

Учебно-тематический план
основной программы профессионального обучения
**ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ
ПО ПРОФЕССИИ ОПЕРАТОР ПО РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ**

Срок обучения: 320 часов
Режим занятий: 8 часов в день
Форма обучения: очно-заочная

№ 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-технических документов к эксплуатации сетей газораспределения и газопотребления	16	4	4	8	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 по работе с персональными	3,75	0,75	1	2	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
	данными					
1.5.	Проверка знаний	1	1		-	опрос
2	Охрана труда и производственная безопасность	16	14	2	-	тестирование
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 дыхания и кровообращения	2	0,5	1,5	-	устный опрос
4.3	Оказание первой помощи при наружных кровотечениях и травмах	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
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
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	160	64	80	16	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
	центрах. Основы профессиональной деятельности					
10.1	Введение в профессию	20	8	8	4	тестирование
10.2	Клиентское обслуживание	70	56	2	12	тестирование
10.3	Практикум (отработка профессиональных ситуаций)	70	-	70	-	практическое задание
11.	Консультация к итоговому экзамену.	8	-	8	-	
12.	Итоговое тестирование	8	4	4	-	Тестирование квалификационный экзамен
	ИТОГО:	320	144	144	32	