

УТВЕРЖДАЮ  
Исполнительный директор  
РЕГИОНАЛЬНАЯ ОБЩЕСТВЕННАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ "АССОЦИАЦИЯ  
ГОРНЫХ ГИДОВ"

Симаевский Д.В.

01 июня 2023



**Основная  
программа профессионального обучения  
программа профессиональной подготовки по  
профессии**

**«Курьер»**

**Код 13247**

**Квалификация 1 разряд**

## СОДЕРЖАНИЕ:

<b>Пояснительная записка</b>	<b>3</b>
<b>Организационно-педагогические условия</b>	<b>4</b>
<b>Квалификационная характеристика</b>	<b>5</b>
<b>Учебный план</b>	<b>6</b>
<b>Календарный учебный график</b>	<b>6</b>
<b>Рабочие программы модулей</b>	<b>7</b>
<b>Литературное обеспечение</b>	<b>12</b>
<b>Материально-техническое обеспечение</b>	<b>12</b>
<b>Оценочные материалы</b>	<b>13</b>

## Пояснительная записка

Программа профессионального обучения (далее программа) разработана в соответствии с:

1. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
2. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 02.07.2013г. № 513 «Об утверждении перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»;
3. Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов ОК 016-94;
4. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 15 июня 2020 г. N 333н "Об утверждении профессионального стандарта "Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией".
5. Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 26.08.2020 № 438 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения".

**Цели:** профессиональная подготовка проводится с целью ускоренного приобретения обучающимися навыков, необходимых для выполнения определенной работы, группы работ по профессии Курьер.

### Основными задачами программы являются:

1. формирование у обучающихся совокупности социальных, правовых и профессиональных компетенций, необходимых рабочим, выполняющим работу курьера;
2. формирование знаний и умений, навыков по профессии «Курьер» на 1-й квалификационный разряд;
3. развитие мотивируемой потребности в получении профессионального образования;
4. оказание практико-ориентированной помощи обучающимся в профессиональном самоопределении, выборе пути продолжения профессионального образования.

Программой предусмотрено практическое обучение, в процессе которого обучающиеся изучают расположение обслуживаемых объектов, транспортных маршрутов, работают с рассылочной книгой, самостоятельно выполняют работу курьера, закрепляют и совершенствуют навыки работы курьера.

Обучение по программе заканчивается квалификационным экзаменом.

Обучающемуся, сдавшему квалификационный экзамен, присваивается квалификация «Курьер» 1-го разряда и выдается свидетельство о профессии рабочего, должностного служащего.

Лицо, не сдавшее квалификационный экзамен, получает справку установленного образца.

## ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

**Категория слушателей:** Базовым уровнем образования слушателей является среднее общее образование. Лица в возрасте от восемнадцати лет допускаются к освоению основных программ

профессионального обучения по программам профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих при условии их обучения по основным общеобразовательным программам или образовательным программам среднего профессионального образования, предусматривающим получение среднего общего образования.

**Срок обучения:** 165/8/2 (час., нед., мес.) регламентируется расписанием занятий для каждой учебной группы.

**Режим занятия:** до 4-х академических часов в день (понедельник-пятница).

**Форма обучения** – очная.

Учет посещаемости, успеваемости и пройденных тем ведется преподавателем, ведущим занятия в учебной группе и отмечается в журналах учета занятий.

**Формы текущего контроля знаний слушателей:**

- наблюдения за работой слушателей;
- устный опрос;
- решение ситуаций, моделирующих профессиональную деятельность и т.д.

**Промежуточный контроль знаний** проводится в виде зачета, в форме устного опроса, собеседования и иных формах, установленных преподавателем, который ведет учебные занятия в учебной группе.

**Итоговая аттестация слушателей (квалификационный экзамен)** проводится экзаменационной комиссией, которая назначается приказом Директора.

Время, отводимое на итоговую аттестацию (экзамен) – входит в общее учебное время программы.

Лицам, успешно прошедшим итоговую аттестацию (экзамен), выдается свидетельство организации, которое заверяется подписью руководителя и печатью организации.

