Автономная некоммерческая организация
Центр дополнительного профессионального образования
«ОСНОВА ЗНАНИЙ»

УТВЕРЖДАЮ
Директор
АНО ЦДПО «ОСНОВА ЗНАНИЙ»
Е. П. Молонова
«05» октября 2026 г.

основная программа профессионального обучения
программа профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих
«Консультант в области развития цифровой грамотности населения (цифровой куратор)»
3-й уровень квалификации

Срок освоения: 144 академических часов

Форма обучения: заочная (электронное обучение с применением дистанционных образовательных технологий)
Образовательная платформа: GetCourse

Выдаваемый документ: свидетельство о профессии рабочего, должности служащего.

Москва, 2026 г.

РАЗДЕЛ 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1. Цель реализации программы

Цель программы — обучение по профессии «Консультант в области развития цифровой грамотности населения (цифровой куратор)» 3-го уровня квалификации (для последующего трудоустройства на должности Помощника консультанта или Младшего консультанта в области развития цифровой грамотности).

Задачи программы:

1. Сформировать знания о профессиональных функциях цифрового куратора, нормативно-правовых основах его деятельности и требованиях профессионального стандарта.
2. Сформировать психолого-педагогические компетенции для эффективного взаимодействия с различными категориями граждан при обучении и консультировании по вопросам цифровой грамотности.
3. Сформировать базовый комплекс цифровых компетенций: работу с операционными системами, офисным ПО, электронными таблицами, базами данных, компьютерными сетями, мобильными устройствами, онлайн-сервисами.
4. Сформировать навыки безопасного поведения в цифровой среде и защиты персональной и финансовой информации.
5. Сформировать профессиональные навыки консультирования граждан, разработки инструкций, организации массовых мероприятий, подготовки презентационных материалов и использования оргтехники.
6. Сформировать навыки оценки результативности консультационной и образовательной деятельности.

Нормативно-правовая база разработки программы

Федеральное законодательство об образовании и профессиональном обучении

1. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
2. Профессиональный стандарт «Консультант в области развития цифровой грамотности населения (цифровой куратор)» (утверждён приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 октября 2018 г. № 682н).
3. Приказ Минпросвещения России от 26.08.2020 № 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения».
4. Приказ Минпросвещения России от 14.07.2023 № 534 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение».

Законодательство в сфере информации и информационной безопасности

5. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».
6. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».
7. Федеральный закон от 26.07.2017 № 187-ФЗ «О безопасности критической информационной инфраструктуры Российской Федерации».
8. Указ Президента РФ от 05.12.2016 № 646 «Об утверждении Доктрины информационной безопасности Российской Федерации».

Стратегические и концептуальные документы

9. Указ Президента РФ от 09.05.2017 № 203 «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017–2030 годы».
10. Указ Президента РФ от 07.05.2024 № 309 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года» (национальная цель «Цифровая трансформация государственного и муниципального управления, экономики и социальной сферы»).

11. Распоряжение Правительства РФ от 07.09.2026 № 2402-р «Об утверждении Концепции повышения уровня цифровой грамотности граждан Российской Федерации».
12. Постановление Правительства РФ от 15.04.2014 № 313 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации "Информационное общество"».

Законодательство о занятости и трудоустройстве

13. Федеральный закон от 12.12.2023 № 565-ФЗ «О занятости населения в Российской Федерации».
14. Постановление Правительства РФ от 14.09.2024 № 1263 «Об утверждении Положения об организации органами службы занятости прохождения профессионального обучения, получения дополнительного профессионального образования безработными гражданами и иными категориями граждан».

1.2. Планируемые результаты обучения

1.2.1. Соответствие трудовых функций и действий

Обобщённые трудовые функции	**Трудовые функции**	**Трудовые действия**
3.1. Консультирование граждан в области развития цифровой грамотности	3.1.1. Выполнение подготовительных работ по консультированию граждан в области применения ИКТ	• Ведение непосредственного приёма обращений граждан • Электронная коммуникация по обращениям • Поиск и обработка информации по рабочему заданию • Визуальное и дистанционное размещение информации • Ведение базы данных обратившихся граждан
	3.1.2. Ознакомительное индивидуальное консультирование граждан в области ИКТ	• Объяснение и демонстрация алгоритма применения ИКТ • Информирование о типичных угрозах в сети и средствах защиты • Ответы на вопросы граждан по цифровой тематике • Проверка усвоения продемонстрированного алгоритма • Передача вводной информации по устройствам и цифровым сервисам • Ведение БД и составление отчётности по первичным консультациям
	3.1.3. Организационно-техническое обеспечение информационно-просветительских мероприятий	• Подготовка презентационных материалов и оборудования • Организация и техническое обеспечение групповых/массовых мероприятий • Проведение опросов и анкетирования по итогам мероприятий • Подготовка сводной отчётной информации

1.2.2. Требования к знаниям и умениям

Слушатель должен знать:

- Нормы русского языка, правила деловой переписки, письменного и речевого этикета.
- Требования к оформлению документации и правила информационной безопасности.
- Принципы и механизмы работы поисковых систем, браузеров, электронной почты, популярных веб-сервисов.
- Базовые принципы функционирования компьютерных сетей, операционных и файловых систем, стандартного ПО.
- Методы обработки текстовой, численной и графической информации, основы работы с СУБД.
- Пользовательские характеристики мобильных устройств и их операционных систем.
- Основные онлайн-сервисы (порталы госуслуг, сервисы электронных платежей, очередей и приёмных).
- Законодательство РФ о персональных данных, интеллектуальной собственности и правилах использования материалов в сети «Интернет».
- Сведения об организациях и специалистах, содействующих в коммуникации с людьми с ОВЗ.
- Порядок организации групповых и массовых мероприятий, правила оформления презентаций.

Слушатель должен уметь:

- Уточнять и формализовать проблему гражданина в ходе диалога, вести беседу с учётом его возраста и индивидуальных особенностей.
- Организовывать консультирование граждан с ОВЗ с привлечением профильных специалистов.
- Оформлять заявки и документацию о предоставлении консультационных услуг по установленным формам.
- Соблюдать законодательство РФ при работе с персональными данными и помогать пользователям в их защите.
- Применять методы поиска, сбора, анализа и структурирования информации в сети «Интернет».
- Демонстрировать алгоритмы работы с ПК, мобильными устройствами, онлайн-сервисами и терминалами автоматизации платежей.
- Вносить данные в базы данных, работать с электронной почтой и сетевыми сервисами.
- Готовить презентации, афиши, листовки и буклеты по типовым шаблонам; продвигать информацию о мероприятиях.
- Настраивать и контролировать техническое обеспечение мероприятий (оргтехнику, проекторы, аудиосистемы).
- Проводить анкетирование, опрашивать участников и обрабатывать полученные результаты.

1.2.3. Компетенции, формируемые в рамках программы

№	Наименование компетенции	Код по профстандарту	Показатели оценки
1	Цифровые компетенции — уверенное использование устройств, программ, интернет-сервисов, электронных услуг и средств	ОТФ 3.1; ТФ 3.1.1, 3.1.2	Верно выполняет операции с ОС, офисным ПО, электронными таблицами, базами данных, онлайн-сервисами, мобильными

	обработки информации		устройствами
2	Коммуникативные компетенции — способность устанавливать контакт с гражданином, выявлять его потребности, понятно объяснять цифровые процессы и разрешать возникающие трудности	ТФ 3.1.1, 3.1.2	Эффективно выстраивает диалог, корректно выявляет проблему, адаптирует объяснение под уровень пользователя
3	Психолого-педагогические компетенции — способность адаптировать содержание и форму обучения к возрасту, уровню подготовки, индивидуальным особенностям и возможным ограничениям пользователя	ТФ 3.1.2	Учитывает возрастные и психологические особенности, адаптирует темп и метод подачи материала
4	Организационные компетенции — способность планировать консультации и мероприятия, готовить информационные материалы, вести регистрацию и отчётность, использовать оборудование и оценивать результаты работы	ТФ 3.1.1, 3.1.3	Грамотно планирует мероприятия, оформляет документацию, организует техническое обеспечение, оценивает результативность

1.3. Общая характеристика программы

- Категория обучающихся: лица не моложе 18 лет, со средним, средним профессиональным или высшим образованием).
- Форма обучения: электронное обучение (ДОТ).
- Режим занятий: по 3 академических часа 2 раза в неделю (в течение 24 недель).
- Трудоёмкость программы: 144 академических часа, в том числе:

Аудиторные занятия: 85 часов (лекции — 30 ч., практические занятия — 55 ч.)
Самостоятельная работа: 38 часов
Производственная практика: 17 часов
Квалификационный экзамен: 4 часа

