

Министерство образования Белгородской области
Областное государственное автономное профессиональное образовательное
учреждение «Валуйский колледж»

Согласовано:
Директор МОУ «Колосковская
СОШ» Валуйского района
Белгородской области
_____ Миненко С.Е.
«__» _____ 2023 г.

Утверждаю
Директор ОГАПОУ
«Валуйский колледж»
_____ Аверьянова Л.В.
«__» _____ 2023 г.

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ
ПО ПРОФЕССИИ
«КОНСУЛЬТАНТ В ОБЛАСТИ РАЗВИТИЯ ЦИФРОВОЙ
ГРАМОТНОСТИ НАСЕЛЕНИЯ (ЦИФРОВОЙ КУРАТОР)»**

Авторы-составители:
Гацуцын В.В., заместитель директора по
учебно-методической работе
ОГАПОУ «Валуйский колледж»;
Соколова С.В., заместитель директора по
учебной работе ОГАПОУ «Валуйский
колледж»;
Корнев З.В., преподаватель
ОГАПОУ «Валуйский колледж».

Программа профессионального обучения по профессии «Консультант в области развития цифровой грамотности населения (цифровой куратор)» разработана на основе:

- Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации (Минобрнауки России) от 1 июля 2013 г. N 499 г. Москва «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;

- Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 02.07.2013 N513 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение» (Зарегистрировано в Минюсте России 08.08.2013 N 29322);

- Общероссийским классификатор ОК 016-94 профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов (ОКПДТР);

- Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 18 апреля 2013г. № 292 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения»;

- Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 26.05.2015 N 524 «О внесении изменений в Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения»;

- Приказа Департамента образования города Москвы от 17.12.2014 г. «О мерах по развитию дополнительного образования детей»;

- Приказа Департамента образования города Москвы от 07.08.2015 г. «Внесение изменений в приказ Департамента образования города Москвы от 17.12.2014 г.»;

- Приказа Департамента образования города Москвы от 30.08.2016 г. «Внесение изменений в приказ Департамента образования города Москвы от 17.12.2014 г.»;

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 октября 2018 г. № 682 н об утверждении профессионального стандарта Консультант в области развития цифровой грамотности населения (цифровой куратор);

- Профессиональный стандарт «Консультант в области развития цифровой грамотности населения (цифровой куратор)».

Организация – разработчик: областное государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Валуйский колледж»

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ

профессиональной подготовки по профессии «Консультант в области развития цифровой грамотности населения (цифровой куратор)»

1.1. Область применения программы

Программа обучения разработана на основе требований, профессионального стандарта «Консультант в области развития цифровой грамотности населения (цифровой куратор)», утвержденного Приказом Минтруда России от 31.10.2018 № 682н.

Обучение направлено на приобретение профессиональной компетенции, в том числе для работы с конкретным оборудованием, технологиями и иными профессиональными средствами, при выполнении основных, наиболее часто встречающихся работ по профессии «Консультант в области развития цифровой грамотности населения (цифровой куратор)».

Педагогическая целесообразность заключается в раскрытии индивидуальных способностей, обучающихся не только в профессиональной деятельности, но и в творческом подходе к любому виду деятельности, в повышении его самооценки.

Теоретическое и практическое обучение проводится в специализированных учебных кабинетах ОГАПОУ «Валуйский колледж».

Программа практического обучения предусматривает выполнение учебно-практических работ, обеспечивающих формирование основ профессионального мастерства служащего.

После окончания теоретического и практического обучения проводится квалификационный экзамен для определения соответствия полученных знаний, умений и навыков программе профессионального обучения по профессии «Консультант в области развития цифровой грамотности населения (цифровой куратор)». Используется два учебных кабинета («Информатики и информационно-коммуникационных технологий», «Информационных технологий в профессиональной деятельности»), лаборатория «Информационных систем и инструментальных средств разработки» с достаточной пропускной способностью, в соответствии с установленными для них требованиями безопасности. Оснащённых компьютерной техникой, интерактивным оборудованием и плазменными панелями, имеющими выход в Интернет.