**Для реализации программы задействован следующий кадровый потенциал:**

1. Преподаватели учебных дисциплин – обеспечивается необходимый уровень компетенции преподавательского состава, включающий высшее образование в области соответствующей дисциплины программы или высшее образование в иной области и стаж преподавания по изучаемой тематике не менее трех лет; использование при изучении программы эффективных методик преподавания, предполагающих решение слушателями задач, контрольных вопросов.
2. Административный персонал – обеспечивает условия для эффективной работы педагогического коллектива, осуществляет контроль и текущую организационную работу.
3. Информационно-технологический персонал - обеспечивает функционирование информационной структуры (включая ремонт техники, оборудования, макетов иного технического обеспечения образовательного процесса, поддержание сайта и т.п).

## КВАЛИФИКАЦИОННАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА

Профессия – курьер.

Квалификация – 1-й разряд.

Курьер 1-го разряда **должен знать:**

- правила учета, хранения и доставки деловых бумаг, пакетов, писем, книг и т.п. по назначению.
- расположение обслуживаемых объектов.
- правила охраны труда, электро- и пожарной безопасности.

Курьер 1-го разряда **должен 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;
- соблюдать правила охраны труда, электро- и пожарной безопасности.

## УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№	Наименование разделов и тем	в том числе			форма контроля
		Всего часов	Теоретическое обучение	Практическое обучение	
1.	Основы рыночной экономики и предпринимательства	10	10	-	-
2.	Документы и их доставка	75	15	60	зачет
3.	Городоведение	72	12	60	зачет
4.	<b>Итоговая аттестация</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>Квалификационный экзамен</b>
<b>Итого</b>		<b>165</b>	<b>41</b>	<b>124</b>	

## КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

ДИСЦИПЛИНЫ / НЕДЕЛИ ОБУЧЕНИЯ	Всего часов	1	2	3	4	5	6	7	8
Основы рыночной экономики и предпринимательства	10	10							
Документы и их доставка	75	5	10	10	10	10	10	10	10
Городоведение	72	5	10	10	10	10	10	10	7
<b>КВАЛИФИКАЦИОННЫЙ ЭКЗАМЕН</b>	<b>8</b>								8
<b>Еженедельная нагрузка</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>

## РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ МОДУЛЕЙ

№	Наименование разделов и тем	в том числе		форма контроля
		Всего часов	Теоретическое обучение	
<b>1.</b>	<b>Основы рыночной экономики и предпринимательства</b>	<b>10</b>	-	-
1.1.	Введение в экономику, предпринимательства	1	-	-
1.2.	Принципы и механизм работы рынка	1	-	-
1.3.	Рынки факторов производства	1	-	-
1.4.	Экономические условия работы фирмы (предприятия)	1	-	-
1.5.	Изменение результатов экономической деятельности	1	-	-
1.6.	Государственный бюджет и налоги	1	-	-
1.7.	Макроэкономическая нестабильность	1	-	-
1.8.	Государство и рынок	1	-	-
1.9.	Основы предпринимательства	1	-	-
1.10.	Правовое регулирование лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность	1	-	-
<b>2.</b>	<b>Документы и их доставка</b>	<b>15</b>	<b>60</b>	<b>зачет</b>
2.1.	Охрана труда	1	1	-
2.2.	Электро- и пожарная безопасность	1	1	-
2.3.	Понятие и виды документов	1	4	-
2.4.	Правила оформления реквизитов	1	4	-
2.5.	Правила оформления отдельных видов документов	1	4	-
2.6.	Документооборот, правила передачи документов	1	4	-
2.7.	Порядок доставки документов через курьера	1	2	-
2.8.	Работа с входящей и исходящей корреспонденцией.	1	9	-
2.9.	Правила учета, хранения, транспортировки документов	1	1	-
2.10.	Психология общения в системе «Работник сферы услуг - клиент»	1	1	-
2.11.	Правила работы с рассылочной книгой курьера	1	4	-
2.12.	Квалификационные требования к курьерам	1	1	-

2.13.	Рабочее место курьера	1	8	-
2.14.	Работа с офисной техникой	1	8	-
2.15.	Изучение реквизитов и структуры документа	1	8	-
3.	<b>Городоведение</b>	<b>12</b>	<b>60</b>	<b>зачет</b>
3.1.	Административное деление населенного пункта	1	2	-
3.2.	Транспорт населенного пункта	1	2	-
3.3.	Справочные и другие службы населенного пункта	1	1	-
3.4.	Работа специальных служб города	1	2	-
3.5.	Основные предприятия населенного пункта	1	1	-
3.6.	Порядок оформления служебных командировок курьерам при доставке корреспонденции в другой населенный пункт	1	2	-
3.7.	Изучение расположения обслуживаемых объектов, транспортных маршрутов	1	20	-
3.8.	Оформление документов, связанных с служебной командировкой	1	10	-
3.9.	Современная навигация	1	10	-
3.10.	Мобильные приложения - карты и навигация	2	10	-
3.11.	Плюсы и минусы работы курьером	1	-	-
4.	Итоговая аттестация – квалификационный экзамен	4	4	-

