Автономная некоммерческая организация
Центр дополнительного профессионального образования
«ОСНОВА ЗНАНИЙ»

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

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

Практикум
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.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат 034637B40083B493A146C33F585EC29219
Действителен с 10.07.2026 по 10.10.2027
Владелец АНО ЦДПО "ОСНОВА ЗНАНИЙ"

Москва, 2026 г.

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Настоящее учебное пособие предназначено для организации практических занятий по программе профессионального обучения (профессиональной переподготовки) «Консультант в области развития цифровой грамотности населения (цифровой куратор)» 3-го уровня квалификации.

Пособие разработано для реализации программы с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (ДОТ) в асинхронном формате — без применения интерактивных технологий (вебинаров, видеоконференций и онлайн-дискуссий в реальном времени).

Принципы организации занятий

- Задание по каждой теме размещается преподавателем в личном кабинете обучающегося (в системе дистанционного обучения).
- Слушатель выполняет задание самостоятельно в удобное время в пределах установленного срока.
- Ответ оформляется в текстовом редакторе (Microsoft Word или аналогичном) и загружается в личный кабинет для проверки.
- Проверка выполняется преподавателем асинхронно; оценка и обратная связь выставляются в личном кабинете.
- По каждой теме выполняется тест текущего контроля, результат которого фиксируется автоматически.

Структура пособия

Пособие включает 12 практических занятий. Каждое занятие содержит:

1. тему, объём в академических часах и цель занятия;
2. формулировку задания для самостоятельной работы;
3. требования к оформлению ответа в файле Word;
4. критерии оценивания;
5. тест текущего контроля — 5 вопросов, по 3 варианта ответа, один из которых правильный;
6. ключи к тесту.

Общие требования к оформлению ответа в файле Word

- Формат файла: .doc или .docx.
- Шрифт: Times New Roman, 12–14 пт; межстрочный интервал — одинарный или 1,15.
- Поля: не менее 2 см со всех сторон.
- Имя файла: «Фамилия_ПЗ_номер» (например, «Иванов_ПЗ_3.docx»).
- Первая строка документа: ФИО слушателя, номер практического занятия, тема, дата.
- При использовании внешних источников — список источников в конце документа с адресами.

Система оценивания

Задание оценивается по системе «зачтено / не зачтено». Работа считается зачтённой при выполнении всех пунктов задания и корректном оформлении. Тест считается пройденным при не менее 4 правильных ответах из 5.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 1

Тема: Возрастные и психологические особенности аудитории. Методы консультирования населения разных возрастных групп

Объём: 6 акад. ч.

Цель: отработать навыки анализа возрастных и психологических особенностей граждан и подбора методов консультирования для разных категорий населения.

Форма проведения: самостоятельная работа в асинхронном режиме (ДОТ, без интерактивных технологий).

Задание выполняется индивидуально, без участия группы. Материалом служат лекции по теме 1.2 и личный опыт наблюдения.

Задание для самостоятельной работы

Задание 1. Составьте в файле Word сравнительную таблицу для четырёх возрастных групп: подростки (14–17 лет), взрослые (18–59 лет), предпенсионеры (55–60 лет), пенсионеры (60+). Столбцы таблицы: возрастная группа; особенности восприятия и памяти; типичные психологические барьеры; типичные цифровые затруднения; рекомендуемые методы консультирования; рекомендуемый темп и форма подачи материала. Заполните все ячейки.

Задание 2. Опишите (не менее 1 страницы) модель консультирования пожилого гражданина, которому нужно освоить видеосвязь с родственниками. Укажите: как установить контакт и снизить тревожность; как выявить потребность; как пошагово объяснить алгоритм; как проверить усвоение; какие письменные материалы вы оставите гражданину.

Задание 3. Приведите 3 примера типичных психологических барьеров (страх ошибки, недоверие к сервисам, снижение мотивации) и для каждого предложите конкретный приём преодоления.

Задание 4. Составьте памятку «Как консультировать гражданина с ограниченными возможностями здоровья» из 6–8 пунктов, учитывающую доступность языка, темп и необходимость привлечения профильных специалистов.

Требования к оформлению ответа

- Ответ оформляется в одном файле Word со всеми четырьмя заданиями и заголовками.
- Таблица из задания 1 должна содержать не менее 4 строк и 6 столбцов.
- Объём текстовой части — не менее 2 страниц.

Критерии оценивания

- Задание 1 — таблица заполнена по всем группам без пропусков.
- Задание 2 — описана полная модель консультирования с проверкой усвоения.
- Задание 3 — приведены 3 барьера и 3 конкретных приёма.
- Задание 4 — памятка содержит не менее 6 содержательных пунктов.

