



Общество с ограниченной ответственностью «СЗЮЦ АЛЪАНС»
(ООО «СЗЮЦ АЛЪАНС»)

УТВЕРЖДЕНО

Генеральным директором
ООО «СЗЮЦ АЛЪАНС»

Мельхер Т.Г.
Приказом № 14 от «23» мая 2022 г




ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ
программа профессиональной подготовки
по профессии 13247 «Курьер»

Квалификация - курьер 1 разряда

Форма обучения- заочная с применением дистанционных технологий


Срок освоения программы - 1 месяц

Санкт-Петербург
2022

	Общество с ограниченной ответственностью «СЗЮЦ АЛЪЯНС»	Страница 2 из 41
	ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ - программа профессиональной подготовки по профессии 13247 «Курьер»	Версия 1

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
1.1.	Нормативные правовые основания разработки программы	3
1.2.	Характеристика Программы	3
2.	ЦЕЛЬ ПРОГРАММЫ	3
2.1.	Задачи программы.....	3
3.	УЧЕБНЫЙ ПЛАН	4
4.	КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК	1
5.	ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ.....	1
6.	РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «Охрана труда и техника безопасности»	4
7.	РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «Документы и их доставка»	12
8.	РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «Городоведение и оптимизация маршрутов»	16
9.	РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «Этика делового общения»	19
10.	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММ ДИСЦИПЛИН.....	26
11.	РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	26
12.	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	28
13.	ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ.....	28
14.	ФОРМА АТТЕСТАЦИИ	29
14.1.	Контрольно-оценочные материалы.....	30
14.2.	Критерии оценки.....	34
15.	ПЕРЕЧЕНЬ РЕКОМЕНДУЕМОЙ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....	34

	Общество с ограниченной ответственностью «СЗЮЦ АЛЪЯНС»	Страница 3 из 41
	ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ - программа профессиональной подготовки по профессии 13247 «Курьер»	Версия 1

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Нормативные правовые основания разработки программы

Основная программа профессионального обучения - программа профессиональной подготовки по профессии 13247 «Курьер» (далее — Программа) общества с ограниченной ответственностью «СЗЮЦ АЛЪЯНС» (далее — Учебный отдел) разработана в соответствии с:

- Федеральным законом от 29.12.2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказом Минпросвещения России от 26.08.2020 г. № 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения»;
- Приказом Минобрнауки России от 02.07.2013 г. № 513 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»;
- Приказом Минобрнауки России от 23.08.2017 г. № 816 «Об утверждении Порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ»;
- Постановление Минтруда РФ от 10.11.1992 № 31 «Об утверждении тарифно-квалификационных характеристик по общеотраслевым профессиям рабочих»

1.2. Характеристика Программы

Подготовка курьеров как никогда актуальна. В настоящее время отдельные люди и бизнес-структуры хотят быстро и с минимальными затратами отправлять и получать корреспонденцию, документы, разнообразные товары, включая продукты. Поэтому служба доставки постоянно расширяется и нуждается в квалифицированных курьерах.

Контингент обучающихся: лица старше 14 лет, желающие получить квалификацию курьера.

Квалификация: курьер

Разряд: 1 разряд

Код профессии: 13247

Объем программы: 160 академических часов

Общая продолжительность программы: 5 недель

Форма обучения: заочная с применением исключительно дистанционных технологий

2. ЦЕЛЬ ПРОГРАММЫ


Целью программы является приобретение обучающимися знаний, умений, навыков и формирование компетенций, необходимых для выполнения трудовых и служебных функций по профессии курьер.

2.1. Задачи программы

В результате освоения Программы курьер 1-го разряда должен:

Знать:

- правила организации труда и рабочего места;

	Общество с ограниченной ответственностью «СЗЮЦ АЛИАНС»	Страница 4 из 41
	ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ - программа профессиональной подготовки по профессии 13247 «Курьер»	Версия 1


- обязанности работников в области охраны труда;
- фактические или потенциальные последствия собственной деятельности (или бездействия) и их влияние на уровень безопасности труда;
- порядок и периодичность инструктирования;
- стандарт требований к оформлению документов;
- способы создания электронных журналов регистрации документов;
- правила учета, хранения и доставки деловых бумаг, пакетов, писем, книг и т. п. по назначению;
- правила упаковки документов и других товаров;
- виды ответственности при работе с оплатой;
- правила заполнения листа ежедневной отчетности;
- расположение обслуживаемых объектов;
- инфраструктуру обслуживаемого района;
- метод зонирования;
- режим работы обслуживаемых объектов;
- правила маршрутизации;
- преимущества и недостатки различных облачных программ для маршрутизации
- психологические основы общения;
- нормы и правила поведения, этику профессиональных отношений;
- методы и средства делового общения.

Уметь:

- доставлять деловые бумаги, пакеты, письма книги и т.п. по назначению и указанию вышестоящего работника, а также получать их и доставлять от других организаций;
- записывать рассылаемые и получаемые деловые бумаги в рассылную книгу;
- являться по вызову к руководителям службы или подразделения;
- выполнять требования охраны труда;
- выявлять опасные и вредные производственные факторы и соответствующие им риски, связанные с прошлыми, настоящими или планируемыми видами профессиональной деятельности;
- вырабатывать и контролировать навыки, необходимые для достижения требуемого уровня безопасности труда;
- определять вид документа;
- проверять правильность оформления адресата, подписей, грифов утверждения, согласования, др. реквизитов;
- заносить данные в электронные журналы регистрации документов;
- находить объекты по геолокации;
- заполнять маршрутный лист курьера;
- соблюдать правила профессиональной этики;
- определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности.

3. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

Учебный план определяет перечень, последовательность, общую трудоемкость дисциплин и формы аттестации.

	Общество с ограниченной ответственностью «СЗЮЦ АЛЛЯНС»	Страница 5 из 41
	ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ - программа профессиональной подготовки по профессии 13247 «Курьер»	Версия 1

№ п/п	Наименование дисциплин	Всего, часов	Теория	Практика	Форма аттестации
1.	Охрана труда и техника безопасности	18	18	-	Промежуточная аттестация - Тестирование
2.	Документы и их доставка	24	24	-	Промежуточная аттестация - Тестирование
3.	Городоведение и оптимизация маршрутов	12	12	-	Промежуточная аттестация - Контрольная работа
4.	Этика делового общения	24	24	-	Промежуточная аттестация - Тестирование
5.	Производственная практика	76	-	76	Промежуточная аттестация - Зачет
6.	Итоговая аттестация	6		6	Квалификационный экзамен
	Итого	160	78	82	-

4. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Календарный учебный график представляет собой график учебного процесса, устанавливающий последовательность и продолжительность обучения и итоговой аттестации по учебным неделям.

№ п/п	Месяц	Кол- во часов	1															2									
	Недели		1					2					3					4					5				
	Дни		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
Вид обучения	Л ¹	Л	Л/ ПА ²	Л	Л	Л	Л/ ПА	Л	Л/ ПА	Л	Л	Л	Л/ПА	ПП ³	ПП	ПП	ПП	ПП	ПП	ПП	ПП	ПП	ПП	ПП	ПА		
1.	Охрана труда и техника безопасности	18	6	6	6																						
2.	Документы и их доставка	24				6	6	6	6																		
3.	Городоведение и оптимизация маршрутов	12							6	6																	
4.	Этика делового общения	24									6	6	6	6													
5.	Производственная практика	76													6	8	6	8	6	8	6	8	6	8	6	8	6
6.	Итоговая аттестация	6																									6
	Итого в день	160	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	8	6	8	6	8	6	8	6	8	6	6	

¹ Лекция


² Промежуточная аттестация

³ Производственная практика


5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

Тематический план определяет тематическое содержание дисциплин, последовательность тем и их трудоемкость.


№ п/п	Наименование дисциплин	Содержание дисциплины	Объем часов
1.	Охрана труда и техника безопасности	<p>Тема 1. Бизнес в руках курьера Квалификационная характеристика курьера, его права и обязанности. Организации общего и специализированного типа, в которых курьер является востребованным сотрудником. Инвентарь курьера. Тренды доставки товаров. Организация контроля качества доставки. Повышение эффективности доставки документов и товаров. Понятие о трудовой дисциплине, внутреннем трудовом распорядке организаций.</p> <p>Тема 2. Охрана труда Основы законодательства по охране труда. Система стандартов безопасности труда (ССБТ). Положение о расследовании и учете несчастных случаев. Обязанности работодателя по обеспечению прав работника на охрану труда. Обязанности работника в области охраны труда. Обеспечение прав работника на охрану труда. Законодательство Российской Федерации по охране труда женщин и подростков. Производственный травматизм, его причины и меры предупреждения. Порядок расследования несчастных случаев на производстве.</p> <p>Тема 3. Электро- и пожарная безопасность Электро- и пожарная безопасность. Скрытая опасность поражения электрическим током. Причины электротравматизма. Причины пожаров и меры по их предупреждению. Правила поведения при пожаре, основные системы пожарной защиты.</p> <p>Тема 4. Инструкция по охране труда и соблюдение техники безопасности Опасные производственные факторы в работе курьера. Изучение требований инструкций по охране труда по соответствующим видам работ в полном объеме. Требования безопасности до, во время, и после завершения работы. Средства индивидуальной защиты (СИЗ). Меры личной и дорожно-транспортной безопасности. Законодательство в области безопасности дорожного движения. Закон о БДД. Правила дорожного движения для пешеходов. Правила дорожного движения для автомобилистов. Требования безопасности в аварийных ситуациях. Карта идентификации опасностей на рабочем месте курьера.</p>	18
2.	Документы и их доставка	<p>Тема 1. Понятие и виды документов Понятие и виды документов. Организационно-распорядительные документы. Информационно-справочные документы. Виды служебных документов, их назначение. Российский стандарт «Требования к оформлению документов», его содержание, назначение и применение.</p> <p>Тема 2. Правила оформления отдельных видов документов и реквизитов Реквизиты документов. Правила оформления адресата, подписей, грифов утверждения, согласования, др. реквизитов.</p> <p>Тема 3. Документооборот, правила передачи документов Электронные журналы регистрации как эффективный инструмент ведения учета и информационно-справочной работы по документам. Способы создания электронных журналов регистрации документов: Microsoft Excel, Microsoft Access,</p>	24