На всех компьютерах установлено базовое лицензионное программное обеспечение включающее операционную систему, пакет прикладных программ и антивирусное программное обеспечение, а также часть бесплатно распространяемых программ (графические редакторы, программы моделирования, антивирусные программы).

По окончании профессионального обучения обучающийся сдает квалификационный экзамен, по результатам которого получает свидетельство о профессии с присвоением квалификации (разряда, класса, категории и т.д.).

1.2. Цели и задачи - требования к результатам освоения

Цель: консультирование по вопросам применения информационно-коммуникационных технологий в различных сферах жизни, содействие развитию цифровой грамотности различных групп населения.

Задачи:

– Выполнение подготовительных работ по консультированию граждан в области применения информационно-коммуникационных технологий.

– Ознакомительное индивидуальное консультирование граждан в области информационно-коммуникационных технологий.

– Организационно-техническое обеспечение проведения информационно-просветительских мероприятий, направленных на развитие цифровой грамотности граждан.

– Организация и проведение мероприятий по консультированию граждан в области развития цифровой грамотности.

– Проведение информационно-просветительских мероприятий, направленных на развитие цифровой грамотности граждан.

– Предоставление консультационных услуг по вопросам применения информационно-коммуникационных технологий.

– Консультационное сопровождение развития цифровой грамотности граждан с использованием информационных и образовательных ресурсов.

– Организационно-методическое обеспечение деятельности по предоставлению консультационных услуг в области развития цифровой грамотности.

Теоретическое обучение в программе представлено общепрофессиональным и профессиональным циклами.

В общепрофессиональном цикле обучающиеся получают первоначальные сведения в области оказания информационно-консультационных услуг населению.

В профессиональном цикле обучающиеся, изучают применение цифровых технологий и онлайн-сервисов в различных сферах жизни, содействие развитию цифровых компетенций различных групп населения.

Программой предусмотрено практическое обучение, в процессе которого обучающиеся получают практические навыки в области информационно-консультационных услуг.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями, обучающийся в ходе освоения должен:

иметь практический опыт:

- прием обращений клиентов по телефону и электронной почте
- поиск информации, необходимой для проведения консультаций, в соответствии с заданием специалиста более высокой квалификации
- объяснение и демонстрация алгоритма применения персональных компьютеров, сети Интернет, онлайн-сервисов
- ответы на вопросы клиента
- проверка усвоения клиентом продемонстрированного алгоритма действий
- оформление документации о предоставлении консультационной услуги
- подготовка презентационных материалов для информационно просветительских мероприятий в соответствии с заданием специалиста более высокой квалификации
- выполнение организационных работ в процессе подготовки и проведения мероприятий

уметь:

- вести диалог с клиентом с учетом его возрастных и индивидуальных особенностей
- уточнять проблему, с которой столкнулся клиент, в ходе диалога с ним
- оформлять заявки на предоставление консультационных услуг в соответствии с установленными формами
- обрабатывать персональные данные с соблюдением принципов и правил, установленных законодательством Российской Федерации
- применять различные методы поиска информации в Интернет (по ключевым словам, с помощью каталогов и др.)
- отбирать и обобщать информацию по вопросам применения цифровых технологий и онлайн-сервисов в соответствии с заданием специалиста более высокой квалификации
- использовать современные информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
- работать на персональном компьютере, с различными Интернет-браузерами, электронной почтой на уровне уверенного пользователя
- применять различные поисковые системы, средства сетевых коммуникаций и социальных сервисов, в том числе мобильных, на уровне уверенного пользователя
- проводить объяснение, сопровождая показом алгоритма по применению персональных компьютеров, сети Интернет, онлайн-сервисов (в соответствии с запросом клиента)