## **1. Основы рыночной экономики и предпринимательства.**

### **1.1. Введение в экономику, предпринимательства**

Роль профессиональной подготовки в условиях рыночной экономики. Цель, задачи и содержание профессиональной подготовки по программе «Курьер». Требования, предъявляемые к профессиональной компетенции курьера.

Предмет экономики. Понятие экономической модели. Микро- и макроэкономика. Зарождение и развитие экономической мысли. Знакомство с различными экономическими теориями. Анализ экономической информации, необходимой для организации в своей профессиональной деятельности.

### **1.2. Принципы и механизм работы рынка**

Понятие рынка. Принципы рыночной экономики. Понятие спроса и величины спроса. Закон спроса. Индивидуальный и рыночный спрос. Эластичность спроса. Понятие предложения и величины предложения. Закон предложения. Предложение фирмы и рыночное предложение. Эластичность предложения. Взаимодействие спроса и предложения. Равновесие на рынке.

Цена. Функции цены: информационная, мотивационная и нормирующая. Конкуренция. Виды конкуренции. Инфраструктура рынка.

### **1.3. Рынки факторов производства**

Специфика биржевого рынка. Виды бирж. Брокеры. Дилеры. Рынок труда. Спрос и предложение труда. Безработица. Эффект замещения и дохода. Рынок капиталов. Виды капитала. Актив. Ликвидность. Ссудный процент. Простые и сложные проценты. Дисконт. Причины появления



банков. Роль банков в создании денег. Акции. Облигации. Рынок земли. Спрос и предложение на землю. Экономическая и земельная рента.

#### **1.4. Экономические условия работы фирмы (предприятия)**

Собственность и организационно-правовые формы фирмы (предприятия). Целесообразность создания фирмы (предприятия). Издержки фирмы (предприятия). Прибыль и убытки фирмы (предприятия). Совокупный спрос и предложение. Понятия собственности, производительности, амортизации. Механизмы создания и прекращения длительности фирмы (предприятия). Атрибуты фирмы (предприятия): учредители, уставной фонд, юридический адрес, банковский счет, название, фирменный стиль. Уставные документы и нормативно-правовые акты деятельности фирмы (предприятия). Взаимоотношения с партнерами и органами законодательной и исполнительной власти. Закон о банкротстве предприятия. Особенность основных организационно-правовых форм данной фирмы (предприятия).

#### **1.5. Изменение результатов экономической деятельности**

Собственность и организационно-правовые формы фирмы (предприятия). Целесообразность создания фирмы (предприятия). Издержки фирмы (предприятия). Прибыль и убытки фирмы (предприятия). Совокупный спрос и предложение. Понятия собственности.

#### **1.6. Государственный бюджет и налоги**

Собственность и организационно-правовые формы фирмы (предприятия). Целесообразность создания фирмы (предприятия). Издержки фирмы (предприятия). Прибыль и убытки фирмы (предприятия). Совокупный спрос и предложение. Понятия собственности.

#### **1.7. Макроэкономическая нестабильность**

Понятие экономического роста. Макроэкономические показатели нестабильности: инфляция и безработица, их взаимодействие. Причины и виды инфляции. Экономические и социальные последствия инфляции применительно к данной фирме (предприятию).

#### **1.8. Государство и рынок**

Случаи несостоятельности рынка: ограниченность конкуренции, внешние эффекты и неполнота информации. Общественный сектор экономики и общественные блага. Примеры несостоятельности в российской экономике и в повседневной жизни.

#### **1.9. Основы предпринимательства**

Случаи несостоятельности рынка: ограниченность конкуренции, внешние эффекты и неполнота информации. Общественный сектор экономики и общественные блага. Примеры несостоятельности в российской экономике и в повседневной жизни. Правовое регулирование предпринимательства.

#### **1.10. Правовое регулирование лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность**

Порядок образования, регистрации юридических лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность. Правовое положение работников. Порядок возникновения, изменения, прекращения трудовых отношений. Дисциплинарная и материальная ответственность. Рабочее время и время отдыха.