Тест текущего контроля

Выберите один правильный вариант ответа.

1. Какой приём наиболее эффективен при консультировании гражданина пенсионного возраста?

а) Ускоренное изложение материала с расчётом на самостоятельное повторение

б) Пошаговое объяснение с повторением и письменной инструкцией крупным шрифтом

в) Отправка гражданина к самостоятельным видеоурокам в интернете

2. Что относится к типичным психологическим барьерам при освоении цифровых технологий?

а) Высокая скорость запоминания последовательности действий

б) Стремление изучить несколько сервисов одновременно

в) Страх ошибки и недоверие к цифровым сервисам

3. Какой темп подачи материала рекомендуется для взрослой работающей аудитории?

а) Максимально замедленный с многократным повторением каждого шага

б) Умеренный, с опорой на практические примеры из профессиональной деятельности

в) Быстрый, без разбора примеров и проверки усвоения

4. Что необходимо учитывать в первую очередь при работе с гражданином с ОВЗ?

а) Характер ограничения здоровья и необходимость привлечения профильных специалистов

б) Только его возраст

в) Стоимость используемого оборудования

5. Зачем при консультировании проверять усвоение продемонстрированного алгоритма?

а) Чтобы сократить время консультации

б) Чтобы убедиться, что гражданин способен самостоятельно повторить действия

в) Чтобы перейти к следующей теме без пояснений

Ключи к тесту

1 — б; 2 — в; 3 — б; 4 — а; 5 — б

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 2

Тема: Поиск, отбор и структурирование информации

Объём: 1 акад. ч.

Цель: отработать алгоритм эффективного поиска, проверки, отбора и систематизации информации в сети «Интернет».

Форма проведения: самостоятельная работа в асинхронном режиме (ДОТ, без интерактивных технологий).

Задание выполняется индивидуально с использованием любого поискового сервера. Ответ и найденные материалы сохраняются в файле Word.

Задание для самостоятельной работы

Задание. Найдите ответы на вопросы своего варианта (вариант определяется по последней цифре номера в списке группы). Результаты оформите в одном файле Word: каждый ответ — отдельным абзацем, фотографии вставьте в документ, а после каждого ответа укажите адрес источника.

Вариант I: 1) Найдите фотографию Билла Гейтса. 2) Сколько лет было Биллу Гейтсу при основании компании Microsoft? 3) Найдите фотографию первых сотрудников Microsoft (1978 г.). 4) Как назывались две книги Билла Гейтса, изданные в 1995 и 1999 годах? 5) На что направлена деятельность его благотворительного фонда?

Вариант II: 1) Какой след в истории Олимпийских игр оставила Норма Энрикета Басилио Сотело? 2) Каким необычным способом олимпийский огонь передали из Европы в Северную Америку? 3) В скольких Олимпиадах участвовал Карл Льюис и в каких видах спорта? 4) Какой вид спорта не входил в программу Игр с 1924 по 1988 год? 5) В каких видах спорта женщины впервые выступили в 1900 году?

Вариант III: 1) В каком году написана картина Айвазовского «Море. Коктебельская бухта»? 2) Настоящая фамилия Кира Булычёва; найдите фотографию. 3) В каком году и какую школу окончила Алла Пугачёва? 4) Назовите режиссёра и год создания фильма «Кошмар на улице Вязов — Дитя снов». 5) В каком году и где родился Мишель Нострадамус?

Вариант IV: 1) Какой король правил Францией во время похода Жанны д’Арк на Орлеан? 2) В каком году А. Сахаров стал лауреатом Нобелевской премии мира? 3) В каком году Алла Пугачёва получила Гран-при фестиваля «Золотой Орфей» с песней «Арлекино»? 4) Когда и где родился Владимир Высоцкий? 5) В каком году Менделеев открыл периодический закон и как назывался документ с первой рассылкой таблицы?

Дополнительно: сравните не менее двух источников по одному из вопросов и письменно сделайте вывод о достоверности каждого.

Требования к оформлению ответа

- Ответ оформляется в одном файле Word.
- По каждому вопросу — ответ, изображение (где требуется) и адрес источника.
- В конце документа — вывод о достоверности источников.

Критерии оценивания

- Найдены ответы на все вопросы варианта.
- Указаны адреса источников, изображения вставлены в документ.
- Сделан обоснованный вывод о достоверности источников.

Тест текущего контроля

Выберите один правильный вариант ответа.