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный (тематический) план

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего, ч.	Лекции	Практ. занятия	Самост. работа	Формы контроля
1	Раздел 1. Психолого-педагогическая деятельность консультанта в области развития цифровой грамотности населения	18	6	6	6	Зачет
1.1	Современная цифровая образовательная среда	4	2	—	2	Текущий контроль
1.2	Возрастные и психологические особенности аудитории. Методы консультирования населения разных возрастных групп	12	2	6	4	Текущий контроль
1.3	Сопровождение и организация образовательных мероприятий	2	2	—	—	Текущий контроль
2	Раздел 2. Формирование IT-компетенций в цифровой среде	58	12	27	19	Зачёт
2.1	Цифровая грамотность	13	3	6	4	Текущий контроль
2.1.1	Поиск, отбор и структурирование информации	2	1	1	—	Текущий контроль
2.1.2	Онлайн-сервисы электронных услуг и коммерческие сервисы	7	1	4	2	Текущий контроль
2.1.3	Информационная безопасность	5	1	2	2	Текущий контроль
2.2	Компьютерная грамотность	43	7	15	15	Текущий контроль
2.2.1	Основы работы с ОС и ПО	11	1	6	4	Текущий контроль
2.2.2	Методы обработки и хранения информации	13	2	8	3	Текущий контроль
2.2.3	Компьютерные сети и их использование	4	2	—	2	Текущий контроль
2.2.4	Виды и пользовательские характеристики мобильных устройств	4	2	—	2	Текущий контроль
2.3	Инновационные решения. Дистанционная	12	2	6	4	Текущий контроль

	коммуникация					
3	Раздел 3. Организационно-трудовая деятельность по консультированию граждан в области цифровой грамотности	47	12	22	13	Зачёт
3.1	Технологии консультирования граждан	16	4	8	4	Текущий контроль
3.2	Консультирование граждан в области использования ИКТ	12	2	6	4	Текущий контроль
3.3	Планирование, подготовка и проведение массовых мероприятий	10	4	5	1	Текущий контроль
3.4	Разработка материалов для сопровождения презентаций	9	1	4	4	Текущий контроль
3.5	Порядок работы с оргтехникой	2	1	1	—	Текущий контроль
—	Производственная практика	17	—	—	—	Зачет
—	Квалификационный экзамен	4	—	—	—	ИА
	ИТОГО	144	30	55	38	

2.2. Содержание лекционных занятий

Ниже представлено подробное содержание каждого лекционного занятия с указанием цели, плана и краткого содержания.

Лекция № 1. Тема 1.1. Современная цифровая образовательная среда (2 ч.)

Цель занятия:

Сформировать представление о профессии цифрового куратора, его профессиональных функциях, нормативно-правовых основах деятельности и основных направлениях развития цифровой образовательной среды.

План лекции:

1. Введение в профессию «Цифровой куратор»: цели, задачи, функционал.
2. Профессиональный стандарт «Консультант в области развития цифровой грамотности населения (цифровой куратор)».
3. Нормативно-правовые основы деятельности: законодательство об образовании, защите персональных данных, интеллектуальной собственности.
4. Современная цифровая образовательная среда: электронные образовательные ресурсы, онлайн-сервисы, дистанционные формы взаимодействия.
5. Основы профессиональной самопрезентации: формирование делового образа специалиста, представление компетенций.

Краткое содержание:

Лекция вводит слушателей в профессию цифрового куратора. Рассматриваются цели, задачи и функциональные обязанности специалиста в соответствии с профессиональным стандартом, утверждённым приказом Минтруда РФ от 31.10.2018 № 682н. Изучаются ключевые нормативные документы: Федеральный закон № 273-ФЗ «Об образовании в РФ», Федеральный закон № 152-ФЗ «О персональных данных», основы авторского права и правила использования объектов интеллектуальной собственности в сети «Интернет».

Отдельное внимание уделяется характеристике современной цифровой образовательной среды: электронным образовательным ресурсам, массовым открытым онлайн-курсам, цифровым каналам коммуникации и дистанционным формам взаимодействия. В завершение рассматриваются основы профессиональной самопрезентации — формирование делового образа специалиста, построение краткой профессиональной презентации и правила деловой коммуникации.

Лекция № 2. Тема 1.2. Возрастные и психологические особенности аудитории (2 ч.)

Цель занятия:

Научить слушателей учитывать возрастные, психологические и индивидуальные особенности граждан при организации обучения и консультирования по вопросам цифровой грамотности.

План лекции:

1. Психолого-педагогические особенности подросткового возраста.
2. Особенности восприятия, памяти и внимания в среднем, предпенсионном и пенсионном возрасте.
3. Типичные трудности при освоении цифровых технологий: страх ошибки, низкая мотивация, недоверие к сервисам.
4. Специфика работы с пожилыми гражданами: адаптация темпа, доступный язык, пошаговое объяснение.
5. Особенности работы с лицами с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).
6. Оценка качества консультационного обслуживания.

Краткое содержание:

Рассматриваются психолого-педагогические характеристики различных возрастных групп — от подростков до лиц пенсионного возраста. Анализируются особенности восприятия,

памяти, внимания и мотивации, влияющие на освоение цифровых навыков. Выделяются типичные психологические барьеры: страх ошибки, недоверие к цифровым сервисам, трудности запоминания последовательности действий.
Отдельно рассматривается специфика работы с пожилыми гражданами и людьми с ОВЗ: необходимость адаптации темпа обучения, использования доступного языка, пошагового объяснения и повторения материала. Обсуждаются принципы организации доступной цифровой среды для лиц с ОВЗ, а также критерии и методы оценки качества оказания консультационных услуг.

Лекция № 3. Тема 1.3. Сопровождение и организация образовательных мероприятий (2 ч.)

Цель занятия:

Сформировать навыки планирования, организации и сопровождения групповых образовательных и просветительских мероприятий в сфере цифровой грамотности.

План лекции:

1. Принципы организации групповых занятий, семинаров, мастер-классов.
2. Основы групповой динамики и психологии поведения людей в больших группах.
3. Правила организации безопасного пространства при массовом мероприятии.
4. Технология конструирования мероприятия: определение цели и целевой аудитории, формирование программы, выбор формата.
5. Подготовка информационных материалов, организация регистрации и обратной связи.
6. Рекламно-информационная деятельность и использование цифровых каналов для информирования участников.

Краткое содержание:

Лекция посвящена принципам организации групповых и массовых мероприятий. Изучаются основы групповой динамики, психологии поведения людей в больших группах, правила распределения ролей между организаторами и участниками. Рассматривается технология конструирования мероприятия — от определения цели и аудитории до формирования программы, выбора формата, подготовки информационных материалов и организации регистрации. Отдельный блок посвящён рекламно-информационной деятельности и использованию цифровых каналов коммуникации для информирования потенциальных участников.

Лекция № 4. Тема 2.1.1. Поиск, отбор и структурирование информации (1 ч.)

Цель занятия:

Сформировать навыки эффективного поиска, проверки, отбора и систематизации информации в интернете.

План лекции:

1. Принципы функционирования поисковых систем: индексация, ранжирование, алгоритмы.
2. Правила формулирования поискового запроса: ключевые слова, операторы поиска.
3. Фильтры и расширенные параметры поиска.
4. Критерии достоверности источников.
5. Цифровые сервисы для систематизации информации.

Краткое содержание:

Рассматриваются принципы функционирования поисковых систем, механизмы индексации и ранжирования результатов. Изучаются правила составления поисковых запросов, использование ключевых слов и поисковых операторов, фильтры и расширенные параметры. Обсуждаются критерии оценки достоверности источников и возможности популярных поисковых и информационных сервисов для систематизации найденных данных.

Лекция № 5. Тема 2.1.2. Онлайн-сервисы электронных услуг и коммерческие сервисы (1 ч.)

Цель занятия:

Сформировать навыки безопасного и самостоятельного использования государственных, муниципальных, финансовых и коммерческих цифровых сервисов.

План лекции:

1. Государственные и муниципальные порталы: структура, регистрация, подтверждение личности.
2. Электронные приёмные, сервисы записи и оформления заявлений.
3. Платёжные системы и коммерческие онлайн-сервисы.
4. Электронные очереди и онлайн-приёмные.
5. Правила безопасности при совершении электронных платежей.

Краткое содержание:

Рассматриваются государственные и муниципальные порталы (в первую очередь — портал государственных услуг), электронные приёмные, сервисы записи и оформления заявлений. Изучаются платёжные системы и коммерческие онлайн-сервисы, а также правила безопасного использования банковских карт в интернете и совершения электронных платежей.

Лекция № 6. Тема 2.1.3. Информационная безопасность (1 ч.)

Цель занятия:

Сформировать устойчивые навыки безопасного поведения в цифровой среде и защиты персональной и финансовой информации.

План лекции:

1. Понятие информационной безопасности. Виды персональных данных.
2. Основные угрозы: фишинг, социальная инженерия, вредоносное ПО.
3. Правила создания и хранения паролей. Многофакторная аутентификация.
4. Защита банковских карт и электронной подписи.
5. Безопасная работа с электронной почтой, сайтами, мобильными устройствами.

Краткое содержание:

Изучаются основные угрозы информационной безопасности, способы похищения персональных и финансовых данных, методы социальной инженерии и фишинга. Рассматриваются правила создания и хранения паролей, принципы многофакторной аутентификации, безопасная работа с электронной почтой, сайтами, мобильными устройствами и банковскими сервисами.

Лекция № 7. Тема 2.2.1. Основы работы с операционными системами и программным обеспечением (1 ч.)

Цель занятия:

Сформировать базовые навыки работы с операционными системами, файлами, приложениями и офисным программным обеспечением.

