

**АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»**

УТВЕРЖДАЮ

Ректор

_____ С.Е. Шиянов

«11» апреля 2025 г.

ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ
(программа профессиональной подготовки по должности служащего)
«Консультант в области развития цифровой грамотности населения (цифровой куратор)»

Форма обучения: очная

Рассмотрена
на заседании кафедры ПИМ
от «14» марта 2025 г.
протокол № 7
Зав. кафедрой
_____ Д.Г. Ловяников

Согласована
Начальник УМУ
_____ Д.В. Гришин

Одобрена
на заседании учебно-методической
комиссии ФИСТ
от «14» марта 2025 г.
протокол №7
председатель УМК
_____ Ж.В. Игнатенко

Принята Ученым советом
протокол № ____
от _____

Ставрополь, 2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цель программы	3
2. Планируемые результаты освоения программы	3
3. Трудоемкость, форма обучения, срок освоения программы, язык обучения	6
4. Нормативные документы, использованные при разработке программы	6
5. Категория обучающихся и требования к уровню их подготовки	6
6. Квалификационная характеристика лиц, прошедших профессиональное обучение	6
7. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация	6
8. Итоговая аттестация	7
9. Практическая подготовка обучающихся	7
10. Организационно-педагогические условия	8
11. Календарный учебный график.	9
12. Учебный план	9
13. Рабочие программы дисциплин (модулей), программы практик.	9
14. Фонды оценочных средств	9

1. Цель программы

Цель программы профессиональной подготовки по должности служащего «Консультант в области развития цифровой грамотности населения (цифровой куратор)» – профессиональная подготовка лиц, ранее не имевших профессии рабочего или должности служащего в целях приобретения лицами различного возраста профессиональной компетенции по консультированию по вопросам применения информационно-коммуникационных технологий в различных сферах жизни, содействию развитию цифровой грамотности различных групп населения, получению квалификации.

Обучающийся по программе профессиональной подготовки по должности служащего «Консультант в области развития цифровой грамотности населения (цифровой куратор)» будет готов к организации и проведению мероприятий по консультированию граждан в области развития цифровой грамотности.

2. Планируемые результаты освоения программы

Таблица – Результаты освоения программы профессионального обучения

Результаты (профессиональные компетенции или трудовые функции)	Должен уметь	Должен знать
ПК-1 Организация и проведение мероприятий по консультированию граждан в области развития цифровой грамотности		
ПК 1.1 – Проводить информационно-просветительские мероприятия, направленные на развитие цифровой грамотности граждан	-планировать систему информационно-просветительских мероприятий, направленных на развитие цифровой грамотности различных групп граждан и на продвижение услуг консультирования, на основании результатов анализа тенденций в развитии информационно-коммуникационных технологий -определять состав и содержание, организовывать подготовку информационных и презентационных материалов для различных возрастных категорий граждан -подготавливать для размещения на сайте материалы по вопросам применения информационно-коммуникационных технологий и развития цифровой грамотности -разрабатывать концепцию и сценарии мероприятий с учетом возрастных особенностей и запросов различных групп	-тенденции развития информационно-коммуникационных технологий -требования к информационным ресурсам по вопросам развития цифровой грамотности, применения информационно-коммуникационных технологий, ориентированных на различные группы граждан -порядок организации и проведения групповых и массовых мероприятий -общие приемы оформления информационно-презентационных материалов