- проводить консультации непосредственно и с использованием электронных средств связи
- вести диалог с клиентом, учитывая его возрастные и индивидуальные особенности
- оценивать результативность проведенной консультации с использованием типовых вопросов и заданий
- оформлять документацию о предоставлении консультационной услуги в соответствии с установленными формами
- использовать современные информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
- отбирать и обобщать информацию по вопросам развития цифровых технологий и онлайн-сервисов в соответствии с заданием специалиста более высокой квалификации
- готовить презентации, листовки, буклеты с использованием типовых шаблонов
- обеспечивать продвижение информации о проведении мероприятия
- регистрировать участников мероприятия
- контролировать готовность технического обеспечения мероприятия
- обеспечивать навигацию и информационную поддержку участников во время мероприятия
- проводить анкетирование участников мероприятия с целью получения «обратной связи»
- использовать современные информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

Знать:

- правила построения устного и письменного монологического сообщения, ведения профессионального диалога
- требования к оформлению документации
- принципы и механизмы работы поисковых систем, функциональные возможности популярных сервисов поиска
- критерии отбора и методы структурирования информации
- основы информационной безопасности Законодательство Российской Федерации в области интеллектуальной собственности, правила использования информационных материалов в Интернет
- Законодательство Российской Федерации и субъекта Российской Федерации о персональных данных
- устройство персонального компьютера
- виды и основные пользовательские характеристики мобильных устройств
- основные функции операционных и файловых систем
- основные программы, входящие в пакет типовых приложений в составе операционных систем
- методы обработки текстовой, численной и графической информации
- принципы организации и функционирования компьютерных сетей
- структура баз данных и особенности работы с ними
- программы-браузеры для работы в сети Интернет, программы электронной почты
- основные онлайн-сервисы по оказанию электронных услуг
- базовые цифровые компетенции
- основные поисковые системы, функциональные возможности популярных сервисов поиска
- основы информационной безопасности
- возрастные особенности различных групп клиентов
- правила построения устного и письменного монологического сообщения, ведения профессионального диалога

- техники и приемы общения с учетом возрастных и индивидуальных особенностей собеседников
- нормы русского литературного языка
- правила оформления информационно-презентационных материалов
- программное обеспечение для создания презентаций
- основы организации массовых мероприятий
- базовые цифровые компетенции
- возрастные особенности различных групп клиентов

1.3. Количество часов на освоение программы:

Всего – 136 часов, в том числе:

- теоретическое обучение – 104 часа, из них:
 - теоретические занятия – 32 часов;
 - практические занятия – 72 часов;
- практическое обучение – 68 ч;
- квалификационный экзамен – 8 часов.

Самостоятельная работа – 12 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план программы

№ п\п	Наименование раздела	Всего часов	Теоретическое обучение		Сам. раб., час
			Теорет. занятия, час	Практ. занятия, час	
1	Общепрофессиональный учебный цикл				
1.1	Деловые коммуникации	20	8	12	3
1.2	Методы и технологии проведения консультаций	8	4	4	3
1.3	Цифровое общество	8	4	4	3
	ИТОГО:	36	16	20	9
2	Профессиональный учебный цикл				
2.1	Основы цифровых компетенций специалиста	20	8	12	3
2.2	Цифровое пространство клиента	8	4	4	-
	ИТОГО:	28	12	16	3
	ВСЕГО теоретическое обучение:	64	64		12
3	Практическое обучение				
	Практическое обучение	64	-	-	-
4	Квалификационный экзамен				
	Квалификационный экзамен	8	-	-	-
	ВСЕГО:	136	-	-	-

