

Министерство социальной защиты Воронежской области

Бюджетное учреждение Воронежской области
«Центр комплексной реабилитации инвалидов «Семь Ступеней»

СОГЛАСОВАНО

Научно-методический совет
БУ ВО «ЦКРИ «Семь Ступеней»

Протокол № 1

«12» 01 2026 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор
БУ ВО «ЦКРИ «Семь Ступеней»



Гринева И.А.

2026 г.

ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ

**«ОПЕРАТОР ЭЛЕКТРОННО-ВЫЧИСЛИТЕЛЬНЫХ И ВЫЧИСЛИТЕЛЬНЫХ
МАШИН (ОПЕРАТОР CALL ЦЕНТРА)»**

Воронеж 2026

Содержание

I. Пояснительная записка	3
II. Цель и задачи программы.....	3
III. Учебный план.....	4
IV. Рабочие программы учебных дисциплин	5
1. Рабочая программа дисциплины «Охрана труда и техника безопасности»	5
2. Рабочая программа дисциплины «Основы законодательства»	5
3. Рабочая программа дисциплины «Введение в профессию»	5
4. Рабочая программа дисциплины «Структура и программное обеспечение ЭВМ»	6
5. Рабочая программа дисциплины «Операционная система Windows»	6
6. Рабочая программа дисциплины «Основы дикции»	7
7. Рабочая программа дисциплины «Телефонный этикет».....	7
1. Рабочая программа дисциплины «Построение диалога»	8
2. Рабочая программа дисциплины «Мотивационное общение»	9
3. Рабочая программа дисциплины «Работа в ситуации конфликта»	9
4. Практическое обучение	10
V. Организационно-педагогические условия.....	12
VI. Список литературы	13

I. Пояснительная записка

Программа профессиональной подготовки операторов электронно-вычислительных и вычислительных машин (оператор call центра) (далее - Программа) разработана в соответствии с требованиями Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (далее - Федеральный закон об образовании), Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения, утвержденным приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 26 августа 2020 г. N 438 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 11 сентября 2020 г., регистрационный N 59784), Тарифно-квалификационными характеристиками по общепрофессиональным профессиям рабочих, утвержденными Постановлением Минтруда РФ от 10 ноября 1992 г. N 31.

Содержание Программы представлено пояснительной запиской, учебным планом, рабочими программами учебных дисциплин, планируемыми результатами освоения Программы, условиями реализации Программы, системой оценки результатов освоения Программы, учебно-методическими материалами, обеспечивающими реализацию Программы.

Учебный план содержит перечень учебных дисциплин социально-экономического, профессионального блоков, практического обучения с указанием времени, отводимого на освоение учебных дисциплин, включая время, отводимое на теоретические и практические занятия.

Рабочие программы учебных дисциплин раскрывают рекомендуемую последовательность изучения тем, а также распределение учебных часов по темам.

Последовательность изучения тем учебных дисциплин определяется программой профессиональной подготовки, разработанной и утвержденной организацией, осуществляющей образовательную деятельность, в соответствии с частями 3 и 5 статьи 12 Федерального закона об образовании.

Условия реализации Программы включают учебно-материальную базу организации, осуществляющей образовательную деятельность, содержащую организационно-педагогические, кадровые, информационно-методические и материально-технические условия, учебно-методические материалы.

Нормативный срок освоения Программы составляет 4 месяца при учебной нагрузке 25 часов в неделю. На освоение программы предусмотрено 400 часов. Программа предусматривает достаточный для формирования, закрепления и развития практических навыков и компетенций объем практики. Объем практического обучения может корректироваться в зависимости от индивидуальных потребностей обучающихся.

Программа относится к основным программам профессионального обучения и служит в качестве программы профессиональной подготовки для обучения лиц, ранее не имевших профессии рабочего или должности служащего, а также может служить в качестве программы профессиональной переподготовки для обучения лиц, уже имеющих профессию рабочего или должность служащего, в целях получения новой профессии.

К обучению допускаются лица, имеющие основное общее образование.

Отбор кандидатов на обучение производится после профессиональной ориентации и психологической диагностики, проведенной психологом.

Обучение проводится в специально оборудованном компьютерном классе.