	Общество с ограниченной ответственностью «СЗЮЦ АЛЫАНС»	Страница 2 из 41
	ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ - программа профессиональной подготовки по профессии 13247 «Курьер»	Версия 1


№ п/п	Наименование дисциплин	Содержание дисциплины	Объем часов
		<p>Система электронного документооборота (СЭД), «облачные» сервисы. Правила передачи документов по почте, факсу, электронной почте, их оформление.</p> <p>Тема 4. Порядок доставки документов и других товаров Виды документов и материалов, доставляемых через курьеров, правила их оформления и упаковки. Применяемые виды упаковок. Проверка правильности упаковки. Процесс доставки отправок. Курьерская доставка товаров, заказанных по почтовым каталогам, по Интернету, по телефону, ее правовая защищенность. Виды товаров, доставляемых курьерами.</p> <p>Тема 5. Оплата услуг доставки Контрольно-кассовый аппарат для печати чеков, терминал для приема безналичной оплаты. Печать и штамп предприятия для заполнения гарантийных талонов на товар. Акт приема-передачи товара. Прием оплаты услуг. Наличный расчет. Безналичный расчет. Оплата получателем. Оплата третьим лицом. Ответственность курьера.</p> <p>Тема 6. Работа с журналами учета и регистрации документов Правила работы с входящей, исходящей документацией. Ознакомление с рассылной книгой, имеющейся в организации, обслуживаемой курьером. Правила оформления рассылной книги. Изучение и исправление ошибок, имеющих место при заполнении рассылной книги. Правила заполнения листа ежедневной отчетности. Заполнение накладной. Действия курьера по возвращению с маршрута.</p>	
3.	Городоведение и оптимизация маршрутов	<p>Тема 1. Городская инфраструктура Муниципальные округа Санкт-Петербурга и Ленинградской области. Ознакомление с расположением, структурой, режимом работы, правилами внутреннего распорядка обслуживаемых курьером объектов. Расположение обслуживаемых объектов</p> <p>Тема 2. Зонирование и оптимизация маршрутов Секреты работы курьерской службы. Метод зонирования. Разделение по характеру отправок. Логистика и основные правила маршрутизации. Алгоритм формирования маршрута доставки. Виды городского транспорта, формы оплаты проезда. Выбор транспорта. Учет временных затрат. Факторы, влияющие на увеличение времени доставки.</p> <p>Тема 3. Программы и приложения для организации работы курьера Сравнение программных предложений для организации работы курьера. Облачные программы для маршрутизации: Relog, Муравьиная логистика, Махорта, АВМ Rinkai, Яндекс.Маршрутизатор. Приложение Яндекс.Курьер. Мониторинг заказов. Система «Мобильный курьер». CoderMap.</p>	12
4.	Этика делового общения	<p>Тема 1. Профессиональная этика Этическая культура. Мораль, этика, нравственность. Основные категории этики. Понятие этикета. Профессиональная этика. Профессиональные моральные нормы: вежливость, корректность, такт, чувство меры. Шаблоны для ответов на часто задаваемые вопросы покупателей.</p> <p>Тема 2. Психологические основы общения Деловое общение. Культура общения. Особенности вербального и невербального общения. Обратная связь. Особенности речевого этикета в профессиональном общении. Виды невербальных средств</p>	24

	Общество с ограниченной ответственностью «СЗЮЦ АЛИАНС»	Страница 3 из 41
	ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ - программа профессиональной подготовки по профессии 13247 «Курьер»	Версия 1

№ п/п	Наименование дисциплин	Содержание дисциплины	Объем часов
		общения. Техники общения. Понимание и восприятие в процессе общения. Тема 3. Проявление индивидуальных особенностей личности в профессиональном общении Темперамент и его типы. Влияние эмоций на общение и взаимодействие. Приёмы саморегуляции. Конфликт. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Культура профилактики, урегулирования и разрешения конфликтов.	
5.	Производственная практика	Охрана труда Инструкция по охране труда и соблюдение техники безопасности Электро- и пожарная безопасность Правила оформления отдельных видов документов и реквизитов Порядок доставки документов и других товаров Оплата услуг доставки Работа с журналами учета и регистрации документов Зонирование и оптимизация маршрутов Программы и приложения для организации работы курьера Психологические основы общения Проявление индивидуальных особенностей личности в профессиональном общении	76
6.	Итоговая аттестация	Квалификационный экзамен	6
Всего:			160

	<i>Общество с ограниченной ответственностью «СЗЮЦ АЛЪЯНС»</i>	<i>Страница 4 из 41</i>
	<i>ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ - программа профессиональной подготовки по профессии 13247 «Курьер»</i>	<i>Версия 1</i>

**6. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«Охрана труда и техника безопасности»**

	Общество с ограниченной ответственностью «СЗЮЦ АЛИАНС»	Страница 5 из 41
	ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ - программа профессиональной подготовки по профессии 13247 «Курьер»	Версия 1

6.1. Область применения рабочей программы дисциплины

Рабочая программа дисциплины является частью основной программы профессионального обучения программы подготовки по профессии 13247 «Курьер».

6.2. Цели и задачи дисциплины

В результате освоения дисциплины курьер 1 разряда должен *знать*:

- правила организации труда и рабочего места;
- законы и иные нормативные правовые акты, содержащие государственные нормативные требования охраны труда, распространяющиеся на деятельность организации;
- обязанности работников в области охраны труда;
- фактические или потенциальные последствия собственной деятельности (или бездействия) и их влияние на уровень безопасности труда;
- возможные последствия несоблюдения технологических процессов и производственных инструкций;
- порядок и периодичность инструктирования.


6.3. Структура и содержание дисциплины «Охрана труда и техника безопасности»

№ п/п	Наименование тем и форм аттестации	Всего, часов	В том числе	
			теория	практика
1.1	Бизнес в руках курьера	4	2	
1.2	Охрана труда	4	4	
1.3	Электро- и пожарная безопасность	4	2	
1.4	Инструкция по охране труда и соблюдение техники безопасности	4	4	
1.5	Промежуточная аттестация - тестирование	2		2
	ВСЕГО	18	16	2

6.4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения промежуточной аттестации:

Раздел, тема дисциплины	Результаты обучения (усвоенные знания)	Основные показатели результатов подготовки	Формы и методы контроля и оценки результатов подготовки
Бизнес в руках курьера	Знает квалификационную характеристику курьера, его права и обязанности	Знание квалификационной характеристики курьера, его прав и обязанностей	Тестирование
Охрана труда	Разбирается в основах законодательства по охране труда	Знание законодательства по охране труда, соблюдение стандартов безопасности труда	Тестирование
Электро- и пожарная безопасность	Знает причины возникновения травм при нарушении электро- и пожарной безопасности	Знание алгоритма действий при возникновении травмоопасной ситуации	Тестирование
Инструкция по охране труда и соблюдение техники безопасности	Знает требования безопасности до, во время, и после завершения работы курьера	Знание требований инструкций по охране труда по	Тестирование

	Общество с ограниченной ответственностью «СЗЮЦ АЛЫАНС»	Страница 6 из 41
	ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ - программа профессиональной подготовки по профессии 13247 «Курьер»	Версия 1

		соответствующим видам работ в полном объеме	
--	--	---	--

6.5. Тестовые задания для промежуточной аттестации по дисциплине «Охрана труда и техника безопасности»

Выберите правильный ответ

1. Что такое охрана труда?

- Система сохранения работников в процессе трудовой деятельности, включая в себя правовые, социально - экономические, организационно - технические, санитарно - гигиенические, лечебно - профилактические, реабилитационные и иные мероприятия
- Система сохранения жизни и здоровья работников в процессе трудовой деятельности, включающая в себя правовые, социально – экономические, организационно – технические, санитарно - гигиенические, лечебно - профилактические, реабилитационные и иные мероприятия
- Система поддержания жизни работников в процессе трудовой деятельности, включающая в себя правовые, социально - экономические, организационно -технические, санитарно - профилактические, реабилитационные и иные мероприятия

Ответ: б

2. Где фиксируется выдача средств индивидуальной защиты работнику?

- В личной карточке выдачи средств индивидуальной защиты установленного образца
- В журнале учета выдачи средств индивидуальной защиты установленного образца
- В личном деле работника
- В расчетной ведомости по средствам индивидуальной защиты

Ответ: а

3. Какой вид наказания не предусмотрен УК РФ за нарушение требований охраны труда, совершенное лицом, на которое возложены обязанности по их соблюдению?

