

Утверждаю

Директор

ЧУ ДПО «Академия Безопасности»

Л.Х.Кертиева

«01» июня 2019г.

## Программа

подготовки рабочих по профессии  
«Оператор электронно-вычислительных и  
вычислительных машин»

Код профессии ОКПДТР : 16199

КБР, г.Нальчик-2019г.

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Программа «**Оператор электронно-вычислительных и вычислительных машин**» – разработана для специалистов газовых компаний, ответственных за обслуживание абонентов газового хозяйства и осуществляющих учет расхода газа потребителями.

Оператор электронно-вычислительных машин (ЭВМ) выполняет ввод и обработку информации на электронно-вычислительных машинах, подготавливает к работе вычислительную технику и периферийные устройства, принимает меры по предотвращению потери информации, проводит диагностику сбоев в работе прикладных программ и периферийных устройств.

Базовым уровнем образования слушателей является; Профессиональное обучение - программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, программы переподготовки рабочих, программы повышения квалификации рабочих.

Продолжительность профессионального обучения рекомендуется 1,5 месяца. Обучение осуществляется групповыми и индивидуальными методами.

Учебная программа строится на основе знаний и умений обучающихся. На занятиях рассматриваются основы работы на персональном компьютере (файловая и операционная системы), работы в прикладных программах (MS Office), средствах мультимедиа, работы с внутренними и внешними аппаратными устройствами (устройство ПК), основы работы в сети Интернет и электронной почтой, дается основа предмета "Информатика и ИКТ".

В тематическом плане программы указано определенное количество часов на изучение каждого раздела, практические и теоретические занятия. После полного курса обучения обучаемые должны знать все особенности эксплуатации ПК, его устройство, аппаратное и программное обеспечение, уверенно работать в изучаемых прикладных программах, разбираться в сложностях специальных прикладных программ, уметь диагностировать сбои в работе компьютера, периферийных устройств и программного обеспечения, работать с различными носителями информации, а также не допускать потери информации.

После обучения пользователь должен уметь использовать компьютер, обеспечить его стабильную работу, эффективно использовать его возможности, которые значительно увеличивают производительность труда за счет прикладных программ. После завершения обучения пользователь сдает квалификационный экзамен, получает свидетельство установленного образца по квалификации "Оператор ЭВМ"

Форма обучения очная.

Форма итоговой аттестации: тестирование.

Педагогическая деятельность преподавателей и инструкторов, реализуемая в рамках учебного времени включает в себя использование эффективных методик преподавания, и предполагает вместе с традиционными лекционно-семинарскими занятиями обязательное решение слушателями вводных задач по дисциплинам, занятия с распределением ролевых заданий между слушателями, использование современных технических средств и компьютерных технологий.

## НАЛИЧИЕ СПЕЦИАЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ БАЗЫ

Обучение по Программе **«Оператор электронно-вычислительных и вычислительных машин»** осуществляется в помещениях, находящихся по адресу: КБР, г. Нальчик, переулок Кузнечный, дом 4, согласно договорам аренды (бессрочно) нежилых помещений, находящегося в собственности у ООО «ИКЦ «ДИНАКО». В указанных помещениях расположены учебные классы, в которых возможно проведение занятия с 20 обучаемыми одновременно, имеются наглядные вербальные средства обучения, визуальные средства обучения, технические средства обучения, информационные средства обучения, аудиовизуальные материалы

## **ТРЕБОВАНИЯ К УСЛОВИЯМ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ**

Занятия проводятся в учебных классах.

По характеру учебной деятельности занятия, проводимые в ходе курсового обучения, подразделяются на теоретические и практические.

Основной формой теоретических занятий при обучении являются лекции.

Для достижения поставленных целей в руководстве обучением обеспечено:

качественное планирование учебного процесса;

систематический контроль за подготовкой, ходом обучения в учебных группах и оказание действенной помощи преподавателям;

изучение, обобщение и внедрение передового опыта в организации проведения занятий;

эффективное использование учебных объектов и средств обеспечения учебного процесса;

постоянное совершенствование учебно-материальной базы.

