

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
«МИЛКИ КОМПАНИ»**

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «МИЛКИ  
КОМПАНИ»



В.Г. Колун

101/1-

«13»

2025 .

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА**

**«Куратор-наставник»**

**Трудоемкость: 110 академических часов**

**Автор-составитель:**

Учебно-методический отдел  
ООО «МИЛКИ КОМПАНИ»

Кисловодск – 2025

## СОДЕРЖАНИЕ

### ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

#### 1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1 Нормативная основа разработки образовательной программы
- 1.2 Цели и задачи реализации программы
- 1.3 Общая характеристика Программы
- 1.4 Профессиональные компетенции программы профессионального обучения
- 1.5 Результаты освоения Программы
- 1.6 Общая характеристика программы

#### 2 ФОРМЫ И МЕТОДЫ КОНТРОЛЯ

#### 3. ДОКУМЕНТЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ СОДЕРЖАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЮ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

- 3.1 Учебный план
- 3.2 Календарный график

#### 4. СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

#### 5. ОРГАНИЗАЦИОННО – ПЕДАГОГИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ ПО

- 5.1 Методические рекомендации по освоению реализации программы профессионального обучения
- 5.2 Кадровое обеспечение реализации программы
- 5.3 Материально-технические база программы профессионального обучения
- 5.4 Требования к материально-техническим условиям со стороны слушателя (потребителя образовательной услуги)
- 5.5 Методические материалы

#### ПРИЛОЖЕНИЕ 1

## **ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

Дополнительная программа профессионального обучения «Куратор-наставник» разработана с целью обучения наставничеству. Куратор-наставник выступает в роли наставника, который помогает адаптироваться, развиваться и достигать поставленных целей.

### **1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

#### **1.1. Нормативная основа разработки образовательной программы**

Основная программа профессионального обучения – программа профессиональной подготовки по профессии, должности служащих «Куратор-наставник» - далее «Программа» - это комплекс основных характеристик образования (объем, содержание, планируемые результаты) и организационно-педагогических условий, который представлен в виде учебного плана, календарного учебного графика, рабочих программ учебных курсов, оценочных и методических материалов, форм аттестации.

Программа «Куратор-наставник» разработана на основе следующих нормативных правовых документов:

1. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
2. Приказа Министерства образования и науки РФ 14.07.2023 N 534 "Об утверждении перечня профессий рабочих и должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение";
3. Приказ Министерства просвещения РФ от 26 августа 2020 г. № 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения»;
4. Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 28.09.2020 N 28 "Об утверждении санитарных правил СП 2.4.3648-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей, и молодежи";
5. Федеральный закон "О персональных данных" от 27.07.2006 N 152-ФЗ.

## **1.2 Цели и задачи реализации программы**

Целью реализации Программы – приобретение лицами различного возраста профессиональной компетенции, в том числе для работы с конкретным оборудованием, технологиями, аппаратно-программными и иными профессиональными средствами без изменения уровня образования на базе ООО «МИЛКИ КОМПАНИ».

**Основными задачами программы являются:**

1. Обучение методам наставничества: Изучение различных подходов и методов наставничества, включая индивидуальные и групповые техники работы с подопечными.
2. Развитие коммуникативных навыков: Углубление навыков общения, активного слушания и обратной связи для более эффективного взаимодействия с обучаемыми.
3. Психологическая поддержка: Обучение основам психологии, чтобы кураторы могли лучше понимать потребности и мотивацию своих подопечных.
4. Планирование и организация учебного процесса: Освоение методов планирования учебных мероприятий, разработки индивидуальных планов и программ.
5. Оценка и мониторинг результатов: Изучение методов оценки успеваемости и прогресса обучаемых, а также способов корректировки учебных планов на основе полученных данных.
6. Работа с трудными ситуациями: Разработка навыков управления конфликтами и решения проблем, которые могут возникать в процессе наставничества.

## **1.3 Общая характеристика Программы «Куратор-наставник»**

Программа направлена на получение компетенций, необходимых для выполнения профессионального вида деятельности, по программе «Куратор-наставник» и регламентирует: цели, ожидаемые результаты, содержание, условия и технологии реализации образовательного процесса, оценку качества подготовки

слушателей по данной профессии.