Обучение завершается итоговой аттестацией в форме квалификационного экзамена, который проводится для определения соответствия полученных знаний, умений и навыков Программе и установления на этой основе квалификационного разряда. Квалификационный экзамен включает в себя практическую квалификационную работу и проверку теоретических знаний в пределах квалификационных требований.

Программа может быть использована для разработки дополнительной общеразвивающей программы.

II. Цель и задачи программы

Программа предназначена для обучения лиц, зачисленных на обучение профессии «Оператор электронно-вычислительных и вычислительных машин (оператор call центра)».

Цель программы заключается в освоении учащимися в установленный срок профессиональных компетенций, связанных с автоматизированным учетом торговых операций.

Задачи программы направлены на оперативное приобретение слушателями знаний, умений и навыков, необходимых для работы с персональным компьютером, ввода, обработки, хранения и передачи информации, работы с базами данных, а также создания и форматирования документов.

III. Учебный план

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин		Кол-во часов			Форма контр.
			Всего	Теор. обуч.	Практ. обуч.	
1		Блок социально-экономических дисциплин				
1.1	ТБ	Охрана труда и техника безопасности	3	3		зач.
1.2	ОЗ	Основы законодательства	2	2		зач.
Итого:			5	5		
2		Блок профессиональных дисциплин				
2.1	ВП	Введение в профессию	5	5		зач.
2.2	СТ	Структура и программное обеспечение ЭВМ	5	3	2	зач.
2.3	ОС	Операционная система Windows	30	15	15	зач.
2.4	ОД	Основы дикции	15	7	8	зач.
2.5	ТЭ	Телефонный этикет	40	20	20	зач.
2.6	ПД	Построение диалога	30	15	15	зач.
2.7	МО	Мотивационное общение	30	15	15	зач.
2.8	РК	Работа в ситуации конфликта	30	15	15	зач.
Итого:			185	95	90	
3		Практическое обучение				
3.1	ПО	Практическое обучение (в т.ч. квалификационная работа)	200		200	диф.зач.
Итого:			200		200	
4	К	Консультации	5	5		
5	Э	Квалификационный экзамен	5			
Всего:			400	105	290	

IV. Рабочие программы учебных дисциплин

1. Рабочая программа дисциплины «Охрана труда и техника безопасности»

Тематический план

№ п/п	Наименование темы	Кол-во часов
1	Техника безопасности и оказание первой медицинской помощи	2
2	Противопожарные мероприятия	1
	Итого:	3
	Итоговый контроль:	Зачет

Содержание занятий

Тема 1. Техника безопасности и оказание первой медицинской помощи.

Правила безопасности при работе в учебных кабинетах и мастерских. Средства индивидуальной защиты органов дыхания, зрения, слуха, кожных покровов. Спецдежда и спецобувь. Производственный травматизм. Основные меры защиты от поражения электрическим током. Меры оказания первой помощи при несчастных случаях.

Тема 2. Противопожарные мероприятия.

Основные причины пожаров. Меры по предупреждению пожаров. Противопожарное оборудование и правила пользования. Правила поведения при пожаре.

2. Рабочая программа дисциплины «Основы законодательства»

Тематический план

№ п/п	Наименование темы	Кол-во часов
1	Понятие права. Гражданские правоотношения	1
2	Трудовые правоотношения	1
	Итого:	2
	Итоговый контроль:	Зачет

Содержание занятий

Тема 1. Понятие права. Гражданские правоотношения

Понятие отрасли права: трудовое, гражданское, уголовное. Понятие права собственности. Понятие юридического лица. Организационно-правовые формы юридических лиц.

Тема 2. Трудовые правоотношения

Трудовой договор. Дисциплинарная и материальная ответственность рабочих и служащих. Рабочее время и время отдыха. Порядок перевода на другую работу.

3. Рабочая программа дисциплины «Введение в профессию»

№ п/п	Наименование темы	Кол-во часов
1	Общие сведения	2
2	Специфика профессии	3
	Итого:	5
	Итоговый контроль:	Зачет

Содержание занятий

Тема 1. Общие сведения

Вид профессиональной деятельности. История развития профессии. Трудовая функция. Трудовые действия. Необходимые умения. Необходимые знания. Изучаемые дисциплины.