План лекции:

1. Функции операционных систем, основные элементы интерфейса.
2. Файловая система: папки, типы файлов, операции с файлами.
3. Установка и удаление приложений, драйверы и расширения.
4. Базовые правила безопасного использования программного обеспечения.
5. Офисные приложения: назначение и основные функции.

Краткое содержание:

Рассматриваются функции операционных систем, основные элементы интерфейса, файловая система, папки и типы файлов. Изучается порядок установки приложений, драйверов и расширений, а также базовые правила безопасного использования ПО. Вводится обзор

офисных приложений: текстовые редакторы, электронные таблицы, программы для презентаций.

Лекция № 8. Тема 2.2.2. Методы обработки и хранения информации (2 ч.)

Цель занятия:

Сформировать навыки обработки, систематизации, хранения и анализа текстовой, числовой и графической информации.

План лекции:

1. Виды цифровой информации: текстовая, числовая, графическая.
2. Методы обработки и структурирования данных.
3. Анализ информации и основы визуального представления результатов.
4. Понятие базы данных: структура, таблицы, поля, записи, связи.
5. Системы управления базами данных (СУБД): назначение и принципы работы.
6. Принципы формирования запросов к данным.

Краткое содержание:

Изучаются методы обработки текстовой, числовой и графической информации. Рассматриваются способы структурирования данных, анализ информации и основы визуального представления результатов. Вводится понятие базы данных, рассматриваются её структура, таблицы, поля, записи и связи. Формируется общее представление о системах управления базами данных и принципах формирования запросов.

Лекция № 9. Тема 2.2.3. Компьютерные сети и их использование (2 ч.)

Цель занятия:

Сформировать базовое понимание принципов функционирования компьютерных сетей и навыки диагностики типовых проблем с подключением.

План лекции:

1. Базовые принципы работы компьютерных сетей.
2. Понятия IP-адреса, DNS, URL, маршрутизации.
3. Способы подключения к интернету: проводное, беспроводное, мобильное.
4. Диагностика отсутствия подключения.
5. Браузеры: назначение, настройки, безопасность.
6. Почтовые клиенты: настройка и организация работы.

Краткое содержание:

Рассматриваются базовые принципы работы компьютерных сетей, понятия IP-адреса, DNS, URL, маршрутизации и интернет-соединения. Изучаются способы диагностики типовых проблем с подключением. Отдельно рассматриваются браузеры и почтовые клиенты, основные параметры их настройки и возможности для организации повседневной цифровой работы.

Лекция № 10. Тема 2.2.4. Мобильные устройства и их характеристики (2 ч.)

Цель занятия:

Сформировать навыки грамотного выбора, настройки и повседневного использования мобильных устройств.

План лекции:

1. Виды мобильных устройств: смартфоны, планшеты, смарт-часы.
2. Технические характеристики, важные при выборе устройства.
3. Особенности экосистем Android и iOS.
4. Интерфейс, настройки безопасности, обновления ОС и приложений.
5. Управление разрешениями приложений.
6. Обеспечение безопасности мобильного устройства.

Краткое содержание:

Рассматриваются основные виды мобильных устройств, их технические характеристики, возможности и области применения. Изучаются особенности экосистем Android и iOS, интерфейс, настройки безопасности, обновления операционной системы и приложений. Обсуждаются принципы управления разрешениями приложений и обеспечения безопасности мобильного устройства.

Лекция № 11. Тема 2.3. Инновационные решения. Дистанционная коммуникация (2 ч.)

Цель занятия:

Сформировать навыки использования инновационных цифровых инструментов и платформ дистанционной коммуникации для консультационной и образовательной деятельности.

План лекции:

1. Инновационные цифровые решения в образовании и консультировании.
2. Платформы видеоконференций и дистанционного обучения.
3. Облачные сервисы для совместной работы.
4. Инструменты создания интерактивного контента.
5. Организация дистанционного консультирования граждан.
6. Цифровые инструменты для проведения опросов и анкетирования.

Краткое содержание:

Рассматриваются современные инновационные цифровые решения, применяемые в образовательной и консультационной деятельности. Изучаются платформы видеоконференций, облачные сервисы для совместной работы, инструменты создания интерактивного контента. Отдельное внимание уделяется организации дистанционного консультирования граждан и использованию цифровых инструментов для проведения опросов и анкетирования.

Лекция № 12. Тема 3.1. Технологии консультирования граждан (4 ч.)

Цель занятия:

Сформировать профессиональные навыки эффективного общения с гражданами и проведения консультаций по вопросам цифровой грамотности.

План лекции:

1. Правила делового этикета, устной и письменной коммуникации.
2. Нормы профессионального поведения консультанта.
3. Методы выявления потребностей граждан и уточнения проблемы.
4. Определение уровня цифровой компетентности клиента.
5. Выбор оптимального способа консультирования.
6. Работа с конфликтными ситуациями.
7. Обработка персональных данных и соблюдение конфиденциальности.
8. Оформление заявок на консультации и фиксация обращений.

Краткое содержание:

Рассматриваются правила делового этикета, устной и письменной коммуникации, нормы профессионального поведения консультанта. Изучаются методы выявления потребностей граждан, уточнения проблемы, определения уровня цифровой компетентности клиента и выбора оптимального способа консультирования. Отдельное внимание уделяется вопросам обработки персональных данных и соблюдения конфиденциальности в соответствии с Федеральным законом № 152-ФЗ. Рассматривается порядок оформления заявок на консультации, фиксации обращений и предоставления клиенту необходимой информации.

Лекция № 13. Тема 3.2. Консультирование граждан в области использования ИКТ (2 ч.)

Цель занятия:

Научить слушателей доступно и последовательно объяснять гражданам порядок выполнения цифровых операций и оценивать результативность консультации.

План лекции:
1. Методики объяснения алгоритмов работы с цифровыми устройствами и сервисами.
2. Способы адаптации инструкций под уровень подготовки пользователя.
3. Разложение сложного цифрового процесса на простые шаги.
4. Критерии результативности консультации.
5. Способы оформления отчётности по итогам консультаций.

Краткое содержание:
Рассматриваются методики объяснения алгоритмов работы с цифровыми устройствами и сервисами, способы адаптации инструкций под уровень подготовки конкретного пользователя. Изучаются принципы декомпозиции сложного цифрового процесса на простые шаги, критерии результативности консультации и способы оформления отчётности.

Лекция № 14. Тема 3.3. Планирование, подготовка и проведение массовых мероприятий (4 ч.)

Цель занятия:
Сформировать навыки полного организационного сопровождения мероприятий по цифровой грамотности — от планирования до анализа результатов.

План лекции:
1. Этапы планирования мероприятия: определение целей, аудитории, формата, содержания, ресурсов и сроков.
2. Разработка информационных и полиграфических материалов.
3. Продвижение мероприятия с использованием цифровых каналов.
4. Организация регистрации и сопровождения участников.
5. Проведение анкетирования и сбора обратной связи.
6. Способы оценки качества и эффективности мероприятия.

Краткое содержание:
Рассматриваются все этапы планирования мероприятия — от определения целей, аудитории, формата и ресурсов до разработки программы и сроков. Изучается разработка информационных и полиграфических материалов, продвижение мероприятия с использованием цифровых каналов коммуникации, организация регистрации и сопровождения участников. Отдельный блок посвящён способам сбора обратной связи, проведению анкетирования и оценке качества и эффективности проведённого мероприятия.

Лекция № 15. Тема 3.4. Разработка материалов для сопровождения презентаций (1 ч.)

Цель занятия:
Сформировать навыки создания визуальных и информационных материалов для презентационного сопровождения образовательных и просветительских мероприятий.

План лекции:
1. Виды программного обеспечения для подготовки презентаций.
2. Принципы визуального дизайна: композиция, типографика, цветовое сочетание.
3. Размещение текста и графических элементов на слайде.
4. Сочетание текста, изображений, схем и диаграмм.
5. Создание афиш и приглашений.
6. Адаптация материалов под целевую аудиторию.

Краткое содержание:
Рассматриваются основные виды программного обеспечения для подготовки презентаций. Изучаются принципы визуального дизайна, композиции, типографики, цветового сочетания, размещения текста и графических элементов. Обсуждаются правила создания афиш, приглашений и рекламных публикаций, а также принципы адаптации материалов под различные категории граждан.

Лекция № 16. Тема 3.5. Порядок работы с оргтехникой (1 ч.)

Цель занятия:
Сформировать практические навыки безопасного подключения, настройки и использования оборудования, необходимого для проведения образовательных и массовых мероприятий.
План лекции:
1. Виды оборудования, используемого при проведении мероприятий.
2. Правила эксплуатации проекторов, экранов, акустических систем.
3. Требования техники безопасности при подключении и отключении оборудования.
4. Порядок подготовки рабочего места.
5. Типовые технические неполадки и способы их устранения.
Краткое содержание:
Рассматриваются основные правила эксплуатации оргтехники, проекторов, экранов, акустических систем и другого оборудования. Изучаются требования техники безопасности, правила подключения и отключения оборудования, порядок подготовки рабочего места. Обсуждаются типовые технические неполадки (отсутствие изображения, отсутствие звука, неправильное разрешение, проблемы с подключением источника сигнала) и способы их устранения.