1. Что повышает достоверность найденного в интернете материала?
   а) Наличие яркой рекламы на странице
   б) Совпадение сведений в нескольких независимых авторитетных источниках
   в) Количество просмотров публикации
2. Какие операторы помогают уточнить поисковый запрос?
   а) Кавычки для точной фразы и знак минус для исключения слов
   б) Только заглавные буквы
   в) Смайлики и восклицательные знаки
3. Что относится к критериям достоверности источника?
   а) Красочность оформления сайта
   б) Наличие всплывающих окон
   в) Авторство, дата публикации, ссылки на первоисточники
4. Зачем при поиске указывать адрес источника?
   а) Чтобы увеличить объём документа
   б) Чтобы подтвердить происхождение сведений и позволить их проверить
   в) Чтобы заполнить свободное место на странице
5. Какой сервис удобен для систематизации найденных ссылок?
   а) Корзина браузера
   б) История посещений без комментариев
   в) Онлайн-закладки или таблица со ссылками и пометками

Ключи к тесту

1 — б; 2 — а; 3 — в; 4 — б; 5 — в

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 3

Тема: Онлайн-сервисы электронных услуг и коммерческие сервисы

Объём: 4 акад. ч.

Цель: отработать навыки работы с порталом государственных услуг, электронными платежами и коммерческими онлайн-сервисами.

Форма проведения: самостоятельная работа в асинхронном режиме (ДОТ, без интерактивных технологий).

Задание выполняется индивидуально. Реальные персональные и платёжные данные не вводятся — действия описываются по демонстрационному режиму или интерфейсу сервиса.

Задание для самостоятельной работы

Задание 1. Составьте в файле Word пошаговую инструкцию «Как записаться на приём к врачу через портал госуслуг»: поиск услуги, изучение условий получения, заполнение электронной формы, получение подтверждения записи. Инструкция должна быть понятна гражданину без опыта работы с порталом.

Задание 2. Составьте пошаговую инструкцию «Как оплатить коммунальные услуги через банковское приложение»: поиск получателя платежа по ИНН, ввод лицевого счёта и суммы, проверка реквизитов, подтверждение платежа, сохранение квитанции.
Задание 3. Составьте перечень правил безопасности при совершении электронных платежей (не менее 6 пунктов) и поясните каждое правило одним предложением.
Задание 4. Приведите таблицу сравнения не менее трёх онлайн-сервисов (государственный портал, платёжный сервис, коммерческий сервис) по параметрам: назначение, требуется ли регистрация, способы подтверждения личности, основные риски.

Требования к оформлению ответа

- Ответ оформляется в одном файле Word.
- Каждая инструкция — нумерованная последовательность шагов.
- Скриншоты не обязательны, но при их наличии вставляются в документ.

Критерии оценивания

- Инструкции содержат полную и логичную последовательность действий.
- Правила безопасности конкретны и привязаны к реальным рискам.
- Таблица сравнения заполнена по всем параметрам.

Тест текущего контроля

Выберите один правильный вариант ответа.

1. Каким способом гражданин может подтвердить учётную запись на портале госуслуг?
   а) Через онлайн-чат с оператором без документов
   б) Только по телефону горячей линии
   в) Через банк, центр обслуживания или онлайн-банк
2. Что нужно проверить перед подтверждением электронного платежа?
   а) Цвет интерфейса приложения
   б) Реквизиты получателя, лицевой счёт и сумму
   в) Количество установленных приложений
3. Зачем при оплате ЖКХ указывают ИНН получателя?
   а) Чтобы точно определить организацию-получателя платежа
   б) Чтобы увеличить скорость интернета
   в) Чтобы получить скидку на услугу
4. Где безопаснее всего проверять информацию о банковской карте?
   а) По ссылке из SMS от неизвестного номера
   б) В официальном приложении банка или по телефону на обратной стороне карты
   в) На любом сайте, найденном в поиске
5. Какое действие недопустимо при электронных платежах?
   а) Проверка реквизитов перед подтверждением
   б) Сохранение электронной квитанции
   в) Передача ПИН-кода и кодов из SMS третьим лицам

Ключи к тесту

1 — в; 2 — б; 3 — а; 4 — б; 5 — в

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 4

Тема: Информационная безопасность

Объём: 2 акад. ч.

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

Форма проведения: самостоятельная работа в асинхронном режиме (ДОТ, без интерактивных технологий).

Задание выполняется индивидуально. По результатам анализа ситуаций составляются письменные выводы и инструкции.

Задание для самостоятельной работы

Задание 1. Разберите ситуацию: гражданин получает SMS «Ваша банковская карта заблокирована. Перейдите по ссылке для разблокировки: http://bank-secure-online.ru/verify». Ссылка ведёт на сайт, похожий на сайт банка. Определите тип угрозы, перечислите признаки мошенничества и опишите алгоритм действий пользователя.

Задание 2. Составьте пошаговую инструкцию по созданию и хранению надёжного пароля (не менее 6 пунктов).