- Штраф
- Обязательные работы
- Исправительные работы
- Принудительные работы
- Ограничение свободы
- Лишение свободы на определенный срок

Ответ: д


4. Кто осуществляет управление охраной труда в организации?

- Специалист по охране труда
- Служба охраны труда
- Руководитель организации
- Комиссия (комитет) по охране труда

Ответ: в

5. Кто обязан проходить вводный инструктаж по охране труда?

- Только обучающиеся образовательных учреждений, проходящих в организации производственную практику

	Общество с ограниченной ответственностью «СЗЮЦ АЛИАНС»	Страница 7 из 41
	ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ - программа профессиональной подготовки по профессии 13247 «Курьер»	Версия 1

- б. Только работники, командированные в организацию
- в. Все перечисленные, а также все лица, принимаемые на работу
- г. Нет правильного ответа

Ответ: г

6. Что необходимо сделать в первую очередь при оказании первой помощи пострадавшему в случае поражения электрическим током

- а. Вызвать «скорую помощь»
- б. Обесточить пострадавшего
- в. Начать прямой массаж сердца

Ответ: б

7. Что из перечисленного не входит в основные обязанности работодателя, согласно Трудового Кодекса?

- а. Осуществление обязательного социального страхования работников
- б. Обеспечение безопасности и условий труда, соответствующих государственным нормативным требованиям охраны труда
- в. Обеспечение выплаты в полном размере причитающейся работникам заработной платы в установленные сроки
- г. Знакомить работников под роспись с принимаемыми локальными нормативными актами, непосредственно связанными с их трудовой деятельностью
- д. Своевременное выполнение предписаний федерального органа исполнительной власти
- е. Поощрение работников за добросовестный эффективный труд

Ответ: е

8. Каким органом власти издаются акты, содержащие требования охраны труда?

- а. Президентом РФ
- б. Правительством РФ
- в. Министерством труда и социальной защиты РФ
- г. Федеральной инспекцией труда

Ответ: в


9. Что включает в себя понятие "рабочее время"?

- а. Время, в течение которого работник должен исполнять трудовые обязанности
- б. Время, в течение которого работник должен находиться на рабочем месте
- в. Время, выделенное работнику непосредственным руководителем на выполнение одной определенной работы
- г. Время, в течение которого открыт доступ работающим в помещения для работы

Ответ: а

10. В каком случае ответственность за содержание всех видов инструмента и приспособлений в исправном состоянии может быть возложена на одного работника?

- а. Не может ни в каком случае
- б. Может только по решению работодателя
- в. Может только на малых предприятиях и микропредприятиях
- г. Может только если это работник специализированной организации, с которой заключен договор

	Общество с ограниченной ответственностью «СЗЮЦ АЛИАНС»	Страница 8 из 41
	ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ - программа профессиональной подготовки по профессии 13247 «Курьер»	Версия 1

Ответ: в

11. За чей счет в организации производится приобретение и обеспечение работников средствами индивидуальной защиты в соответствии с требованиями охраны труда?

- а. За счет средств профсоюзной организации при условии, что данный работник является членом профсоюза, в противном случае работник обеспечивает себя самостоятельно
- б. За счет средств, выделяемых работодателю из средств федерального или регионального бюджета
- в. За счет средств работодателя
- г. Каждый работник должен сам приобретать необходимые средства индивидуальной защиты

Ответ: в

12. Каким способом не производится тушение пламени в случае воспламенения газа при утечке из газопровода низкого давления?

- а. Замазыванием места выхода газа глиной
- б. Набрасыванием на пламя мокрых брезентов или кошмы
- в. Сбиванием пламени струей воды, воздуха или инертного газа (азота, углекислого газа)
- г. Сбиванием пламени песком

Ответ: г

13. Проверка знаний у всех работников требований охраны труда оформляется

- а. Записью в журнале учета инструктажей
- б. Приказом руководителя
- в. Протоколом

Ответ: в

14. Какое из перечисленных определений соответствует термину "опасность"?

- а. Только объект, способный нанести травму или причинить иной вред здоровью человека.
- б. Только ситуация, способная нанести травму или причинить иной вред здоровью человека.
- в. Только действие, способное нанести травму или причинить иной вред здоровью человека.
- г. Производственный фактор, способный нанести травму или причинить иной вред здоровью человека

Ответ: г


15. Для какой цели проводятся обязательные предварительные медицинские осмотры при поступлении на работу?

- а. Для предупреждения несчастных случаев на работе
- б. Для определения соответствия состояния здоровья лица, поступающего на работу, поручаемой ему работе, а также раннего выявления и профилактики заболеваний
- в. Для определения состояния здоровья лица, поступающего на работу, в целях осуществления контроля профессиональной заболеваемости в организации
- г. Только для выявления инфекционных и паразитарных заболеваний

Ответ: б

16. Что понимается под понятием "опасный производственный фактор"?

- а. Производственный фактор, воздействие которого на работника может привести к его заболеванию.
- б. Производственный фактор, воздействие которого на работника может привести к его травме

	Общество с ограниченной ответственностью «СЗЮЦ АЛИАНС»	Страница 9 из 41
	ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ - программа профессиональной подготовки по профессии 13247 «Курьер»	Версия 1

- в. Производственный фактор, воздействие которого на работника может вызывать повреждение здоровья потомства.
- г. Производственный фактор, длительное воздействие которого на работника может привести к снижению работоспособности.

Ответ: б

17. Где фиксируется прохождение инструктажей по охране труда?

- а. В личном деле работника
- б. В протоколах обучения
- в. В журналах регистрации инструктажей
- г. В удостоверении о проверке знаний

Ответ: в

18. Какое определение соответствует термину «риск»?

- а. Сочетание вероятности возникновения в процессе трудовой деятельности опасного события, тяжести травмы или другого ущерба для здоровья человека, вызванных этим событием
- б. Процесс признания существования опасности и определение ее характеристик.
- в. Процесс получения объективной оценки данных о потенциальной опасности и ущербе, который она может вызвать.
- г. Производственный фактор, способный причинить травму или нанести иной вред здоровью человека.

Ответ: а


19. На кого возлагается непосредственная ответственность и обязанности по обеспечению безопасных условий и охраны здоровья работников в организации?

- а. На главного инженера (технического директора) организации
- б. На работодателя
- в. На руководителя службы охраны труда организации
- г. На руководителей подразделений организации

Ответ: б

20. Что из перечисленного не соответствует требованиям к разработке и утверждению инструкций по охране труда для работников?

- а. Инструкция по охране труда для работника разрабатывается исходя из его должности, профессии или вида выполняемой работы
- б. Инструкция по охране труда для работника разрабатывается на основе межотраслевой или отраслевой типовой инструкции по охране труда, требований безопасности, изложенных в эксплуатационной и ремонтной документации организаций - изготовителей оборудования, а также в технологической документации организации с учетом конкретных условий производства
- в. Работодатель обеспечивает разработку и утверждение инструкций по охране труда для работников с учетом изложенного в письменном виде мнения выборного профсоюзного или иного уполномоченного работниками органа
- г. Проверку и пересмотр инструкций по охране труда для работников организует профсоюзная организация. Пересмотр инструкций должен производиться не реже одного раза в 7 лет
- д. Коллективным договором, соглашением может быть предусмотрено принятие инструкций по охране труда по согласованию с представительным органом работников

	Общество с ограниченной ответственностью «СЗЮЦ АЛЪЯНС»	Страница 10 из 41
	ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ - программа профессиональной подготовки по профессии 13247 «Курьер»	Версия 1

Ответ: г

21. Что не относится к средствам индивидуальной защиты головы?

- а. Шлемы
- б. Подшлемники
- в. Щитки защитные лицевые
- г. Шапки
- д. Косынки

Ответ: в

22. При несчастном случае работодатель (его представитель) обязан

- а. Принять неотложные меры по предотвращению развития аварийной ситуации
- б. Организовать первую помощь пострадавшему
- в. Обеспечить своевременное расследование несчастного случая и его учет
- г. Сохранить до начала расследования несчастного случая обстановку какой она была на момент происшествия

Ответ: б

23. Можно ли работать курьером, не достигши пятнадцати лет?

- а. Можно
- б. Нельзя

Ответ: а

24. На каких работах не ограничивается применение труда женщин?

- а. На работах с вредными и (или) опасными условиями труда
- б. На подземных работах
- в. На работах в ночное время
- г. На работах по подъему и перемещению тяжестей в ручную, превышающих предельно допустимые нормы

Ответ: в

25. Что из перечисленного не является функцией службы охраны труда организации?

- а. Учет и анализ состояния и причин производственного травматизма
- б. Организация и участие в проведении специальной оценки условий труда
- в. Организация расследования несчастных случаев на производстве
- г. Организация своевременного обучения по охране труда работников организации
- д. Обеспечение работников средствами индивидуальной защиты
- е. Обеспечение подразделений локальными нормативными правовыми актами организации

Ответ: д


26. За чей счет должен оплачиваться ремонт средств индивидуальной защиты работников?

- а. За счет средств работника
- б. За счет средств работодателя
- в. За счет средств фонда социального страхования

Ответ: б

27. Какой вид времени отдыха не предусмотрен ТК РФ?

