работе с клиентами».

Целью реализации настоящей программы является:

- 1) Получение качественной профессиональной подготовки, формирование у обучающихся необходимых знаний и умений необходимых для работы по профессии Оператор по работе с клиентами;
- 2) Получение указанными лицами квалификации - Оператор по работе с клиентами.

1.2. Характеристика профессиональной деятельности

Область профессиональной деятельности

Распределение газообразного топлива по газораспределительным системам

Объекты профессиональной деятельности:

Служащие контактных информационных центров.

Квалификационная характеристика выпускника: описание обобщенных трудовых функций в соответствии с профессиональным стандартом

Профессиональный стандарт «Работник по абонентскому обслуживанию газового хозяйства», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 18 сентября 2024 г. № 471н, регламентирует вид профессиональной деятельности по осуществлению абонентского обслуживания потребителей газа, приобретающих газ для обеспечения коммунально-бытовых нужд (далее - абонентов).

В профессиональном стандарте описаны три обобщенных трудовых функций, и соответствующие им трудовые функции. В основу ОППО заложена обобщенная трудовая функция: Обслуживание абонентов.

В соответствии с требованиями профессионального стандарта выпускник должен быть готов к выполнению предусмотренных профессиональным стандартом трудовых функций 4 уровня квалификации, относящихся к обобщенной трудовой функции (ОТФ): С. Обслуживание абонентов

ТФ.01. (С/01.4) Ведение документов по учету абонентов

ТФ.02. (С/02.4) Ведение документов по расчетам с абонентами за поставленный газ.

ТФ.03. (С/03.4) Информационно-консультационное обслуживание абонентов.

1.3. Планируемые результаты обучения

Вид профессиональной деятельности: Абонентское обслуживание потребителей газа, приобретающих газ для обеспечения коммунально-бытовых нужд (далее - абоненты).

Основная цель вида профессиональной деятельности: Обеспечение учета объема потребляемого газа абонентами и проведение расчетов с абонентами за поставленный газ.

1.3.1. Формируемые профессиональные компетенции:

Обобщенные трудовые функции в соответствии с ПС	Профессиональные компетенции
ОТФ 01. Обслуживание абонентов	ТФ.01. Ведение документов по учету абонентов
	ТФ.02. Ведение документов по расчетам с абонентами за поставленный газ
	ТФ.03. Информационно-консультационное обслуживание абонентов

1.3.2. Результаты освоения образовательной программы (профессиональные компетенции, практический опыт, умения, знания):

Профессиональные компетенции / Обобщенные трудовые функции	Трудовые функции	Практический опыт / Трудовые действия	Умения	Знания
ОТФ.1. – ПК.1. Обслуживание абонентов	ТФ.01. Ведение документов по учету абонентов	<ul style="list-style-type: none"> -Регистрация в автоматизированной информационной системе оферт (предложений о заключении договора) от заявителей для заключения договоров на поставку газа - Проверка сведений, содержащихся в документах заявителей, для заключения договоров на поставку газа в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации - Проверка наличия у заявителей и абонентов договора о техническом обслуживании и ремонте внутридомового и (или) газового оборудования, заключенного со специализированной организацией -Оформление договоров на поставку газа с заявителями, в том числе согласия на обработку персональных данных и направление договора (при необходимости) абоненту почтовым отправлением с уведомлением - Создание в автоматизированной информационной системе лицевого счетов абонентов 	<ul style="list-style-type: none"> -Вести регистрацию оферт для заключения договоров на поставку газа, заявок от абонентов на изменение параметров договора на поставку газа, лицевого счета - Сверять документы для заключения договоров на предмет их соответствия перечню, установленному законодательством Российской Федерации - Формировать (заполнять) договоры на поставку газа с абонентами и изменения к ним - Формировать (заполнять) договоры на поставку газа с абонентами и изменения к ним - Формировать (заполнять) лицевые счета абонентов - Выявлять ошибки, неточности и недостоверную информацию в документах на поставку газа с абонентами - Систематизировать информацию по абонентам 	<ul style="list-style-type: none"> -Требования нормативных правовых актов Российской Федерации, локальных нормативных актов, распоряжительных документов в области обеспечения коммунально-бытовых нужд граждан, регулирования тарифов на газ - Требования нормативных правовых актов Российской Федерации, локальных нормативных актов по обработке, хранению и уничтожению персональных данных - Порядок работы со служебной информацией в области абонентского обслуживания потребителей газа - Порядок отправки почтовых отправлений с уведомлением - Документы, регламентирующие работу с лицевыми счетами - Правила работы на персональном компьютере, программное обеспечение в области

