



Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
«Тетюшский государственный колледж гражданской защиты»

СОГЛАСОВАНО
Председатель наблюдательного совета ГАПОУ
«Тетюшский государственный колледж
гражданской защиты»
 /С.А. Фокин/
30 июня 2025 г

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАПОУ «Тетюшский
государственный колледж
гражданской защиты»
 /Г.Ю. Алаева/
Приказ № 194 – о/д от 30 июня 2025 г



СОГЛАСОВАНО
Начальник «Тетюшский РУЭС»
ПАО «Таттелеком»
 Хуснутдинов Ш.Р.
30 июня 2025 г

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по профессиональному модулю
ПМ.04 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ «КОНСУЛЬТАНТ В
ОБЛАСТИ РАЗВИТИЯ ЦИФРОВОЙ ГРАМОТНОСТИ НАСЕЛЕНИЯ
(ЦИФРОВОЙ КУРАТОР)»
код, наименование профессионального модуля
по специальности
09.02.13 Интеграция решений с применением технологий искусственного интеллекта
код и наименование специальности

Фонд оценочных средств разработан на основе:

- федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности: 09.02.13 Интеграция решений с применением технологий искусственного интеллекта (приказ Министерства просвещения РФ от 24 декабря 2024 г. N 1025)

акт о независимости экспертизы

- рабочей программы профессионального модуля ПМ.04 Выполнение работ по профессии «консультант в области развития цифровой грамотности населения (цифровой куратор)»

- локальных актов ГАПОУ «Тетюшский государственный колледж гражданской защиты»

Разработчик:

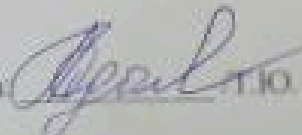
Шакирова Ляйсан Ильгамовна, преподаватель математики и информатики ГАПОУ «Тетюшский государственный колледж гражданской защиты»

Рассмотрен и одобрен на заседании предметно-циклового комиссии естественнонаучных дисциплин и математики ГАПОУ «Тетюшский государственный колледж гражданской защиты» протокол № 4 от 30 июня 2025 г.

председатель ПЦК:  Е.Г. Дородниova

Рассмотрен педагогическим советом ГАПОУ «Тетюшский государственный колледж гражданской защиты»,

протокол № 9 от 30 июня 2025 г.

председатель педагогического совета:  Т.Ю. Алиева

Общие положения

Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности “ Консультирование граждан в области развития цифровой грамотности” и составляющих его профессиональных компетенций, а также общие компетенции, формирующиеся в процессе освоения ООП в целом.

Формой аттестации по профессиональному модулю является квалификационный экзамен. Квалификационный экзамен предполагает решение ситуационных задач, теоретических и практических вопросов.

Итогом экзамена является решение: «вид профессиональной деятельности освоен / не освоен» и выставляется оценка.

Комплект ФОС для текущего контроля по МДК ПМ включает контрольно- оценочные материалы для проверки результатов освоения программ теоретического курса МДК., входят в состав учебно-методических комплексов тем МДК, хранятся у преподавателя. Предметом оценки при освоении теоретического курса профессионального модуля являются требования ППССЗ «знания» и «умения», обязательные при реализации программы ПМ. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе преподавателя.

Промежуточная аттестация проводится с целью установления уровня и качества подготовки обучающихся ФГОС СПО по специальности: 09.02.13 “Интеграция решений с применением технологий искусственного интеллекта” в части требований к результатам освоения программы ПМ.04 “Консультирование граждан в области развития цифровой грамотности”.

1. ФОРМЫ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

Элементы модуля, профессиональный модуль	Формы промежуточной аттестации
МДК 04.01 Теоретические основы рабочей профессии	Экзамен
Учебная практика	Дифференцированный зачет
Производственная практика	Дифференцированный зачет
ПМ.04	Квалификационный экзамен

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ МОДУЛЯ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

2.1. Общие и профессиональные и компетенции

В результате контроля и оценки по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих общих и профессиональных компетенций:

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

ПК 4.1. Выполнение подготовительных работ по консультированию граждан в области применения информационно-коммуникационных технологий

ПК 4.2. Ознакомительное индивидуальное консультирование граждан в области информационно-коммуникационных технологий.