Руководителям организаций, предоставляется право, с учетом условий специфики деятельности организации, особенностей и степени подготовленности обучаемых, а также других факторов, вносить изменения в содержание тем и определять время на их изучение без сокращения общего количества часов, предусмотренного на освоение настоящей программы обучения.

Преподаватели предусматривают максимальное использование учебного оборудования и средств обеспечения учебного процесса.

Контроль за качеством усвоения учебного материала преподаватели осуществляют путем опроса обучаемых перед началом и в ходе занятия.

В целях осуществления регистрации количественных и качественных показателей выполнения тематического плана, а также уровня знания и умений работников организации, прошедших обучение, преподаватели организуют и осуществляют учет результатов и представление отчетности о его проведении.

Учет включает в себя сбор, систематизацию, хранение, обновление и анализ данных, раскрывающих посещаемость занятий, уровень знания и умения, полученных в ходе отработки тем программы курсового обучения.

Учет проведения занятий, в соответствии с тематическим планом и расписанием занятий, и присутствия на них обучающихся осуществляют преподаватели занятий в журналах.

Журналы ведутся на каждую учебную группу и хранятся в течение года после завершения обучения.

### **Мероприятия по обеспечению требований безопасности**

Преподаватели занятий несут ответственность за меры по предотвращению травматизма обучаемых, устанавливают необходимые требования безопасности, своевременно доводят эти требования и добиваются строгого их выполнения.

Требования безопасности должны выполняться при любых условиях, независимо от времени проведения занятий, наличия обучаемых и материальных средств.

Обучаемые, не усвоившие требования безопасности, к занятиям не допускаются.

### **Требования к кадровому обеспечению учебного процесса**

Педагогические кадры должны иметь высшее или среднее профессиональное образование по соответствующей специальности, а при наличии образования по смежной специальности - опыт практической деятельности по соответствующему профилю, проходить повышение квалификации не реже одного раза в пять лет.

## **ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ПОДГОТОВКИ ЛИЦ, УСПЕШНО ОСВОИВШИХ ПРОГРАММУ**

### **Оператор-пользователь ЭВМ должен уметь:**

1. Вести документы по учету абонентов газового хозяйства
2. Вести документы по расчетам с абонентами газового хозяйства
3. Выполнять информационно-консультационное обслуживание абонентов газового хозяйства
4. Вести процесс обработки информации на ЭВМ по рабочим инструкциям в режиме операционной системы;
5. Выполнять ввод информации в ЭВМ с носителей данных и каналов связи и вывод ее из машины;
6. Передавать по каналам связи полученные на ЭВМ расчетные данные на последующие операции;
7. Подготавливать носители данных на устройствах подготовки данных;
8. Выполнять запись, считывание, копирование и перезапись информации с одного вида носителей на другой;
9. Выполнять контроль носителей данных;
10. Обеспечивать проведение и управление вычислительным процессом в соответствии с порядком обработки программ пользователей на ЭВМ;
11. Наблюдать за работой ЭВМ, устанавливать причины сбоев в работе в процессе обработки информации;
12. Применять рациональные приемы работы и способы организации труда и рабочего места;
13. Соблюдать требования безопасности труда и пожарной безопасности;
14. Соблюдать основные правила гигиены труда и внутреннего распорядка;
15. Экономно расходовать электроэнергию, расходные материалы (тонер, бумагу), бережно обращаться с оборудованием.