Профессиональные компетенции / Обобщенные трудовые функции	Трудовые функции	Практический опыт / Трудовые действия	Умения	Знания
		<p>Практический опыт / Трудовые действия</p> <ul style="list-style-type: none"> - Внесение в лицевые счета абонентов сведений об абоненте и параметров объекта газоснабжения, влияющих на определение объема потребленного газа и расчет его стоимости - Регистрация заявок от абонентов на изменение параметров договора на поставку газа, лицевого счета - Внесение в лицевые счета абонентов информации об изменении статуса абонентов (отключен (подключен) на основании актов по ограничению (восстановлению) поставки газа - Актуализация в лицевых счетах абонентов сведений об абонентах и параметров, влияющих на определение объема потребленного газа и расчет его стоимости - Внесение изменений в договоры на поставку газа с абонентами в отношении сведений об абоненте и параметров объекта газоснабжения, влияющих на определение объема потребленного газа и расчет его стоимости - Оформление соглашений о расторжении договоров на поставку газа с абонентами - Осуществление учета подтверждающих документов 	<p>Умения</p> <ul style="list-style-type: none"> - Применять требования нормативных правовых актов Российской Федерации, локальных нормативных актов в области обработки персональных данных - Обрабатывать большие массивы данных в области абонентского обслуживания потребителей газа - Формировать, хранить и передавать дела в области абонентского обслуживания потребителей газа в архив - Пользоваться персональным компьютером и его периферийными устройствами, оргтехникой 	<p>Знания</p> <ul style="list-style-type: none"> абонентского обслуживания потребителей газа - Требования локальных нормативных актов, распорядительных документов по делопроизводству - Требования охраны труда и пожарной безопасности

Профессиональные компетенции / Обобщенные трудовые функции	Трудовые функции	Практический опыт / Трудовые действия	Умения	Знания
		<p>абонентов, прилагаемых к офертам, и документов, актуализирующих параметры газифицированного объекта, влияющих на определение объема потребленного газа и расчет его стоимости</p> <p>-Формирование уведомлений абонентам о необходимости заключения договора о техническом обслуживании и ремонте внутридомового и (или) газового внутриквартирного оборудования со специализированной организацией</p> <p>- Подготовка первичных документов по учету объема потребляемого газа и расчетам за газ к сдаче в архив</p>		
	ТФ.02. Ведение документов по расчетам с абонентами за поставленный газ	<p>- Ввод в автоматизированную информационную систему сведений, необходимых для проведения начислений за газ абонентам;</p> <p>- Прием и проверка документов абонентов для перерасчета размера платы за поставленный газ</p> <p>- Проведение перерасчетов размера платы абонентов за поставленный газ</p> <p>- Начисление пени абонентам за просрочку оплаты за поставленный газ</p> <p>- Подготовка и распечатка счетов на оплату за поставленный газ</p>	<p>- Производить расчеты за поставленный газ абонентам</p> <p>- Проверять документы абонентов на комплектность, достоверность сведений, содержащихся в них, и производить по ним перерасчет за поставленный газ</p> <p>- Применять требования нормативных правовых актов Российской Федерации, локальных нормативных актов в области обработки персональных данных</p>	<p>-Требования нормативных правовых актов Российской Федерации, локальных нормативных актов, распорядительных документов в области поставки газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд граждан, регулирования тарифов на газ</p> <p>- Требования нормативных правовых актов Российской Федерации, локальных нормативных актов по обработке,</p>