Задание 3. Опишите три вида угроз (фишинг, социальная инженерия, вредоносное ПО): в чём суть, как распознать, как защититься.

Задание 4. Составьте памятку «Правила безопасности в интернете для пожилых граждан» из 8 пунктов простым языком.

Требования к оформлению ответа

- Ответ оформляется в одном файле Word.
- По каждой ситуации — структурированный вывод (тип угрозы, признаки, действия).
- Инструкции оформляются нумерованными списками.

Критерии оценивания

- Верно определены типы угроз и их признаки.
- Алгоритмы действий корректны и безопасны.
- Памятка написана доступным языком и содержит не менее 8 пунктов.

Тест текущего контроля

Выберите один правильный вариант ответа.

1. Что такое фишинг?
   а) Мошенничество с целью выманить персональные и финансовые данные через поддельные сайты и сообщения
   б) Способ ускорения работы компьютера
   в) Программа для создания паролей
2. Какой пароль считается надёжным?
   а) Дата рождения пользователя
   б) Длинный пароль из букв разного регистра, цифр и символов, уникальный для каждого сервиса
   в) Слово «password», набранное несколько раз
3. Для чего нужна многофакторная аутентификация?
   а) Чтобы ускорить вход в систему без пароля
   б) Чтобы отключить уведомления банка
   в) Чтобы усложнить доступ злоумышленника даже при известном пароле
4. Что нужно сделать при получении подозрительного сообщения со ссылкой?
   а) Перейти по ссылке и ввести данные
   б) Не переходить по ссылке, проверить информацию в официальном приложении или по телефону банка
   в) Переслать ссылку знакомым для проверки
5. Какое правило безопасной работы с электронной почтой верно?
   а) Не открывать вложения и ссылки от неизвестных отправителей
   б) Открывать все вложения от любых отправителей
   в) Отправлять пароли в письмах для удобства

Ключи к тесту

1 — а; 2 — б; 3 — в; 4 — б; 5 — а

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 5

Тема: Основы работы с ОС и ПО

Объём: 6 акад. ч.

Цель: сформировать практические навыки работы с операционной системой, файловой системой, офисным программным обеспечением и электронными таблицами.
Форма проведения: самостоятельная работа в асинхронном режиме (ДОТ, без интерактивных технологий).
Задание выполняется индивидуально на собственном компьютере. Результаты работы (описания и созданные файлы) прикладываются к ответу.

Задание для самостоятельной работы

Задание 1. Опишите в файле Word порядок создания структуры папок: «Консультации» → «2026» → «Январь», «Февраль», «Март». Укажите, как создать в каждой папке текстовый файл и как заархивировать папку «Январь». Приложите созданный архив к ответу.
Задание 2. Создайте в электронной таблице таблицу учёта обращений граждан со 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. Приложите файл таблицы.
Задание 3. Создайте текстовый документ по шаблону: титульная строка, заголовок, основной текст, список. Опишите, какие шаблоны и стили вы использовали.
Задание 4. Опишите порядок установки и удаления приложения, а также базовые правила безопасного использования программного обеспечения (не менее 4 правил).

Требования к оформлению ответа

- Ответ оформляется в одном файле Word с описанием действий.
- Созданные архив и таблица прикладываются отдельными файлами.
- Названия файлов указываются в тексте ответа.

Критерии оценивания

- Структура папок создана верно, архив приложен.
- Таблица содержит 10 записей, выполнены сортировка, фильтрация и диаграмма.
- Описание работы с шаблонами и правил безопасности корректно.

Тест текущего контроля

Выберите один правильный вариант ответа.

1. Что такое файловая система?
   а) Программа для просмотра видео
   б) Способ хранения, организации и доступа к файлам и папкам на носителе
   в) Устройство для печати документов
2. Какая операция в электронной таблице позволяет оставить только строки с нужным значением?
   а) Сортировка
   б) Заливка ячеек
   в) Фильтрация
3. Что такое архив файлов?
   а) Файл, объединяющий один или несколько файлов в сжатом виде
   б) Удалённая папка
   в) Резервная копия операционной системы
4. Какое действие относится к базовым правилам безопасного использования ПО?
   а) Устанавливать программы только из проверенных источников
   б) Отключать все обновления
   в) Запускать любые вложения из писем
5. Для чего используется шаблон документа?
   а) Чтобы удалить весь текст
   б) Чтобы изменить язык системы
   в) Чтобы задать заранее оформленную структуру и стиль документа

Ключи к тесту
1 — б; 2 — в; 3 — а; 4 — а; 5 — в

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 6

Тема: Методы обработки и хранения информации

Объём: 8 акад. ч.