Наименование вида профессиональной деятельности: Наставничество

Основная цель вида профессиональной деятельности: Основная цель деятельности куратора-наставника заключается в поддержке и развитии обучающихся, обеспечении их успешной адаптации и социализации в образовательной среде.

Отнесение к видам экономической деятельности: педагогическая

При разработке и реализации программы ООО «МИЛКИ КОМПАНИ» ориентируется на конкретный вид профессиональной деятельности, к которому (которым) готовится слушатель, исходя из потребностей рынка труда и материально-технических ресурсов организации.

Нормативный срок освоения программы профессионального обучения:

Минимальный уровень образования, необходимый для приема на обучение	Наименование профессиональной подготовки	Срок освоения Программы
Нет	Программа профессионального обучения «Куратор-наставник»	110

Обучение по программе осуществляется на основе договора об оказании услуг, заключаемого со слушателем и (или) с физическим или юридическим лицом, обязующимся оплатить обучение лица, зачисляемого на обучение.

#### **Характеристика работ:**

Куратор-наставник — это специалист, который осуществляет поддержку и руководство студентами в образовательном процессе. Его основная задача заключается в помощи учащимся в адаптации к учебной среде, развитии академических и социальных навыков, а также в обеспечении их успешного обучения и личностного роста.

#### **Назначение профессии:**

Адаптация студентов: Помощь новым студентам в к учебному процессу.

Сопровождение: Консультирование по вопросам учебного плана, помощь в выборе дисциплин и поддержка в решении учебных трудностей. Социальная поддержка:

Создание комфортной атмосферы для общения, оказание эмоциональной поддержки и помощь в решении личных проблем. Организация внеучебной деятельности: Проведение мероприятий, способствующих развитию командного духа и социальной активности.

### **Профессиональные обязанности «куратора наставника».**

Поддержка и адаптация студентов. Адаптация. Консультирование: Предоставление информации о ресурсах, доступных для студентов, включая академические и социальные службы. Мониторинг успеваемости: Отслеживание академической успеваемости студентов, выявление проблем и разработка планов по их преодолению. Организация внеучебной деятельности. Координация мероприятий: Организация и проведение культурных, спортивных и образовательных мероприятий для студентов. Стимулирование участия: Мотивация студентов к активному участию в жизни учебного заведения и внеучебных мероприятиях. Социальная поддержка.

Эмоциональная поддержка: Оказание помощи студентам в решении личных и эмоциональных проблем, связанных с учебой. Конфликтология: Помощь в разрешении конфликтов между студентами или между студентами и преподавателями. Развитие навыков. Оценка и анализ.

Куратор-наставник должен обладать широким спектром знаний и навыков, которые помогут ему эффективно выполнять свои обязанности:

#### **1. Знания в области образования**

- **Структура учебного заведения:** Понимание организационной структуры, правил и процедур учебного заведения.
- **Учебные программы и курсы:** Знание содержания и требований учебных программ, а также особенностей различных дисциплин.

#### **2. Психология и педагогика**

- **Психология студентов:** Понимание возрастных и индивидуальных особенностей студентов, их потребностей и проблем.
- **Методы обучения:** Знание различных методов и подходов к обучению, включая активные методы, индивидуальный подход и дифференциацию.

#### **3. Социальные навыки**

- **Коммуникация:** Умение эффективно общаться с студентами, преподавателями и администрацией.

- **Конфликтология:** Навыки разрешения конфликтов и управления стрессовыми ситуациями.

#### **4. Организационные навыки**

- **Планирование мероприятий:** Умение организовывать и координировать различные мероприятия (культурные, образовательные, спортивные).

- **Управление временем:** Способность эффективно планировать свое время и время студентов.

#### **5. Технологические навыки**

- **Использование образовательных технологий:** Знание современных образовательных платформ, инструментов для онлайн-обучения и других технологий.