### **Оператор-пользователь ЭВМ должен знать:**

1. основные устройства и правила технической эксплуатации ЭВМ;
2. основы вычислительной техники;
3. основные положения и функции операционных систем;
4. язык управления выполнением заданий на ЭВМ;
5. последовательность управления вычислительным процессом при обработке информации с помощью операционных систем;
6. рабочие инструкции и другие руководящие материалы по обработке информации;

7. носители данных, форматы чисел, коды, применяемые на ЭВМ, структуру выходных таблиц для обнаружения сбоев во время работы ЭВМ;
8. виды и причины отказов в работе устройств, меры их предупреждения и устранения;
9. рациональную организацию труда на рабочем месте;
10. нормы и правила охраны труда и пожарной безопасности;
11. основы гигиены труда, производственной санитарии и профилактики травматизма

## Тематический план

№ п/п	Наименование темы	Теория	Практика
<b>Раздел 1. Устройство ПК. Файловая система</b>		<b>4</b>	<b>3</b>
	Техника безопасности. Санитарно-гигиенические нормы и требования	1	
	Компьютер и его аппаратное обеспечение.	1	1
	Программное обеспечение. Операционные системы	1	1
	Файл и файловая система	1	1
<b>Раздел 2. ОС Windows</b>		<b>6</b>	<b>6</b>
	Основы программного обеспечения.	2	2
	Каталоги, диски, папки Windows	2	2
	Оформление Windows.	2	2
<b>Раздел 3 Microsoft Word</b>		<b>6</b>	<b>6</b>
	Стандартные программы Windows.	2	2
	Текстовый редактор Microsoft Word.	2	2
	Создание таблиц. Вставка объектов: диаграммы, фигуры, блок-схемы, надписи	2	2
<b>Раздел 4. Microsoft Excel</b>		<b>4</b>	<b>4</b>
	Электронные таблицы Microsoft Excel.	2	2
	Построение диаграмм.	2	2
<b>Раздел 5. Антивирусы. Архиваторы</b>		<b>2</b>	<b>2</b>
	Компьютерные вирусы и методы защиты от них.	1	1
	Архивирование данных.	1	1
<b>Раздел 6. Internet, электронная почта</b>		<b>2</b>	<b>2</b>
	Компьютерные сети.	1	1
	Глобальная компьютерная сеть. Internet .	1	1
<b>Раздел 7. Оргтехника и периферийные устройства</b>		<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Раздел 8. Ведение документов по учету абонентов газового хозяйства</b>		<b>5</b>	<b>5</b>
	Трудовые действия	2	2
	Необходимые умения	2	2

	Необходимые знания	1	1
<b>Раздел 10. Ведение документов по расчетам с абонентами газового хозяйства</b>		<b>5</b>	<b>5</b>
	Трудовые действия	2	2
	Необходимые умения	2	2
	Необходимые знания	1	1
<b>Раздел 11. Информационно-консультационное обслуживание абонентов газового хозяйства</b>		<b>5</b>	<b>5</b>
	Трудовые действия	2	2
	Необходимые умения	2	2
	Необходимые знания	1	1
<b>Итоговое тестирование</b>		<b>2</b>	<b>2</b>
<b>ИТОГО</b>		<b>41</b>	<b>40</b>
<b>ВСЕГО ПО ПРОГРАММЕ</b>		<b>81</b>	



# Программа

## Раздел 1. Устройство ПК. Файловая система

### **Тема 1. Техника безопасности. Санитарно-гигиенические нормы и требования.**

Техника безопасности при работе с персональным компьютером. Санитарно-гигиенические нормы и требования, предъявляемые во время работы с компьютером. Правила ухода за компьютером.

### **Тема 2. Компьютер и его аппаратное обеспечение.**

Внешние устройства персонального компьютера. Состав компьютерной системы. Оперативная память компьютера. Микропроцессор, его составные части. Внешние запоминающие устройства персонального компьютера. Диалоговые средства. Видеоадаптеры. Устройства ввода информации - клавиатура (клавиши управления курсором, специальные управляющие клавиши, специальные комбинации клавиш, контролер клавиатуры). графические планшеты. Сканеры. Устройства вывода информации (принтеры, графопостроители, устройства связи и телекоммуникации). Дополнительные схемы.