2.2 Тематический план программы

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала: теоретические и практические занятия, самостоятельная работа	Объем часов
1.Общепрофессиональный учебный цикл		
Раздел 1.1. Деловые коммуникации	Содержание учебного материала	
	Теоретические занятия	8
	1. Организация профессиональной деятельности ведения делового разговора	2
	2. Теория коммуникации как наука и ее предмет	2
	3. Основы речевой и логической культуры ведения делового разговора	2
	4. Виды и формы деловых коммуникаций.	2
	Практические занятия	12
	1. Документационное обеспечение делового общения	2
	2. Создание деловых документов в редакторе MS Word	2
	3. Оформление текстовых документов, содержащих таблицы	2
	4. Информационно – справочные документы	2
	5. Деловое письмо	2
	6. Создание комплексных документов в текстовом редакторе	2
	Самостоятельная работа	3
	1. Методы и средства делового общения.	1
2. Речевой этикет.	1	
3. Культура речи.	1	
Раздел 1.2. Методы и технологии проведения консультаций	Содержание учебного материала	
	Теоретические занятия	4
	1. Возрастная психология	2
	2. Методы и технологии проведения консультаций и оказания информационных услуг населению с учетом возрастных и индивидуальных особенностей собеседников	2
	Практические занятия	4
	1. Организация поиска нормативных документов по реквизитам документа	2
	2. Организация полнотекстового поиска. Работа со списком	2
	Самостоятельная работа	3
	1. Активные и интерактивные образовательные технологии	1
	2. Телемедицинские технологии	1
3. Особенности технологии и техники организации и проведения	1	
Раздел 1.3. Цифровое общество	Содержание учебного материала	

	Теоретические занятия	4
	1. Правовые основы цифрового общества	2
	2. Информационная безопасность в цифровом пространстве	2
	Практические занятия	4
	1. Цифровые государственные услуги	2
	2. Работа со списком и текстом найденных документов. Справочная информация	2
	Самостоятельная работа	3
	1. Тенденции внедрения цифровой экономики в России	1
	2. Цифровое общество и возможности его этического регулирования	1
	3. Программное обеспечение для создания презентаций	1
2.Профессиональный учебный цикл		
Раздел 2.1. Основы цифровых компетенций специалиста	Содержание учебного материала	
	Теоретические занятия	8
	1. Навыки работы с офисными программами	2
	2. Основы работы с базами данных	2
	1. Производство профессионального контента	2
	2. Поиск информации в интернет	2
	Практические занятия	12
	1. Организация расчетов в табличном процессоре MS Excel	2
	2. Создание электронной книги	2
	3. Связанные таблицы. Расчёт промежуточных итогов	2
	4. Создание таблиц базы данных с использованием конструктора и мастера таблиц	2
	5. Редактирование и модификация таблиц базы данных	2
	6. Создание пользовательских форм для ввода данных	2
	Самостоятельная работа	3
	1. Расчет промежуточных итогов	1
2. Подбор параметра	1	
3. Создание таблиц и форм	1	
Раздел 2.2. Цифровое пространство клиента	Содержание учебного материала	
	Теоретические занятия	4
	1. Технологии организации личного цифрового пространства	2
	2. Средства коммуникации	2
	Практические занятия	4

	1. Аппаратно-техническое обеспечение цифрового пространства клиента	2
	2. Полезные ресурсы интернет, личностное развитие	2
Практическое обучение		64
	1. Изучение Информационного сервиса	2
	2. Изучение синхронного тиражирования	2
	3. Изучение эффективности информационного сервиса	4
	4. Основные функции ПО	4
	5. Идентификация и аутентификация, управление доступом в социальных сетях	4
	6. Процедурный уровень информационной безопасности	4
	7. Изучение информационной технологии создания документов, содержащих формулы	4
	8. Изучение информационной технологии создания документов, содержащих диаграммы	4
	9. Комплексное использование возможностей текстового редактора для создания документов	4
	10. Связывание листов электронной книги. Расчёт промежуточных итогов.	4
	11. Изучение технологии подбора параметра при обратных расчётах	4
	12. Изучение технологии поиска решения для задач оптимизации	4
	13. Изучение технологии связей между файлами и консолидации данных	4
	14. Изучение технологии экономических расчётов в табличном процессоре	4
	15. Изучение приложений для создания документов	4
	16. Изучение информационной технологии работы с данными	4
	17. Изучение правил оформления информационно-презентационных материалов	4

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

3.1. Требования к кадровому обеспечению

Реализация программы должна обеспечиваться педагогическими кадрами, имеющими среднее профессиональное или высшее образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины.