2.3. Содержание практических занятий

Ниже представлено подробное содержание каждого практического занятия с указанием цели, плана, заданий и примеров их решений.

Практическое занятие № 1. Тема 1.2. Возрастные и психологические особенности аудитории (6 ч.)

Цель занятия:

Отработать навыки эффективного общения с гражданами разных возрастных групп, научиться моделировать ситуации взаимодействия и оценивать качество консультационного обслуживания.

План занятия:

1. Тренинг эффективного общения и управления эмоциональным состоянием консультанта (1 ч.).
2. Тестирование индивидуально-психологических особенностей (1 ч.).
3. Работа в малых группах: моделирование ситуаций взаимодействия с гражданами разных возрастных групп (2 ч.).
4. Практические кейсы по оказанию цифровых услуг пожилым людям (1 ч.).
5. Оценка качества консультационного обслуживания (1 ч.).

Задание 1. Моделирование ситуации консультирования пожилого гражданина.

Слушатели делятся на пары. Один участник — «цифровой куратор», другой — «пожилой гражданин», которому нужно научиться пользоваться видеосвязью с внуками. «Гражданин» испытывает страх перед техникой, задаёт много повторяющихся вопросов, медленно запоминает последовательность действий. Задача куратора — установить контакт, снизить тревожность, пошагово объяснить алгоритм и проверить усвоение.

Пример решения:

1) Куратор начинает с установления контакта: приветствие, спокойный тон, проявление терпения. 2) Выясняет потребность: «Хотите видеться с внуками через интернет?» 3) Снижает тревожность: «Это несложно, я покажу шаг за шагом, и вы обязательно справитесь». 4) Демонстрирует алгоритм: открыть приложение → нажать кнопку «Видеозвонок» → выбрать контакт → ожидание ответа. 5) Даёт гражданину самостоятельно повторить действия. 6) Проверяет усвоение: просит повторить последовательность. 7) Предлагает записать алгоритм на бумаге.

Задание 2. Составление сравнительной таблицы возрастных групп.

Слушатели составляют сравнительную таблицу для четырёх возрастных групп (подростки, взрослые, предпенсионеры, пенсионеры) с указанием: особенностей восприятия информации, типичных цифровых затруднений, рекомендуемых методов консультирования.

Пример решения:

Подростки: быстрое восприятие, высокая мотивация к цифровым технологиям, затруднения с критической оценкой информации; метод — интерактивный, с акцентом на самостоятельное исследование. Пенсионеры: замедленное восприятие, страх ошибки, трудности запоминания; метод — пошаговое объяснение с повторением, письменные инструкции крупным шрифтом.

Практическое занятие № 2. Тема 2.1.1. Поиск, отбор и структурирование информации (1 ч.)

Цель занятия:

Отработать алгоритм эффективного поиска, проверки, отбора и систематизации информации в интернете.

План занятия:

1. Выполнение практических заданий по поиску информации (по вариантам).
2. Сравнение источников и определение достоверности материалов.

3. Систематизация найденных данных и сохранение результатов.

Задание. Найдите ответы на вопросы, используя любой поисковый сервер. Результаты сохраните в подходящей форме (фотографии — графические файлы, ответы — текстовый документ). В отдельном документе укажите адреса источников. Выполненную работу поместите в общую папку и заархивируйте.

Вариант I:

- Найдите фотографию Билла Гейтса.
- Сколько лет было Биллу Гейтсу, когда появилась компания Microsoft?
- Найдите фотографию первых сотрудников Microsoft (1978 г.).
- Как назывались две книги, написанные Биллом Гейтсом в 1995 и 1999 годах?
- На что направлена деятельность благотворительного фонда Билла Гейтса?
- Чем, помимо Microsoft, ещё занимается Билл Гейтс?

Вариант II:

- Какой след в истории олимпийских игр оставила Норма Энрикетта Басилио Сотело?
- Каким необычным способом олимпийский огонь был передан из Европы в Северную Америку для XXI олимпийских игр?
- В скольких олимпийских играх принимал участие Карл Льюис? В каких видах спорта он выступал?
- Какой вид спорта не появлялся в программе олимпийских игр с 1924 по 1988 год?
- В каких видах спорта женщины впервые приняли участие в олимпийских играх в 1900 году?
- Что такое МОК? Найдите фотографии всех президентов МОК (8 человек).

Вариант III:

- В каком году была написана картина Айвазовского «Море. Коктебельская бухта»?
- Настоящая фамилия Кира Булычёва. Найдите фотографию.
- В каком году и какую школу окончила Алла Пугачёва?
- Назовите режиссёра фильма и год создания ленты «Кошмар на улице Вязов — Дитя снов».
- В каком году и где родился Мишель Нострадамус?
- Основатели фирмы Honda и год её создания.
- Какой четвёртый источник ошибок в умозаключениях указал Роджер Бэкон?

Вариант IV:

- Какой король правил Францией во время похода Жанны д'Арк на Орлеан?
- В каком году А. Сахаров стал лауреатом Нобелевской премии мира?
- В каком году Алла Пугачёва получила Гран-при фестиваля «Золотой Орфей» с песней «Арлекино»?
- Когда и где родился Владимир Высоцкий?
- Когда и где состоялись первые зарубежные гастроли группы Beatles?
- В каком году Менделеевым был открыт периодический закон? Как назывался документ, в котором он впервые разослал вариант таблицы?
- Что совершили братья Райт в начале XX века? Укажите точную дату этого события.

Пример решения (Вариант I):

1) Фотография Билла Гейтса найдена через запрос «Билл Гейтс фото» в поисковой системе Яндекс. Источник: https://ru.wikipedia.org/wiki/Билл_Гейтс. 2) Биллу Гейтсу было 20 лет, когда 4 апреля 1975 года была основана компания Microsoft (дата рождения — 28 октября 1955 года). 3) Фотография первых сотрудников Microsoft 1978 года найдена через запрос «Microsoft staff photo 1978». Источник: https://news.microsoft.com. 4) Книги: «Дорога в

будущее» (1995) и «Бизнес со скоростью мысли» (1999). 5) Благотворительный фонд Билла и Мелинды Гейтс направлен на здравоохранение и образование в развивающихся странах. 6) Билл Гейтс занимается инвестициями в чистую энергетику, благотворительностью, программой стипендий Гейтса.

Практическое занятие № 3. Тема 2.1.2. Онлайн-сервисы электронных услуг и коммерческие сервисы (4 ч.)

Цель занятия:

Отработать навыки работы с порталом государственных услуг, электронными платежами и коммерческими онлайн-сервисами.

План занятия:

1. Тренинг по работе с порталом государственных услуг: поиск услуги, изучение условий получения, заполнение электронных форм (2 ч.).
2. Мастер-класс по электронным платежам: использование банковских карт, соблюдение правил безопасности при финансовых операциях (2 ч.).

Задание 1. Работа с порталом госуслуг.

Используя портал https://www.gosuslugi.ru, выполните следующие действия:

1. Найдите услугу «Запись на приём к врачу».
2. Изучите условия и порядок получения услуги.
3. Заполните электронную форму заявления.
4. Сохраните подтверждение записи.

Пример решения:

1) На главной странице портала в поисковой строке вводим «запись к врачу». 2) Выбираем услугу из предложенного списка. 3) Нажимаем «Получить услугу». 4) Указываем регион, поликлинику, специалиста, дату и время. 5) Подтверждаем запись. 6) Получаем уведомление на электронную почту и в мобильное приложение.

Задание 2. Электронный платёж.

Используя демонстрационный кабинет банковского приложения, выполните платёж за коммунальные услуги:

1. Найдите получателя платежа по ИНН.
2. Укажите лицевой счёт и сумму платежа.
3. Проверьте реквизиты и подтвердите платёж.

Пример решения:

1) В приложении выбираем раздел «Платежи» → «ЖКХ». 2) Вводим ИНН управляющей компании или выбираем из списка. 3) Вводим номер лицевого счёта (указан в квитанции). 4) Проверяем начисленную сумму. 5) Нажимаем «Оплатить», подтверждаем через SMS-код. 6) Сохраняем квитанцию об оплате.

Практическое занятие № 4. Тема 2.1.3. Информационная безопасность (2 ч.)

Цель занятия:

Отработать навыки распознавания типовых угроз информационной безопасности и разработки инструкций по безопасной работе с цифровыми сервисами.

План занятия:

1. Анализ типовых ситуаций мошенничества и социальной инженерии (1 ч.).
2. Разработка инструкций безопасной работы с цифровыми сервисами (1 ч.).

Задание 1. Анализ ситуации мошенничества.

Прочитайте описание ситуации и определите тип угрозы, признаки мошенничества и алгоритм действий пользователя:

Гражданин получает SMS-сообщение: «Ваша банковская карта заблокирована. Перейдите по ссылке для разблокировки: http://bank-secure-online.ru/verify». Ссылка ведёт на сайт, визуально похожий на сайт банка.

Пример решения:
Тип угрозы: фишинг (фишинговая ссылка). Признаки: 1) Домен не совпадает с официальным сайтом банка. 2) SMS приходит с неизвестного номера. 3) Требуется переход по ссылке для срочных действий. 4) Используется приём социальной инженерии — создание чувства тревоги («карта заблокирована»). Алгоритм действий: не переходить по ссылке, не вводить данные карты, проверить информацию через официальное приложение банка или по телефону, указанному на обратной стороне карты, при необходимости заблокировать карту.