ПК 4.3. Организационно-техническое обеспечение проведения информационно- просветительских мероприятий, направленных на развитие цифровой грамотности граждан

Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности: Консультирование граждан в области развития цифровой грамотности и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ВД 4 Консультирование граждан в области развития цифровой грамотности:

ПК.04 Выполнение подготовительных работ по консультированию граждан в области применения информационно-коммуникационных технологий.

ПК.04 Ознакомительное индивидуальное консультирование граждан в области информационно-коммуникационных технологий.

ПК.04 Организационно-техническое обеспечение проведения информационно- просветительских мероприятий, направленных на развитие цифровой грамотности граждан.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен иметь практический опыт технической поддержки процессов создания (модификации) и сопровождения ИС, автоматизирующих задач организационного управления и бизнес-процессы; сбора данных для выявления требований к типовой ИС в соответствии с трудовыми функции; исправления дефектов и несоответствий в коде ИС и документации к ИС в соответствии с трудовым знанием; технического обеспечения процесса обучения пользователей ИС; установки и настройки системного прикладного ПО, необходимого для функционирования ИС в соответствии с трудовым знанием; настройки оборудования, необходимого для работы в ИС в соответствии с трудовыми функциями.

Фонд оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения профессионального модуля **ПМ.04 Выполнение работ по профессии «Консультант в области развития цифровой грамотности населения (цифровой куратор)»** в части овладения следующими навыками, знаниями, умениями:

<p>Владение навыками</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ведение непосредственного приема обращений граждан - Электронная коммуникация по обращениям граждан - Поиск и обработка информации, необходимой для проведения консультаций в соответствии с рабочим заданием - Визуальное и дистанционное размещение информации и проведение консультаций - Ведение базы данных граждан, обратившихся за консультацией - Объяснение и демонстрация алгоритма применения информационно-коммуникационных технологий - Информирование о наиболее типичных угрозах при работе в сети, с использованием средств коммуникации - Информирование об основных методах противодействия информационным угрозам - Ответы на вопросы граждан, связанные с цифровой тематикой - Проверка усвоения гражданином продемонстрированного алгоритма действий - Передача вводной информации по моделям устройств и их возможностям - Передача вводной информации о цифровых сервисах, доступных через информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет" - Ведение базы данных по ознакомительным первичным консультациям - Составление отчетной документации о предоставлении ознакомительных консультаций. - Подготовка презентационных материалов для проведения информационно-просветительских мероприятий в соответствии с рабочим заданием - Подготовка оборудования для проведения информационно-просветительских мероприятий
	<ul style="list-style-type: none"> - Организация групповых и массовых мероприятий по развитию цифровой грамотности - Выполнение технических работ для проведения групповых и массовых мероприятий по развитию цифровой грамотности - Проведение опросов и анкетирования по результатам мероприятий, направленных на развитие цифровой грамотности - Подготовка сводной отчетной информации