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

Форма проведения: самостоятельная работа в асинхронном режиме (ДОТ, без интерактивных технологий).

Задание выполняется индивидуально. Для работы с базой данных допускается использование бесплатных облачных инструментов или демонстрационных сред.

Задание для самостоятельной работы

Задание 1. На основе данных анкетирования (20 анкет, данные можно смоделировать) составьте отчёт в электронной таблице: подсчитайте средний возраст участников, распределение по уровню цифровой грамотности (низкий, средний, высокий), постройте столбчатую диаграмму. Приложите файл таблицы и краткое текстовое описание выводов.

Задание 2. Дана таблица «Обращения» с полями: id, дата, ФИО, тема, статус. Составьте SQL-запрос для выборки всех обращений со статусом «Выполнено» за январь 2026 года. Поясните каждую часть запроса.

Задание 3. Создайте простую HTML-страницу с заголовком «Цифровая грамотность», абзацем текста и маркированным списком из трёх пунктов: «Онлайн-сервисы», «Информационная безопасность», «Мобильные устройства». Приведите код и поясните назначение тегов.

Задание 4. Опишите понятие базы данных: структура, таблицы, поля, записи, связи. Приведите пример таблицы с тремя полями.

Требования к оформлению ответа

- Ответ оформляется в одном файле Word; таблица и HTML-файл прикладываются отдельно.
- Код SQL и HTML приводится в тексте ответа в виде блоков.
- Выводы по отчёту — не менее 3 предложений.

Критерии оценивания

- Отчёт содержит верные расчёты и диаграмму.
- SQL-запрос корректен и пояснён.
- HTML-страница содержит все требуемые элементы.

Тест текущего контроля

Выберите один правильный вариант ответа.

1. Что такое поле в таблице базы данных?
   а) Строка с данными об одном объекте
   б) Отдельный файл на диске
   в) Столбец, описывающий один признак объекта
2. Какая функция электронной таблицы считает среднее значение?
   а) СУММ
   б) СРЗНАЧ
   в) СЧЁТЕСЛИ
3. Что означает запись в таблице базы данных?
   а) Строка, содержащая данные об одном объекте
   б) Название столбца
   в) Связь между двумя базами
4. Для чего в HTML используется тег ?

а) Для вставки изображения
б) Для создания таблицы
в) Для создания маркированного списка

5. Какая команда SQL выбирает данные из таблицы?
а) SELECT
б) DELETE
в) INSERT

Ключи к тесту

1 — в; 2 — б; 3 — а; 4 — в; 5 — а

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 7

Тема: Инновационные решения. Дистанционная коммуникация

Объём: 6 акад. ч.

Цель: сформировать навыки использования платформ дистанционной коммуникации и инновационных инструментов для консультационной и образовательной деятельности.

Форма проведения: самостоятельная работа в асинхронном режиме (ДОТ, без интерактивных технологий).

Задание выполняется индивидуально. Оформляется в виде письменного описания порядка работы с сервисами (с возможными скриншотами).

Задание для самостоятельной работы

Задание 1. Опишите пошагово, как организовать видеоконференцию для дистанционной консультации гражданина по теме «Запись к врачу через интернет»: создание встречи, настройка параметров, формирование ссылки-приглашения, проверка звука и изображения.

Задание 2. Опишите порядок создания онлайн-анкеты для оценки качества мероприятия: заголовок, вопросы (оценка организации 1–5, оценка полезности 1–5, текстовый комментарий), настройка автоматического сбора ответов. Приведите текст вопросов анкеты.

Задание 3. Опишите порядок совместной работы с облачным документом: предоставление доступа, комментирование, отслеживание изменений.

Задание 4. Приведите таблицу сравнения не менее двух платформ дистанционной коммуникации по параметрам: назначение, ограничения по времени, возможность записи, работа без установки программы.

Требования к оформлению ответа

- Ответ оформляется в одном файле Word.
- Описания оформляются нумерованными шагами.
- Скриншоты приветствуются и вставляются в документ.

Критерии оценивания

- Описания полны и логичны.
- Текст анкеты соответствует требованиям.
- Таблица сравнения заполнена по всем параметрам.

Тест текущего контроля

Выберите один правильный вариант ответа.