Задание 2. Разработка инструкции по созданию надёжного пароля.
Составьте пошаговую инструкцию для гражданина по созданию и хранению надёжного пароля.

Пример решения:
1) Длина пароля — не менее 12 символов. 2) Используйте заглавные и строчные буквы, цифры и специальные символы. 3) Не используйте имена, даты рождения, телефонные номера. 4) Для каждого сервиса — уникальный пароль. 5) Храните пароли в менеджере паролей или в защищённом виде. 6) Включите двухфакторную аутентификацию там, где это возможно.

Практическое занятие № 5. Тема 2.2.1. Основы работы с ОС и ПО (6 ч.)

Цель занятия:
Сформировать практические навыки работы с операционной системой, файловой системой, офисным программным обеспечением и электронными таблицами.

План занятия:
1. Мастер-класс: работа с файловой системой — создание, перемещение, архивирование файлов (1 ч.).
2. Мастер-класс: создание и редактирование текстовых документов, использование шаблонов (1 ч.).
3. Воркшоп: работа в электронных таблицах — ввод, форматирование и обработка данных (2 ч.).
4. Практикум: построение диаграмм и графиков, сортировка и фильтрация данных (2 ч.).

Задание 1. Работа с файловой системой.
Создайте в папке «Документы» структуру папок: «Консультации» → «2024» → «Январь», «Февраль», «Март». В каждой папке создайте текстовый файл с названием соответствующего месяца. Заархивируйте папку «Январь».

Пример решения:
1) Открыть папку «Документы». 2) Создать папку «Консультации». 3) Внутри — папку «2024». 4) Внутри — три папки: «Январь», «Февраль», «Март». 5) В каждой папке создать текстовый файл (ПКМ → Создать → Текстовый документ). 6) Нажать правой кнопкой на папку «Январь» → «Отправить» → «Сжатая ZIP-папка».

Задание 2. Работа с электронными таблицами.
Создайте таблицу учёта обращений граждан со следующими столбцами: №, Дата, ФИО, Возрастная группа, Тема обращения, Статус. Внесите 10 записей. Выполните сортировку по дате и фильтрацию по статусу «Выполнено». Постройте круговую диаграмму по количеству обращений в каждой возрастной группе.

Пример решения:
1) Открыть электронную таблицу, создать заголовки столбцов в строке 1. 2) Заполнить 10 строк данных. 3) Выделить диапазон → Данные → Сортировка по столбцу «Дата». 4) Данные → Фильтр → выбрать статус «Выполнено». 5) Для диаграммы: выделить столбец «Возрастная группа» → Вставка → Круговая диаграмма.

Практическое занятие № 6. Тема 2.2.2. Методы обработки и хранения информации (8 ч.)

Цель занятия:

Сформировать навыки обработки, систематизации, хранения и анализа данных, работы с СУБД и основами HTML-разметки.

План занятия:

1. Практикум: подготовка отчёта по результатам анкетирования (2 ч.).
2. Ввод и систематизация данных в СУБД (2 ч.).
3. Основы HTML-разметки и принципы представления информации (2 ч.).
4. Мастер-класс: составление простых запросов к базам данных (2 ч.).

Задание 1. Подготовка отчёта по результатам анкетирования.

На основе данных анкетирования (20 анкет) составьте отчёт: подсчитайте средний возраст участников, распределение по уровню цифровой грамотности (низкий, средний, высокий), постройте столбчатую диаграмму.

Пример решения:

1) Внести данные анкет в электронную таблицу. 2) Использовать функцию СРЗНАЧ для подсчёта среднего возраста. 3) Использовать функцию СЧЁТЕСЛИ для подсчёта количества по каждому уровню. 4) Выделить полученные данные → Вставка → Гистограмма. 5) Добавить заголовок, подписи осей.

Задание 2. Составление запроса к базе данных.

Дана таблица «Обращения» с полями: id, дата, ФИО, тема, статус. Напишите SQL-запрос для выборки всех обращений со статусом «Выполнено» за январь 2024 года.

Пример решения:

```
SELECT * FROM Обращения WHERE статус = 'Выполнено' AND дата >= '2024-01-01' AND дата <= '2024-01-31';
```

Задание 3. Основы HTML-разметки.

Создайте простую HTML-страницу с заголовком «Цифровая грамотность», абзацем текста и маркированным списком из трёх пунктов: «Онлайн-сервисы», «Информационная безопасность», «Мобильные устройства».

Пример решения:

```
<h1>Цифровая грамотность</h1>
<p>Основные направления обучения:</p>
<ul>
<li>Онлайн-сервисы</li>
<li>Информационная безопасность</li>
<li>Мобильные устройства</li>
</ul>
```

Практическое занятие № 7. Тема 2.3. Инновационные решения. Дистанционная коммуникация (6 ч.)

Цель занятия:

Сформировать навыки использования платформ дистанционной коммуникации и инновационных инструментов для организации консультационной и образовательной деятельности.

План занятия:

1. Тренинг: организация видеоконференции для дистанционного консультирования (2 ч.).
2. Практикум: создание интерактивного опроса и анкеты с использованием онлайн-сервисов (2 ч.).
3. Мастер-класс: совместная работа с облачными документами (2 ч.).

Задание 1. Организация видеоконференции.

Создайте видеоконференцию для проведения дистанционной консультации гражданина по теме «Запись к врачу через интернет». Настройте ссылку-приглашение, проверьте звук и изображение.

Пример решения:

1) Открыть платформу видеоконференций (например, Яндекс Телемост). 2) Создать новую встречу, задать название. 3) Настроить параметры: ожидание участников, включение микрофона и камеры. 4) Скопировать ссылку-приглашение и отправить гражданину. 5) Проверить работу микрофона и камеры через настройки. 6) Начать встречу, провести консультацию.

Задание 2. Создание онлайн-анкеты.

Создайте анкету для оценки качества проведённого мероприятия по цифровой грамотности. Включите вопросы: оценка организации (1–5), оценка полезности (1–5), текстовый комментарий. Настройте автоматический сбор ответов.

Пример решения:

1) Открыть сервис для создания форм (например, Яндекс Формы). 2) Создать новую форму, задать заголовок «Оценка мероприятия». 3) Добавить вопрос «Оцените организацию» (тип: шкала 1–5). 4) Добавить вопрос «Оцените полезность» (тип: шкала 1–5). 5) Добавить вопрос «Ваши пожелания» (тип: развёрнутый ответ). 6) Настроить сбор ответов в таблицу. 7) Опубликовать форму и получить ссылку.

Практическое занятие № 8. Тема 3.1. Технологии консультирования граждан (8 ч.)

Цель занятия:

Сформировать профессиональные навыки деловой коммуникации, выявления потребностей граждан, оформления заявок на консультации и ведения документации.

План занятия:

1. Тренинг по деловой коммуникации и ведению беседы (2 ч.).
2. Моделирование ситуаций взаимодействия с гражданами разных типов (2 ч.).
3. Мастер-класс: оформление заявок на консультации и фиксация обращений (2 ч.).
4. Воркшоп: подготовка деловых писем и информационных материалов (2 ч.).

Задание 1. Моделирование ситуации деловой коммуникации.

Слушатель в роли цифрового куратора принимает обращение от гражданина, который хочет научиться оплачивать ЖКХ через интернет, но не доверяет электронным платежам. Задача — установить контакт, выявить потребность, снять опасения и определить план действий.

Пример решения:

1) Приветствие: «Добрый день! Меня зовут ___, я помогу вам освоить оплату ЖКХ через интернет». 2) Выявление потребности: «Расскажите, как вы сейчас оплачиваете коммунальные услуги?» 3) Снятие опасений: «Я понимаю ваше беспокойство. Платёж через интернет защищён так же, как в банке. Я покажу весь процесс шаг за шагом». 4) Определение уровня: «Вы пользуетесь смартфоном? Каким приложением банка?» 5) План действий: «Сначала я покажу, как найти раздел платежей, затем — как проверить квитанцию, и как подтвердить оплату». 6) Фиксация обращения в журнале.

Задание 2. Оформление заявки на консультацию.

Заполните бланк заявки на консультационную услугу со следующими полями: дата, ФИО гражданина, контактные данные, тема обращения, краткое описание проблемы, уровень цифровой грамотности, назначенное время консультации, подпись консультанта.

Пример решения:

Дата: 15.03.2024. ФИО: Иванова Мария Петровна. Телефон: 8 (495) 123-45-67. Тема: оплата ЖКХ через интернет. Описание: гражданин не имеет опыта онлайн-платежей, испытывает недоверие к интернет-банкингу. Уровень цифровой грамотности: низкий. Время консультации: 16.03.2024, 10:00. Консультант: Петров А.И.