Профессиональные компетенции / Обобщенные трудовые функции	Трудовые функции	Практический опыт / Трудовые действия	Умения	Знания
		<ul style="list-style-type: none"> - Подготовка и распечатка счетов на оплату за опломбирование приборов учета - Внесение в лицевые счета абонентов информации об оплате за поставленный газ - Загрузка в базу данных абонентов электронных реестров платежей от платежных агентов - Формирование реестров абонентов, имеющих задолженность за поставленный газ - Формирование уведомлений абонентам о дате и времени проведения проверок газифицированных помещений - Формирование уведомлений абонентам об изменении тарифов на газ - Формирование уведомлений абонентам о наличии задолженности за поставленный газ - Формирование уведомлений абонентам о предстоящем ограничении поставки газа 	<ul style="list-style-type: none"> - Производить расчет пени за просрочку оплаты за поставленный газ - Формировать счета на оплату за поставленный газ - Загружать электронные реестры платежей за поставленный газ от платежных агентов в базу данных - Обрабатывать большие массивы данных в области абонентского обслуживания потребителей газа - Составлять реестры абонентов, имеющих задолженность за поставленный газ - Систематизировать информацию по абонентам - Составлять уведомления для абонентов - Пользоваться персональным компьютером и его периферийными устройствами, оргтехникой 	<ul style="list-style-type: none"> хранению и уничтожению персональных данных - Порядок расчета размера платы и пени за просрочку оплаты за поставленный газ абонентам - Правила работы на персональном компьютере, используемое программное обеспечение в области абонентского обслуживания потребителей газа - Требования охраны труда и пожарной безопасности
	ГФ.03 Информационно-консультационное обслуживание абонентов	<ul style="list-style-type: none"> - Обработка входящих обращений и заявок абонентов, поступающих по дистанционным каналам коммуникации - Консультирование абонентов по вопросам заключения договоров на поставку газа и обязательств по 	<ul style="list-style-type: none"> - Проверять правильность начислений платежей (за поставленный газ, пени, оплату госпошлины, услуги по отключению и подключению, пломбировку, возмещение нанесенного ущерба, несанкционированные подключения) 	<ul style="list-style-type: none"> - Требования нормативных правовых актов Российской Федерации, локальных нормативных актов, распорядительных документов в области обеспечения коммунально-бытовых нужд

Профессиональные компетенции / Обобщенные трудовые функции	Трудовые функции	Практический опыт / Трудовые действия	Умения	Знания
		<p>ним, в том числе посредством средств дистанционных коммуникации</p> <p>-Проведение сверок платежей с абонентами (за поставленный газ, пени, оплату госпошлины, услуги по отключению и подключению, пломбировку, возмещение нанесенного ущерба, несанкционированные подключения), в том числе посредством дистанционных средств коммуникаций</p> <p>- Выдача справок абонентам о начисленных и (или) оплаченных суммах за поставленный газ, состоянии лицевого счета</p> <p>- Персональное информирование абонентов о задолженности за поставленный газ, об изменении нормативов потребления газа и тарифов на газ</p> <p>- Персональное консультирование абонентов по нормам законодательства Российской Федерации в области поставки газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд граждан</p> <p>- Персональное информирование абонентов о результатах</p>	<p>- Формировать документы, содержащие начисленные платежи за поставленный газ</p> <p>- Формировать справки о начисленных и (или) оплаченных суммах за поставленный газ, состоянии лицевого счета</p> <p>- Применять требования нормативных правовых актов Российской Федерации, локальных нормативных актов в области обработки персональных данных</p> <p>- Пользоваться специализированными программами продуктами, применяемыми при абонентском обслуживании потребителей газа, персональным компьютером и его периферийными устройствами, оргтехникой</p> <p>- Использовать оптимальные формы коммуникации при проведении информационно-консультационного обслуживания абонентов</p> <p>- Использовать специализированные программные приложения и информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет" для проведения информационно-консультационного обслуживания абонентов</p>	<p>граждан, регулирования тарифов на газ</p> <p>- Порядок расчета размера платы и пени за просрочку оплаты за поставленный газ абонентам</p> <p>- Требования нормативных правовых актов Российской Федерации, локальных нормативных актов в области обработки персональных данных</p> <p>- Правила работы на персональном компьютере, используемом программное обеспечение в области абонентского обслуживания потребителей газа</p> <p>- Требования локальных нормативных актов, распорядительных документов по делопроизводству</p> <p>- Основы этики делового общения и речевого этикета</p> <p>- Стандарты клиентского обслуживания абонентов</p> <p>- Требования, предъявляемые к обработке контактов (персональных данных) клиентов</p> <p>- Инструкции, процедуры и сценарии обработки контактов (персональных данных) клиентов</p>