- а. Перерыв в течение рабочего дня (смены)

	Общество с ограниченной ответственностью «СЗЮЦ АЛЫАНС»	Страница 11 из 41
	ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ - программа профессиональной подготовки по профессии 13247 «Курьер»	Версия 1

- б. Ежедневный (междусменный) отдых
- в. Выходные дни (еженедельный непрерывный отдых)
- г. Нерабочие праздничные дни
- д. Отпуск
- е. Дни нетрудоспособности по больничному листу

Ответ: е

28. Что не относится к средствам индивидуальной защиты?

- а. Одежда специальная защитная
- б. Средства защиты глаз
- в. Средства защиты головы
- г. Вентиляционные системы
- д. Средства дерматологические защитные
- е. Средства защиты органов дыхания

Ответ: г

29. В случае задержки выплаты заработной платы на какой срок работник имеет право приостановить работу, известив об этом работодателя в письменной форме?


- а. 7 дней
- б. 14 дней
- в. 3 дня
- г. Более 15 дней

Ответ: г


30. Какой из перечисленных факторов не относится к физическим факторам производственной среды?

- а. Шум
- б. Вибрация
- в. Солнечная радиация
- г. Неионизирующие и ионизирующие излучения
- д. Микроклимат
- е. Освещение

Ответ: в

	<i>Общество с ограниченной ответственностью «СЗЮЦ АЛЪЯНС»</i>	<i>Страница 12 из 41</i>
	<i>ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ - программа профессиональной подготовки по профессии 13247 «Курьер»</i>	<i>Версия 1</i>

**7. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«Документы и их доставка»**

	Общество с ограниченной ответственностью «СЗЮЦ АЛЪЯНС»	Страница 13 из 41
	ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ - программа профессиональной подготовки по профессии 13247 «Курьер»	Версия 1

7.1. Область применения рабочей программы дисциплины

Рабочая программа дисциплины является частью основной программы профессионального обучения программы подготовки по профессии 13247 «Курьер».

7.2. Цели и задачи дисциплины

В результате освоения дисциплины обучаемый должен *знать*:

- стандарт требований к оформлению документов;
- способы создания электронных журналов регистрации документов;
- правила упаковки документов и других товаров;
- виды ответственности при работе с оплатой;
- правила заполнения листа ежедневной отчетности


7.3. Структура и содержание дисциплины

№ п/п	Наименование тем и форм аттестации	Всего, часов	В том числе:	
			теория	практика
2.1	Понятие и виды документов	4	4	-
2.2	Правила оформления отдельных видов документов и реквизитов	4	4	-
2.3	Документооборот, правила передачи документов	2	2	-
2.4	Порядок доставки документов и других товаров	4	4	-
2.5	Оплата услуг доставки	4	4	-
2.6	Работа с журналами учета и регистрации документов	4	4	-
2.7	Промежуточная аттестация - тестирование	2		2
ВСЕГО		24	22	2

7.4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения промежуточной аттестации:

Тема	Результаты обучения (усвоенные знания)	Основные показатели результатов подготовки	Формы и методы контроля и оценки результатов подготовки
Понятие и виды документов	Знает понятие и виды документов, их назначение	Знание отличия видов документов, назначения служебных документов	Тестирование
Правила оформления отдельных видов документов и реквизитов	Знает правила оформления отдельных видов документов и реквизитов	Знание особенностей оформления разного рода документов и реквизитов	Тестирование
Документооборот, правила передачи документов	Знает основы документооборота, правила передачи документов, способы создания электронных журналов регистрации документов	Знание основ документооборота, правил передачи документов, способов создания электронных журналов регистрации документов	Тестирование
Порядок доставки документов и других товаров	Знает виды документов и материалов, доставляемых через курьеров, правила их оформления, упаковки и доставки	Знание видов документов и материалов, доставляемых через курьеров, правил их оформления, упаковки и доставки	Тестирование

	Общество с ограниченной ответственностью «СЗЮЦ АЛИАНС»	Страница 14 из 41
	ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ - программа профессиональной подготовки по профессии 13247 «Курьер»	Версия 1

Оплата услуг доставки	Знает особенности принятия оплаты наличным и безналичным способом, разными лицами	Знание особенностей принятия оплаты наличным и безналичным расчетом, разными лицами	Тестирование
Работа с журналами учета и регистрации документов	Знает алгоритм работы с журналами учета и регистрации документов	Знание последовательности заполнения журналов учета и регистрации документов	Тестирование

7.5. Тестовые задания для промежуточной аттестации по дисциплине «Документы и их доставка»

Выберите правильный ответ

1. В каком порядке, согласно правилам документооборота, должна строиться работа с поступающими в компанию документами?

- а) прием - первоначальная обработка - предварительное рассмотрение - рассмотрение руководителем - исполнение управление в дело
- б) прием - первоначальная обработка - предварительное рассмотрение - регистрация - рассмотрение руководителей- исполнение - направление в дело
- в) оформление документа - подписание - регистрация - согласование - утверждение - отправка

Ответ: б

2. Что является основанием для передачи конфиденциального документа на исполнение сотруднику-курьеру?

- а) резолюция
- б) устное распоряжение
- в) специального распоряжения не требуется

Ответ: а

3. Как называется документ, который подтверждает установленные факты, события или действия и составляется при свидетелях?

- а) справка
- б) служебная записка
- в) акт

Ответ: а

4. Что из перечисленного не является редактором текстовых документов?

- а) WordPad
- б) Notepad
- в) Microsoft Access

Ответ: в


5. Распоряжения, издаваемые руководством организации, считаются:

- а) правовыми актами
- б) распорядительными документами
- в) другой вариант

Ответ: б

6. Какой из документов регламентирует деятельность конкретного должностного лица?

- а) должностная инструкция

	Общество с ограниченной ответственностью «СЗЮЦ АЛЫАНС»	Страница 15 из 41
	ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ - программа профессиональной подготовки по профессии 13247 «Курьер»	Версия 1

- б) положение об отделе
- в) приказ

Ответ: а

7. С какой фразы не рекомендуется начинать телефонный разговор с представителем организации-партнера или клиентом?

- а) "Здравствуйте, вас беспокоит компания N (курьер компании N)"
- б) "Здравствуйте, с вами говорят из компании N"
- в) "Здравствуйте курьер NN из компании N"

Ответ: а

8. Что входит в список профессиональных требований к курьеру?

- а) владение современной оргтехникой, знание ПК
- б) знание расположения обслуживаемых объектов
- в) культура речи
- г) правила учета, хранения и доставки деловых бумаг, пакетов, писем, книг и т.п. по назначению

Ответ: б, г

9. Каким способом проставляется дата в грифе утверждения документа?


- а) машинописным способом
- б) секретарь проставляет ее от руки после утверждения документа
- в) ее проставляет руководитель в момент утверждения документа

Ответ: в


10. Сколько адресатов может быть на одном документе?

- а) не более трех
- б) не более четырех
- в) не более одного

Ответ: б

	<i>Общество с ограниченной ответственностью «СЗЮЦ АЛЪЯНС»</i>	<i>Страница 16 из 41</i>
	<i>ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ - программа профессиональной подготовки по профессии 13247 «Курьер»</i>	<i>Версия 1</i>

**8. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«Городоведение и оптимизация маршрутов»**

	Общество с ограниченной ответственностью «СЗЮЦ АЛИАНС»	Страница 17 из 41
	ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ - программа профессиональной подготовки по профессии 13247 «Курьер»	Версия 1

8.1. Область применения рабочей программы дисциплины

Рабочая программа дисциплины «Городоведение и оптимизация маршрутов» является частью основной программы профессионального обучения программы профессиональной подготовки по профессии 13247 «Курьер».

8.2. Цели и задачи дисциплины

В результате освоения дисциплины обучаемый должен *знать*:

- инфраструктуру обслуживаемого района;
- метод зонирования;
- режим работы обслуживаемых объектов;
- правила маршрутизации;
- преимущества и недостатки различных облачных программ для маршрутизации


8.3. Структура и примерное содержание дисциплины

№ п/п	Наименование тем и форм аттестации	Всего, часов	В том числе:	
			теория	практика
3.1	Городская инфраструктура	2	2	-
3.2	Зонирование и оптимизация маршрутов	4	4	-
3.3	Программы и приложения для организации работы курьера	4	4	-
3.4	Промежуточная аттестация - тестирование	2		2
	ВСЕГО	12	10	2

8.4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины


Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения промежуточной аттестации:

Тема дисциплины	Результаты обучения (усвоенные знания)	Основные показатели результатов подготовки	Формы и методы контроля и оценки результатов подготовки
Городская инфраструктура	Знает расположение, структуру, режим работы, правила внутреннего распорядка обслуживаемых объектов	Знание расположения, структуры, режима работы, правил внутреннего распорядка обслуживаемых объектов	Самоконтроль
Зонирование и оптимизация маршрутов	Знает алгоритм формирования маршрута доставки, а также факторы, влияющие на увеличение времени доставки	Знание алгоритма формирования маршрута доставки, учёт факторов, влияющих на увеличение времени доставки	Самоконтроль
Программы и приложения для организации работы курьера	Знает программы и приложения для организации работы курьера	Знание программ и приложений для организации своей работы	Контрольная работа


	Общество с ограниченной ответственностью «СЗЮЦ АЛИАНС»	Страница 18 из 41
	ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ - программа профессиональной подготовки по профессии 13247 «Курьер»	Версия 1

8.5. Контрольная работа для промежуточной аттестации по дисциплине «Городоведение и оптимизация маршрутов»

1. Составьте схему доставки документов курьером по предложенным данным геолокации и/или адресам.
2. Составьте расписание работы основных объектов для обслуживания, указав: название организации, режим работы, маршруты городского транспорта, время, затраченное на доставку.
3. Проведите сравнительный анализ (выделите преимущества и недостатки) облачных систем маршрутизации. Выберите оптимальный вариант с вашей точки зрения. Обоснуйте свой выбор.