<p>Уметь</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Уточнять и формализовать проблему, с которой столкнулся гражданин, в ходе диалога с ним - Организовывать консультирование граждан с ограниченными возможностями с привлечением специалистов - Оформлять заявки на предоставление консультационных услуг в соответствии с установленными формами - Обрабатывать персональные данные с соблюдением требований, установленных законодательством Российской Федерации - Оказывать консультативную помощь, связанную с оперированием персональными данными самими пользователями (и их защитой) при работе с интернет-сервисами - Применять различные методы поиска информации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" - Собирать, анализировать и обобщать информацию по вопросам применения информационно-коммуникационных технологий в соответствии с рабочим заданием - Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности - Составлять информационные модули о теме, сроках и месте проведения консультаций - Работать на персональном компьютере, с различными поисковыми системами, электронной почтой на уровне уверенного пользователя - Использовать средства сетевых коммуникаций и социальных сервисов, в том числе мобильных - Проводить объяснение, сопровождая показом отдельных действий по применению персональных компьютеров, информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", онлайн-сервисов, мобильных устройств, технических средств автоматизации платежей (в соответствии с запросом гражданина) - Консультировать граждан под руководством специалиста, проявлять самостоятельность при решении типовых задач - Вести диалог, учитывая возрастные и индивидуальные особенности собеседника - Организовывать консультирование граждан с ограниченными возможностями с привлечением специалистов - Оценивать результативность проведенной консультации с использованием типовых вопросов и заданий - Оформлять документацию о предоставлении консультационной услуги в соответствии с установленными формами - Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности - Отбирать и применять инструменты обеспечения информационной безопасности; - Собирать, анализировать и обобщать информацию по вопросам развития компетенций в сфере информационно-коммуникационных технологий - Подготавливать презентации
---------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> - Оформлять листовки и буклеты по типовым шаблонам - Обеспечивать продвижение информации о проведении мероприятия - Регистрировать участников мероприятия - Осуществлять информационную поддержку и навигацию участников во время мероприятия - Контролировать готовность технического обеспечения мероприятия - Опрашивать участников мероприятий - Составлять и обрабатывать анкеты, проводить анкетирование - Анализировать и обрабатывать информацию по заданным отчетам - Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
<p>Знать</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Правила деловой переписки и письменного этикета - Правила делового общения и речевого этикета - Требования к оформлению документации - Принципы и механизмы работы поисковых систем, функциональные возможности популярных сервисов поиска - Критерии отбора и методы структурирования информации - Средства информационно-коммуникационных технологий для передачи информации - Прикладные программы ведения баз данных - Законодательство Российской Федерации в области интеллектуальной собственности, правила использования информационных материалов в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" - Законодательство Российской Федерации о персональных данных - Виды и основные пользовательские характеристики мобильных устройств - Основные функции операционных и файловых систем - Основные программы, входящие в пакет типовых приложений в составе операционной системы - Методы обработки текстовой, численной и графической информации - Базовые принципы организации и функционирования компьютерных сетей - Принципы построения и функционирования баз данных и особенности работы с ними - Программы-браузеры для работы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", программы электронной почты - Основные онлайн-сервисы по оказанию электронных услуг, порталы государственных и муниципальных услуг, в том числе услуг, предоставляемых с использованием электронных социальных карт, электронных платежей, электронных очередей, электронной приемной - Основные поисковые системы, функциональные возможности популярных сервисов поиска - Сведения об организациях и специалистах, содействующих в коммуникации с людьми с ограниченными возможностями - Требования информационной безопасности - Правила деловой переписки и письменного этикета - Правила оформления информационно-презентационных материалов - Порядок организации и проведения групповых и массовых

мероприятий

- Наиболее востребованные информационно-коммуникационные технологии
- Порядок работы с оргтехникой и правила технической безопасности
- Правила деловой переписки и письменного этикета
- Правила делового общения и речевого этикета
- Нормы русского языка

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности ПМ.04 Выполнение работ по профессии «Консультант в области развития цифровой грамотности населения (цифровой куратор)», в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование профессиональных и общих компетенций
Вид деятельности: Консультирование граждан в области развития цифровой грамотности	
ПК 04	Выполнение подготовительных работ по консультированию граждан в области применения информационно-коммуникационных технологий.
ПК 04	Ознакомительное индивидуальное консультирование граждан в области информационно-коммуникационных технологий.
ПК 04	Организационно-техническое обеспечение проведения информационно-просветительских мероприятий, направленных на развитие цифровой грамотности граждан.
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации и информационные профессиональной деятельности;
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Формы контроля и оценивания элементов профессионального модуля