	<p>участников</p> <ul style="list-style-type: none"> -проводить презентацию консультационных услуг в области развития цифровой грамотности граждан -модерировать форумы для населения, в том числе используя средства видео-конференц-связи -опрашивать участников мероприятия с целью совершенствования содержания и методов предоставления консультационных услуг 	
<p>ПК 1.2– Предоставлять консультационные услуги по вопросам применения информационно-коммуникационных технологий</p>	<ul style="list-style-type: none"> -планировать индивидуальные и групповые консультации с учетом возрастных и индивидуальных особенностей граждан, в том числе уровня цифровой грамотности -проводить объяснения, сопровождая демонстрацией алгоритма применения персональных компьютеров, информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», онлайн-сервисов, мобильных устройств, технических средств автоматизации платежей (в соответствии с запросом гражданина) -организовывать консультирование граждан с ограниченными возможностями с привлечением специалистов -проводить консультации непосредственно и с использованием электронных средств связи -разрабатывать систему вопросов и заданий в целях оценки результативности проведенной консультации -отбирать и применять инструменты обеспечения информационной безопасности 	<ul style="list-style-type: none"> -основные сервисы по оказанию электронных услуг, порталы государственных и муниципальных услуг, в том числе услуг, предоставляемых с использованием электронных социальных карт, электронных платежей, электронных очередей, электронной приемной -сведения об организациях и специалистах, содействующих в коммуникации с людьми с ограниченными возможностями -законодательство Российской Федерации о персональных данных
<p>ПК1. 3- Осуществлять консультационное сопровождение развития цифровой грамотности граждан с использованием информационных и образовательных ресурсов</p>	<ul style="list-style-type: none"> -применять методики диагностики цифровой грамотности гражданина -определять приоритетные формы консультационного сопровождения развития цифровой грамотности с учетом 	<ul style="list-style-type: none"> -тенденции развития цифровой грамотности -методики диагностирования уровня цифровой грамотности -информационные ресурсы, направленные на развитие

	<p>возрастных, личностных особенностей, личностных и профессиональных предпочтений гражданина, а также результатов диагностики</p> <ul style="list-style-type: none"> -выбирать совместно с гражданином образовательные и информационные ресурсы, соответствующие его потребностям 	<p>цифровой грамотности</p> <ul style="list-style-type: none"> -рынок современных образовательных программ, направленных на развитие цифровой грамотности -направления и перспективы развития информационно-коммуникационных технологий для населения -правила делового общения и этикета -нормы русского языка
<p>ПК 1.4 – Выполнять организационно-методическое обеспечение деятельности по предоставлению консультационных услуг в области развития цифровой грамотности</p>	<ul style="list-style-type: none"> -проводить анализ рынка цифровых продуктов и сервисов, цифровой грамотности населения и ресурсов их развития (информационных ресурсов, образовательных и просветительских программ) -организовывать онлайн-опросы и обрабатывать полученную информацию, представлять ее средствами деловой графики -находить и оценивать информационные ресурсы по вопросам развития цифровой грамотности, применения цифровых технологий и сервисов -анализировать и оценивать существующие и новые подходы к консультированию по вопросам развития цифровой грамотности, качество, эффективность и результативность различных форм, методов и методик консультирования -определять приоритетные формы и методы развития цифровой грамотности с учетом возраста, индивидуальных особенностей и потребностей граждан -планировать и организовывать внедрение современных методов, методик и форм консультирования по вопросам развития цифровой грамотности, распространения позитивного опыта консультирования 	<ul style="list-style-type: none"> -методологические и теоретические основы консультирования, особенности консультирования по вопросам развития цифровой грамотности -направления и перспективы развития информационно-коммуникационных технологий -требования к информационным ресурсам по вопросам развития цифровой грамотности, применения цифровых технологий и сервисов, ориентированным на различные группы населения -законодательство Российской Федерации в области интеллектуальной собственности, правила использования информационных материалов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

	-использовать различные средства и способы распространения позитивного опыта консультирования по вопросам развития цифровой грамотности	
--	---	--

3. Трудоемкость, форма обучения, срок освоения программы, язык обучения

Трудоемкость ОППО составляет 234 ч. и включает в себя трудоемкость всех видов учебных занятий, самостоятельной работы, промежуточной и итоговой аттестации.

Срок обучения по программе при очной форме обучения составляет два месяца. Возможно обучение по индивидуальному учебному плану, в том числе ускоренное обучение, в пределах осваиваемой программы профессионального обучения.

Обучение по ОППО осуществляется в очной форме.

Обучение по программе осуществляется на государственной языке РФ – русском языке.

4. Нормативные документы, использованные при разработке программы

Нормативную правовую базу разработки ОППО составляют:

– Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

– Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения, утвержденный Приказом Минпросвещения России от 26.08.2020 № 438;

– Перечень профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение, утвержденный приказом Минпросвещения России от 14.07.2023 № 534;

– Профессиональный стандарт «Консультант в области развития цифровой грамотности населения (цифровой куратор)», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.10.2018 г. № 682н.

– устав СКСИ и локальные нормативные акты Института.

5. Категория обучающихся и требования к уровню их подготовки

Профессиональная подготовка по должности служащего «Консультант в области развития цифровой грамотности населения (цифровой куратор)» проводится для слушателей, имеющих профильное среднее профессиональное образование или высшее образование.