	<i>Общество с ограниченной ответственностью «СЗЮЦ АЛЪЯНС»</i>	<i>Страница 19 из 41</i>
	<i>ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ - программа профессиональной подготовки по профессии 13247 «Курьер»</i>	<i>Версия 1</i>

**9. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«Этика делового общения»**

	Общество с ограниченной ответственностью «СЗЮЦ АЛЫАНС»	Страница 20 из 41
	ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ - программа профессиональной подготовки по профессии 13247 «Курьер»	Версия 1

9.1. Область применения рабочей программы дисциплины

Рабочая программа дисциплины является частью основной программы профессионального обучения программы профессиональной подготовки по профессии 13247 «Курьер».

9.2. Цели и задачи дисциплины

В результате освоения дисциплины обучаемый должен *знать*:

- психологические основы общения;
- нормы и правила поведения, этику профессиональных отношений;
- методы и средства делового общения.

9.3. Структура и примерное содержание дисциплины

№ п/п	Наименование тем и форм аттестации	Всего, часов	В том числе:	
			теория	практика
4.1	Профессиональная этика	4	4	-
4.2	Психологические основы общения	10	10	-
4.3	Проявление индивидуальных особенностей личности в профессиональном общении	8	8	-
4.4	Промежуточная аттестация - тестирование	2	-	2
ВСЕГО		24	22	2

9.4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения промежуточной аттестации:


Раздел, тема дисциплины	Результаты обучения (усвоенные знания)	Основные показатели результатов подготовки	Формы и методы контроля и оценки результатов подготовки
Профессиональная этика	Знает профессиональные моральные нормы: вежливость, корректность, такт, чувство меры	Знание профессиональных моральных норм: вежливости, корректности, такта, чувства меры	Тестирование
Психологические основы общения	Знает культуру и особенности вербального и невербального общения в деловой коммуникации	Знание культуры и особенностей вербального и невербального общения в деловой коммуникации	Тестирование
Проявление индивидуальных особенностей личности в профессиональном общении	Знает специфику взаимодействия с клиентом с учетом индивидуальных проявлений личности в профессиональном общении	Знание специфики взаимодействия с клиентом с учетом индивидуальных проявлений личности в профессиональном общении	Тестирование

9.5. Тестовые задания для промежуточной аттестации по дисциплине «Этика делового общения»

Выберите правильный ответ

1. Деловая беседа предполагает:

- a. использование лести;

	Общество с ограниченной ответственностью «СЗЮЦ АЛЪЯНС»	Страница 21 из 41
	ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ - программа профессиональной подготовки по профессии 13247 «Курьер»	Версия 1

- б. использование литературного языка;
- в. комплиментарное воздействие;
- г. чрезмерное использование иностранных слов и профессионального жаргона

Ответ: в

2. Этика – это ...

- а. учение о боге;
- б. учение о морали;
- в. учение о правилах хорошего тона;
- г. учение о традициях и обычаях

Ответ: б

3. К способу регулирования межличностных отношений не относится:

- а. проектирование, формирование и развитие системы взаимоотношений;
- б. регулирование межгрупповых отношений;
- в. учет социально-психологических процессов и явлений в коллективах;
- г. целенаправленное обучение персонала современным технологиям нравственного взаимоотношения

Ответ: б

4. Как называется неумение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку?

- а. бестактность;
- б. воспитанность;
- в. порядочность;
- г. тактичность;
- д. уважение

Ответ: г

5. Какая этическая категория передает моральную необходимость выполнения общественно полезных обязанностей?

- а. благо;
- б. долг;
- в. счастье;
- г. честь

Ответ: б


6. Литературный язык не используется:

- а. в научной речи;
- б. в невербальном общении;
- в. в официально-деловой речи;
- г. в письменной речи;
- д. в профессиональном общении

Ответ: б

7. На какой нравственной ценности основана в деловой этике недопустимость вмешательства в дела конкурентов, ущемление их интересов?

- а. равенстве;

	Общество с ограниченной ответственностью «СЗЮЦ АЛЛЯНС»	Страница 22 из 41
	ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ - программа профессиональной подготовки по профессии 13247 «Курьер»	Версия 1

- б. свободе;
- в. справедливости;
- г. честности

Ответ: б

8. Набор наиболее важных предположений, принимаемых членами организации, и получающих выражение в заявляемых организацией ценностях, задающих людям ориентиры их поведения и действий:

- а. должностные обязанности;
- б. кодекс чести;
- в. корпоративная культура;
- г. правила внутреннего распорядка

Ответ: в

9. Нравственные отношения предполагают рассмотрение другого человека в качестве

- а. Объекта, на который направлено мое действие;
- б. Равного мне человека, имеющего право на уважение достоинства;
- в. Человек человеку – бревно, лишь бы цель была достигнута;
- г. Человек человеку – волк. Такова природа человека.

Ответ: б

10. Подсистема этикета, определяющая пространственную организацию общения:

- а. вербальный этикет;
- б. мимика и жесты;
- в. этикетная атрибутика;
- г. этикетная проксемика

Ответ: г

11. Сложившееся у окружающих мнение о нравственном облике личности или коллектива, основанное на его предшествующем поведении и выражающееся в признании его заслуг, называется:


- а. авторитет;
- б. имидж;
- в. популярность;
- г. престиж;
- д. репутация

Ответ: д

12. Тактичность - это:

- а. внутренний голос человека;
- б. определенный круг обязательств и исполнение своих обязанностей, сложившихся на основе профессиональных или общественных отношений;
- в. сделал, и что хотел сделать;
- г. способность и привычка человека вести себя, уважая достоинство другого человека;
- д. способность человека осуществлять внутренний нравственный самоконтроль;

Ответ: г

	Общество с ограниченной ответственностью «СЗЮЦ АЛЬЯНС»	Страница 23 из 41
	ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ - программа профессиональной подготовки по профессии 13247 «Курьер»	Версия 1

13. Фундаментальные принципы административной этики (три правильных ответа):

- а. безусловная исполнительность;
- б. бюрократизм;
- в. гуманизм;
- г. законность;
- д. справедливость

Ответ: в, г, д

14. Целеполагающие категории этики:

- а. добро и зло;
- б. долг и совесть;
- в. смысл жизни и счастье;
- г. честь и достоинство

Ответ: в

15. Что должно лежать в основе служебных контактов?

- а. взаимный интерес;
- б. интересы дела;
- в. личная выгода;
- г. собственные амбиции;
- д. социальные и политические проблемы

Ответ: б

16. Эмоции, заставляющие человека страдать по поводу расхождений между тем, что он сделал, и что хотел сделать - это:

- а. долг;
- б. ответственность
- в. справедливость;
- г. честь;
- д. совесть

Ответ: д

17. Этика бизнеса как наука возникает в ...


- а. конце XIX века;
- б. конце XX века;
- в. период формирования буржуазных отношений;
- г. середине XX века

Ответ: г

18. К невербальным средствам делового общения относятся:

- а. деловая переписка;
- б. мимика; жесты;
- в. профессиональный жаргон;
- г. речевые конструкции;
- д. социальные диалекты

Ответ: б

	Общество с ограниченной ответственностью «СЗЮЦ АЛЪЯНС»	Страница 24 из 41
	ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ - программа профессиональной подготовки по профессии 13247 «Курьер»	Версия 1

19. К методам ведения деловых переговоров относят следующие:

- а. метод обмена мнениями, компромиссный метод, метод идентификации;
- б. метод фальсификации, метод возможных допущений, метод интеграции;
- в. компрописсный метод, метод интеграции, вариационный метод.

Ответ: в

20. Деловое общение принято разделять на две большие разновидности – это:

- а. прямое и косвенное;
- б. непосредственное и опосредованное;
- в. запланированное и незапланированное.

Ответ: а

21. Доказано, что человек не может сознанием воспринимать смысл предложений, которые состоят более чем из:

- а. 13 слов;
- б. 20 слов;
- в. 17 слов.

Ответ: а

22. Один из существующих барьеров общения:

- а. мировоззренческий барьер;
- б. соматический барьер;
- в. психологический барьер.

Ответ: в

23. Одной из основ деловой беседы является:

- а. комплиментарное воздействие;
- б. использование профессионализмов и делового жаргона;
- в. использование высоколитературного языка.

Ответ: а

24. Один из компонентов культуры делового общения является:

- а. взаимная похвала;
- б. служебный этикет;
- в. столкновение интересов.

Ответ: б


25. Один из психологических приемов перед вступлением в деловой контакт с собеседником:

- а. зрительный контакт;
- б. обонятельный контакт;
- в. осязательный контакт.