### **2. Документы и их доставка**

#### **2.1. 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.

#### **2.2. Электро- и пожарная безопасность**

Электро- и пожарная безопасность. Скрытая опасность поражения электрическим током. Причины электротравматизма. Первая помощь при поражении электрическим током. Причины пожаров и меры по их предупреждению. Правила поведения при пожаре, основные системы пожарной защиты. Первая помощь пострадавшим при пожаре. Инструктаж по охране труда, электро- и пожарной безопасности на рабочем месте, организации рабочего места курьера проводит представитель работодателя непосредственно в организации (на предприятии).

#### **2.3. Понятие и виды документов**

Понятие и виды документов. Организационно-распорядительные документы. Информационно-справочные документы. Российский стандарт «Требования к оформлению документов», его содержание, назначение и применение.

#### **2.4. Правила оформления реквизитов**

Реквизиты документов. Правила оформления адресата, подписей, грифов утверждения, согласования, др. реквизитов.

#### **2.5. Правила оформления отдельных видов документов**

Правила оформления информационно-справочных документов: справок, протоколов, актов.

#### **2.6. Документооборот, правила передачи документов**

Виды служебных документов, их назначение. Правовая охрана служебных документов. Правила передачи документов по почте, факсу, электронной почте, их оформление.

#### **2.7. Порядок доставки документов через курьера**

Виды документов и материалов, доставляемых через курьеров, правила их оформления и упаковки. Применяемые виды упаковок. Курьерская доставка товаров, заказанных по почтовым каталогам, по Интернету, по телефону, ее правовая защищенность. Виды товаров, доставляемых курьерами.

#### **2.8. Работа с входящей и исходящей корреспонденцией.**

Правила работы с входящей, исходящей документацией. Работа с книгами учета.

#### **2.9. Правила учета, хранения, транспортировки документов**

Основные правила хранения документов. Соблюдение температурно-влажностного, противопожарного, санитарного, охранного режима хранения документов. Правила упаковки, транспортировки документов.

#### **2.10. Психология общения в системе «Работник сферы услуг - клиент»**

Профессиональные моральные нормы: вежливость, корректность, предупредительность, тактичность, трудолюбие. Профессиональная этика как совокупность моральных норм, определяющих отношение человека к своему профессиональному долгу. Нормы, правила поведения и общения в деловой обстановке. Правила обращения, приветствия и представления. Культура внешнего вида (костюм, прическа, использование косметики и парфюма, опрятность). Культура служебного разговора. Речевой этикет и вежливость. Культура телефонного общения. Психологические аспекты общения. Непосредственное (прямое и косвенное), межличностное, массовое общение. Вербальные (словесные) и невербальные средства общения. Значение жестов, позы, мимики, улыбки, взгляда в деловом общении. Виды эмоций и чувств. Значение эмоций и чувств в жизни человека. Типы конфликтов. Конфликты в межличностном общении. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях. Способы разрешения конфликтов, их характеристика. Основные правила поведения в конфликтах.

#### **2.11. Правила работы с рассылочной книгой курьера**

Ознакомление с рассылочной книгой, имеющейся в организации, обслуживаемой курьером. Правила оформления рассылочной книги и упражнения в ее заполнении.

Электро- и пожарная безопасность

#### **2.12. Квалификационные требования к курьерам**

Ознакомление с правовым статусом курьера: правами, обязанностями, ответственностью курьером. Составление должностной инструкции курьера.

#### **2.13. Рабочее место курьера**

Организация рабочего места курьера.

#### **2.14. Работа с офисной техникой**

Работа на персональном компьютере, сканере, принтере, копировальном устройстве, факсе, шрефере.

#### **2.15. Изучением реквизитов и структуры документа**

Рассмотрение правил оформления реквизитов документа. Изучение структуры документа.

Составление бланков документов.

### **3. Городоведение.**

#### **3.1. Административное деление населенного пункта**

Понятие об административном делении населенного пункта (города, поселка и др.). Городские собрания, префектуры, управы и прочие законодательные и исполнительные органы, их месторасположение, почтовые адреса, телефоны, системы допуска. Карта населенного пункта,

адресная книга, телефонная книга. Почтамты и их отделения (почтовые, телеграфные, посылочные отделения, переговорные пункты, Интернет, электронная почта, факс и пр.).