Задание 3. Составление делового письма.
Составьте деловое письмо в организацию, оказывающую помощь людям с ОВЗ, с просьбой о содействии в проведении консультации для гражданина с нарушением слуха.
Пример решения:
Тема: Запрос о содействии в организации консультации по вопросам цифровой грамотности. Уважаемый ___, обращаемся к Вам с просьбой оказать содействие в проведении индивидуальной консультации для гражданина с нарушением слуха по теме «Использование портала государственных услуг». Консультация запланирована на ___ по адресу ___. Просим предоставить специалиста по сурдопереводу. С уважением, цифровой куратор ___.
Дополнительно: составление каталога организаций и служб, оказывающих помощь людям с ОВЗ, в формате таблицы: наименование организации, контактные данные, профиль помощи.
Практическое занятие № 9. Тема 3.2. Консультирование граждан в области использования ИКТ (6 ч.)
Цель занятия:
Научить слушателей доступно объяснять гражданам алгоритмы выполнения цифровых операций и оценивать результативность консультации.
План занятия:
1. Упражнения по объяснению цифровых алгоритмов (2 ч.).
2. Ролевая игра «Аквариум»: диалог консультанта и клиента с конкретной цифровой проблемой (2 ч.).
3. Анализ коммуникации, правильности алгоритма и результативности консультации (2 ч.).
Задание 1. Ролевая игра «Аквариум».
Разделитесь на пары. Один — «цифровой куратор», другой — «клиент». Задача клиента — объяснить свою проблему. Задача куратора — решить проблему. Клиент может длительное время не понимать объяснения, задавать уточняющие вопросы, вести себя невежливо. Куратор не должен поддаваться на провокацию.
Примеры проблем:
- как совершить электронные платежи?
- как научиться вести документооборот в электронном виде?
- как записаться к врачу без посещения поликлиники?
- как оплатить налоги онлайн?
- какие сайты являются надёжными?
- как обезопасить себя от спама?

Пример решения (проблема «как записаться к врачу без посещения поликлиники»):
1) Куратор устанавливает контакт, задаёт уточняющие вопросы: «Вы зарегистрированы на портале госуслуг?», «У вас есть подтверждённая учётная запись?». 2) Если учётной записи нет — объясняет порядок регистрации. 3) Если есть — пошагово объясняет: открыть портал → раздел «Здравоохранение» → «Запись на приём к врачу» → выбрать поликлинику → выбрать специалиста → выбрать дату и время → подтвердить запись. 4) Даёт клиенту самостоятельно выполнить действия. 5) Проверяет усвоение: просит повторить последовательность. 6) Если клиент не понимает — повторяет шаги медленнее, использует визуальную инструкцию. 7) При некорректном поведении клиента — сохраняет спокойствие, проявляет терпение. 8) Фиксирует результат консультации в журнале.
Задание 2. Разработка пошаговой инструкции (самостоятельная работа по вариантам).
Разработайте алгоритм (инструкцию) по работе с онлайн-порталом. Инструкция должна содержать последовательность действий, пояснения, предупреждения о возможных ошибках и рекомендации по безопасности.

1-й вариант: https://www.gosuslugi.ru
2-й вариант: https://www.nalog.gov.ru
Примерный перечень разделов для составления алгоритма:
1. Интерфейс портала.
2. Набор услуг, которые предлагает портал.
3. Личный кабинет, данные аккаунта, регистрация.
4. Настройки языка и местоположения.
5. Функции поиска.
6. Новости и статьи.

Пример решения (1-й вариант — портал госуслуг):
Инструкция «Как записаться на приём к врачу через портал госуслуг».
Шаг 1. Откройте сайт https://www.gosuslugi.ru. На главной странице найдите строку поиска (наверху).
Шаг 2. Введите «запись к врачу» и нажмите Enter. В списке результатов выберите услугу «Запись на приём к врачу».
Шаг 3. Нажмите кнопку «Получить услугу». Если вы не авторизованы — система попросит войти в личный кабинет. Введите логин и пароль.
Шаг 4. Выберите регион вашего проживания, поликлинику и специалиста из выпадающих списков.
Шаг 5. Выберите доступную дату и время приёма. Нажмите «Записаться».
Шаг 6. Проверьте подтверждение записи — оно появится на экране и придёт уведомлением на электронную почту.
Предупреждение: не сообщайте пароль от личного кабинета третьим лицам. Если портал не работает, попробуйте обновить страницу или зайти позже.

Практическое занятие № 10. Тема 3.3. Планирование, подготовка и проведение массовых мероприятий (5 ч.)
Цель занятия:
Сформировать навыки полного организационного сопровождения мероприятий — от планирования до анализа результатов.
План занятия:
1. Мастер-класс: регистрация участников, навигация и информационное сопровождение (2 ч.).
2. Разработка и проведение анкетирования участников (2 ч.).
3. Сбор и обработка обратной связи (1 ч.).

Задание 1. Разработка плана мероприятия.
Составьте план мероприятия «День цифровой грамотности для пенсионеров», включающий: цель, целевую аудиторию, формат, программу, список необходимых ресурсов, сроки подготовки, каналы продвижения.
Пример решения:
Цель: обучение пенсионеров базовым навыкам безопасного использования смартфона. Целевая аудитория: граждане пенсионного возраста (60+), 20–30 человек. Формат: мастер-класс с практической частью. Программа: 1) Приветствие и знакомство (10 мин). 2) Основы работы со смартфоном (30 мин). 3) Безопасность в интернете (20 мин). 4) Практическое задание: установка приложения (30 мин). 5) Чаепитие и ответы на вопросы (30 мин). Ресурсы: помещение, проектор, Wi-Fi, раздаточные материалы. Продвижение: объявления в библиотеке, поликлинике, соцсетях, афиши.

Задание 2. Разработка анкеты участника.

Составьте анкету обратной связи для участников мероприятия, включающую: общую оценку (1–5), оценку полезности (1–5), оценку работы консультанта (1–5), открытый вопрос о пожеланиях.

Пример решения:

Анкета содержит 5 вопросов: 1) «Оцените организацию мероприятия» (шкала 1–5). 2) «Оцените полезность полученной информации» (1–5). 3) «Оцените работу консультанта» (1–5). 4) «Какие темы вы хотели бы изучить дополнительно?» (открытый вопрос). 5) «Ваши пожелания и комментарии» (открытый вопрос).

Практическое занятие № 11. Тема 3.4. Разработка материалов для сопровождения презентаций (4 ч.)

Цель занятия:

Сформировать навыки создания визуальных и информационных материалов для презентационного сопровождения мероприятий.

План занятия:

1. Создание афиши и приглашения для мероприятия (1 ч.).
2. Создание рекламной публикации и информационной карточки (1 ч.).
3. Разработка структуры презентации (1 ч.).
4. Адаптация материалов под различные категории граждан (1 ч.).

Задание 1. Создание афиши мероприятия.

Создайте афишу для мероприятия «День цифровой грамотности для пенсионеров». Афиша должна содержать: название, дату, время, место, краткое описание, контактную информацию. Используйте крупный шрифт и контрастные цвета.

Пример решения:

Афиша создаётся в программе для работы с презентациями или графическом редакторе. Шрифт — не менее 18 пт (для целевой аудитории пенсионеров). Цвета: тёмный текст на светлом фоне для контраста. Заголовок: «День цифровой грамотности». Подзаголовок: «Научимся пользоваться смартфоном безопасно!». Дата, время, место — крупным шрифтом. Внизу — контактный телефон и QR-код для записи.

Задание 2. Создание презентации (самостоятельная работа).

Создайте презентационное сопровождение к выбранному мероприятию: титульные и информационные слайды, визуальные материалы, инструкции и итоговый информационный блок. Презентация должна содержать не менее 10 слайдов.

Пример решения:

Слайд 1: титульный — название, дата, имя консультанта. Слайд 2: цели мероприятия. Слайды 3–5: основные понятия (что такое смартфон, операционная система, приложения). Слайды 6–8: пошаговая инструкция с скриншотами. Слайд 9: правила безопасности. Слайд 10: контактная информация и ресурсы для самостоятельного изучения. Каждый слайд — не более 5–7 строк текста, с изображениями.

Практическое занятие № 12. Тема 3.5. Порядок работы с оргтехникой (1 ч.)

Цель занятия:

Сформировать практические навыки безопасного подключения, настройки и использования проекционного и звукового оборудования.

План занятия:

1. Установка и подключение проекционного оборудования и аудиосистемы.
2. Базовая настройка изображения и звука.
3. Отработка действий при типовых проблемах.

Задание. Подключение и настройка проектора и аудиосистемы.

Самостоятельно установите и подключите проектор к компьютеру, настройте изображение (разрешение, пропорции). Подключите аудиосистему, проверьте уровень звука. Отработайте

действия при проблемах: отсутствие изображения, отсутствие звука, неправильное разрешение.

Пример решения:

1) Установить проектор на ровной поверхности, направить на экран. 2) Подключить кабель HDMI от проектора к компьютеру. 3) Включить проектор, дождаться загрузки. 4) На компьютере: Параметры → Дисплей → Несколько дисплеев → «Дублировать». 5) Настроить разрешение в соответствии с характеристиками проектора. 6) Подключить аудиосистему через кабель 3,5 мм или Bluetooth. 7) Проверить уровень звука через настройку громкости. 8) При отсутствии изображения: проверить подключение кабеля, источник сигнала на проекторе. 9) При отсутствии звука: проверить подключение, уровень громкости, выбор устройства вывода в настройках ОС.

РАЗДЕЛ 3. ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА

3.1. Паспорт производственной практики

Вид практики: производственная практика (практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности).