Оценивание результатов обучения студентов по профессиональному ПМ.04 Выполнение работ по профессии «Консультант в области развития цифровой грамотности населения (цифровой куратор)», осуществляется по регламентам текущего контроля и промежуточной аттестации. Текущий контроль - проверка усвоения учебного материала, регулярно осуществляемая на протяжении семестра. Текущий контроль осуществляется в виде непрерывного контроля. Непрерывный контроль заключается в проверке подготовки обучающихся к занятиям разного вида; к оценке знаний и умений, формируемых у обучающихся на занятиях, при проектировании и в других видах самостоятельной работы обучающихся. Непрерывный текущий контроль проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы обучающихся. Объектом текущего контроля являются конкретизированные результаты обучения (учебные достижения) по дисциплине. Для того, чтобы провести опрос и повторение более эффективно, привлечь к работе всю группу, на каждом занятии активно используются разнообразные формы:

- опрос в виде собеседования проходит в традиционной форме «вопрос – ответ», он позволяет не только проконтролировать знание темы урока, но и развивать навыки свободного общения, правильной устной речи;
- тестовые задания разнообразных видов и форм;
- решение ситуационных задач по отдельным темам позволяют выявить знания теоретических вопросов, оценить умение обучающихся применять полученные знания на практике, формируют навыки формулирования конкретных выводов, установления причинно-следственных связей, развивают коммуникативные навыки;
- кейс-задача - проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы,
- практическая работа;
- контрольная работа.

Элемент модуля	Форма контроля и оценивания	
	Промежуточная аттестация	Текущий контроль
МДК 04.01 Теоретические основы рабочей профессии	Экзамен, другие формы контроля	Выполнение индивидуальных проектов(рефератов), выполниетестовыхзаданий, устные ответы; контрольная работа
УП.04 Учебная практика	Дифференцированный зачет	Заполнение дневника по практике Отчет по практике
ПП.04 Производственная практика (по профилю специальности), часов	Дифференцированный зачет	Заполнение дневника по практике Отчет по практике

Промежуточный контроль завершает изучение профессионального модуля. Промежуточная аттестация предназначена для объективного подтверждения и оценивания достигнутых результатов обучения после завершения изучения дисциплины.

Форма промежуточной аттестации – **квалификационный экзамен**. Квалификационный экзамен является заключительным этапом процесса формирования компетенций обучающегося при изучении профессионального модуля или его части. Квалификационный экзамен проводится только при предъявлении обучающимся зачетной книжки и при условии выполнения всех контрольных мероприятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой по профессиональному модулю.

Итогом экзамена является однозначное решение: «вид профессиональной деятельности освоен, / не освоен».

РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

В результате аттестации по составным элементам профессионального модуля осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций:

Предмет(ы) оценивания	Объект(ы) оценивания	Показатели и критерии оценки
<p>ПК 04 Выполнение подготовительных работ по консультированию граждан в области применения информационно-коммуникационных технологий.</p> <p>ПК.04 Ознакомительное индивидуальное консультирование граждан в области информационно-коммуникационных технологий.</p> <p>ПК.04 Организационно-техническое обеспечение проведения информационно-просветительских мероприятий, направленных на развитие цифровой грамотности граждан.</p>	<p>Экспертное наблюдение выполнения практических работ; оценка результатов выполнения практических и лабораторных работ</p> <p>Квалификационный экзамен.</p> <p>Экспертное наблюдение, при выполнении работ по производственной практике.</p>	<p>соблюдать процедуру установки прикладного программного обеспечения в соответствии с документацией;</p> <p>идентифицировать инциденты, возникающие при установке программного обеспечения, и принимать решение по изменению процедуры установки;</p> <p>пользоваться нормативно-технической документацией в области программного обеспечения;</p> <p>производить настройку параметров веб-сервера;</p> <p>устанавливать систему управления базами данных (СУБД);</p> <p>принципы устройства и функционирования информационных ресурсов;</p> <p>принципы устройства и функционирования программных средств и платформ для разработки веб-ресурсов;</p> <p>выполнять регламентные процедуры по резервированию данных;</p> <p>устанавливать прикладное программное обеспечение для резервирования информационных ресурсов.</p> <p>основ управления изменениями;</p> <p>основ резервного развертывания и резервного копирования информационных ресурсов;</p> <p>общих основ решения практических задач по созданию резервных копий;</p> <p>возможностей ИР.</p> <p>пользоваться нормативно-технической документацией в области программного обеспечения;</p> <p>идентифицировать права пользователей в зависимости от функционала информационного ресурса;</p> <p>регламентировать уровни прав и ролей пользователей информационных ресурсов;</p> <p>применять регламентные процедуры управления правами</p>
<p>ОК.01 – обоснованность постановки цели, выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач; - адекватная оценка и самооценка эффективности и качества</p>	<p>- обоснованность постановки цели, выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач; адекватная оценка и самооценка эффективности и качества выполнения профессиональных задач</p>	
<p>ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>- использование различных источников, включая электронные ресурсы, медиаресурсы, Интернет-ресурсы, периодические издания по специальности для решения профессиональных задач</p>	
<p>ОК. 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и</p>	<p>- демонстрация ответственности за принятые решения</p>	