1. Что нужно проверить перед началом видеоконсультации?
а) Работу микрофона, камеры и соединения с интернетом
б) Цвет обоев рабочего стола
в) Количество ярлыков на экране

2. Зачем при дистанционной консультации отправлять ссылку-приглашение?
а) Чтобы увеличить скорость интернета
б) Чтобы сохранить запись автоматически

в) Чтобы гражданин мог подключиться к встрече
3. Что позволяет облачный сервис при совместной работе?
а) Отключать доступ к интернету
б) Одновременно редактировать документ и оставлять комментарии
в) Удалять чужие файлы без разрешения
4. Какой тип вопроса анкеты даёт развёрнутый ответ?
а) Шкала от 1 до 5
б) Открытый вопрос
в) Выбор одного из двух вариантов
5. Что нужно настроить для автоматического сбора ответов анкеты?
а) Сохранение ответов в таблицу или отчёт
б) Смену обоев устройства
в) Отключение уведомлений

Ключи к тесту

1 — а; 2 — в; 3 — б; 4 — б; 5 — а

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 8

Тема: Технологии консультирования граждан

Объём: 8 акад. ч.

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

Форма проведения: самостоятельная работа в асинхронном режиме (ДОТ, без интерактивных технологий).

Задание выполняется индивидуально. Ситуации описываются письменно в форме диалогов и заполненных форм.

Задание для самостоятельной работы

Задание 1. Опишите письменно модель консультации: гражданин хочет научиться оплачивать ЖКХ через интернет, но не доверяет электронным платежам. Приведите примерный диалог (не менее 8 реплик), показывающий установление контакта, выявление потребности, снятие опасений и план действий.

Задание 2. Заполните бланк заявки на консультационную услугу: дата, ФИО гражданина, контактные данные, тема обращения, краткое описание проблемы, уровень цифровой грамотности, назначенное время консультации, подпись консультанта.

Задание 3. Составьте деловое письмо в организацию, оказывающую помощь людям с ОВЗ, с просьбой о содействии в проведении консультации для гражданина с нарушением слуха.

Задание 4. Составьте каталог организаций и служб, оказывающих помощь людям с ОВЗ, в формате таблицы: наименование организации, контактные данные, профиль помощи (не менее 4 записей).

Требования к оформлению ответа

- Ответ оформляется в одном файле Word.
- Диалог оформляется с указанием ролей.
- Деловое письмо оформляется по нормам делового этикета.

Критерии оценивания

- Диалог отражает все этапы консультирования.
- Заявка заполнена по всем полям.
- Письмо корректно и соответствует деловому стилю.

Тест текущего контроля

Выберите один правильный вариант ответа.

1. С чего начинается консультация гражданина?
а) С требования оплатить услугу

б) С демонстрации сложных технических терминов
в) С установления контакта и выявления потребности

2. Что относится к персональным данным гражданина?
а) ФИО, контактные данные и иная информация, позволяющая его идентифицировать
б) Только название организации
в) Только дата консультации

3. Как следует поступить, если гражданин не доверяет электронным платежам?
а) Отказать в консультации
б) Спокойно объяснить механизм защиты платежа и показать процесс пошагово
в) Настаивать на оплате без пояснений

4. Зачем консультанту фиксировать обращение в журнале?
а) Для учёта обращений и составления отчётности
б) Чтобы увеличить число обращений
в) Чтобы передать данные третьим лицам

5. Как оформляется обращение к организации в деловом письме?
а) В виде короткого сообщения без обращения
б) В форме требования без пояснений
в) С уважительным обращением, указанием сути просьбы и подписью

Ключи к тесту

1 — в; 2 — а; 3 — б; 4 — а; 5 — в

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 9

Тема: Консультирование граждан в области использования ИКТ

Объём: 6 акад. ч.

Цель: научить слушателей доступно объяснять гражданам алгоритмы выполнения цифровых операций и оценивать результативность консультации.

Форма проведения: самостоятельная работа в асинхронном режиме (ДОТ, без интерактивных технологий).

Задание выполняется индивидуально. Инструкции оформляются письменно в файле Word.

Задание для самостоятельной работы

Задание 1. Выберите одну из проблем гражданина: электронные платежи; электронный документооборот; запись к врачу без посещения поликлиники; оплата налогов онлайн; выбор надёжных сайтов; защита от спама. Опишите письменную модель консультации: уточняющие вопросы, пошаговое объяснение, проверка усвоения, действия при непонимании.

Задание 2. Разработайте пошаговую инструкцию по работе с онлайн-порталом по своему варианту (1-й вариант — портал госуслуг, 2-й вариант — сайт ФНС). Инструкция должна содержать разделы: интерфейс портала; набор услуг; личный кабинет и регистрация; настройки языка и местоположения; функции поиска; предупреждения о возможных ошибках и рекомендации по безопасности.

Задание 3. Опишите критерии результативности консультации (не менее 4) и способы оформления отчётности по её итогам.

Требования к оформлению ответа

- Ответ оформляется в одном файле Word.
- Инструкция оформляется нумерованными шагами.
- Обязательно включаются предупреждения о возможных ошибках.