### **Тема 3. Программное обеспечение. Операционные системы.**

Комплекс программного обеспечения, различие по функциональному признаку (системное, общее, специальное, прикладное). Сетевое программное обеспечение. Сущность и назначение операционной системы. Общая характеристика операционных систем современных компьютеров. Запуск компьютера.

### **Тема 4. Файл и файловая система.**

Понятие и характеристика файла. Специальные атрибуты файла: R (Read Only)-только для чтения, H (Hidden) - скрытый файл, S (System) - системный файл, A (Archive) - архивированный файл. Способы обращения к файлу (как обращаться к файлу, правило образования имени, соглашения по типу файла). Правило образования спецификации. Как обращаться к группе файлов. Организация доступа к файлу (структура каталога, путь и приглашение). Работа с дискетой, флеш, диском: форматирование, запись, копирование.

## Раздел 2. ОС Windows

### **Тема 1. Основы программного обеспечения ОС Windows .**

Рабочий стол ОС Windows. Элементы управления рабочего стола. Базовые объекты операционной системы Windows (объект-файл, объект-папка). Иерархическая структура подчиненности папок. Назначение ярлыка. Объекты пользовательского уровня - приложение и документ. Формы указателя мыши при работе с объектами, назначение. Панель задач. Назначение рабочего стола.

### **Тема 2. Каталоги, диски и папки Windows .**

Поиск информации. Окна Windows. Основные операции с файлами и папками. Диалоговые окна. Каталоги, диски и папки Windows. Имена папок и файлов. Связь между короткими и длинными именами файла. особенности "корневой" папки. Поиск информации в Windows. Окна - объекты графического интерфейса. Окна приложения и документа. Окна справочной системы. Открытие окна папки (навигация с помощью значка "Мой компьютер", навигация с помощью программы "Проводник"). Структура

окна папки. Оформление окна папки. Отображение элементов управления. Упорядочение значков. Элементы управления панели инструментов. Основные операции с файлами и папками. Запуск приложений. Открытие документа. Быстрый просмотр документа. Переключение между окнами папок. Перемещение, копирование, удаление объектов. Групповые операции. Создание новых объектов (создание новой папки, ярлыка объекта, ярлыка перетаскивания, ярлыка с помощью мастера). Диалоговые окна. Источники диалоговых окон. Элементы управления в диалоговых окнах.

### **Тема 3. Оформление Windows.**

Настройка рабочей среды. Установка, настройка и применение шрифтов. Средства автоматизации в Windows. Выбор фоновго узора рабочего стола, выбор фоновго рисунка рабочего стола. Оформление элементов окон и рабочего стола. Настройка заставки экрана. Настройка звукового оформления Windows. Настройка указателей мыши. Темы рабочего стола. Настройка панели задач. Настройка меню Документы в главном меню. Настройка структуры главного меню. Применение корзины. Настройка корзины. Настройка системных часов и системного календаря. Настройка операционной системы для нескольких пользователей. Понятие о шрифтах. Основные характеристики шрифта. Гарнитура и назначение шрифта. Регулируемые параметры шрифта. Растровые и векторные шрифты. Просмотр шрифтов, установленных на компьютере. Установка и удаление шрифтов. Символьные шрифты. Кодировка символов. Пароли. Применение программы "Таблица символов". Автоматический запуск. Настройка команды "Отправить". Регистрация типов файлов. Изменение свойств типов файлов. Особенности версий Windows.

## **Раздел 3. Microsoft Word**

### **Тема 1. Стандартные программы Windows.**

Текстовый редактор "Блокнот". Текстовый редактор "Word Pad". Калькулятор. Сохранение данных на компьютере. Выбор формата бумаги и размера полей.