6. Квалификационная характеристика лиц, прошедших профессиональное обучение

Лицам, освоившим ОППО и прошедшим итоговую аттестацию, разряд, категория или класс не присваиваются.

7. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация

Текущий контроль успеваемости осуществляется по результатам учебных занятий (группы учебных занятий) лекционного типа и по результатам занятий семинарского типа (практических занятий, лабораторных работ).

Формами контроля теоретических знаний являются: тестирование; собеседование; устный ответ по вопросам; письменная работа, иное.

Формами контроля практических знаний являются: выполнение индивидуального или коллективного практического задания; выполнение производственных профессиональных заданий; индивидуальный или групповой проект, иное.

Промежуточная аттестация проводится с целью проверки результатов освоения

обучающимся дисциплин (модулей).

В комплекте оценочных материалов по профессиональному модулю указаны формы промежуточной аттестации по дисциплинам (модулям) ОППО, шкала и критерии оценивания, дано описание процедур проведения промежуточной аттестации.

Промежуточную аттестацию осуществляет преподаватель (преподаватели), как правило, участвующий(-ие) в реализации ОППО.

Результаты промежуточной аттестации отражаются в аттестационной ведомости.

8. Итоговая аттестация

Цель итоговой аттестации (далее ИА) – определения соответствия полученных знаний, умений и навыков программе профессионального обучения и установления на этой основе лицам, прошедшим профессиональное обучение, квалификационных разрядов, классов, категорий по соответствующей должности служащего.

Задачи итоговой аттестации:

- оценить уровень теоретических знаний, полученных в результате освоения ОППО;
- оценить навыки к самостоятельной работе по профессии «Консультант в области развития цифровой грамотности населения (цифровой куратор)»;
- оценить уровень практической подготовки слушателя по профессии «Консультант в области развития цифровой грамотности населения (цифровой куратор)».

Программа профессионального обучения завершается итоговой аттестацией в форме квалификационного экзамена.

Квалификационный экзамен включает в себя практическую квалификационную работу и проверку теоретических знаний в пределах квалификационных требований, указанных в профессиональном стандарте по должности служащего «Консультант в области развития цифровой грамотности населения (цифровой куратор)».

Проверка теоретических знаний осуществляется в форме тестирования (оцениваются знания).

Практическая квалификационная работа проводится в форме выполнения комплексной практической задачи.

1. Первый этап квалификационного экзамена – оценка теоретических знаний. На этом этапе все аттестуемые одновременно проходят тестовый контроль теоретических знаний (тестирование). Вариант содержит 20 заданий в тестовой форме (закрытого и открытого типа), на выполнение отводится 30 минут. При правильном выполнении не менее 60% заданий обучающиеся переходят ко второму этапу.

2. Второй этап квалификационного экзамена – выполнение практической квалификационной работы. На этом этапе оцениваются практические действия – умения и владения, указанные в программе профессионального обучения. Продолжительность этапа – не более 60 минут.

Порядок проведения итоговой аттестации приводится в программе итоговой аттестации по программе профессионального обучения «Консультант в области развития цифровой грамотности населения (цифровой куратор)».

9. Практическая подготовка

Практическая подготовка – это форма организации образовательной деятельности при освоении образовательной программы в условиях выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций по профилю соответствующей образовательной программы.

Практическая подготовка организована:

1) непосредственно в Институте, в том числе в структурном подразделении Института, предназначенном для проведения практической подготовки;

2) в организации, осуществляющей деятельность по профилю соответствующей образовательной программы (далее – профильная организация), в том числе в структурном подразделении профильной организации, предназначенном для проведения практической подготовки, на основании договора, заключаемого между Институтом и профильной организацией.

Образовательная деятельность в форме практической подготовки организована при реализации учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных компонентов образовательных программ. При наличии компонентов образовательных программ, в которых предусматривается практическая подготовка обучающихся, эти компоненты определяются рабочими программами дисциплин, курсов, модулей, практик.

Реализация компонентов образовательной программы в форме практической подготовки осуществляется путем чередования с реализацией иных компонентов образовательной программы в соответствии с календарным учебным графиком и учебным планом.

Практическая подготовка обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов организуется с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

10. Организационно-педагогические условия

Организация образовательной деятельности осуществляется в форме практической подготовки.