3.2. Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация программы модуля предполагает наличие учебных кабинетов «Информатики и информационных технологий», возможно проведение занятий на базе мастерской «Преподавание в младших классах», «Преподавание музыки в школе», «Дошкольное воспитание», «Физическая культура, спорт и фитнес»

Оборудование учебных кабинетов и рабочих мест: кабинета «Информатики и информационно-коммуникационных технологий», кабинета «Информационных технологий в профессиональной деятельности», лаборатории «Информационных систем и инструментальных средств разработки»:

- АРМ преподавателя;
- компьютеры;
- комплект технологической документации;
- комплект учебно-методической документации.

Технические средства обучения:

- компьютеры;
- программное обеспечение общего и профессионального назначения;
- интерактивный дисплей SmartBoard серии МХ.

Реализация программы модуля предполагает обязательную практику.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- компьютеры;
- программное обеспечение общего и профессионального назначения.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательное практическое обучение, которое рекомендуется проводить концентрировано.

3.3. Требования к информационно-методическому обеспечению

Основные источники:

1. Алексеева Е.В. Архивоведение: учебник / Е.В. Алексеева, Л.П. Афанасьева, Е.М. Букова; под ред. В.П. Козлова. – 3-е изд., доп. – М.: Академия, 2015. –271 с.
2. ГОСТы по документационному обеспечению (в соответствии с Федеральным законом «О техническом регулировании»). - М.: «Книга сервис», 2012
3. Замедлина Е.А. Этика и психология делового общения. - М.: РИОР, 2015
4. Ловчева М.В., Галкина Е.Н., Гурова Е.В. Делопроизводство в кадровой службе. Учебно-практическое пособие. - М.: Проспект, 2013. -80 с.
5. Новый цифровой мир Эрик Шмидт и Джаред Коэн - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013. -240 с.
6. Деловые коммуникации. Учебник и практикум. Коноваленко М. Ю.-М.:Юрайт, 2018. – 476 с.
7. Сапков В.В. Информационные технологии и компьютеризация делопроизводства. Учебник. (7-е изд., стеротип.) - М.: Академия, 2012. -288 с.
8. Социальные сети: новые технологии управления миром, Мария Филь - М.: Издательский дом «Университет Синергия», 2016 г. -192 с.

Дополнительные источники:

1. Компьютера: бизнес-журнал. – М.: ООО Журнал «Компьютерра».
2. Линев А.В.: Технологии параллельного программирования для процессоров новых архитектур. - М.: Московский университет, 2016

3. Мир ПК: специализированный журнал. – М.: изд-во «Открытые Системы»
4. Павловская Т.А.: Паскаль. Программирование на языке высокого уровня. - СПб.: Питер, 2016

5. Павловская Т.А.: С/С++. Структурное и объектно-ориентированное программирование. - СПб.: Питер, 2015

Информационное обеспечение обучения.

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

Нормативные документы:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»

- Приказ Министерств образования и науки Российской Федерации (Минобрнауки России) от 1 июля 2013 г. N 499 г. Москва «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 02.07.2013 N 513 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение» (Зарегистрировано в Минюсте России 08.08.2013 N 29322)

- Общероссийский классификатор ОК 016-94 профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов (ОКПДТР)

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 18 апреля 2013 г. № 292 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения»

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 26.05.2015 N 524 «О внесении изменений в Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения»;

- Приказ Департамента образования города Москвы от 17.12.2014 г. «О мерах по развитию дополнительного образования детей»

- Приказ Департамента образования города Москвы от 07.08.2015 г. «Внесение изменений в приказ Департамента образования города Москвы от 17.12.2014 г.»

- Приказ Департамента образования города Москвы от 30.08.2016 г. «Внесение изменений в приказ Департамента образования города Москвы от 17.12.2014 г.»