Профессиональные компетенции / Обобщенные трудовые функции	Трудовые функции	Практический опыт / Трудовые действия	Умения	Знания
		<p>рассмотрения ofert на заключение договоров поставки газа, в том числе посредством дистанционных средств коммуникации</p> <ul style="list-style-type: none"> - Проведение анкетирования для оценки удовлетворенности абонентов качеством оказываемых услуг по обслуживанию абонентов -Реализация клиенто-ориентированного подхода при обслуживании абонентов, обеспечение высокой степени удовлетворенности абонентов качеством оказанных услуг - Внесение информации о поступающих обращениях и заявках абонентов в специализированную систему, позволяющую автоматизировать процессы взаимодействия с абонентами, повышать уровень сервиса и улучшать продажи (далее - CRM-система) - Актуализация контактных данных клиентских баз данных абонентского учета 	<ul style="list-style-type: none"> - Устанавливать коммуникацию с абонентами - Выявлять потребность абонента в получении необходимой информации - Выбирать оптимальный алгоритм обслуживания абонента - Использовать техники активного слушания и ведения диалога с абонентами - Резюмировать полученную от абонентов информацию - Предлагать альтернативное решение по запросу абонента - Разрешать конфликтные ситуации при взаимодействии с абонентами - Взаимодействовать с коллегами для решения вопросов в области абонентского обслуживания потребителей газа 	<ul style="list-style-type: none"> - Порядок взаимодействия между сотрудниками подразделениями организации для решения задач в области абонентского обслуживания потребителей газа - Требования охраны труда и пожарной безопасности

1.4. Программа разработана на основе

Основная программа профессионального обучения профессии «Оператор по работе с клиентами» разработана с учетом требований следующих нормативных документов:

- Трудовой кодекс Российской Федерации от 30 декабря 2001 г. N 197-ФЗ;
- Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";
- Приказ Минтруда России от 18.09.2024 N 471н "Об утверждении профессионального стандарта "Работник по абонентскому обслуживанию газового хозяйства";
- Приказ от 14 июля 2023г. N 534 «Об утверждении перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»;
- Приказ Министерства просвещения РФ от 26 августа 2020 г. № 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения»;
- Письмо Минобрнауки России от 22.04.2015 N ВК-1032/06 "О направлении методических рекомендаций" (вместе с "Методическими рекомендациями-разъяснениями по разработке дополнительных профессиональных программ на основе профессиональных стандартов");
- Приказ Минтруда России от 01.10.2024 N 518 "Об утверждении методических рекомендаций по подбору рекомендуемых видов трудовой и профессиональной деятельности инвалидам с учетом нарушенных функций организма и ограничений их жизнедеятельности".
- Требования к разработке и оформлению учебно-методических материалов для профессионального обучения и дополнительного профессионального образования персонала дочерних обществ и организаций ПАО «Газпром» - М.: «УМУ Газпром ЧУ ДПО «Газпром ОНУТЦ», 2019. – 245 с.

1.5. Категория обучающихся:

К освоению программы допускаются лица старше 18 лет без требований к образованию.

1.6. Трудоемкость обучения:

Трудоемкость обучения по данной программе составляет 320 академических часов, включая все виды аудиторной и самостоятельной работы слушателей, а также время отводимое на контроль качества освоения обучающимися ОП ПО. Общий срок обучения 8 недель (2месяца).

1.7. Форма обучения

Форма обучения: очно-заочная (без отрыва от работы).

Для всех видов занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут.