Реализация основной программы профессионального обучения обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины. Преподаватели имеют опыт деятельности в соответствующей профессиональной сфере.

Квалификация педагогических работников отвечает квалификационным требованиям, установленным в Едином квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей руководителей и специалистов высшего профессионального и дополнительного профессионального образования», утв. приказом Минздравсоцразвития России от 11.01.2011г. № 1н.

Реализация ОПО «Консультант в области развития цифровой грамотности населения (цифровой куратор)» осуществляется в учебных аудиториях для проведения учебных занятий, оснащенных оборудованием и техническими средствами обучения, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин (при наличии).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечены доступом к ЭИОС СКСИ.

ОПО «Консультант в области развития цифровой грамотности населения (цифровой куратор)» обеспечивается учебно-методической документацией и материалами по всем учебным дисциплинам (модулям), практикам основной образовательной программы. Библиотечный фонд укомплектован печатными изданиями и (или) электронными изданиями по каждой дисциплине (модулю) из расчета одно печатное издание и (или) электронное издание по каждой дисциплине (модулю) на одного обучающегося.

В качестве основной литературы используются учебники, учебные пособия, предусмотренные рабочими программами.

В институте имеется электронная информационно-образовательной среда, в связи с чем допускается замена печатного библиотечного фонда предоставлением права

одновременного доступа не менее 25 процентов обучающихся к электронно-библиотечной системе (электронной библиотеке).

Реализация ОППО обеспечена необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (состав определяется в рабочих программах дисциплин и подлежит обновлению при необходимости).

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения дистанционных технологий к современным профессиональным базам данных и информационным справочным правовым системам, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин (модулей) и подлежит обновлению (при необходимости).

Обучающиеся из числа инвалидов лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

11. Календарный учебный график

Последовательность реализации ОППО (периоды осуществления видов учебной деятельности и периоды каникул) приводится в календарном учебном графике. Календарный учебный график представляет собой график, устанавливающий последовательность и продолжительность теоретического и практического обучения, периодов промежуточной аттестации, итоговой аттестации.

12. Учебный план

В учебном плане приведен перечень дисциплин, аттестационных испытаний итоговой аттестации, иных компонентов ОППО с указанием их трудоемкости в целом в академических часах и трудоемкости видов учебной работы обучающихся, а также форм контроля (аттестации).

Для каждой дисциплины, модуля, практики в учебном плане указаны виды учебной работы и формы промежуточной аттестации.

13. Рабочие программы дисциплин (модулей), программы практик

ОППО содержит рабочие программы всех дисциплин учебного плана. Рабочие программы дисциплин определяют цель освоения дисциплины, содержание и структуру дисциплины, учебно-методическое и материально-техническое обеспечение дисциплины.

14. Фонды оценочных средств

14.1. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости

Типовые задания в тестовой форме

1. По каким признакам «умная лента» социальной сети выбирает пост, который вам нужно показать?

Варианты ответов

1. Вы комментировали посты автора
2. Вы живете в одном городе с автором поста
3. Вы знакомы с автором
4. Вы ставили «лайк» постам автору

2. Будет ли сообщение на доске объявлений в подъезде «Житель дома Иван Иванов из кв. N имеет долги по ЖКХ» считаться разглашением персональных данных этого человека?

Варианты ответов

1. нет, не будет. Иван Иванов – слишком распространенное имя, чтобы по нему можно было однозначно идентифицировать конкретного человека
2. да, будет. Такое объявление идентифицирует лицо
3. подъезд – общественное место, можно писать на доске объявлений любую информацию
4. спорный вопрос

3. Вы зашли в свой аккаунт в социальной сети и обнаружили, что некоторые новые входящие сообщения прочитаны. Вы уверены, что не читали эти сообщения. Что нужно сделать?

4. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ **Что такое спам?**

5. Вам пришло электронное письмо из полиции. Вас информируют о возбуждении административного дела и предлагают перейти на сайт, чтобы уточнить время явки на беседу. Что вас должно насторожить в этом письме?

Варианты ответов

1. адрес эл. почты отправителя (policiya3459@mail.ru)
2. отсутствие обращения по имени
3. орфографические ошибки в тексте письма
4. наличие логотипа полиции

6. Какие каналы связи вы считаете наиболее эффективными для передачи срочной информации коллегам?