Ответ: а

26. Отношение между субъектами, которое характеризуется их противоборством и основанное на противоположно направленных мнениях и суждениях:

- а. деловой разговор;

	Общество с ограниченной ответственностью «СЗЮЦ АЛИАНС»	Страница 25 из 41
	ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ - программа профессиональной подготовки по профессии 13247 «Курьер»	Версия 1

- б. столкновение интересов;
- в. конфликт

Ответ: в

27. Непроизвольное постукивание по столу, сплетение пальцев рук – жесты, которые демонстрируют:

- а. уверенность в собственных действиях;
- б. неуверенность и нервозность;
- в. отрицание услышанных фактов.

Ответ: б

28. Какой процесс называется «социальной перцепцией»?

- а. разработка стратегического бизнес-плана с партнерами;
- б. процесс контакта с партнерами по бизнесу;
- в. конструирование образа партнера в соответствии с общением.

Ответ: в

29. Каким термином можно назвать способность человека легко принимать чужую точку зрения, отказавшись от своей?


- а. рефлексия;
- б. центрация;
- в. децентрация.

Ответ: в

30. Коммуникативная зона, предназначенная для контактов с партнерами по деловым вопросам:

- а. общественная зона;
- б. социальная зона;
- в. личная зона.

Ответ: б

	Общество с ограниченной ответственностью «СЗЮЦ АЛЬЯНС»	Страница 26 из 41
	ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ - программа профессиональной подготовки по профессии 13247 «Курьер»	Версия 1

10. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММ ДИСЦИПЛИН

Реализация рабочей программы дисциплины требует наличия минимального материально-технического обеспечения учебной аудитории и оборудования, так как требуется оборудование только для рабочего места преподавателя:

1. Компьютер ASUS all series версия 6.1.7601 Service Park 1 сборка 7601 с оперативной системой Microsoft Windows 7 — 1 шт.;
2. Монитор BenQ GW 2270 — 1 шт.;
3. Клавиатура Logitech K280c — 1 шт.;
4. Мышь компьютерная Logitech Pebble M350 — 1 шт.;
5. Роутер TP-Link TL – WR844N — 1 шт.;
6. Доступ в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»
7. Доступ к системе дистанционного обучения Moodle (вход по логину и паролю) — 1 шт.

11. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

11.1. Область применения рабочей программы производственной практики

Рабочая программа производственной практики является частью программы профессионального обучения программы профессиональной подготовки по профессии 13247 «Курьер», в части освоения основных видов работ согласно характеристике работ, прописанных в едином тарифно-квалификационном справочнике характеристик по общетраслевым профессиям рабочих.


11.2. Цели и задачи производственной практики

С целью овладения указанными видами работ слушатель в ходе освоения программы производственной практики курьер 1-го разряда должен **уметь**:

- выполнять требования охраны труда;
- выявлять опасные и вредные производственные факторы и соответствующие им риски, связанные с прошлыми, настоящими или планируемыми видами профессиональной деятельности;
- вырабатывать и контролировать навыки, необходимые для достижения требуемого уровня безопасности труда;
- определять вид документа;
- проверять правильность оформления адресата, подписей, грифов утверждения, согласования, др. реквизитов;
- заносить данные в электронные журналы регистрации документов;
- находить объекты по геолокации;
- заполнять маршрутный лист курьера;
- соблюдать правила профессиональной этики;
- определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности.

Задачами производственной практики являются:

- закрепление и совершенствование приобретенного в процессе обучения опыта практической

	Общество с ограниченной ответственностью «СЗЮЦ АЛИАНС»	Страница 27 из 41
	ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ - программа профессиональной подготовки по профессии 13247 «Курьер»	Версия 1

- деятельности слушателей в сфере изучаемой профессии;
- развитие необходимых профессиональных компетенций.


11.3. Структура и примерное содержание производственной практики

№ п/п	Наименование тем и форм аттестации	Всего, часов	В том числе:	
			теория	практика
1.1.	Охрана труда	6	-	6
1.2.	Инструкция по охране труда и соблюдение техники безопасности	8	-	8
1.3.	Электро- и пожарная безопасность	6	-	6
1.4.	Правила оформления отдельных видов документов и реквизитов	8	-	8
1.5.	Порядок доставки документов и других товаров	6	-	6
1.6.	Оплата услуг доставки	8	-	8
1.7.	Работа с журналами учета и регистрации документов	6	-	6
1.8.	Зонирование и оптимизация маршрутов	8	-	8
1.9.	Программы и приложения для организации работы курьера	6	-	6
1.10.	Психологические основы общения	8	-	8
1.11.	Проявление индивидуальных особенностей личности в профессиональном общении	6	-	6
1.12.	Промежуточная аттестация - Зачет	2	-	2
ВСЕГО		76	-	76

11.4. Контроль и оценка результатов прохождения производственной практики

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения промежуточной аттестации:

Раздел (тема) дисциплины	Результаты обучения (умения)	Основные показатели результатов подготовки	Формы и методы контроля и оценки результатов подготовки
Охрана труда	Уметь выполнять требования охраны труда;	Умение выполнять требования охраны труда	Контрольной работа (решение практических задач)
Инструкция по охране труда и соблюдение техники безопасности	Уметь выявлять опасные и вредные производственные факторы и соответствующие им риски, связанные с прошлыми, настоящими или планируемыми видами профессиональной деятельности;	Умение выявлять опасные и вредные производственные факторы и соответствующие им риски, связанные с прошлыми, настоящими или планируемыми видами профессиональной деятельности;	Контрольной работа (решение практических задач)
Электро- и пожарная безопасность	Уметь вырабатывать навыки, необходимые для достижения требуемого уровня безопасности труда	Умение составлять карту идентификации опасностей на рабочем месте курьера	Контрольной работа (решение практических задач)
Правила оформления отдельных видов документов и реквизитов	Уметь определять вид документа;	Умение определять вид документа;	Контрольной работа (решение практических задач)
Порядок доставки документов и других товаров	Уметь определять примененный вид упаковки и	Умение определять примененный вид упаковки и	Контрольной работа (решение

	Общество с ограниченной ответственностью «СЗЮЦ АЛИАНС»	Страница 28 из 41
	ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ - программа профессиональной подготовки по профессии 13247 «Курьер»	Версия 1

Раздел (тема) дисциплины	Результаты обучения (умения)	Основные показатели результатов подготовки	Формы и методы контроля и оценки результатов подготовки
	ее сохранность	ее сохранность	практических задач)
Работа с журналами учета и регистрации документов	Уметь заносить данные в электронные журналы регистрации документов	Умение заносить данные в электронные журналы регистрации документов	Контрольной работа (решение практических задач)
Работа с журналами учета и регистрации документов	Уметь заполнять маршрутный лист курьера;	Умение заполнять маршрутный лист курьера;	Контрольной работа (решение практических задач)
Зонирование и оптимизация маршрутов	Уметь составлять маршрут доставки;	Умение составлять маршрут доставки;	Контрольной работа (решение практических задач)
Зонирование и оптимизация маршрутов	Уметь находить объекты по геолокации;	Умение находить объекты по геолокации;	Контрольной работа (решение практических задач)
Психологические основы общения	Умеет применять особенности вербального и невербального общения в деловой переписке	Умение применять особенности вербального и невербального общения в деловой переписке	Контрольной работа (решение практических задач)
Проявление индивидуальных особенностей личности в профессиональном общении	Умеет определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности с учетом индивидуальных особенностей собеседника	Умение определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности с учетом индивидуальных особенностей собеседника	Контрольной работа (решение практических задач)

12. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

12.1. Требования к материально-техническому обеспечению учебной практики

Программа производственной практики реализуется в дистанционном формате.


- ноутбук (компьютер) — 1 шт.;
- выход в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» — 1 шт.;
- доступ к электронному образовательному ресурсу — 1 шт.

13. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Продолжительность учебного часа аудиторного занятия составляет 45 мин. При организации учебного процесса предусматривается группировка двух 45 минутных занятий парами. Перерыв между парами 5 и 10 минут.

Продолжительность учебной недели — пятидневная. Максимальное количество часов в неделю составляет 40 академических часов.

Обучение по программе предусматривает проведение теоретических занятий по 4-8

	Общество с ограниченной ответственностью «СЗЮЦ АЛЪЯНС»	Страница 29 из 41
	ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ - программа профессиональной подготовки по профессии 13247 «Курьер»	Версия 1

академических часов в день. Проведение производственной практики по 6-8 академических часов.

При изменении количества часов в неделю срок обучения продлевается до полного выполнения учебного плана.

Дистанционное обучение предполагает самоорганизацию процесса обучения со стороны Обучающихся и самоконтроль полученных знаний.

Обучающийся должен прикладывать собственные усилия для получения знаний и планировать своё время с учетом установленных сроков доступа к учебной платформе по конкретному курсу и в соответствии с графиком обучения, утвержденному учебной программой курса.

В целях усвоения знаний Обучающиеся проходят промежуточное тестирование и следуют иным рекомендациям, предусмотренным в учебных дисциплинах (конкретных темах).

В течение срока доступа к обучению обучающиеся имеют право на сопровождение учебного процесса со стороны специалистов ООО «СЗЮЦ АЛЪЯНС» (далее – Педагоги). Для обращения к Педагогу Пользователь обязан использовать предусмотренный в конкретном учебном модуле способ связи и соблюдать нормы и правила, установленные договором на обучение. Педагог обязан в течение оплаченного срока доступа отвечать на все поступившие вопросы, если они непосредственно касаются тем обучения. Педагог имеет право вступить с Обучающимся в диалог и за пределами срока доступа к Услугам, но это не является обязанностью Педагога.