## 1.4. Профессиональные компетенции программы профессионального обучения

### Организационное обеспечение деятельности организации

Трудовые функции	Трудовые действия	Необходимые умения	Необходимые знания
<p>Планирование и координация учебного процесса</p> <p>Участие в разработке учебных планов</p> <p>Контроль за успеваемостью</p> <p>Консультирование</p> <p>Психологическая поддержка</p> <p>Обсуждение учебных планов</p>	<p>Разработка расписания, организация лекций, семинаров и практических занятий.</p> <p>Согласование содержания курсов и программ.</p> <p>Мониторинг успеваемости студентов, анализ результатов экзаменов и контрольных работ.</p> <p>Проведение индивидуальных консультаций по учебным вопросам, выбору курсов и специальностей.</p> <p>Оказание помощи в решении личных и учебных проблем, поддержка в стрессовых ситуациях.</p> <p>Участие в разработке и корректировке учебных программ и курсов.</p>	<p>Коммуникативные навыки: Четкое выражение мыслей. Способность ясно и доступно объяснять информацию.</p> <p>Организационные навыки: Планирование и координация: Умение организовывать учебный процесс, составлять расписания и планировать мероприятия.</p> <p>Управление временем: Эффективное распределение времени для выполнения различных задач.</p> <p>Аналитические навыки: Оценка успеваемости: Умение анализировать результаты обучения и выявлять проблемы. Сбор и анализ данных: Способность собирать информацию и делать выводы для улучшения образовательного процесса.</p>	<p>Основы педагогики: Знание принципов обучения и воспитания, методов и технологий преподавания.</p> <p>Возрастная психология: Понимание особенностей развития студентов в зависимости от их возраста и уровня подготовки.</p> <p>Специальные дисциплины: Глубокое знание предметов, которые изучают студенты, чтобы быть способным помочь с учебными вопросами.</p> <p>Современные тенденции в образовании: Осведомленность о новых методах и подходах в обучении.</p> <p>Организация учебного процесса: Знания о планировании, координации и управлении учебной деятельностью.</p> <p>Методы оценки успеваемости: Понимание различных подходов к оценке знаний и навыков студентов.</p>



## 1.4 . Результаты освоения Программы

Результатом освоения Программы является овладение слушателями видом профессиональной деятельности «Куратор-наставник».

### Необходимые умения:

#### 1. Коммуникационные навыки:

- Умение слушать и выражать свои мысли четко и понятно.
- Навыки ведения конструктивного диалога и разрешения конфликтов.

#### 2. Организационные навыки:

- Умение планировать и организовывать учебный процесс и мероприятия для студентов.
- Навыки управления временем и ресурсами.

#### 3. Методы обучения и оценки:

- Умение применять различные методы обучения (активные методы, проектная работа, групповые занятия).

- Навыки оценки успеваемости студентов и предоставления обратной связи.

#### 4. Консультирование и поддержка:

- Навыки эмоциональной поддержки и работы с проблемами студентов.

#### 5. Работа с информационными технологиями:

- Умение использовать образовательные платформы и инструменты для дистанционного обучения.
- Навыки работы с различными ресурсами для поиска информации.

#### 6. Аналитические навыки:

- Умение анализировать данные о успеваемости студентов и делать выводы для улучшения учебного процесса.
- Навыки разработки программ и мероприятий на основе анализа потребностей студентов.

### **Необходимые знания:**

#### 1. Педагогические теории и практики:

- Знание современных педагогических подходов и технологий обучения.
- Осведомленность о принципах инклюзивного образования.

## 2. Психология и возрастная психология:

- Понимание психологических особенностей студентов разных возрастов.
- Знание методов мотивации и поддержки студентов.

## 3. Социальные и культурные аспекты образования:

- Осведомленность о культурных различиях и их влиянии на образовательный процесс.
- Знание о социальных факторах, влияющих на обучение.

## 4. Правовые аспекты образования:

- Понимание законодательства в сфере образования и прав студентов.
- Знание норм и стандартов, регулирующих образовательную деятельность.

## 5. Методы исследования в образовании:

- Знание основ педагогического исследования и методов сбора данных.
- Умение проводить анализ и интерпретацию результатов исследований.