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 октября 2018 г. № 682н «Об утверждении профессионального стандарта Консультант в области развития цифровой грамотности населения (цифровой куратор)»

- Профессиональный стандарт «Консультант в области развития цифровой грамотности населения (цифровой куратор)»

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

4.1. Перечень вопросов и практических заданий к квалификационному экзамену

Вопросы для проверки теоретических знаний:

1. Понятие и сущность общения в различных науках.
2. Сущность, структура, виды и функции общения.
3. Деловое общение, его виды и формы
4. Перцептивная сторона общения: первое впечатление, длительное общение.
5. Коммуникативная сторона общения
6. Интерактивная сторона общения

7. История ораторского искусства
8. История развития делового этикета в России.
9. Деловой разговор как основная форма деловой коммуникации.
10. Деловая беседа как основная форма деловой коммуникации.
11. Собеседование как частная форма деловой беседы.
12. Деловая беседа по телефону как основная форма деловой коммуникации.
13. Деловое совещание как основная форма деловой коммуникации.
14. Пресс-конференция как основная форма деловой коммуникации.
15. Деловые переговоры как основная форма деловой коммуникации.
16. Типичные модели поведения на переговорах.
17. Психологические особенности публичного выступления: подготовка к выступлению; начало и завершение выступления.

Практические задания

1. Поиск информации в Интернете
2. Процедурный уровень информационной безопасности
3. Идентификация и аутентификация, управление доступом в социальных сетях
4. Обеспечение высокой доступности
5. Разработать интерфейс пользователя «Основные классы мер процедурного уровня».
6. Использование в профессиональной деятельности приемов общения»
7. Сенсорные устройства ввода.
8. Печатающие устройства. Принтеры.
9. Печатающие устройства. Плоттеры.
10. Печатающие устройства. Трехмерные принтеры.
11. Технические средства телекоммуникационных систем. Структура и основные характеристики.
12. Локальные сети и сетевые аппаратные средства.
13. Системы мобильной сотовой связи.
14. Технологии беспроводной связи Bluetooth и Wi-Fi.
15. Спутниковые системы связи.
16. Обмен информацией через модем.
17. Устройства для работы с информацией на твердых носителях.
18. Копировальная техника.
19. Технические характеристики современных компьютеров.
20. Системы обработки воспроизведения аудиоинформации.
21. Классификация ТСИ по принципу действия.
22. Основные характеристики шины.
23. Сервер приложений.
24. Файл-сервер.
25. Кэш-память.
26. Метод синтеза звука.
27. Технологии печати. Офсетная печать. Трафаретная печать.
28. Термотрансферная печать.
29. Основные характеристики компьютерной сети.
30. Распределенная обработка данных.

Критерии оценки:

- оценка **«отлично»** выставляется обучающему, глубоко и прочно усвоившему программный материал, исчерпывающе, грамотно и логически стройно его излагающему, в ответе которого тесно увязывается теория с практикой, владеет разносторонними навыками и приемами при выполнении практических заданий.

- оценка **«хорошо»** выставляется обучающему, твердо знающему программный материал, грамотно и по существу излагающего его, который не допускает существенных

неточностей в ответе на вопрос, владеет необходимыми приемами при выполнении практических заданий.

- оценка *«удовлетворительно»* выставляется обучающему, который имеет знания только основного материала, но не усвоил его детали, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, испытывает трудности в выполнении практических заданий.

- оценка *«неудовлетворительно»* выставляется обучающему, который не усвоил значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большим затруднением выполняет практические задания.