Критерии оценивания

- Модель консультации содержит проверку усвоения.
- Инструкция содержит все требуемые разделы.
- Критерии результативности конкретны.

Тест текущего контроля

Выберите один правильный вариант ответа.

1. Как проверить усвоение алгоритма гражданином?
   а) Закончить консультацию сразу после объяснения
   б) Попросить гражданина самостоятельно повторить последовательность действий
   в) Задать вопрос, не связанный с темой
2. Что делать, если гражданин не понимает объяснение?
   а) Повысить голос
   б) Прекратить консультацию
   в) Повторить шаги медленнее, использовать визуальную инструкцию
3. Что относится к критериям результативности консультации?
   а) Способность гражданина самостоятельно выполнить операцию после консультации
   б) Количество использованных терминов
   в) Длительность разговора
4. Зачем разбивать сложный процесс на простые шаги?
   а) Чтобы сократить текст инструкции
   б) Чтобы избежать проверки усвоения
   в) Чтобы гражданину было понятнее и легче запомнить последовательность
5. Как следует вести себя при некорректном поведении клиента?
   а) Ответить грубостью
   б) Сохранять спокойствие и терпение, не поддаваться на провокацию
   в) Немедленно прервать консультацию без объяснений

Ключи к тесту

1 — б; 2 — в; 3 — а; 4 — в; 5 — б

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 10

Тема: Планирование, подготовка и проведение массовых мероприятий

Объём: 5 акад. ч.

Цель: сформировать навыки полного организационного сопровождения мероприятий — от планирования до анализа результатов.

Форма проведения: самостоятельная работа в асинхронном режиме (ДОТ, без интерактивных технологий).

Задание выполняется индивидуально. План и анкета оформляются в файле Word.

Задание для самостоятельной работы

Задание 1. Составьте план мероприятия «День цифровой грамотности для пенсионеров»: цель, целевая аудитория, формат, программа (по этапам с указанием времени), необходимые ресурсы, сроки подготовки, каналы продвижения.

Задание 2. Разработайте анкету участника мероприятия: общая оценка (1–5), оценка полезности (1–5), оценка работы консультанта (1–5), открытый вопрос о пожеланиях.

Задание 3. Опишите порядок регистрации участников и информационного сопровождения мероприятия.

Задание 4. Опишите, как вы обработаете результаты анкетирования и какие выводы включите в итоговый отчёт.

Требования к оформлению ответа

- Ответ оформляется в одном файле Word.
- Программа мероприятия оформляется по этапам с указанием времени.
- Анкета приводится полностью с вариантами ответов.

Критерии оценивания

- План мероприятия содержит все требуемые элементы.
- Анкета соответствует требованиям.
- Описаны обработка результатов и структура отчёта.

Тест текущего контроля

Выберите один правильный вариант ответа.

1. Что обязательно включает план мероприятия?
   а) Цель, аудиторию, формат, программу, ресурсы и сроки
   б) Только список участников
   в) Только место проведения
2. Для чего проводят анкетирование участников?
   а) Чтобы занять время
   б) Чтобы собрать обратную связь и оценить качество мероприятия
   в) Чтобы увеличить число участников
3. Какой канал используют для продвижения мероприятия?
   а) Только личные звонки
   б) Только бумажные объявления
   в) Социальные сети, афиши и объявления в организациях
4. Что учитывают при оформлении афиши для пенсионеров?
   а) Мелкий шрифт
   б) Сложный дизайн
   в) Крупный шрифт и контрастные цвета
5. Зачем обрабатывать результаты анкетирования?
   а) Чтобы оценить эффективность мероприятия и подготовить отчёт
   б) Чтобы заполнить отчётность без анализа
   в) Чтобы передать данные третьим лицам

Ключи к тесту

1 — а; 2 — б; 3 — в; 4 — в; 5 — а

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 11

Тема: Разработка материалов для сопровождения презентаций

Объём: 4 акад. ч.

Цель: сформировать навыки создания визуальных и информационных материалов для презентационного сопровождения мероприятий.

Форма проведения: самостоятельная работа в асинхронном режиме (ДОТ, без интерактивных технологий).

Задание выполняется индивидуально. Результаты оформляются в файле Word (описания) с приложением созданных материалов.

Задание для самостоятельной работы

Задание 1. Создайте афишу мероприятия «День цифровой грамотности для пенсионеров». Афиша должна содержать: название, дату, время, место, краткое описание, контактную информацию. Используйте крупный шрифт и контрастные цвета. Приложите файл афиши.

Задание 2. Создайте презентацию (не менее 10 слайдов) для выбранного мероприятия: титульный слайд, цели, основные понятия, пошаговые инструкции, правила безопасности, итоговый информационный блок. Приложите файл презентации.