## 6. Управление образовательным процессом:

- Знание основ управления учебными заведениями и образовательными программами.
- Понимание принципов внутреннего контроля качества образования.

### **1.5 Общая характеристика программы**

К освоению Программы допускаются лица без предъявления требований к образованию.

«Куратор-наставник».

Формы освоения программы: заочная, с применением исключительно дистанционных образовательных технологий, электронного обучения, посредством сети Интернет, с использованием программного обеспечения.

Дистанционная форма обучения проводится средствами платформы, on-line конференций в формате вебинаров, прямых эфиров. Для работы в системе слушателю выделяется логин и пароль. Рабочее место слушателя должно быть оснащено компьютером с подключением к сети Интернет:

Форма организации образовательной деятельности – индивидуальная или групповая. Профессиональное обучение также может быть в соответствии с индивидуальным ускоренным учебным планом.

Режим занятий: занятия проводятся по учебному расписанию и предусматривается возможность обучения по индивидуальному учебному плану (графику обучения) в пределах осваиваемой программы профессионального обучения. Начало обучения по мере комплектование учебных групп, набор на обучение в течение всего календарного года.

Язык обучения – русский

Количество слушателей в группе – 80

Трудоемкость обучения по данной программе –110 часа обучения:

Занятия с использованием компьютерной техники организуются в соответствии с гигиеническими требованиями к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы, занятия сокращаются на 15 минут.

Продолжительность 1 ак.ч. – 45 минут.

Число занятий в неделю: 3

Практическое обучение проходит в режиме онлайн, после окончания практического обучения – итоговая аттестация

Итоговый документ – сертификат об освоении курса

## **2.ФОРМЫ И МЕТОДЫ КОНТРОЛЯ**

Результативность освоения программы систематически отслеживается в течение обучения. С этой целью используются разнообразные виды контроля: входной и текущий контроль, итоговая аттестация.

Входной контроль проводится в начале курса для определения уровня знаний, слушателей на начало обучения по программе ПО «Куратор-наставник».

Текущий контроль успеваемости слушателей представляет систематическую проверку учебных достижений слушателей,

проводимую педагогом по окончании изученной темы, в начале следующего урока, в форме устного опроса или ответа на вопросы (письменно), тестирование в целях получения информации:

- о выполнении требуемых действий в процессе учебной деятельности;
- о правильности выполнения требуемых действий;
- о соответствии формы действия данному этапу усвоения учебного материала;
- о формировании действия с должной мерой обобщения, освоения (автоматизированности, быстроты выполнения и др.) и т.д.

Проведение текущего контроля успеваемости направлено на обеспечение выстраивания образовательного процесса максимально эффективным образом для достижения результатов освоения программы. Данная информация используется педагогом только для мониторинга результатов обучения и не сообщается слушателям. Домашние задания после каждого урока проверяются педагогом.

Тестирование проходит с использованием компьютерных средств. Слушатель получает определённое количество тестовых заданий. На выполнение выделяется фиксированное время в зависимости от количества заданий. Правильные ответы определяются автоматически. Оценка выставляется в зависимости от количества правильно выполненных заданий.

5 баллов - от 8 до 10 правильных ответов из 10 вопросов теста;

4 балла - от 5 до 7 правильных ответов из 10 вопросов теста;

3 балла - от 3 до 4 правильных ответов из 10 вопросов теста;

2 балла - от 0 до 2 правильных ответов из 10 вопросов теста.

Тест сдан – от 3 до 5 баллов.

Тест не сдан – 3 балла

Слушатели, успешно выполнившие обучение, допускаются к итоговой аттестации.