### **Тема 2. Текстовый редактор Microsoft Word.**

Ввод и редактирование текста. Форматирование текста. Работа в текстовом редакторе Microsoft Word (запуск программы, открытие главного окна программы). Создание и сохранение документа (создание нового документа (файла), ввод текста, сохранение созданного документа). Настройка текстового редактора, включая меню и команды: параметры страницы, сохранение, страница, интервал, анимация, интервалы. Изменение стиля. Табуляция. Работа по созданию документа. Работа по изменению и редактированию документа (правописание, перенос, сноски). Версии Microsoft Word. Выделение, копирование текста. Вставка номеров страниц и колонтитулов. Параметры печати документов. Выделение текста для копирования. Копирование текста через буфер обмена Windows. Вставка номеров страниц и колонтитулов. Разбивка документа. Параметры печати документов.

### **Тема 3. Создание таблиц. Вставка объектов.**

Создание таблиц с использованием меню "Вставка" -вставить таблицу, работа с ячейками таблицы (разбить, объединить), добавление строк и столбцов таблицы, автоформат таблицы. Границы и заливка таблицы. Вставка в текст таблиц. Форматирование сложных таблиц. Автозамена. Вставка объектов: рисунок, фигуры, диаграммы, надписи, буквиц. блок-схем, формул, символов и др.

## **Раздел 4. Microsoft Excel.**

### **Тема 1. Электронные таблицы Microsoft Excel.**

Работа в ячейках таблицы. Оформление электронных таблиц. Запуск программы Microsoft Excel. Рабочее окно Microsoft Excel. Создание нового документа. Настройка меню и панелей инструментов. Ввод данных в ячейку и редактирование данных. Формат ячеек, выделение ячеек, перемещение, копирование данных одной ячейки в другую. Копирование ячеек. Добавление ячеек, работа в ячейках таблицы. Особенность ввода текста формул в ячейку. Диалоговое окно "Мастер функций". Оформление электронных таблиц. Предварительный просмотр документа. Параметры страницы. Переименование листов книги. Удаление лишних листов. Работа с вычислениями в Microsoft Excel. Работа с таблицами. Сортировка ячеек таблицы по возрастанию и убыванию. Фильтрация объектов таблиц. Импортирование в таблицу Microsoft Excel объектов из других прикладных программ и передача своих таблиц для вставки в другие объекты. Решение простейших задач (работа со шрифтом, задачи на проценты, округление значений, операции автосумма, консолидация данных).

### **Тема 2. Построение диаграмм.**

Работа с диаграммами. Построение диаграмм на основе данных таблицы. Изменение типа и вида диаграммы, выделение диапазона значений для построения диаграммы. параметры диаграммы. Размещение диаграммы. Дополнительное оформление диаграммы (вид границы диаграммы, тип, толщина и цвет линий). Способы изменения размеров диаграммы.

## **Раздел 5. Антивирусы. Архиваторы**

### **Тема 1. Компьютерные вирусы и методы защиты от них.**

Антивирусные программы. Работа с антивирусной программой (на примере "Антивируса Касперского"). Основные признаки заражения компьютера вирусами. Категории компьютерных вирусов (файловые, загрузочные, комбинированные, сетевые, макровирусы). Ряд правил, позволяющих защитить компьютер от заражения вирусами. Антивирусные программы (антивирусы-фильтры, антивирусы-детекторы, ревизоры, вакцинаторы). Работа с антивирусной программой: установка, поиск, лечение, удаление вирусов, продление лицензии.

### **Тема 2. Архивирование данных.**

Архиваторы. Специализированные программы- архиваторы. Архивация программных, служебных, текстовых файлов. Архиваторы, работающие в диалоговом режиме. Программа-архиватор RAR, ZIP. Команда на архивирование/разархивирование (упаковать/распаковать). Процесс архивирования.

## **Раздел 6. Internet, электронная почта.**

### **Тема 1. Компьютерные сети.**

Локальная вычислительная сеть. Топологии. Типы. Назначение. Работа в сети. Локальные сети. Прямое соединение. Рабочие станции и файловый сервер. Одноранговые сети. Топология локальной сети (шина, звезда, кольцо). Назначение локальной сети. Сетевой протокол. Пакетный протокол.