Варианты ответов

1. Личные встречи
2. Электронная почта
3. Мессенджеры
4. Телефонные звонки
5. Видеоконференции

7. Какие из следующих утверждений описывают этическое общение в деловой среде?

Варианты ответов

1. Уважение к мнению других
2. Распространение слухов
3. Честность и открытость
4. Манипуляция фактами
5. Умение держать слово

8. Каких поисковых систем НЕ существует? Выберите все возможные варианты из перечисленных.

Варианты ответов

1. Sputnik
2. Rambler
3. Yandex
4. Google
5. Go

9.Какой тип программного обеспечения позволяет проводить онлайн-встречи и совместную работу психолога и клиента, даже находясь в разных местах?

Варианты ответов

1. Операционная система
2. Программное обеспечение для редактирования изображений
3. Платформа для видеоконференций
4. Система управления базами данных

10.Для чего чаще всего используется электронная почта в вашей профессиональной деятельности? Приведите пример.

Задача №1

Какие законодательные акты и нормативные документы регулируют процесс получения и обработки юридически значимой информации в РФ ? Опишите основные положения этих документов и их значение для работы с такой информацией.

Задание №2

Объясните, что такое кибербезопасность и почему она критически важна в современных цифровых технологиях

Задание №3

Инструкция по выполнению задания: Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Текст задания:

Компания "ИнноТек" разрабатывает новое мобильное приложение, которое предлагает пользователям персонализированные рекомендации на основе их активности и предпочтений. Для создания качественного контента приложение собирает и анализирует данные о поведении пользователей, включая их геолокацию, предпочтения в покупках и часы активности. С целью улучшения пользовательского опыта руководство компании решает внедрить технологии машинного обучения и искусственного интеллекта, однако это вызывает беспокойство в отношении соблюдения законодательства о защите персональных данных. Проанализируйте потенциальные риски, связанные с обработкой данных, и предложите меры по их минимизации. Как компания может реагировать на случаи утечек или неправомерного использования данных, чтобы защитить своих пользователей и соблюсти законы?

14.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Процедура зачета по разделу профессионального модуля «Цифровые технологии и социальные сервисы» включает в себя: 1 теоретический вопрос и решение ситуационной задачи.

Вопросы для подготовки к зачету

- 1.Понятие цифровой среды. Государственные программы «Электронная Россия», «Информационное общество», «Цифровая экономика РФ».
2. Правовые основы цифровой экономики в России и мире.
- 3.Направления и перспективы развития цифровых технологий , онлайн-сервисов для населения.

4. Тенденции развития информационно-коммуникационных технологий
5. Направления и перспективы развития информационно-коммуникационных технологий
6. Цифровая грамотность и ее компоненты.
7. Тенденции развития цифровой грамотности
8. Информационные ресурсы, направленные на развитие цифровой грамотности
9. Требования к информационным ресурсам по вопросам развития цифровой грамотности, применения цифровых технологий и сервисов, ориентированным на различные группы населения
10. Законодательство Российской Федерации в области интеллектуальной собственности, правила использования информационных материалов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
11. Законодательство Российской Федерации о персональных данных
12. Программы-браузеры для работы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», программы электронной почты.
13. Принципы и механизмы работы поисковых систем, функциональные возможности популярных сервисов поиска.
14. Виды и основные пользовательские характеристики мобильных устройств.
15. Работа с мобильными приложениями (мессенджерами).
16. Организационно-техническое обеспечение проведения в режиме онлайн информационно-просветительских мероприятий.
17. Программное обеспечение для создания презентаций.
18. Правила оформления информационно-презентационных материалов.
19. Обеспечение безопасности в цифровой среде. Понятие кибербезопасности.
20. Социальные сети: характеристика, специфика, обеспечение безопасности работы в соц. сетях.
21. Разграничение новостей и фейков.
22. Безопасная работа в Интернет-сети, безопасные платежи.
23. Основные онлайн-сервисы по оказанию электронных услуг, электронных платежей, электронных очередей, электронной приемной.
24. Порталы государственных и муниципальных услуг, в том числе услуг, предоставляемых с использованием электронных социальных карт.
25. Технологии покупок через Интернет-магазины. Цифровой маркетинг.
26. Выполнение поисковых запросов в сети Интернет.
27. Проверка информации, найденной в интернете, на подлинность (фактчекинг).
28. Получение, хранение и удаление данных через интернет.
29. Индивидуальное информационное пространство: основные онлайн-сервисы и информационные порталы по оказанию электронных услуг и транспортного информационного обслуживания.
30. Профессиональные обязанности цифровых кураторов.
31. Требования предъявляемые к цифровому куратору.