### 3. ДОКУМЕНТЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ СОДЕРЖАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЮ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

#### 3.1 Учебный план

Наименование тем	Общее количество часов	В том числе:		Форма контроля
		ТЗ	ПЗ	
Модуль 1. Общая педагогика	20	7	12+2	Текущий контроль/Устный опрос
Модуль 2. Предметная деятельность	45	17	26+2	Текущий контроль/Устный опрос
Модуль 3. Сервисология	35	16	17+2	Текущий контроль/Устный опрос
Стажировка	8	-	-	Практика
Итоговая аттестация	2	-	-	Итоговый контроль
<b>Всего часов: 110</b>				

### 3.2 Календарно-тематическое планирование

Темы	Форма	Дата	Часы
<b>Модуль 1. Общая педагогика</b>			
1.1. Общие основы педагогики. Возрастная педагогика.	Лекция		1
1.1. Общие основы педагогики. Возрастная педагогика.	Лекция		1
1.1. Общие основы педагогики. Возрастная педагогика.	Лекция		1
1.2. Теория обучения	Лекция		1
1.2. Теория обучения	Лекция		1
1.3. Основы здоровья	Лекция		1
1.3. Основы здоровья	Лекция		1
Самостоятельная работа		-	11
<b>Итоговое тестирование</b>			<b>2</b>
<b>Итого по 1 модулю</b>			<b>20</b>



**Модуль 2. Предметная деятельность**

2.1. Основные обязанности куратора в образовательном учреждении.	Лекция		1
2.2. Роль наставника (муаллима) в исламе	Лекция		1
2.3. Подготовка куратора к организации воспитательной и образовательной работы.	Лекция		1
2.4. Этапы работы куратора с учениками.	Лекция		1
2.5. Взаимодействие куратора с учителями и педагогами.	Лекция		1
2.6. Организация индивидуальной работы с детьми в трудных жизненных ситуациях..	Лекция		1
2.7. Разработка программ воспитательной работы.	Лекция		1
2.8. Профессиональные качества куратора.	Лекция		1
2.9. Принципы заботы о благосостоянии детей и семьи в исламе.	Лекция		1
2.10. Основные обязанности куратора в образовательном учреждении.	Лекция		1
2.11. Этика и правила общения	Лекция		1
2.12. Конфликтология (Родители, учителя, ученики)	Лекция		1
2.13. Конфликтология (Родители, учителя, ученики)	Лекция		1
2.13. Конфликтология (Родители, учителя, ученики)	Лекция		1

2.14. Диагностика и подбор индивидуального образовательного маршрута ученику	Лекция		1
2.15. Обслуживание платформы	Практика		1
2.15. Обслуживание платформы	Практика		1
Самостоятельная работа			<b>26</b>
<b>Итоговое тестирование</b>			<b>2</b>
<b>Итого по 2 модулю</b>			<b>45</b>
<b>Модуль 3. Сервисология</b>			
3.1. Сервисология в педагогике	Лекция		1
3.1. Сервисология в педагогике	Лекция		1
3.1. Сервисология в педагогике	Лекция		1
3.2. Основные понятия сервисологии: услуга, запрос, исполнитель, потребитель, качество услуги, результат услуги, назначение услуги.	Лекция		1
3.2. Основные понятия сервисологии: услуга, запрос, исполнитель, потребитель, качество услуги, результат услуги, назначение услуги.	Лекция		1
3.3. Работа с VIP-клиентами. Фирменное обслуживание.	Лекция		1

3.3. Работа с VIP-клиентами. Фирменное обслуживание.	Лекция		1
3.4. Деловой этикет куратора-наставника	Лекция		1
3.4. Деловой этикет куратора-наставника	Лекция		1
3.4. Деловой этикет куратора-наставника	Лекция		1
3.5.Имидж куратора –наставника	Лекция		1
3.5.Имидж куратора –наставника	Лекция		1
3.6.Сопровождение куратора-наставника от встречи до расставания.	Лекция		1
3.6.Сопровождение куратора-наставника от встречи до расставания.	Лекция		1
3.7.Юридические правила общения с родителями	Лекция		1
3.7. Юридические правила общения с родителями	Лекция		1
Самостоятельная работа			17
<b>Итоговое тестирование</b>			<b>2</b>
<b>Итого по 3 модулю</b>			<b>35</b>
Стажировка			8
Итоговая аттестация			2

			<b>Всего часов:110</b>
--	--	--	------------------------

#### 4. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

Программа вариативна. Педагог может вносить изменения в содержания тем, дополнять практические занятия новыми приемами практического исполнения. ООО «МИЛКИ КОМПАНИ» ежегодно обновляет дополнительную общеобразовательную программу с учетом развития науки, техники, культуры, экономики, технологий и социальной сферы.