Программа реализуется преподавателями ООО «СЗЮЦ АЛЪЯНС», а также лицами, привлекаемыми к реализации программы на условиях гражданско-правового договора. Педагогические работники соответствуют квалификационным требованиям, установленным к педагогическим работникам, реализующим программы профессионального обучения.

14. ФОРМА АТТЕСТАЦИИ

Профессиональное обучение завершается итоговой аттестацией в форме квалификационного экзамена.


К квалификационному экзамену допускаются слушатели, успешно прошедшие промежуточную аттестацию по теоретическому обучению и производственной практике и в полном объеме усвоившие программу.

Квалификационный экзамен проводится для определения соответствия полученных знаний, умений и навыков по Программе и присвоения на этой основе лицам, прошедшим профессиональное обучение, квалификационного разряда.

Квалификационный экзамен включает в себя проверку теоретических знаний и практической составляющей, соответствующей уровню подготовки в пределах квалификационных требований, указанных в квалификационных справочниках, по профессии 13247 «Курьер».

Квалификационный экзамен проводится путем письменного ответа по билетам в системе Moodle. Билет состоит из двух вопросов: теоретического и практического. Последняя составляющая проверяется в ходе решения кейса, направленного на проверку умений и навыков, приобретенных в ходе выполнения практических заданий производственной практики.

Обучаемый заходит в систему и в период времени, указанный для каждого индивидуально. После выбора номера экзаменационного билета обучаемому становятся доступными все задания, расположенные в данном курсе. Слушатель выбирает задание с выбранным номером, и решает его (выполнение задания ограничено по времени). После выполнения задания слушатель заносит файл с оформленным заданием в соответствующее поле. Комиссия проверяет выполненное задание и выставляет оценку за квалификационный экзамен. Результаты выполнения вопросов билетов заносятся в протокол. Составляется заключение, в котором дается характеристика ответа и

	Общество с ограниченной ответственностью «СЗЮЦ АЛИАНС»	Страница 30 из 41
	ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ - программа профессиональной подготовки по профессии 13247 «Курьер»	Версия 1

указывается, что 1 разряду она соответствует.


Лицам, освоившим Программу и успешно прошедшим квалификационный экзамен, выдается свидетельство о профессии рабочего и присвоении квалификации, установленного образца.

Лицам, не прошедшим квалификационный экзамен или получившим на квалификационном экзамене неудовлетворительные результаты, выдается справка об обучении по образцу, самостоятельно устанавливаемому организацией.

14.1. Контрольно-оценочные материалы

Контрольно-оценочные материалы, зачета по производственной практике

1. Составьте карту идентификации опасностей на рабочем месте курьера, учитывая каждую контактную рабочую зону (например: интернет-магазин, общественный транспорт, служебный автомобиль, зона доставки).
2. Организация специализируется на курьерской доставке. Какие обязательные пункты необходимо включить в должностную инструкцию курьера? Какой организационный документ должен быть разработан, для организации и контроля деятельности курьеров?
3. Курьер ПАО «Фокус» С.С. Свиридов регулярно опаздывал на работу, чем нарушал трудовую дисциплину. Начальник отдела кадров И. В. Шушина неоднократно делала ему в устной форме замечания, а 12 января текущего года была вынуждена обратиться с данным вопросом к директору А. В. Вылекжанину с докладной запиской, в которой просила принять меры дисциплинарного характера к С. С. Свиридову. Директор принял решение объявить С. С. Свиридову выговор. Правильно задокументируйте данную ситуацию.
4. В офисе звучит сирена пожарной тревоги. Ваши действия? Вы встречаете коллег, они в недоумении и поддались панике. Ваши действия?
5. Заполните бланк доставки.
6. Заполните страницу рассылочной книги.
7. Найдите ошибки в заполнении рассылочной книги (на примере конкретной страницы).
8. Составьте таблицу учета в Excel или Access (по выбору обучаемого).
9. Оформите несколько видов реквизита «Адресат». Документ адресуется:
 - организации;
 - структурному подразделению организации;
 - должностному лицу организации;
 - физическому лицу.
10. В приемную руководителя ООО «Книга» курьером было доставлено 10 писем, среди которых одно письмо было вскрыто, у другого – надорван конверт, третье письмо по ошибке почтовой службы поступило не по адресу. Какую ответственность несет курьерская служба? Какие действия должен предпринять курьер, доставивший корреспонденцию?
11. Заказное письмо было доставлено курьером в ООО «Стройсуперинвестхолл» в субботу в 22:00 и принято службой охраны под роспись в бланке доставленной организации. Правомерны ли действия курьера?
12. Заполните маршрутный лист для курьера.
13. Постройте маршрут доставки заказов от интернет-магазина по указанным адресам в СПб. Вас просят выполнить работу, которая не входит в Ваши непосредственные обязанности, но больше никто ее сейчас не сможет сделать исходя из уровня квалификации. Ваши действия?
14. Опишите свое поведение в конфликтной ситуации с клиентом холерического темперамента. Содержание конфликта: претензия клиента относительно задержки времени доставки.


	Общество с ограниченной ответственностью «СЗЮЦ АЛЛЯНС»	Страница 31 из 41
	ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ - программа профессиональной подготовки по профессии 13247 «Курьер»	Версия 1

15. Вы неожиданно прибыли на точку маршрута (адрес клиента) на 40 минут раньше расчетного времени. Клиента нет дома, ваши действия?
16. Одновременно Вас просят о каких-то действиях (которые входят в Ваши обязанности) два разных сотрудника. Параллельно делать это невозможно, а оба просят сделать как можно быстрее. Ваши действия? Обоснуйте ответ.

Контрольно-оценочные материалы, соответствующие требованиям подготовки по профессии 13247 «Курьер» 1 разряда

Перечень практических работ для выполнения квалификационного экзамена


1. Составьте карту идентификации опасностей на рабочем месте курьера, учитывая каждую контактную рабочую зону (например: интернет-магазин, общественный транспорт, служебный автомобиль, зона доставки).
2. Организация специализируется на курьерской доставке. Какие обязательные пункты необходимо включить в должностную инструкцию курьера? Какой организационный документ должен быть разработан, для организации и контроля деятельности курьеров?
3. Курьер ПАО «Фокус» С.С. Свиридов регулярно опаздывал на работу, чем нарушал трудовую дисциплину. Начальник отдела кадров И. В. Шушина неоднократно делала ему в устной форме замечания, а 12 января текущего года была вынуждена обратиться с данным вопросом к директору А. В. Вылекжанину с докладной запиской, в которой просила принять меры дисциплинарного характера к С. С. Свиридову. Директор принял решение объявить С. С. Свиридову выговор. Правильно задокументируйте данную ситуацию.
4. В офисе звучит сирена пожарной тревоги. Ваши действия? Вы встречаете коллег, они в недоумении и поддались панике. Ваши действия?
5. Заполните бланк доставки.
6. Заполните страницу рассылочной книги.
7. Найдите ошибки в заполнении рассылочной книги (на примере конкретной страницы).
8. Составьте таблицу учета в Excel или Access (по выбору обучаемого).
9. Оформите несколько видов реквизита «Адресат». Документ адресуется:
 - организации;
 - структурному подразделению организации;
 - должностному лицу организации;
 - физическому лицу.
10. Подготовьте шаблоны для ответов на часто задаваемые вопросы клиентов.
11. В приемную руководителя ООО «Книга» курьером было доставлено 10 писем, среди которых одно письмо было вскрыто, у другого – надорван конверт, третье письмо по ошибке почтовой службы поступило не по адресу. Какую ответственность несет курьерская служба? Какие действия должен предпринять курьер, доставивший корреспонденцию?
12. Заказное письмо было доставлено курьером в ООО «Стройсуперинвестхолл» в субботу в 22:00 и принято службой охраны под роспись в бланке доставленной организации. Правомерны ли действия курьера?
13. Опишите алгоритм принятия безналичной оплаты у клиента.
14. Заполните маршрутный лист для курьера.
15. Постройте маршрут доставки заказов от интернет-магазина по указанным адресам в СПб. Вас просят выполнить работу, которая не входит в Ваши непосредственные обязанности, но больше никто ее сейчас не сможет сделать исходя из уровня квалификации. Ваши действия?

	Общество с ограниченной ответственностью «СЗЮЦ АЛИАНС»	Страница 32 из 41
	ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ - программа профессиональной подготовки по профессии 13247 «Курьер»	Версия 1


16. Сравните программное обеспечение для организации работы курьера. Выделите их преимущества и недочеты.
17. Составьте шаблоны для ответов на часто задаваемые вопросы клиентов.
18. Опишите свое поведение в конфликтной ситуации с клиентом холерического темперамента. Содержание конфликта: претензия клиента относительно задержки времени доставки.
19. Вы неожиданно прибыли на точку маршрута (адрес клиента) на 40 минут раньше расчетного времени. Клиента нет дома, ваши действия?
20. Одновременно Вас просят о каких-то действиях (которые входят в Ваши обязанности) два разных сотрудника. Параллельно делать это невозможно, а оба просят сделать как можно быстрее. Ваши действия? Обоснуйте ответ.