ПРИМЕР ЗАДАНИЯ ДЛЯ ЗАЧЕТА

Контрольные вопросы:

1. Программы-браузеры для работы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», программы электронной почты

Ситуационная задача:

Вам предложено создать электронное уведомление для клиента об использовании новой платформы для обмена документами и управления делами. Включите в

уведомление основные инструкции по безопасному использованию этой платформы. Укажите, как клиент может задать вопросы и получить поддержку по использованию данной технологии.

Процедура зачета по разделу профессионального модуля «Организация консультирования граждан в области применения ИКТ» включает в себя: 1 теоретический вопрос и решение ситуационной задачи.

Вопросы для подготовки к зачету

1. Технологии консультирования граждан в области цифровой грамотности.
2. Формы и технологии предоставления консультационных услуг по вопросам применения информационно-коммуникационных технологий.
3. Методики диагностирования уровня цифровой грамотности.
4. Методика подготовки и организации информационно-просветительских мероприятий по развитию цифровой грамотности.
5. Специфические средства работы с людьми с ОВЗ в цифровой среде.
6. Методики диагностики цифровых компетенций клиента.
7. Алгоритмы организации и проведения групповых и массовых мероприятий информационно-просветительского характера.
8. Рынок современных образовательных программ, направленных на развитие цифровой грамотности
9. Направления и перспективы развития информационно-коммуникационных технологий для населения.
10. Технологии обучения населения работе на Портале государственных услуг Российской Федерации (gosuslugi.ru).
11. Составление и обработка анкет. Проведение анкетирования в целевой аудитории.
12. Подготовка мероприятий. Понятия целей и задач мероприятия. Подготовка презентации и раздаточных материалов.
13. Правила этики и норм общения в цифровой среде.
14. Деловое общение, деловая переписка, оценка результативности.
15. Деловая беседа по телефону. Нормы русского языка.
16. Типичные схемы построения диалога с клиентом.
17. Проведение онлайн опросов.
18. Проведение консультаций в различных формах.
19. Правила публичных выступлений.
20. Понятие и виды консультирования.

ПРИМЕР ЗАДАНИЯ ДЛЯ ЗАЧЕТА

Контрольные вопросы:

1. Рынок современных образовательных программ, направленных на развитие цифровой грамотности

Ситуационная задача:

Составьте план занятия по обучению пожилых людей основам работы с компьютером.

14.3. Оценочные средства для итоговой аттестации

Типовые задания к квалификационному экзамену (проверка теоретических знаний)

1. Какие из нижеперечисленных навыков необходимы цифровому куратору?

Варианты ответов

1. Владение социальными сетями
2. Навыки публичных выступлений
3. Знание законодательства о защите персональных данных
4. Опыт программирования

2. Назовите основные принципы безопасной работы в Интернете.

3. Установите правильную последовательность шагов при установке нового программного обеспечения:

Варианты ответов

1. Запустить установочный файл.
2. Скачать установочный файл.
3. Следовать инструкциям мастера установки.
4. Проверить совместимость программы с операционной системой.

4. Что общего и в чём различия между сервисами Google Drive и Dropbox?

5. Что означает термин «цифровая грамотность»?

6. Клиент жалуется, что его компьютер работает медленно. Какие шаги вы можете предпринять для диагностики проблемы?

Варианты ответов

1. Переустановить операционную систему.
2. Проверить наличие вирусов.
3. Очистить временные файлы.
4. Увеличить оперативную память.

7. Пользователь сообщает, что не может открыть документ, созданный в Microsoft Word. Какая проблема может быть причиной этого?

Варианты ответов

1. Отсутствие антивирусного ПО.
2. Поврежденный файл.
3. Отсутствие установленного пакета Microsoft Office.
4. Недостаток оперативной памяти.

8. Составьте инструкцию для настройки двухфакторной аутентификации на примере аккаунта Яндекс.

9. Ваша клиентка жалуется, что её учетная запись в социальной сети ВКонтакте была взломана. Какие советы вы ей дадите для предотвращения повторения подобной ситуации?