## **Тема 2. Глобальная компьютерная сеть. Internet.**

Поиск информации в сети Internet, обработка, сохранение информации. Электронная почта. Почтовый ящик. Адрес. Глобальные компьютерные сети. Интернет. Организация Интернета (виды, способы подключения, тарифы). Подключение к Интернету. Адреса Интернета. Службы Интернета (почта, сервисы). Телеконференция. World Wide Web (WWW). Формат HTML. Гипертекстовые ссылки. Адрес Web-страницы. Структура Web-публикаций. Поиск информации в Интернете. Просмотр информации в WWW. Сетевой этикет и сетевая безопасность. Регистрация электронного ящика на различных сервисах. Прием сообщений электронной почты. Отправка, вложение файла, скачивание отправленного файла, работа с архивами. Рассылка писем по почте.

## **Раздел 7. Оргтехника и периферийные устройства**

Периферийное оборудование. Назначение, виды, принцип работы принтеров. Периферийные устройства.

## **Раздел 8. Ведение документов по учету абонентов газового хозяйства**

### **Тема 1. Трудовые действия.**

Регистрация оферт (предложений о заключении договора) от абонентов газового хозяйства для заключения договоров на поставку газа.

Проверка сведений, содержащихся в документах абонентов газового хозяйства, представленных для заключения договоров на поставку газа в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Проверка наличия у абонентов газового хозяйства договора о техническом обслуживании и ремонте внутридомового и (или) внутриквартирного газового оборудования, заключенного со специализированной организацией.

Оформление договоров на поставку газа с абонентами газового хозяйства, в том числе согласия на обработку персональных данных.

Создание лицевых счетов абонентов газового хозяйства.

Внесение в лицевые счета абонентов газового хозяйства сведений, установленных законодательством Российской Федерации и (или) локальными нормативными актами организации.

Регистрация заявок от абонентов газового хозяйства на изменение параметров договора на поставку газа, лицевого счета.

Внесение изменений в лицевые счета абонентов газового хозяйства о статусе абонентов (подключен/отключен) и параметрах, влияющих на размер платы за поставленный газ.

Внесение изменений в договоры на поставку газа с абонентами газового хозяйства.

Оформление соглашений о расторжении договоров на поставку газа с абонентами газового хозяйства.

Осуществление учета документов, принимаемых от абонентов газового хозяйства.

Формирование уведомлений абонентов о необходимости заключения договора о техническом обслуживании и ремонте внутридомового и (или) внутриквартирного газового оборудования со специализированной организацией.

Подготовка документов по направлению деятельности к сдаче в архив.

### **Тема 2. Необходимые умения.**

Ведение регистрации оферт для заключения договоров на поставку газа, заявок от абонентов газового хозяйства на изменение параметров договора на поставку газа, лицевого счета.

Сверка документов для заключения договоров на соответствие требованиям нормативных документов.

Формирование (заполнение) договоров на поставку газа с абонентами газового хозяйства и изменения к ним.

Формирование (заполнение) лицевых счетов абонентов газового хозяйства.

Выявление ошибок, неточности и недостоверной информации в документах

Систематизирование информации по абонентам газового хозяйства.

Работа с большими массивами данных.

Формирование, хранение и передача дела в архив.

### **Тема 3. Необходимые знания.**

Нормативные правовые акты в области поставки газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд абонентов газового хозяйства, регулирования тарифов на газ.

Нормативные правовые акты по обработке, хранению и уничтожению персональных данных.

Порядок работы со служебной информацией.

Документы, регламентирующие работу с лицевыми счетами.

Правила работы со специализированными программными продуктами.

Правила работы на персональном компьютере в объеме пользователя, используемое программное обеспечение.

Нормативные документы по делопроизводству.

Требования охраны труда и пожарной безопасности.

## **Раздел 10. Ведение документов по расчетам с абонентами газового хозяйства.**

### **Тема 1. Трудовые действия.**

Введение в систему учета расчетов за газ сведений необходимых для проведения начислений за поставленный газ абонентам газового хозяйства.