**Тема:** Общие основы педагогики. Возрастная педагогика.

- Основные понятия педагогики как науки.
- Возрастные особенности детей и подростков.
- Принципы воспитания и обучения в зависимости от возраста.
- Роль педагога в формировании личности.

**Тема:** Теория обучения

- Основные теории обучения: бихевиоризм, когнитивизм, конструктивизм.
- Методы и формы обучения.
- Принципы организации учебного процесса.
- Современные подходы к обучению.

**Тема:** Основы здоровья

- Физическое и психическое здоровье учащихся.
- Роль педагога в формировании здорового образа жизни.
- Профилактика заболеваний и стрессов у детей.
- Организация здоровьесберегающей среды в образовательном учреждении.

**Тема:** Основные обязанности куратора в образовательном учреждении.

- Организация воспитательной работы.
- Контроль успеваемости и поведения учащихся.
- Взаимодействие с родителями и учителями.
- Поддержка учащихся в трудных ситуациях.

**Тема:** Роль наставника (муаллима) в исламе

- Духовное и нравственное воспитание в исламе.
- Принципы обучения и воспитания в исламской традиции.

**Тема:** Подготовка куратора к организации воспитательной и образовательной работы.

- Планирование воспитательной работы.
- Разработка программ и мероприятий.
- Подготовка материалов и ресурсов.
- Организация взаимодействия с коллегами и учащимися.

**Тема:** Этапы работы куратора с учениками.

- Знакомство и диагностика.
- Постановка целей и задач.
- Реализация воспитательных программ.
- Анализ результатов и коррекция работы.

**Тема:** Взаимодействие куратора с учителями и педагогами.

- Координация учебного процесса.
- Обмен опытом и методиками.
- Совместное решение проблем учащихся.
- Организация педагогических советов.

**Тема:** Организация индивидуальной работы с детьми в трудных жизненных ситуациях.

- Выявление детей, нуждающихся в поддержке.
- Разработка индивидуальных планов работы.
- Психологическая и социальная помощь.
- Взаимодействие с семьей и специалистами.

**Тема:** Разработка программ воспитательной работы.

- Цели и задачи воспитательной программы.
- Структура программы: мероприятия, сроки, ответственные.
- Оценка эффективности программы.
- Адаптация программы под нужды учащихся.

**Тема:** Профессиональные качества куратора.

- Личностные качества: терпение, эмпатия, ответственность.
- Профессиональные навыки: коммуникация, организация, анализ.
- Постоянное самообразование и развитие.
- Умение работать в команде.

**Тема:** Принципы заботы о благосостоянии детей и семьи в исламе.

- Роль семьи в исламе.
- Права детей в исламской традиции.
- Ответственность родителей и общества за воспитание.
- Примеры из Корана и Сунны.

**Тема:** Этика и правила общения

- Основы профессиональной этики.
- Культура речи и поведения.
- Уважение к личности ученика.
- Правила общения с родителями и коллегами.

**Тема:** Конфликтология (Родители, учителя, ученики)

- Причины конфликтов в образовательной среде.
- Методы разрешения конфликтов.
- Медиация и переговоры.
- Профилактика конфликтных ситуаций.

**Тема:** Диагностика и подбор индивидуального образовательного маршрута ученику

- Методы диагностики способностей и потребностей ученика.
- Разработка индивидуального плана обучения.
- Мониторинг успеваемости и корректировка маршрута.
- Поддержка ученика в реализации его потенциала.

**Тема:** Сервисология в педагогике

- Основные понятия сервисологии.
- Услуги в образовательной сфере.
- Качество образовательных услуг.
- Удовлетворение потребностей учащихся и родителей.

**Тема:** Основные понятия сервисологии: услуга, запрос, исполнитель, потребитель, качество услуги, результат услуги, назначение услуги.

**Тема:** Работа с VIP- клиентами. Фирменное обслуживание.

- Особенности работы с VIP-клиентами.
- Индивидуальный подход и персонализация услуг.
- Фирменный стиль и стандарты обслуживания.
- Повышение лояльности клиентов.