Тема 2. Специфика профессии

Сферы деятельности по данной профессии. Типы производств. Особенности профессии. Преимущества профессии.

4. Рабочая программа дисциплины «Структура и программное обеспечение ЭВМ»

Тематический план

№ п/п	Наименование темы	Количество часов
1	Базовый комплект ПК. Дополнительные устройства ПК	3
2	Разновидности программ для ПК	2
	Итого:	5
	Итоговый контроль:	Зачет

Содержание занятий

Тема 1. Базовый комплект ПК. Дополнительные устройства ПК

Основные блоки и узлы компьютера. Лицевая панель системного блока. Внутренние устройства. Внешние устройства. Изучение клавиатуры. Включение и выключение компьютера. Перезагрузка ПК. Знакомство с работой принтера. Отработка навыков работы с клавиатурой и мышью.

Тема 2. Разновидности программ для ПК

Системные программы. Прикладные программы. Загрузка программ.

5. Рабочая программа дисциплины «Операционная система Windows»

Тематический план

№ п/п	Наименование темы	Количество часов
1	Основные приемы работы в среде Windows	5
2	Панель управления	5
3	Файловая система	5
4	Программные средства	5
5	Архивирование информации	5
6	Сетевое окружение. Работа со шрифтами	5
	Итого:	30
	Итоговый контроль:	зачет

Содержание занятий

Тема 1. Основные приемы работы в среде Windows

Запуск и завершение работы. Рабочий стол и его элементы. Главное меню. Панель задач. Изучение элементов Рабочего стола. Работа с окнами.

Тема 2. Панель управления

Настройка элементов панели управления: панели задач, Главного меню, свойств экрана, мыши, клавиатуры, даты, времени и других объектов. Оформление рабочего стола.

Тема 3. Файловая система

Файловая система хранения информации. Особенности работы программы Проводник. Структура папок. Адрес объектов. Создание, удаление, перемещение, копирование, переименование папок и файлов. Восстановление удаленных объектов из Корзины. Различные операции с файлами и папками. Работа с Корзиной. Поиск информации. Работа с ярлыками.

Тема 4. Программные средства

Состав встроенных в систему программных средств, их назначения, возможности. Стандартные программы: Paint, Блокнот, Калькулятор, мультимедийные программы. Служебные программы. Запуск программ из Главного меню.

Тема 5. Архивирование информации

Программа WinRAR. Простой и самораспаковывающийся архив. Архивирование и разархивирование информации.

Тема 6. Сетевое окружение. Работа со шрифтами

Работа в сети. Установка и удаление шрифтов.

6. Рабочая программа дисциплины «Основы дикции»

Тематический план

№ п/п	Наименование темы	Количество часов
1	Артикуляция	5
2	Произношение, скороговорки, ударение	5
3	Темп и ритм речи	5
	Итого:	15
	Итоговый контроль:	зачет

Содержание занятий

Тема 1. Артикуляция

Строение артикуляционного аппарата: губы, язык, челюсти, мягкое и твёрдое нёбо, глотка, гортань. Координация работы органов речи для чёткого произношения. Положение органов речи при произношении отдельных звуков. Типичные артикуляционные ошибки и способы их устранения. Упражнения для развития подвижности и координации органов артикуляции. Артикуляционная гимнастика.

Тема 2. Произношение, скороговорки, ударение

Произношение сложных звуко сочетаний и стечений согласных. Принципы подбора скороговорок для тренировки дикции. Постепенное усложнение заданий: от медленного темпа к быстрому. Работа над ритмичностью и чёткостью произношения. Использование скороговорок для отработки конкретных звуков. Правильное ударение в словах и его влияние на восприятие речи. Типичные ошибки в постановке ударения. Упражнения на отработку правильного ударения в словах и фразах.

Тема 3. Темп и ритм речи

Влияние темпа речи на чёткость произношения. Оптимальный темп речи для разных ситуаций общения. Ритмическая организация речи и её связь с дикцией. Упражнения на развитие чувства ритма в речи. Работа с текстами разной сложности и темпа.