10. Вам нужно провести презентацию, но проектор в помещении не работает. Какие альтернативные варианты вы можете предложить?

11. Как правильно отвечать на звонок, когда звоните по рабочему номеру телефона?

Варианты ответов

1. "Привет!"
2. "Здравствуйте! Компания 'АВС', Иванов Иван Иванович."
3. "Алло?"
4. "Да-да, слушаю вас!"

12. Какие правила необходимо соблюдать при написании электронного письма делового характера?

Варианты ответов

1. Указывать тему письма.
2. Обращаться на "вы".
3. Писать кратко и по делу.
4. Всегда начинать письмо с приветствия.
5. Делать письмо красочным и добавлять много смайликов.

13. Перечислите основные этапы разговора по телефону в деловой обстановке.

14. Установите правильную последовательность этапов ведения делового письма:

Варианты ответов

1. Заключительная фраза и подпись.
2. Приветствие.
3. Основной текст письма.
4. Дата и реквизиты отправителя.
5. Тема письма.

15. Какая методика используется для оценки уровня владения цифровыми компетенциями?

Варианты ответов

1. Опросник самооценки.
2. Тестирование на практике.
3. Анализ поведения в цифровой среде.
4. Все вышеперечисленные методы.

16. Какой инструмент позволяет оценить цифровую грамотность клиента?

Варианты ответов

1. Анкетирование.
2. Онлайн-тестирование.
3. Наблюдение за поведением.
4. Все вышеперечисленные инструменты.

17. Каковы цели диагностики цифровых компетенций клиента?

Варианты ответов

1. Определение текущего уровня компетенций.
2. Разработка плана обучения.
3. Оценка потребностей клиента в обучении.
4. Все вышеперечисленные цели.

18. Соотнесите правила делового общения с соответствующими действиями:

Правило	Действие
Быть вежливым	Использовать уважительные формулировки
Говорить чётко и ясно	Избегать длинных пауз и ненужных повторений
Слушать собеседника внимательно	Задавать уточняющие вопросы
Держать эмоции под контролем	Не проявлять раздражения и агрессии

19.Что общего и в чём различия между личным деловым письмом и официальным деловым письмом?

20.Вы ведёте переговоры по телефону с клиентом, который агрессивно высказывается. Ваши действия?

Варианты ответов

1. Спокойно выслушать клиента и попытаться разрешить проблему.
2. Отключить звонок и перезвонить позже.
3. Попробовать перевести разговор на другой вопрос.
4. Повысить голос в ответ.

Типовые задания к квалификационному экзамену (комплексная практическая задача)

Вы являетесь цифровым куратором некоммерческой организации, занимающейся популяризацией науки и технологий. Ваша задача состоит в разработке и проведении серии информационно-просветительских мероприятий, направленных на повышение уровня цифровой грамотности среди жителей региона. Мероприятия должны охватывать различные возрастные группы и уровни подготовки участников, начиная от базовых знаний о безопасности в интернете и заканчивая продвинутыми навыками работы с цифровыми технологиями.

Дополнительные условия:

1. Организационный бюджет ограничен, поэтому важно найти способы минимизации затрат без ущерба качеству мероприятий.
2. Необходимо учесть разный уровень технической оснащённости участников (некоторые могут иметь ограниченный доступ к компьютерам и интернету).
3. Следует предусмотреть возможность проведения части мероприятий в онлайн-формате для охвата более широкой аудитории.
4. Программа мероприятий должна быть адаптирована под интересы разных целевых групп: школьников, студентов, взрослых, пенсионеров.

Требования к решению:

1. Разработайте программу мероприятий, состоящую минимум из двух различных форматов (например, лекции, мастер-классы, воркшопы, квесты, хакатоны).
2. Опишите каждый формат мероприятия, его цели, содержание и предполагаемые результаты.
3. Предложите методы привлечения участников и партнёров для поддержки мероприятий.
4. Учтите возможные риски и трудности, которые могут возникнуть при реализации программы, и предложите пути их преодоления.

Решение должно содержать следующие разделы:

1. Общая концепция программы мероприятий.
2. Описание каждого формата мероприятия (цели, содержание, результаты).

3. Методы привлечения участников и партнёров.
4. План продвижения мероприятий.
5. Анализ рисков и предложения по их преодолению.

Пожалуйста, предоставьте подробное обоснование каждого раздела вашего решения.