Прием и проверка документов абонентов газового хозяйства для перерасчета размера платы за поставленный газ.

Проведение перерасчетов размера платы абонентам газового хозяйства за поставленный газ.

Начисление пени абонентам газового хозяйства за просрочку оплаты за поставленный газ. Подготовка и распечатка счетов на оплату за поставленный газ.

Подготовка и распечатка счетов на оплату за опломбирование.

Внесение в лицевые счета абонентов газового хозяйства информации об оплате за поставленный газ.

Загрузка в базу данных абонентов газового хозяйства электронных реестров платежей от платежных агентов.

Формирование реестров абонентов газового хозяйства, имеющих задолженность за поставленный газ.

Формирование уведомлений абонентов газового хозяйства о дате и времени проведения проверок газифицированных помещений.

Формирование уведомлений абонентов газового хозяйства об изменении тарифов на газ.

Формирование уведомлений абонентов газового хозяйства о наличии задолженности за поставленный газ.

Формирование уведомлений абонентов газового хозяйства о предстоящем ограничении поставки газа.

## **Тема 2. Необходимые умения.**

Произведение расчетов за поставленный газ абонентам газового хозяйства.  
Проверка документов абонентов газового хозяйства на комплектность, достоверность сведений, содержащихся в них, и производить по ним перерасчет за поставленный газ.  
Произведение расчетов пени за просрочку оплаты за поставленный газ.  
Формирование счетов на оплату за поставленный газ.  
Загрузка электронных реестров платежей в базу данных.  
Работа с большими массивами данных.  
Составление реестров должников за поставленный газ.  
Систематизирование информации по абонентам газового хозяйства.  
Составление уведомления для абонентов газового хозяйства.

## **Тема 3. Необходимые знания.**

Нормативные правовые акты в области поставки газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд абонентов газового хозяйства, регулирования тарифов на газ.  
Нормативные правовые акты по обработке, хранению и уничтожению персональных данных.  
Порядок расчета размера платы и пени за просрочку оплаты за поставленный газ абонентам газового хозяйства.  
Правила работы со специализированными программными продуктами.  
Правила работы на персональном компьютере в объеме пользователя, используемое программное обеспечение.  
Требования охраны труда и пожарной безопасности.

## **Раздел 11. Информационно-консультационное обслуживание абонентов газового хозяйства.**

### **Тема 1. Трудовые действия.**

Консультирование абонентов газового хозяйства по вопросам заключения договоров на поставку газа и обязательств по ним.  
Проведение сверок платежей с абонентами газового хозяйства.  
Выдача справок абонентам газового хозяйства о начисленных и (или) оплаченных суммах за поставленный газ, состоянии лицевого счета.  
Информирование абонентов газового хозяйства о задолженности за поставленный газ, изменении нормативов потребления газа и тарифов на газ.  
Проведение информационно-разъяснительной работы с абонентами газового хозяйства.

### **Тема 2. Необходимые умения.**

Проверка правильности начисления платежей за поставленный газ (задолженность, переплата, пени).  
Формирование документов, содержащих начисленные платежи за поставленный газ.  
Формирование справок о начисленных и (или) оплаченных суммах за поставленный газ, состоянии лицевого счета.  
Использование специализированных программных продуктов.  
Использование оптимальных форм коммуникации при проведении информационно-консультационного обслуживания абонентов газового хозяйства.

### **Тема 3. Необходимые знания.**

Нормативные правовые акты в области поставки газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд абонентов газового хозяйства, регулирования тарифов на газ.

Порядок расчета размера платы и пени за просрочку оплаты за поставленный газ абонентам газового хозяйства.

Правила работы со специализированными программными продуктами.

Правила работы на персональном компьютере в объеме пользователя, используемое программное обеспечение.

Нормативные документы по делопроизводству.

Основы этики делового общения.

Требования охраны труда и пожарной безопасности