7. Рабочая программа дисциплины «Телефонный этикет»

Тематический план

№ п/п	Наименование темы	Количество часов
1	Основные принципы телефонного этикета	5
2	Общие правила	5
3	Исходящие звонки	5
4	Входящие звонки	5
5	Особенности делового телефонного этикета	10
6	Типовые и специфические ситуации	10
		40
	Итоговый контроль:	зачет

Содержание занятий

Тема 1. Основные принципы телефонного этикета

Вежливость и доброжелательность в общении. Чёткость и лаконичность изложения. Уважение ко времени собеседника. Конфиденциальность и безопасность информации. Корректность и тактичность в сложных ситуациях.

Тема 2. Общие правила

Дикция и интонация (чёткая речь, спокойный тон, лёгкая улыбка в голосе). Минимизация фоновых шумов. Избегание излишней эмоциональности. Использование вежливых формулировок («будьте добры», «пожалуйста», «благодарю»).

Тема 3. Исходящие звонки

Приветствие и представление (имя, должность, организация). Уточнение, удобно ли собеседнику говорить. Чёткое изложение цели звонка. Соблюдение временного регламента (рекомендуемая длительность краткой деловой беседы - до 3 минут). Корректное завершение разговора (подведение итогов, благодарность за уделённое время).

Тема 4. Входящие звонки

Своевременный ответ (не позже третьего гудка). Вежливое приветствие и идентификация организации/себя. Активное слушание и демонстрация вовлеченности («да», «понимаю», «согласен»). Переспрос в случае недопонимания («Правильно ли я понимаю, что...?»). Фиксация важной информации.

Тема 5. Особенности делового телефонного этикета

Этикет деловых звонков: приветствие, представление, цель, завершение. Общение с клиентами и партнёрами: стандарты обслуживания. Переговоры с коллегами и руководством: иерархия и субординация. Использование скриптов и шаблонов фраз. Работа с автоответчиками и голосовыми меню.

Тема 6. Типовые и специфические ситуации

Ошибка в наборе номера: корректные действия звонящего и принимающего звонок. Прерывание разговора по техническим причинам: кто перезванивает. Общение в условиях ограниченного времени: как кратко изложить суть. Работа с негативными или конфликтными собеседниками. Передача информации через третьих лиц. Особенности общения по мобильному телефону. Видеозвонки: визуальный этикет (фон, освещение, одежда). Синхронные и асинхронные коммуникации: когда уместен звонок, а когда — сообщение.

1. Рабочая программа дисциплины «Построение диалога»

Тематический план

№ п/п	Наименование темы	Количество часов
1	Теоретические основы диалога	5
2	Этапы построения диалога	10
3	Навыки и техники ведения диалога	10
4	Типичные ошибки в диалоге	5
		30
	Итоговый контроль:	зачет

Содержание занятий

Тема 1. Теоретические основы диалога

Типы диалога: диалектический диалог (поиск истины); риторический диалог (убеждение оппонента); дискуссионный диалог (обсуждение спорных вопросов); учебный диалог (обучение и развитие); бытовой диалог (повседневное общение); деловой диалог (деловые переговоры, совещания). Функции диалога: информационная; регулятивная; экспрессивная; социализирующая; когнитивная.

Тема 2. Этапы построения диалога

Подготовительный этап: определение цели диалога; выбор темы и формулировка основного вопроса; прогнозирование возможных реакций и возражений. Начальный этап: установление контакта; создание благоприятной атмосферы; введение в тему; формулировка тезиса. Основной этап: обмен репликами; выслушивание и анализ позиции собеседника; уточнение значений терминов и понятий; поиск точек соприкосновения. Заключительный этап: обобщение сказанного; формулировка выводов или решений; подведение итогов; завершение диалога (благодарность, прощание).

Тема 3. Навыки и техники ведения диалога

Вербальные навыки: чёткость и логичность речи; использование открытых вопросов; перефразирование и уточнение; применение техник активного слушания. Тактики ведения диалога: тактика сотрудничества; тактика компромисса; тактика уклонения; тактика приспособления; тактика соперничества (и её уместность). Поддержание интереса собеседника.

Тема 4. Типичные ошибки в диалоге

Перебивание. Игнорирование аргументов оппонента. Переход на личности. Эмоциональная несдержанность. Неясность формулировок.