Продолжительность занятий составляет не более 8 академических часов в день. Продолжительность учебной недели составляет 5 дней.

Реализация данной программы осуществляется обучающей организацией на государственном языке Российской Федерации.

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

Программа обучения сформирована по блочно-модульному принципу.

Блок – относительно самостоятельная часть программы, которая может включать несколько модулей, объединенных по характеру содержащегося в них материала.

Модуль относительно самостоятельная часть программы, комплексно охватывающая определенные темы и позволяющая осваивать их автономно, Преподаваемый материал разбивается на относительно самостоятельные информационные блоки, включающие в себя учебные цели и задачи, методические рекомендации и ориентиры, а также средства контроля и самоконтроля для проверки успешности выполнения заданий.

Содержание программы обучения, последовательность изучения материала может изменяться в части специальных вопросов в зависимости от конкретных условий учебного процесса: специфики учебных групп и производственного опыта слушателей.

Количество часов, отводимое на изучение отдельных тем программы, последовательность их изучения, в случае необходимости, разрешается изменять при условии, что программа обучения будет выполнена полностью по содержанию и общему количеству часов.

Форма итоговой аттестации - квалификационный экзамен.

Выдаваемый документ - свидетельство о профессии рабочего.

2.1. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

Учебный план определяет перечень, общую трудоемкость дисциплин и формы контроля знаний.

Образовательная деятельность слушателей предусматривает лекции, практические, самостоятельные работы и итоговую аттестацию.

№ п.п	Наименование модулей, дисциплины	Трудоемкость (всего часов)	В том числе			Форма аттестации
			Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	
1	2	3	4	5	6	7
1	Требования нормативно-технических документов к эксплуатации сетей газораспределения и газопотребления	16	4	4	8	опрос
2	Охрана труда и производственная безопасность	16	14	2	-	тестирование
3	Вредные и опасные факторы производственной среды и трудового процесса при выполнении работ	16	12	4	-	тестирование

№ п.п	Наименование модулей, дисциплины	Трудоемкость (всего часов)	В том числе			Форма аттестации
			Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	
1	2	3	4	5	6	7
4	Оказание первой помощи пострадавшим	8	4	4	-	тестирование
5	Основы экологии и экологической безопасности	8	4	4	-	тестирование
6	Основы пожарной безопасности	8	4	4	-	опрос
7	Основы организации делопроизводства	16	8	6	2	практическое задание
8	Инструктаж абонентов по безопасному использованию газа в быту.	16	10	4	2	опрос
9	Основы профессиональной этики и делового общения	40	16	20	4	опрос
10	Обслуживание абонентов информационных центрах. Основы профессиональной деятельности.	168	64	88	16	тестирование
11	Итоговый междисциплинарный экзамен	8	4	4	-	итоговое тестирование
	ИТОГО:	320	144	144	32	

2.1.1 Учебно-тематический план программы профессиональной подготовки

№ п.п.	Наименование модулей, разделов и тем	Трудоемкость (всего часов)	В том числе			Форма аттестации
			Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	
1	2	3	4	5	6	7
1	Требования нормативно-	16	4	4	8	

№ п.п.	Наименование модулей, разделов и тем	Трудоёмкость (всего часов)	В том числе			Форма аттестации
			Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	
1	2	3	4	5	6	7
	технических документов к эксплуатации сетей газораспределения и газопотребления					опрос
1.1.	Требования федеральных нормативных документов к эксплуатации сетей газораспределения и газопотребления	3,75	0,75	1	2	опрос
1.2.	Требования документов управляющей компании к эксплуатации сетей газораспределения и газопотребления	3,75	0,75	1	2	опрос
1.3.	Требования локальных нормативных документов к эксплуатации сетей газораспределения и газопотребления	3,75	0,75	1	2	опрос
1.4.	Требования нормативных документов работе персональными данными по с	3,75	0,75	1	2	опрос
1.5.	Проверка знаний	1	1		-	опрос
2	Охрана труда и производственная безопасность	16	14	2	-	тестирование