4.2 Планируемые результаты освоения программы

Наименование раздела	Результат освоения разделов
Раздел 1.1. Деловые коммуникации	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – вести диалог с клиентом с учетом его возрастных и индивидуальных особенностей – уточнять проблему, с которой столкнулся клиент, в ходе диалога с ним – отбирать и обобщать информацию по вопросам применения цифровых технологий и онлайн-сервисов в соответствии с заданием специалиста более высокой квалификации – использовать современные информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности – работать на персональном компьютере, с различными Интернет-браузерами, электронной почтой на уровне уверенного пользователя – проводить анкетирование участников мероприятия с целью получения «обратной связи» <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – правила построения устного и письменного монологического сообщения, ведения профессионального диалога – требования к оформлению документации – критерии отбора и методы структурирования информации – правила построения устного и письменного монологического сообщения, ведения профессионального диалога
Раздел 1.2. Методы и технологии проведения консультаций	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – оформлять заявки на предоставление консультационных услуг в соответствии с установленными формами – обрабатывать персональные данные с соблюдением принципов и правил, установленных законодательством Российской Федерации – применять различные методы поиска информации в Интернет (по ключевым словам, с помощью каталогов и др.) – применять различные поисковые системы, средства сетевых коммуникаций и социальных сервисов, в том числе мобильных, на уровне уверенного пользователя – проводить объяснение, сопровождая показом алгоритма по применению персональных компьютеров, сети Интернет, онлайн-сервисов (в соответствии с запросом клиента) <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – принципы и механизмы работы поисковых систем, функциональные возможности популярных сервисов поиска – основы информационной безопасности Законодательство Российской Федерации в области интеллектуальной собственности, правила использования информационных материалов в Интернет – Законодательство Российской Федерации и субъекта Российской Федерации о персональных данных

<p>Раздел 1.3. Цифровое общество</p>	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – применять различные методы поиска информации в Интернет (по ключевым словам, с помощью каталогов и др.) – применять различные поисковые системы, средства сетевых коммуникаций и социальных сервисов, в том числе мобильных, на уровне уверенного пользователя – проводить консультации непосредственно и с использованием электронных средств связи – вести диалог с клиентом, учитывая его возрастные и индивидуальные особенности – оценивать результативность проведенной консультации с использованием типовых вопросов и заданий – оформлять документацию о предоставлении консультационной услуги в соответствии с установленными формами <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – устройство персонального компьютера – виды и основные пользовательские характеристики мобильных устройств – основные функции операционных и файловых систем – основные программы, входящие в пакет типовых приложений в составе операционных систем – Методы обработки текстовой, численной и графической информации – принципы организации и функционирования компьютерных сетей
<p>Раздел 2.1. Основы цифровых компетенций специалиста</p>	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – использовать современные информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. – отбирать и обобщать информацию по вопросам применения цифровых технологий и онлайн-сервисов в соответствии с заданием специалиста более высокой квалификации – использовать современные информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности – работать на персональном компьютере, с различными Интернет-браузерами, электронной почтой на уровне уверенного пользователя <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – структура баз данных и особенности работы с ними – программы-браузеры для работы в сети Интернет, программы электронной почты – основные онлайн-сервисы по оказанию электронных услуг – базовые цифровые компетенции – основные поисковые системы, функциональные возможности популярных сервисов поиска – основы информационной безопасности – возрастные особенности различных групп клиентов
<p>Раздел 2.2. Цифровое пространство клиента</p>	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – использовать современные информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности – отбирать и обобщать информацию по вопросам развития цифровых технологий и онлайн-сервисов в соответствии с заданием специалиста более высокой квалификации – готовить презентации, листовки, буклеты с использованием типовых шаблонов – обеспечивать продвижение информации о проведении мероприятия – регистрировать участников мероприятия – контролировать готовность технического обеспечения мероприятия – обеспечивать навигацию и информационную поддержку участников во время мероприятия <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – техники и приемы общения с учетом возрастных и индивидуальных

	<p>особенностей собеседников</p> <ul style="list-style-type: none">– нормы русского литературного языка– правила оформления информационно-презентационных материалов– программное обеспечение для создания презентаций– основы организации массовых мероприятий– базовые цифровые компетенции– возрастные особенности различных групп клиентов
--	---