2. Рабочая программа дисциплины «Мотивационное общение»

Тематический план

№ п/п	Наименование темы	Количество часов
1	Основные механизмы мотивационного общения	10
2	Базовые техники	10
3	Типичные ошибки	10
	Итого:	30
	Итоговый контроль:	Зачет

Содержание занятий

Тема 1. Основные механизмы мотивационного общения

Коммуникативный компонент мотивационного общения (передача побуждающей информации). Механизмы воздействия: прямое побуждение (призывы, инструкции, поручения); косвенное воздействие (подсказки, аналогии, примеры). Средства мотивационного общения: вербальные (формулировки, интонация, акценты); паралингвистические (темп речи, громкость, паузы).

Тема 2. Базовые техники

Активное слушание и отражение чувств. Постановка открытых вопросов, стимулирующих размышления. Формулирование вдохновляющих целей.

Тема 3. Типичные ошибки

Чрезмерное давление и навязывание целей. Обобщённая, неконкретная похвала или критика. Игнорирование индивидуальных особенностей собеседника.

3. Рабочая программа дисциплины «Работа в ситуации конфликта»

Тематический план

№ п/п	Наименование темы	Количество часов
1	Причины возникновения конфликтов в телефонных разговорах	5
2	Вербальные приёмы предотвращения конфликта	10
3	Работа с агрессивным собеседником	15
	Итого:	30
	Итоговый контроль:	Зачет

Содержание занятий

Тема 1. Причины возникновения конфликтов в телефонных разговорах

Типичные причины конфликтов: недопонимание из-за отсутствия визуального контакта; негативный прошлый опыт у одной из сторон; стресс или плохое настроение собеседника; различия в стилях общения; технические проблемы (плохая связь, фоновый шум). Типы конфликтных собеседников: агрессивный; пассивный; манипулятор; чрезмерно эмоциональный.

Тема 2. Вербальные приёмы предотвращения конфликта

Нейтральная лексика без оценочных суждений; фразы для сглаживания напряжённости («Давайте разберёмся вместе», «Я понимаю вашу позицию»). Алгоритмы действий при нарастании напряжения: пауза для успокоения; переформулирование проблемы в конструктивном ключе; предложение альтернатив.

Тема 3. Работа с агрессивным собеседником

Сохранение спокойствия. Игнорирование провокаций. Перенаправление разговора на решение проблемы. Признание эмоций собеседника («Я понимаю, что вы расстроены»). Переход к конкретике («Давайте обсудим, как это исправить»). Завершение разговора без конфликта: подведение итогов; благодарность за общение; договорённости о дальнейших шагах.

4. Практическое обучение

Тематический план

№ п/п	Наименование темы	Количество часов
1	Артикуляционная гимнастика	20
2	Работа над произношением отдельных звуков	30
3	Скороговорки и дикционные упражнения	30
4	Практические занятия по развитию дикции	30
5	Разбор типовых ситуаций (входящие/исходящие звонки, конфликты, сложные клиенты)	30
6	Упражнения на развитие диалогических навыков	30
7	Разбор конфликтных ситуаций	30
	Итого:	200
	Итоговый контроль:	Диф. зачет

Содержание занятий

Тема 1. Артикуляционная гимнастика

Комплекс упражнений для разогрева речевого аппарата. Тренировка активности губ и языка. Упражнения на расслабление мышц речевого аппарата. Развитие точности и скорости артикуляционных движений. Специальные упражнения для улучшения произношения проблемных звуков.

Тема 2. Работа над произношением отдельных звуков

Классификация звуков русского языка (гласные, согласные, сонорные и т. д.). Особенности произношения трудных звуков и звукосочетаний. Отработка чёткости произношения гласных звуков. Работа над согласными звуками: взрывные, фрикативные, сонорные. Произношение сложных звукосочетаний и стечений согласных.

Тема 3. Скороговорки и дикционные упражнения

Работа над ритмичностью и чёткостью произношения. Использование скороговорок для отработки конкретных звуков. Комплексные упражнения на сочетание разных проблемных звуков.

Тема 4. Практические занятия по развитию дикции

Чтение текстов с акцентом на чёткость произношения. Работа с художественными текстами (стихи, проза). Отработка дикции при чтении вслух и декламации. Запись и анализ собственной речи. Парные и групповые упражнения на взаимоконтроль дикции.