**Перечень экзаменационных вопросов по теоретической части квалификационного экзамена
Вопросы, соответствующие требованиям теоретической подготовки по профессии 13247
«Курьер» 1 разряда**

1. Квалификационная характеристика курьера, его права и обязанности.
2. Организации общего и специализированного типа, в которых курьер является востребованным сотрудником.
3. Инвентарь курьера.
4. Тренды доставки товаров.
5. Организация контроля качества доставки.
6. Повышение эффективности доставки документов и товаров.
7. Понятие о трудовой дисциплине, внутреннем трудовом распорядке организаций.
8. Основы законодательства по охране труда.
9. Положение о расследовании и учете несчастных случаев.
10. Обязанности работодателя по обеспечению прав работника на охрану труда.
11. Обязанности работника в области охраны труда.
12. Обеспечение прав работника на охрану труда.
13. Законодательство Российской Федерации по охране труда женщин и подростков.
14. Производственный травматизм, его причины и меры предупреждения.
15. Порядок расследования несчастных случаев на производстве.
16. Скрытая опасность поражения электрическим током. Причины электротравматизма.
17. Причины пожаров и меры по их предупреждению.
18. Правила поведения при пожаре, основные системы пожарной защиты.
19. Опасные производственные факторы в работе курьера.
20. Требования безопасности до, во время, и после завершения работы.
21. Средства индивидуальной защиты (СИЗ). Меры личной и дорожно-транспортной безопасности.
22. Правила дорожного движения для пешеходов.
23. Правила дорожного движения для автомобилистов.
24. Требования безопасности в аварийных ситуациях.
25. Понятие и виды документов.
26. Виды служебных документов, их назначение.
27. Российский стандарт «Требования к оформлению документов», его содержание, назначение и применение.
28. Реквизиты документов. Правила оформления адресата, подписей, грифов утверждения, согласования, др. реквизитов.

	Общество с ограниченной ответственностью «СЗЮЦ АЛЛЯНС»	Страница 33 из 41
	ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ - программа профессиональной подготовки по профессии 13247 «Курьер»	Версия 1

29. Электронные журналы регистрации как эффективный инструмент ведения учета и информационно-справочной работы по документам.
30. Способы создания электронных журналов регистрации документов: Microsoft Excel, Microsoft Access.
31. Виды документов и материалов, доставляемых через курьеров, правила их оформления и упаковки.
32. Применяемые виды упаковок. Проверка правильности упаковок.
33. Процесс доставки отправок.
34. Курьерская доставка товаров, заказанных по почтовым каталогам, по Интернету, по телефону, ее правовая защищенность. Виды товаров, доставляемых курьерами.
35. Правила работы с контрольно-кассовым аппаратом для печати чеков, терминал для приема безналичной оплаты.
36. Прием оплаты услуг. Наличный расчет. Безналичный расчет. Оплата получателем. Оплата третьим лицом. Ответственность курьера.
37. Правила работы с входящей, исходящей документацией.
38. Правила оформления рассылочной книги.
39. Правила заполнения листа ежедневной отчетности.
40. Заполнение накладной.
41. Действия курьера по возвращению с маршрута.
42. Муниципальные округа Санкт-Петербурга и Ленинградской области.
43. Метод зонирования.
44. Разделение по характеру отправок.
45. Логистика и основные правила маршрутизации.
46. Виды городского транспорта, формы оплаты проезда.
47. От чего зависит выбор транспорта?
48. Как учитывать колебания временных затрат? Факторы, влияющие на увеличение времени доставки.
49. Облачные программы для маршрутизации: Relog, Муравьиная логистика, Махотра, АВМ Rinkai, Яндекс.Маршрутизатор.
50. Приложение Яндекс.Курьер. и его возможности.
51. Система «Мобильный курьер» или CoderMap.
52. Тема 1. Профессиональная этика
53. Этическая культура. Мораль, этика, нравственность. Понятие этикета.
54. Профессиональная этика. Профессиональные моральные нормы: вежливость, корректность, такт, чувство меры.
55. Деловое общение. Культура общения.
56. Особенности вербального и невербального общения. Обратная связь.
57. Особенности речевого этикета в профессиональном общении.
58. Виды невербальных средств общения.
59. Техники общения.
60. Понимание и восприятие в процессе общения.
61. Темперамент и его типы.
62. Влияние эмоций на общение и взаимодействие. Приёмы саморегуляции.
63. Конфликт. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
64. Культура профилактики, урегулирования и разрешения конфликтов.

	Общество с ограниченной ответственностью «СЗЮЦ АЛИАНС»	Страница 34 из 41
	ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ - программа профессиональной подготовки по профессии 13247 «Курьер»	Версия 1

14.2. Критерии оценки

Критерии оценки результатов тестирования

Результативность (% правильных ответов)	Отметка
от 86 до 100%	5
от 70 до 85%	4
от 51 до 69%	3
менее 50 %	2


Критерии оценки зачета по практике

Характеристика ответа	Баллы	Оценка
Задание выполнено: теоретические знания успешно применялись, необходимые умения и практические навыки работы в основном сформированы, большинство предусмотренных программой практики заданий выполнено	50-100	Зачет
Задание выполнено частично: теоретические знания содержат существенные пробелы, не являются опорой для выполнения заданий практики; необходимые практические навыки выполнения работ не сформированы, большинство предусмотренных программой практики заданий не выполнено либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному. Не соблюдена безопасность труда	менее 50	Незачет

Критерии оценки при квалификационном экзамене

Характеристика ответа	Баллы	Оценка
Задание выполнено в полном объеме, теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические навыки работы сформированы, обучающийся проявил самостоятельность в профессиональной деятельности, сделал безошибочный выбор тактики поведения в предложенной ситуации, последовательности выполнения необходимых действий, обеспечивающих высокое качество и производительность труда.	85-100	5
Задание выполнено в полном объеме, теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические навыки работы в основном сформированы, выполнил адекватный выбор тактики поведения в предложенной ситуации, последовательности выполнения необходимых действий, обеспечивающих нормативное выполнение существующих требований.	75-84	4
Задание выполнено: теоретическое содержание курса освоено частично (без конкретизации), необходимые практические навыки работы в основном сформированы, выполнил большую часть заданий, или выполнил все, хотя и с некоторыми незначительными ошибками.	51-74	3
Задание выполнено частично, теоретическое содержание курса освоено частично, необходимые практические навыки работы не сформированы.	50 и менее	2

15. ПЕРЕЧЕНЬ РЕКОМЕНДУЕМОЙ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

	Общество с ограниченной ответственностью «СЗЮЦ АЛЪЯНС»	Страница 35 из 41
	ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ - программа профессиональной подготовки по профессии 13247 «Курьер»	Версия 1

1. Межотраслевая инструкция по оказанию первой помощи при несчастных случаях на производстве (утв. приказом Минздравсоцразвития РФ 04 мая 2012 г. № 477н)
2. Нормы предельно допустимых нагрузок для женщин при подъеме тяжестей вручную (Постановление Правительства РФ от 06.02.1993 г. № 105)
3. Нормы предельно допустимых нагрузок для лиц моложе восемнадцати лет при подъеме тяжестей вручную (Постановление Минтруда России от 07.04.1999 г. № 7)
4. Об утверждении форм документов, необходимых для расследования несчастных случаев на производстве в отдельных отраслях и организациях труда (Постановление Минтруда России от 24.10.2002 г. № 73)
5. Организация обучения безопасности труда. Общие положения. ГОСТ 12.0.004-90
6. Порядок обучения по охране труда и проверки знаний требований охраны труда работников организаций труда (Постановление Минтруда России и Минобразования России от 13.01.2003 г. № 1/29)
7. Схема определения степени тяжести повреждения здоровья при несчастных случаях на производстве (Приказ Минздравсоцразвития России от 24.02.2005 г. № 160)
8. Уголовный кодекс РФ Об обязательном социальном страховании от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний ФЗ от 17.07.1998 г. №125-ФЗ
9. Деловое общение [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 5-е изд. - М.: Дашков и К, 2007. – 378 с.
10. Делопроизводство: Учебное пособие /авт.-сост. О.И. Замыцкова. - Ростов н/Д: Феникс, 2001. – 416 с.
11. Карта градостроительного зонирования Санкт-Петербурга. Границы территориальных зон и подзон (кроме подзон, отличающихся по высоте зданий, строений и сооружений) (в ред. Постановления Правительства Санкт-Петербурга от 4.07.2017 № 550)
12. Кошелев В.Е., Access 2007 [Текст] / В.Е. Кошелев. – М.: ООО «Бином-Пресс», 2008. – 292 с.
13. Кузнецов И.Н. Делопроизводство: Учебно-справочное пособие. – 2-е изд. перераб. и доп. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2006. – 520 с.
14. Логистика и управление цепями поставок. Теория и практика. Основы логистики: учебник / под ред. Б. А. Аникина и Т. А. Родкиной. — Москва: Проспект, 2013. — 344 с.
15. Пащенко И., Excel 2007 [Текст] / И. Пащенко. – М.: ООО «Бином-Пресс», 2008. – 277 с.
16. Пащенко И., Word 2007 [Текст] / И. Пащенко. – М.: ООО «Бином-Пресс», 2008. – 357 с.