№ п.п.	Наименование модулей, разделов и тем	Трудоемкость (всего часов)	В том числе			Форма аттестации
			Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	
1	2	3	4	5	6	7
2.1.	Основы охраны труда в Российской Федерации	3,5	3	0,5	-	опрос
2.2.	Стратегия безопасности труда и охраны здоровья	3,5	3	0,5	-	опрос
2.3.	Система управления производственной безопасностью в АО «Газпром газораспределение Вологда»	3,5	3	0,5	-	опрос
2.4.	Расследование и предупреждение несчастных случаев и профессиональных заболеваний	3,5	3	0,5	-	опрос
2.5.	Проверка знаний	2	2			тестирование
3	Вредные и опасные факторы производственной среды и трудового процесса при выполнении работ	16	12	4	--	тестирование
3.1	Классификация опасностей. Идентификация вредных и/или опасных производственных факторов на рабочем месте	2,5	2	0,5	-	опрос
3.2	Оценка уровня профессионального риска выявленных	2,5	1,75	0,75	-	устный опрос

№ п.п.	Наименование модулей, разделов и тем	Трудоемкость (всего часов)	В том числе			Форма аттестации
			Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	
1	2	3	4	5	6	7
	(идентифицированных) опасностей					
3.3	Безопасные методы и приемы выполнения работ	2,5	1,75	0,75	-	устный опрос
3.4	Меры защиты от вредных и/или опасных производственных факторов	2,5	1,75	0,75	-	устный опрос
3.5	Средства индивидуальной защиты от воздействия вредных и/или опасных производственных факторов.	2,5	1,75	0,75	-	устный опрос
3.6	Разработка мероприятий по снижению уровней профессиональных рисков	2,5	2	0,5	-	устный опрос
3.7	Проверка знаний	1	1	-	-	тестирование
4.	Обучение по оказанию первой помощи пострадавшим	8	4	4	-	тестирование
4.1	Организационно-правовые аспекты оказания первой помощи	1	1		-	устный опрос
4.2	Оказание первой помощи при отсутствии сознания, остановке	2	0,5	1,5	-	устный опрос

№ п.п.	Наименование модулей, разделов и тем	Трудоемкость (всего часов)	В том числе			Форма аттестации
			Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	
1	2	3	4	5	6	7
	дыхания и кровообращения					
4.3	Оказание первой помощи при наружных кровотечениях и травмах	2	0,5	1,5	-	устный опрос
4.4	Оказание первой помощи при прочих состояниях	2	1	1	-	устный опрос
4.5	Проверка знаний	1	1	-	-	тестирование
5.	Основы экологии и экологической безопасности	8	4	4	-	тестирование
6.	Основы пожарной безопасности	8	4	4	-	опрос
7.	Основы организации делопроизводства	16	6	8	2	опрос
7.1	Основы делопроизводства	8	3	3	2	опрос
7.2.	Документационное обеспечение деятельности предприятия.	6	3	3	-	практическое задание
7.3	Проверка знаний	2	-	2	-	тестирование
8.	Инструктаж абонентов по безопасному использованию газа в быту.	16	10	4	2	опрос
9.	Основы профессиональной этики и делового общения	40	16	20	4	опрос
9.1.	Основы профессиональной этики	14	6	6	2	устный опрос

№ п.п.	Наименование модулей, разделов и тем	Трудоёмкость (всего часов)	В том числе			Форма аттестации
			Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	
1	2	3	4	5	6	7
9.2.	Основы делового общения	14	6	6	2	опрос
9.3.	Управление конфликтами. Стресс-менеджмент.	10	4	6	0	опрос
9.4	Проверка знаний	2	-	2		опрос
10.	Обслуживание абонентов в информационных центрах. Основы профессиональной деятельности	168	64	88	16	тестирование
10.1	Введение в профессию	20	8	8	4	тестирование
10.2	Клиентское обслуживание	70	28	28	14	тестирование
10.3	Практикум (отработка профессиональных ситуаций)	70	-	60	10	практическое задание
10.4	Проверка знаний	8	-	8	-	Практическое задание по чек-листу
11.	Итоговое тестирование	8	4	4		Тестирование квалификационный экзамен
	ИТОГО:	320	144	144	32	