Объём практики: 17 академических часов.

Тип практики: производственная.

Способ проведения: стационарная (на базе организации-работодателя или образовательной организации, осуществляющей обучение).

Форма проведения: очная с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ).

Цель производственной практики:

Закрепление и совершенствование полученных в процессе обучения теоретических знаний и практических умений, формирование профессиональных компетенций цифрового куратора в условиях реальной профессиональной деятельности.

Задачи производственной практики:

1. Ознакомление с организацией рабочего места цифрового куратора и нормативно-правовой документацией, регулирующей деятельность по консультированию граждан.
2. Отработка навыков приёма и регистрации обращений граждан, ведения базы данных.
3. Проведение индивидуальных консультаций граждан по вопросам цифровой грамотности под руководством наставника.
4. Участие в подготовке и проведении группового/массового мероприятия по цифровой грамотности.
5. Разработка информационно-презентационных материалов для сопровождения мероприятий.
6. Оформление документации по итогам консультаций и мероприятий, подготовка отчётности.

3.2. Содержание производственной практики

№	Вид деятельности	Содержание работы	Часы
1	Ознакомительный этап	Ознакомление с организацией рабочего места цифрового куратора, нормативно-правовой документацией, правилами внутреннего распорядка, инструкциями по технике безопасности. Изучение порядка приёма и регистрации обращений граждан.	2
2	Приём и регистрация обращений	Практическая отработка навыков приёма обращений граждан (очных и электронных), внесения данных в базу данных обратившихся граждан, оформление заявок на консультационные услуги.	3
3	Индивидуальное консультирование	Проведение индивидуальных консультаций граждан по вопросам использования ИКТ (под руководством наставника): объяснение алгоритмов работы с порталом госуслуг, электронными платежами, мобильными устройствами. Оценка результативности консультаций.	4
4	Подготовка	Участие в подготовке группового/массового	4

	массового мероприятия	мероприятия по цифровой грамотности: разработка плана мероприятия, создание афиши и приглашений, подготовка презентационных материалов, настройка оргтехники.	
5	Проведение и анализ мероприятия	Участие в проведении мероприятия: регистрация участников, организация навигации, проведение анкетирования. Обработка результатов анкетирования, подготовка отчёта.	2
6	Подготовка отчёта	Оформление итоговой документации по практике: заполнение дневника практики, подготовка отчёта о выполненных работах.	2

3.3. Результаты производственной практики

В результате прохождения производственной практики слушатель должен:

- Ознакомиться с организацией рабочего места цифрового куратора и нормативно-правовой документацией.
- Осуществить приём и регистрацию не менее 3 обращений граждан.
- Провести не менее 2 индивидуальных консультаций граждан под руководством наставника.
- Участвовать в подготовке и проведении не менее 1 массового мероприятия.
- Разработать не менее 1 комплекта информационно-презентационных материалов.
- Оформить дневник практики и отчёт по установленной форме.

3.4. Форма отчётной документации

По итогам прохождения производственной практики слушатель представляет:

7. Дневник практики с ежедневными записями о выполненных работах.
8. Отчёт о прохождении практики, включающий описание выполненных работ, приобретённых умений и навыков, трудностей и способов их преодоления.
9. Характеристику с базы практики (от наставника), содержащую оценку работы слушателя.
10. Разработанные материалы (инструкции, афиши, презентации и т. д.).

3.5. Подведение итогов производственной практики

Итоги производственной практики оцениваются по результатам защиты отчёта. Защита проводится в форме собеседования с преподавателем (наставником). Результат практики оценивается по системе «зачтено» / «не зачтено». Слушатель, не выполнивший программу практики или получивший оценку «не зачтено», к квалификационному экзамену не допускается.

РАЗДЕЛ 4. ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ (КВАЛИФИКАЦИОННЫЙ ЭКЗАМЕН)

Профессиональное обучение завершается итоговой аттестацией в форме квалификационного экзамена продолжительностью 4 академических часа.

Квалификационный экзамен проводится организацией, осуществляющей образовательную деятельность, для определения соответствия полученных знаний, умений и навыков программе профессионального обучения.

Квалификационный экзамен включает в себя:

11. Выполнение выпускной практической квалификационной работы.
12. Проверку теоретических знаний в пределах квалификационных требований профессионального стандарта «Консультант в области развития цифровой грамотности населения (цифровой куратор)».

К проведению квалификационного экзамена привлекаются представители работодателей и их объединений. Результаты фиксируются в ведомости установленного образца. Лицам, успешно прошедшим итоговую аттестацию, выдаётся Свидетельство о профессии рабочего, должности служащего на бланке строгой отчётности, защищённом от подделок.

4.1. Содержание практической квалификационной работы

Практическая квалификационная работа носит компетентностно-ориентированный, профессионально-комплексный характер и включает:

13. Проведение индивидуальной консультации гражданина (моделируемая ситуация) с демонстрацией алгоритма работы с цифровым сервисом.
14. Оформление заявки на консультацию и фиксирование обращения в базе данных.
15. Разработку фрагмента презентационного материала (1–2 слайда) для массового мероприятия по цифровой грамотности.

4.2. Критерии оценки квалификационного экзамена

№	Критерий	Показатель	Баллы
1	Установление контакта и выявление потребности	Корректно установил контакт, выявил потребность гражданина, определил уровень цифровой компетентности	0–5
2	Объяснение алгоритма	Доступно и последовательно объяснил алгоритм, адаптировал под уровень пользователя, проверил усвоение	0–5
3	Информационная безопасность	Соблюдал правила безопасности, предупредил о типичных угрозах	0–5
4	Оформление документации	Корректно заполнил заявку, внёс данные в базу, оформил отчёт	0–5
5	Разработка материалов	Создал корректные, визуально грамотные презентационные материалы	0–5
6	Теоретические знания	Верно ответил на теоретические вопросы в пределах квалификационных требований	0–5

Максимальное количество баллов — 30. Проходной порог — 21 балл (70%).

РАЗДЕЛ 5. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

5.1. Организационные условия

Реализация программы осуществляется в соответствии с локальными нормативными актами образовательной организации:

- Положение об организации образовательной деятельности по программам профессионального обучения.
- Положение о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.
- Положение об итоговой аттестации по программам профессионального обучения.
- Положение о производственной практике.
- Положение о применении дистанционных образовательных технологий.

Организация учебного процесса:

- Форма обучения: очная с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ).
- Режим занятий: по 3 академических часа 2 раза в неделю (в течение 24 недель).
- Продолжительность академического часа: 45 минут.
- Наполняемость учебной группы: не более 15 человек.
- Промежуточная аттестация: проводится в форме зачётов по завершении каждого раздела.
- Итоговая аттестация: квалификационный экзамен (4 ак. ч.).

5.2. Материально-технические условия

Для реализации программы в дистанционном формате необходимы цифровые ресурсы и инфраструктура, обеспечивающие полноценное освоение всех модулей, включая практические навыки и производственную практику.

№	Наименование ресурса / компонента	Количество / характеристика	Назначение
1	Рабочее место слушателя (персональный компьютер или ноутбук)	У каждого слушателя индивидуально	Выполнение практических заданий, работа с ОС, офисным ПО, электронными таблицами, СУБД, онлайн-сервисами, участие в вебинарах, подготовка отчётных материалов
2	Операционная система (Windows, macOS или Linux)	На устройстве слушателя	Обеспечение совместимости с учебным ПО и сервисами, используемыми в программе
3	Доступ к интернету (стабильное соединение, рекомендуемая скорость от 10 Мбит/с)	У каждого слушателя и у преподавателя	Работа с онлайн-сервисами (Госуслуги, платёжные системы), просмотр видеоматериалов, участие в онлайн-занятиях, загрузка/выгрузка файлов
4	Веб-браузер (актуальные версии Chrome, Яндекс Браузер, Edge, Firefox)	На устройстве слушателя и преподавателя	Доступ к учебным платформам, онлайн-сервисам, электронным библиотекам, системам тестирования
5	Офисный пакет (например,	На устройстве	Создание и редактирование

	Microsoft Office, LibreOffice, Google Workspace)	слушателя и преподавателя	документов, презентаций, работа с электронными таблицами и базами данных в рамках практических заданий
6	Платформа для проведения онлайн-занятий (вебинары, лекции, практические сессии)	1 комплект (доступ для всех участников)	Проведение лекций, тренингов, ролевых игр, мастер-классов, консультаций; демонстрация экрана, работа в малых группах, обратная связь
7	Система дистанционного обучения (СДО) или LMS-платформа	1 комплект (доступ для всех участников)	Размещение учебных материалов, организация самостоятельной работы, выдача заданий, приём отчётов, проведение тестирования и текущего контроля
8	Инструменты для совместной работы и коммуникации (мессенджеры, чаты, доски, облачные хранилища)	Доступ для всех участников	Оперативное взаимодействие слушателей и преподавателя, обмен материалами, групповая работа над кейсами и проектами
9	Доступ к целевым онлайн-сервисам (Госуслуги, сервисы электронных платежей, картографические и справочные сервисы и т. п.)	Доступ для каждого слушателя	Отработка практических навыков в реальных цифровых средах (в рамках учебных сценариев и без ввода реальных персональных данных)
10	Эмуляторы/виртуальные среды или скринкасты по работе с оргтехникой (проектор, аудиосистема)	В составе учебно-методических материалов	Формирование навыков работы с оборудованием через демонстрацию типовых действий, разбор ошибок и отработку алгоритмов в виртуальной среде
11	Инструменты для создания и редактирования презентационных и промо-материалов (онлайн-редакторы презентаций, графики, публикаций)	Доступ для каждого слушателя	Разработка афиш, приглашений, слайдов, информационных карточек в рамках практических заданий

Особенности организации практики в электронном формате

- **Производственная практика (17 ч.)** реализуется в форме выполнения прикладных заданий на базе партнёрских организаций (в том числе в удалённом формате) либо через моделирование реальных ситуаций: разработка инструкций, проведение онлайн-консультаций в учебных группах, подготовка и проведение вебинара/онлайн-мероприятия, анкетирование и анализ результатов.
- **Практические задания по работе с оргтехникой** выполняются с использованием видеоинструкций, чек-листов и симуляций: слушатели составляют алгоритмы действий,

описывают порядок подключения и настройки оборудования, разбирают типовые неисправности по кейсам.