**Тема:** Деловой этикет куратора-наставника

- Внешний вид и поведение.
- Культура общения с коллегами и учащимися.
- Правила ведения документации.
- Этикет в конфликтных ситуациях.

**Тема:** Имидж куратора –наставника

- Внешний вид и стиль.
- Влияние имиджа на эффективность работы.

**Тема:** Сопровождение куратора-наставника от встречи до расставания.

- Этапы работы с учащимися.
- Поддержка на всех этапах обучения.
- Завершение работы: анализ и обратная связь.
- Поддержание связи после окончания обучения.

**Итоговая аттестация.**

Слушателям, успешно завершившим курс обучения, выдается свидетельство об освоении курса

## **5. ОРГАНИЗАЦИОННО – ПЕДАГОГИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ**

### **5.1 Методические рекомендации по освоению реализации программы профессионального обучения**

При проведении занятия с применением исключительно дистанционных образовательных технологий и электронного обучения, в водной части следует обозначить правила работы и взаимодействия (объяснить слушателям технические особенности работы и правила обмена информацией. В процессе занятия педагогу необходимо четко давать инструкции выполнения заданий.

Мы разработали образовательную программу профессионального обучения ПО- так, чтобы обучение давалось легко без потери качества. И слушатели проходили курс до конца, не бросали на полпути из-за большого объема информации и сложных заданий. Могли совмещать обучение с работой или



параллельным образованием.

Курс сжатый, но качественный. Педагоги отобрали для видео-лекций и вебинаров самую важную информацию, основываясь на профессиональных требованиях, личном трудовом опыте. Теоретические материалы изложены понятным языком, в концентрированном виде, без «воды» и лирических отступлений не по теме.

Образовательный процесс предусматривает следующие виды и формы учебных занятий: видео- лекции, практические занятия, выполнение входного, текущего контроля.

Групповые и индивидуальные консультации проходят при непосредственном общении педагога и слушателя в ходе обучения, видеоконференций и организуются исключительно в дистанционном режиме.

Онлайн-обучение не исключает домашних заданий и общения с педагогами, всё это также выполняется в системе. Каждая тема включает в себя практические (домашние) задания.

При реализации Программы в учебном процессе используются глобальные и локальные компьютерные сети для обеспечения доступа к информационным образовательным ресурсам и для управления учебным процессом независимо от местонахождения человека.

Виды занятий при организации дистанционного обучения:

- Онлайн - занятие (видео занятие в записи, вебинары и задания). Занятия являются асинхронными – в этом случае у слушателя есть возможность найти удобное для себя время, чтобы отработать материал программы обучения. Программа включает в себя теоретические и практические занятия.
- разработанные педагогом презентации с текстовым комментарием;
- online-занятие (прямые эфиры вопрос-ответ, online-консультация);
- фрагменты и материалы образовательных Интернет-ресурсов;
- чат-занятия (учебные занятия, осуществляемые с использованием чат-технологий, проводятся синхронно, то есть все участники имеют одновременный доступ к чату):
- адресные дистанционные консультации.

Видео уроки можно смотреть в любое время и выполнять задания.

Для работы в системе слушателю выделяется логин и пароль. Рабочее место слушателя должно быть оснащено компьютером с подключением к сети Интернет.

Также отличительной особенностью данной программы является подключение профессионалов при проведении занятий, которые могут более полно и доступно объяснить слушателям изучаемые темы, проводить практические занятия.

## **5.2 Кадровое обеспечение реализации программы**

Реализация Программы обеспечивается педагогическими работниками, а также лицами, привлекаемыми ООО «МИЛКИ КОМПАНИ» к реализации программы на условиях гражданско- правового договора, которые имеют:

Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование

Педагогические работники должны иметь среднее профессиональное образование

- программы подготовки специалистов среднего звена или высшее образование, направленность которого соответствует области профессиональной деятельности, осваиваемой слушателями.