Тема 5. Разбор типовых ситуаций (входящие/исходящие звонки, конфликты, сложные клиенты)

Составление скриптов для различных сценариев. Имитация телефонных переговоров с последующей оценкой. Тренировка навыков: ролевые игры, записи разговоров. Самоанализ после телефонного разговора: что удалось, что можно улучшить.

Тема 6. Упражнения на развитие диалогических навыков

Моделирование диалоговых ситуаций. Анализ диалогов (аудио-, видеоматериалы). Тренинги активного слушания и аргументации. Разбор сложных коммуникативных ситуаций. Самоанализ и рефлексия. Оценка эффективности коммуникации.

Тема 7. Разбор конфликтных ситуаций

Моделирование конфликтных ситуаций. Выявление ошибок. Отработка техник деэскалации. Разбор успешных стратегий. Ведение дневника телефонных разговоров. План улучшения навыков.

V. Организационно-педагогические условия

Календарный учебный график

Наименование дисциплин	Общий объем часов	Распределение часов по неделям															
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Охрана труда и техника безопасности	3	3															
Основы законодательства	2	2															
Введение в профессию	5	5															
Структура и программное обеспечение ЭВМ	5	5															
Операционная система Windows	30	10	20														
Основы дикции	15		5	10													
Телефонный этикет	40			15	25												
Построение диалога	30					25	5										
Мотивационное общение	30						20	10									
Работа в ситуации конфликта	30							15	15								
Практическое обучение (в т.ч. квалификационная работа)	200								10	25	25	25	25	25	25	25	15
Консультации	5																5
Квалификационный экзамен	5																5

Условия реализации Программы

Реализация Программы обеспечивается:

- Педагогическими работниками, занимающими должности преподавателя или мастера производственного обучения, квалификация которых отвечает квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках и(или) профессиональных стандартах.
- Наличием учебного помещения, оснащенного соответствующим оборудованием.
- Наличием библиотечного фонда.
- Наличием учебно-планирующей документации.

VI. Список литературы

1. Ботавина, Р. Н. Этика деловых отношений : учеб. пособие для вузов / Р. Н. Ботавина. — М. : Финансы и статистика, 2002. — 208 с.
2. Веселов, П. В. Основы делового общения : телефонный этикет / П. В. Веселов. — М. : АСТ, 2010. — 150 с.
3. Кузнецов, И. Н. Деловой этикет : учеб. пособие / И. Н. Кузнецов. — М. : Юнити-Дана, 2012. — 455 с. (Раздел «Деловая беседа по телефону»).
4. Маслова, Е. Л. Телефонный этикет / Е. Л. Маслова // Справочник секретаря и офис-менеджера. — 2007. — № 6–8.
5. Панфилова, А. П. Деловой этикет : учеб. пособие для вузов / А. П. Панфилова. — СПб. : ИЦ «Академия», 2014. — 288 с.
6. Шепель, В. М. Имиджелогия. Секреты личного обаяния / В. М. Шепель. — М. : Линка-Пресс, 2005. (Главы, посвященные речевому имиджу).
7. Антонова, В. П. Рекомендации по деловой этике телефонных разговоров / В. П. Антонова // Делопроизводство и документооборот на предприятии. — 2007. — № 8. — С. 76–88.
8. Деловой этикет. Правила общения по телефону [Электронный ресурс] // Журнал «Дело». — 2014. — Режим доступа: <http://www.delo.by/>.
9. Культура речи и деловое общение : РПД [Электронный ресурс]. — URL: <https://www.gasu.ru>.
10. Мавлютова, Г. Ш. Деловой этикет : (Тест для самопроверки) / Г. Ш. Мавлютова // Секретарское дело. — 2003. — № 11(40). — С. 52.
11. Правила телефонного этикета, которые должен знать каждый [Электронный ресурс] // Театр «Бенефис». — 2012. — Режим доступа: <https://www.teatr-benefis.ru/>.
12. Телефонный этикет: правила и нормы [Электронный ресурс] // Stud.kz. — Режим доступа: <https://stud.kz/ru/referat/show/110694>