Задание 3. Опишите принципы визуального оформления слайда: композиция, типографика, цветовые сочетания, размещение текста и изображений.

Задание 4. Опишите, как адаптировать презентационные материалы под разные категории граждан (подростки, взрослые, пенсионеры, лица с ОВЗ).

Требования к оформлению ответа

- Ответ оформляется в одном файле Word; афиша и презентация прикладываются отдельными файлами.
- Презентация содержит не менее 10 слайдов.
- Каждый слайд — не более 5–7 строк текста.

Критерии оценивания

- Афиша содержит все требуемые элементы.
- Презентация соответствует структуре и требованиям к оформлению.
- Описание принципов оформления и адаптации корректно.

Тест текущего контроля

Выберите один правильный вариант ответа.

1. Что должна содержать афиша мероприятия?
   а) Только название
   б) Название, дату, время, место, описание и контакты
   в) Только логотип организации
2. Каким должен быть шрифт на афише для пожилых граждан?
   а) Крупным, не менее 18 пт
   б) Мелким
   в) Любым декоративным
3. Сколько строк текста допустимо на слайде?
   а) Не более 20
   б) Не ограничено
   в) Не более 5–7
4. Что усиливает читаемость слайда?
   а) Яркие разноцветные шрифты
   б) Контраст текста и фона, единый стиль
   в) Большое количество анимации
5. Зачем адаптировать материалы под целевую аудиторию?
   а) Чтобы усложнить восприятие
   б) Чтобы сократить объём
   в) Чтобы материал был понятен и доступен конкретной аудитории

Ключи к тесту

1 — б; 2 — а; 3 — в; 4 — б; 5 — в

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 12

Тема: Порядок работы с оргтехникой

Объём: 1 акад. ч.

Цель: сформировать практические навыки безопасного подключения, настройки и использования проекционного и звукового оборудования.

Форма проведения: самостоятельная работа в асинхронном режиме (ДОТ, без интерактивных технологий).

Задание выполняется индивидуально. Отработка действий описывается письменно по предложенным кейсам; при наличии оборудования допускается практическая проверка.

Задание для самостоятельной работы

Задание 1. Опишите порядок установки и подключения проектора к компьютеру: размещение, подключение кабеля, включение, выбор режима вывода изображения, настройка разрешения.

Задание 2. Опишите порядок подключения аудиосистемы и проверки уровня звука.

Задание 3. Разберите типовые неполадки и укажите способы их устранения: отсутствие изображения; отсутствие звука; неправильное разрешение.

Задание 4. Составьте памятку по технике безопасности при подключении и отключении оборудования (не менее 5 пунктов).

Требования к оформлению ответа

- Ответ оформляется в одном файле Word.
- Алгоритмы оформляются нумерованными шагами.
- Памятка оформляется отдельным блоком.

Критерии оценивания

- Алгоритмы подключения корректны.
- Описаны способы устранения всех трёх неполадок.
- Памятка содержит не менее 5 пунктов.

Тест текущего контроля

Выберите один правильный вариант ответа.

1. Каким кабелем чаще всего подключают проектор к компьютеру?
   а) USB
   б) Ethernet
   в) HDMI
2. Какой режим вывода используют для одновременного показа изображения на экране и мониторе?
   а) Только монитор
   б) Дублирование экранов
   в) Отключение дисплея
3. Что проверить при отсутствии изображения?
   а) Подключение кабеля и выбранный источник сигнала
   б) Уровень звука
   в) Скорость интернета
4. Что проверить при отсутствии звука?
   а) Разрешение экрана
   б) Кабель HDMI
   в) Подключение аудиосистемы, уровень громкости и устройство вывода
5. Какие неполадки относятся к типовым при работе с оргтехникой?
   а) Только отсутствие интернета
   б) Отсутствие изображения, отсутствие звука, неправильное разрешение
   в) Только перегрев устройства

Ключи к тесту1 — в; 2 — б; 3 — а; 4 — в; 5 — б

ИТОГОВЫЕ МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

Все практические занятия выполняются в асинхронном режиме. Слушатель получает задание в личном кабинете, оформляет ответ в файле Word и загружает его на проверку. По каждой теме дополнительно выполняется тест текущего контроля из 5 вопросов.

Порядок действий слушателя:

7. Открыть задание в личном кабинете и изучить формулировку.
8. Выполнить все пункты задания, оформив ответ в файле Word согласно требованиям.
9. Загрузить файл (и приложения) в личный кабинет в установленный срок.
10. Пройти тест текущего контроля по теме.
11. Дождаться проверки преподавателя и ознакомиться с обратной связью.