### **3.2. Транспорт населенного пункта**

Вокзалы железнодорожные, автомобильные, аэропорты, их расположение, справочные службы. Транспорт наземный и подземный; воздушный. Автобусы, троллейбусы, трамваи, метрополитен, схемы их маршрутов. Такси. Время работы. Форма оплаты проезда. Хранение вещей, забытых в транспорте – столы находок. Правила дорожного движения для пешеходов. Правила посадки в общественный транспорт и выхода из него, правила перехода улиц и площадей.

### **3.3. Справочные и другие службы населенного пункта**

Справочные службы населенных пунктов – городские, вокзалов, аэропортов, гостиниц. Городские таксофоны и телефоны, правила пользования ими. Полиция, МЧС, скорая помощь, экологическая инспекция и др. Правила вызова и общения. Правила получения платных справок. Справочные книги (телефонные, адресные, городских служб и др.), правила пользования ими.

### **3.4. Работа специальных служб города**

Порядок работы полиции, прокуратуры, суда, больниц, поликлиник, учебных заведений.

### **3.5. Основные предприятия населенного пункта**

Основные предприятия населенного пункта, их структура. Порядок и режимы работы предприятий, их справочных служб. Маршруты следования к данным предприятиям.

### **3.6. Порядок оформления служебных командировок курьерам при доставке корреспонденции в другой населенный пункт**

Служебная командировка, порядок оформления служебной командировки.

### **3.7. Изучение расположения обслуживаемых объектов, транспортных маршрутов**

Инструктаж по охране труда на рабочем месте, ознакомление с расположением, структурой, режимом работы, правилами внутреннего распорядка обслуживаемого курьером объекта. Изучение документов и материалов, предполагаемых к доставке курьером. Изучение видов транспорта, обслуживающего населенный пункт, действующих транспортных маршрутов, форм оплаты проезда на них. Тренировка по выбору и составлению наиболее оптимальной схемы доставки материалов курьером.

### **3.8. Оформление документов, связанных с служебной командировкой**

Оформление служебного задания, составление отчета, расчет материальных затрат.

### **3.9. Современная навигация**

Понятие. Принцип работы. Действующие спутниковые системы. Применение систем навигации.

### **3.10. Мобильные приложения - карты и навигация**

Sygis, MapFactor, Navmii, OsmAnd, Google Maps, Яндекс Навигатор, Navitel, Семь дорог, MAPS.ME, Wase, 2ГИС, Dostavista, Any.do, Яндекс Еда, Delivery.

### **3.11. Плюсы и минусы работы курьером**

График работы. Нагрузка. Заработная плата. Условия работы. Нюансы работы. Ошибочный адрес. Проблемы с документами. Погодные условия. Дороги и транспорт. Карьера. Личные дела.

## ЛИТЕРАТУРНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

1. Блюм М. Этика деловых отношений. Издательство «Форум», 2019.
2. Корнеев И., Кудряев В. Делопроизводство. Издательство «Проспект», 2021.
3. Попова Т. Охрана труда. Издательство «Феникс», 2018.
4. Казначевская Г.Б. Основы экономической теории – Ростов «Феникс», 2020.
5. Столярченко Л., Самыгин С. Психология общения. Издательство «Феникс», 2021.
6. Хван Т., Хван П. Основы безопасности жизнедеятельности. Издательство «Феникс», 2018.
7. Чайжунусова Г., Цой Д. Основы экономики. Издательство «Фолиант», 2019.
8. Арбитражный процессуальный кодекс Российской Федерации.
9. Гражданский Кодекс Российской Федерации.
10. Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации.
11. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях.
12. Трудовой Кодекс Российской Федерации.
13. Уголовный Кодекс Российской Федерации.
14. Правила дорожного движения.
15. Устав города Москвы. Кодекс города Москвы об административных правонарушениях.
16. Антиштраф 2021. Все обновления в КОАП.
17. Карта «Москва. Подмосковье»
18. Карта Москвы с улицами и номерами домов <https://yandex.ru/maps?clid=2153738&win=147>.
19. Электротранспорт <http://transphoto.ru/index.php>.
20. Маршруты городского транспорта [2gis.ru  
https://yandex.ru/maps/?text=&l=map&source=wizroute&sl=37.6177,55.7558&rt=~&ll=37.6177,55.7558&spn=0.782226,0.520073; msk.rusavtobus.ru](https://yandex.ru/maps/?text=&l=map&source=wizroute&sl=37.6177,55.7558&rt=~&ll=37.6177,55.7558&spn=0.782226,0.520073; msk.rusavtobus.ru).
21. Справочник Москвы [2gis.ru](https://2gis.ru).
22. Справочные книги (телефонные, адресные, городские службы) <http://www.mapofmoscow.ru/>.

## МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

В проведении лекционных и практических занятий используется материально-техническое обеспечение:

Учебный кабинет - оснащение:

Учебная аудитория : большой стол -1 шт, 10 стульев, настенный телевизор - 1шт.

## ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ЭКЗАМЕНА

**Критериями оценки являются: проверка знаний с выставлением оценки по 5-бальной системе.**

**5 «ОТЛИЧНО»** - обучающийся владеет знаниями в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину; самостоятельно, в логической последовательности и исчерпывающе отвечает на все вопросы, подчеркивая при этом самое существенное, умеет анализировать, сравнивать, классифицировать, обобщать, конкретизировать и систематизировать изученный материал, выделять в нем главное: устанавливать причинно-следственные связи; четко формирует ответы, решает ситуационные задачи повышенной сложности; хорошо знаком с основной литературой и методами деятельности в необходимом объеме, увязывает теоретические аспекты материала программы с задачами практической деятельности.

**4 «ХОРОШО»** - обучающийся владеет знаниями материала программы почти в полном объеме (имеются пробелы знаний только в некоторых, особенно сложных разделах); самостоятельно и отчасти при наводящих вопросах дает полноценные ответы на задания; не всегда выделяет наиболее существенное, не допускает вместе с тем серьезных ошибок в ответах; умеет решать ситуационные задачи.

**3 «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО»** - обучающийся владеет основным объемом знаний по программе; проявляет затруднения в самостоятельных ответах, оперирует неточными формулировками; в процессе ответов допускаются ошибки по существу вопросов. Обучающийся способен решать лишь наиболее простые задачи, владеет только обязательным минимумом методов.

**2 «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО»** - обучающийся не владеет основным объемом знаний по программе.

### ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

#### БИЛЕТ № 1

1. Виды городского транспорта, формы оплаты проезда.
2. Правила учета, хранения и доставки деловых бумаг.
3. Конфликтные ситуации, их причины и способы разрешения.

#### БИЛЕТ № 2

1. Рассылная книга, правила ее оформления.
2. Справочная служба населенных пунктов, справочные книги (телефонные, адресные и др.), правила пользования ими.
3. Электробезопасность. Причины электротравматизма.

#### БИЛЕТ № 3

1. Виды служебных документов, правила их хранения и рассылки.
2. Режим работы курьеров, формы оплаты их труда.
3. Причины пожаров в служебных помещениях и меры по их предупреждению.

#### БИЛЕТ № 4

1. Виды документов и материалов, доставляемых через курьеров, способы упаковки.
2. Правила обращения, приветствия и представления.
3. Правила поведения при пожаре.

#### БИЛЕТ № 5

1. Административное деление населенных пунктов. Местные органы управления.
2. Культура служебного разговора. Речевой этикет и вежливость.
3. Правила дорожного движения для пешеходов.

#### БИЛЕТ № 6

1. Справочные службы населенного пункта. Режим их работы.
2. Особенности курьерской доставки товаров, заказанных по почтовым каталогам, Интернету, телефону.
3. Обязанности работодателя по обеспечению безопасных условий и охраны труда.

#### БИЛЕТ № 7

1. Правовая защищенность курьерской доставки служебных документов.
2. Нормы и правила поведения и общения в деловой обстановке.
3. Обязанности работника в области охраны труда.

#### БИЛЕТ № 8

1. Порядок получения и доставки документов и различных материалов от организаций.

2. Учет работы курьера и порядок его оформления.

3. Профессиональные моральные нормы: вежливость, корректность, предупредительность, тактичность, трудолюбие.

**БИЛЕТ № 9**

1. Правила пользования общественным транспортом населенного пункта.

2. Понятие о трудовой дисциплине, внутреннем трудовом распорядке организаций.

3. Охрана труда в организациях.

**БИЛЕТ № 10**

1. Режим работы курьера, порядок оформления и учета выполненной работы.

2. Нормы, правила поведения и общения в деловой обстановке.

3. Производственный травматизм, его причины и меры предупреждения.

### **ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ:**

1. Заполнение бланков доставки.

2. Заполнение рассылочной книги.

3. Составление схемы доставки материалов курьером.