## **5.3. Материально-техническая база программы профессионального обучения**

ООО «МИЛКИ КОМПАНИ» располагает материально-технической базой, обеспечивающей реализацию образовательной программы и соответствующей действующим санитарным правилам и нормам. Рабочее место слушателя должно быть оснащено компьютером с подключением к сети Интернет.

Услуга подключения к сети Интернет должна предоставляться в режиме 24 часа в сутки 7 дней в неделю. Подключение к Интернет со скоростью не ниже 512 Кбит/с. Материально-техническая база для реализации программы включает следующие составляющие:

- Выделенный канал связи или отдельный Wi-Fi-канал;
- Для передачи звука рекомендовано использовать отдельные микрофоны с шумоподавлением (не рекомендуется использовать встроенные микрофоны камер);

- Систему дистанционного обучения, обеспечивающую формирование информационной образовательной среды
- В помещении, где проводится трансляция, должно быть соответствующее мероприятию освещение;
- Стол преподавателя - 1 шт.;
- Стул преподавателя - 1 шт.;
- Ноутбук Lenovo ThinkBook 15-IIL 205M000HIRU (Четырехядерный процессор Intel Core i5 – 1035G1 с частотой 1.0 ГГц – 3,6 ГГц, оперативная память DDR4 объемом 16384 Мб, SSD 512 Гб);
- Интерактивная доска Classic Solution Dual Touch V66;
- Web-камера Logitech WebCam C505e;
- Behringer C-1U Studio Condenser Microphone USB-микрофон;
- Звуковая система Dolby Audio;
- Наушники SVEN AP-930M;
- Операционная система Windows 10 Home;
- Антивирус: ESET Internet Securite;
- Microsoft Office 10;
- Интернет, локальные компьютерные сети, интернет-браузеры MS Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome.

#### **5.4 Требования к материально-техническим условиям со стороны слушателя (потребителя образовательной услуги)**

Рекомендуемая конфигурация компьютера:

- Разрешение экрана от 1280x1024;
- Pentium 4 или более новый процессор с поддержкой SSE2;
- 512 Мб оперативной памяти;
- 200 Мб свободного дискового пространства;
- Современный веб-браузер актуальной версии (Firefox 22, Google Chrome 27, Opera 15, Safari 5, Internet Explorer 8 или более новый);
- Плагин Adobe Flash Player.

*Использование дистанционных образовательных технологий обеспечивается посредством доступа, слушателя к информационно-телекоммуникационной сети*

*Интернет. Подключение слушателя к информационно-телекоммуникационной сети Интернет обеспечивается им самостоятельно.*

### **5.5 Методические материалы**

ООО «МИЛКИ КОМПАНИ» обеспечено учебно-методической литературой и материалами по всем учебным темам программы.

1. Организационно-методические материалы;
2. Практическое обучение.

Использование интерактивных образовательных технологий способствует повышению интереса и мотивации слушателей, активизации мыслительной деятельности и творческого потенциала, делает более эффективным усвоение материала, позволяет индивидуализировать обучение.

### **5.6. Оценочные материалы**

Проведение мониторинга успеваемости слушателей, содержание учебных модулей и учебно- методических материалов представлено в учебно-методических ресурсах, размещенных в электронной информационно-образовательной среде ООО «МИЛКИ КОМПАНИ» на онлайн платформе. С примерами оценочных средств так же можно ознакомиться на платформе .

**Оценочные средства**

**Анкета для проведения входного контроля**

Целью "Входного контроля" является: изучение мотивации слушателя к занятиям данного курса, оценка уровня первичной теоретической и практической подготовки в выбранной области деятельности.

Входной контроль в данном случае осуществляется при помощи небольшого анкетирования. Переход к обучению пройдет автоматически, после ответов на все вопросы.

1. Каков Ваш возраст?
2. Имеете ли Вы опыт работы по данной специальности?
3. Где Вы нашли информацию о нашем курсе?
4. Известен ли Вам процессор WORD?
5. Работали ли Вы с документацией предприятия?
6. Вы имеете навыки работы с компьютером?
7. Вы умеете сглаживать конфликтные ситуации?
8. Вы умеете бегло читать?
9. Имеете ли Вы ограничения по здоровью?
10. Вы уже обучались на онлайн курсах?