- **Работа с базами данных и HTML** проводится в облачных средах или с помощью бесплатных онлайн-инструментов, доступных без установки дополнительного ПО.

Программное обеспечение:

- Операционные системы Windows.
- Офисные пакеты MS Office (Word, Excel, PowerPoint).
- Браузеры: Internet Explorer, Firefox, Chrome, Яндекс Браузер.
- Почтовые клиенты: Thunderbird и Outlook.
- Сервер на основе MySQL + Apache + PHP.
- Платформы видеоконференций (для ДОТ).

При реализации программы с применением дистанционных образовательных технологий педагогические работники и обучающиеся обеспечиваются ресурсами, позволяющими обеспечить их взаимодействие для полного и эффективного освоения программы в соответствии с локальными нормативными актами учреждения.

Такими ресурсами могут являться: образовательные онлайн-платформы; цифровые образовательные ресурсы, размещённые на образовательных сайтах; видеоконференции; вебинары; e-mail; облачные сервисы; электронные носители мультимедийных приложений; электронные пособия, разработанные с учётом требований законодательства РФ об образовательной деятельности.

5.3. Кадровые условия

Реализация программы обеспечивается педагогическими работниками, соответствующими квалификационным требованиям, указанным в профессиональном стандарте «Консультант в области развития цифровой грамотности населения (цифровой куратор)» (приказ Минтруда РФ от 31.10.2018 № 682н).

№	Дисциплина / раздел	Требования к квалификации преподавателя	Количество
1	Раздел 1. Психолого-педагогическая деятельность консультанта	Высшее профессиональное образование (педагогическое, психологическое) и опыт работы в области образования/консультирования не менее 3 лет	1
2	Раздел 2. Формирование IT-компетенций в цифровой среде	Высшее профессиональное образование (информационные технологии, педагогическое) и опыт работы в области IT не менее 3 лет	1
3	Раздел 3. Организационно-трудовая деятельность по консультированию граждан	Высшее профессиональное образование и опыт работы в области консультирования/организации мероприятий не менее 3 лет	1
4	Производственная практика	Опыт работы в должности цифрового куратора или смежной должности не менее 2 лет (наставник)	1

Преподаватели, осуществляющие реализацию программы профессионального обучения, должны проходить повышение квалификации не реже одного раза в три года по профилю педагогической деятельности.

5.2. Материально-технические условия (для реализации программы в электронной форме, без аудиторных занятий)

Для реализации программы в дистанционном формате необходимы цифровые ресурсы и инфраструктура, обеспечивающие полноценное освоение всех модулей, включая практические навыки и производственную практику.

№	Наименование ресурса / компонента	Количество / характеристика	Назначение
1	Рабочее место слушателя (персональный компьютер или ноутбук)	У каждого слушателя индивидуально	Выполнение практических заданий, работа с ОС, офисным ПО, электронными таблицами, СУБД, онлайн-сервисами, участие в вебинарах, подготовка отчётных материалов
2	Операционная система (Windows, macOS или Linux)	На устройстве слушателя	Обеспечение совместимости с учебным ПО и сервисами, используемыми в программе
3	Доступ к интернету (стабильное соединение, рекомендуемая скорость от 10 Мбит/с)	У каждого слушателя и у преподавателя	Работа с онлайн-сервисами (Госуслуги, платёжные системы), просмотр видеоматериалов, участие в онлайн-занятиях, загрузка/выгрузка файлов
4	Веб-браузер (актуальные версии Chrome, Яндекс Браузер, Edge, Firefox)	На устройстве слушателя и преподавателя	Доступ к учебным платформам, онлайн-сервисам, электронным библиотекам, системам тестирования
5	Офисный пакет (например, Microsoft Office, LibreOffice, Google Workspace)	На устройстве слушателя и преподавателя	Создание и редактирование документов, презентаций, работа с электронными таблицами и базами данных в рамках практических заданий
6	Платформа для проведения онлайн-занятий (вебинары, лекции, практические сессии)	1 комплект (доступ для всех участников)	Проведение лекций, тренингов, ролевых игр, мастер-классов, консультаций; демонстрация экрана, работа в малых группах, обратная связь
7	Система дистанционного обучения (СДО) или LMS-платформа	1 комплект (доступ для всех участников)	Размещение учебных материалов, организация самостоятельной работы, выдача заданий, приём отчётов, проведение тестирования и текущего контроля
8	Инструменты для совместной работы и коммуникации (мессенджеры, чаты, доски, облачные хранилища)	Доступ для всех участников	Оперативное взаимодействие слушателей и преподавателя, обмен материалами, групповая работа над кейсами и проектами
9	Доступ к целевым онлайн-сервисам (Госуслуги, сервисы электронных платежей, картографические и справочные сервисы и т. п.)	Доступ для каждого слушателя	Отработка практических навыков в реальных цифровых средах (в рамках учебных сценариев и без ввода реальных персональных данных)
10	Эмуляторы/виртуальные среды или скринкасты по работе с оргтехникой (проектор, аудиосистема)	В составе учебно-методических материалов	Формирование навыков работы с оборудованием через демонстрацию типовых действий, разбор ошибок и отработку алгоритмов в виртуальной среде
11	Инструменты для создания и редактирования презентационных и промо-материалов (онлайн-редакторы презентаций, графики, публикаций)	Доступ для каждого слушателя	Разработка афиш, приглашений, слайдов, информационных карточек в рамках практических заданий

Особенности организации практики в электронном формате

- **Производственная практика (17 ч.)** реализуется в форме выполнения прикладных заданий на базе партнёрских организаций (в том числе в удалённом формате) либо через моделирование реальных ситуаций: разработка инструкций, проведение онлайн-консультаций в учебных группах, подготовка и проведение вебинара/онлайн-мероприятия, анкетирование и анализ результатов.
- **Практические задания по работе с оргтехникой** выполняются с использованием видеоинструкций, чек-листов и симуляций: слушатели составляют алгоритмы действий, описывают порядок подключения и настройки оборудования, разбирают типовые неисправности по кейсам.
- **Работа с базами данных и HTML** проводится в облачных средах или с помощью бесплатных онлайн-инструментов, доступных без установки дополнительного ПО.

Такой набор материально-технических условий позволяет полностью реализовать программу в электронной форме с сохранением всех запланированных компетенций и часов, а также обеспечить контроль результатов обучения через цифровые инструменты оценки.

5.4. Учебно-методическое и информационное обеспечение

Основная литература

№	Библиографическое описание	Доступ
1	Азбука интернета: учебное пособие для пользователей старшего поколения: работа на компьютере и в сети Интернет. — М.: Ростелеком; Социальный фонд России, 2023. — 192 с.	https://sfr.gov.ru/files/id/press_center/AI_uchebnik15.pdf
2	Основы работы на смартфоне: учебное пособие. — М.: Ростелеком; Социальный фонд России, 2025. — 144 с.	https://www.azbukainterneta.ru/schoolbook/pdf/module_12.pdf

Дополнительная литература

№	Библиографическое описание	Доступ
6	Путеводитель по базам данных / В. Комаров. — М.: ДМК-Пресс; Postgres Professional, 2024. — 520 с.	https://edu.postgrespro.ru/dbguide.pdf
10	Школа наставников «Изучи интернет» 2024: методические рекомендации для педагогических работников / Координационный центр национальных доменов .RU/.РФ. — М., 2024.	https://dev.xn----7sbikand4bbyfwe.xn--p1ai/assets/documents/school-rec.pdf
11	Компьютерные сети. Принципы, технологии, протоколы / В. Олифер, Н. Олифер. — 6-е изд. — СПб.: Питер, 2024. — 1005 с. ISBN 978-5-4461-4085-5.	https://archive.org/details/komp-seti-princypy-tehnologii-2024-olifer

Электронные ресурсы:

- Портал государственных услуг РФ: https://www.gosuslugi.ru
- Федеральный портал российской электронной школы: https://resh.edu.ru
- Единый портал нормативно-правовых актов: https://pravo.gov.ru

Профессиональные стандарты: https://profstandart.rosmintrud.gov.ru