<p>личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.</p>	<p>-обоснованность самоанализа и коррекция результатов собственной работы;</p>	<p>доступа пользователей информационных ресурсов. принципы устройства и функционирования информационных ресурсов;</p>
<p>ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.</p>	<p>- взаимодействовать с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения, с руководителями учебной и производственной практик; обоснованность анализа работы членов команды (подчиненных)</p>	<p>со временных стандартов взаимодействия компонентов распределенных приложений; возможностей ИР. пользоваться нормативно-технической документацией в области программного обеспечения; производить настройку параметров веб-сервера; принципы устройства и функционирования информационных ресурсов;</p>
<p>ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p>	<p>-Демонстрировать грамотность устной и письменной речи, - ясность формулирования и изложения мыслей</p>	<p>программных средств и платформ для разработки веб-ресурсов; основ информационной безопасности веб-ресурсов; современных стандартов взаимодействия компонентов распределенных приложений; принципов использования электронно-цифровых подписей и работы удостоверяющих центров; выяснять из беседы с заказчиком и понимать причины возникших аварийных ситуаций с информационным ресурсом; применять установленные правила делового общения при общении с заказчиком; отвечать на запросы заказчика в установленные регламентом сроки; анализировать и решать типовые запросы заказчиков; работать с программным обеспечением по приему, обработке и регистрации запросов заказчика; координировать решение запросов заказчиков со специалистами соответствующих подразделений; объяснять заказчикам пути решения возникшей проблемы. принципы устройства и функционирования информационных ресурсов; основ управления изменениями; возможностей ИР; инструментов и методов коммуникаций; технологий межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии, основ конфликтологии.</p>
<p>ОК 09 Пользоваться</p>	<p>-эффективность</p>	

профессиональной
документацией
государственном
иностранном языках

на
и

использования в
профессиональной
деятельности необходимой
технической документации, в
том числе на английском
языке.



ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ ЭЛЕМЕНТОВ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Основными показателями освоения профессионального модуля являются оценка знаний и умений, практического опыта и оценка овладения обучающимися профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями в ходе проведения аттестации по составным элементам профессионального модуля.

Тестовые задания:

Перечень компетенций, которые формируются в процессе изучения данной дисциплины: ОК 01-ОК 05, ОК 09; ПК 4.1.- ПК 4.3.

Показатели и критерии оценивания шкалы оценивания: критерий оценивания – умение правильно отвечать на вопросы тестового задания показатель оценивания – процент верных ответов шкала оценивания – выделено 2 уровня

- «зачтено» – 60% правильных ответов

- «незачтено» – менее 60% правильных ответов

Тест состоит из тестовых (контрольных) заданий одного уровня сложности и правильных (образцовых) ответов к ним. Тестовые задания закрытой формы, в которых студенты выбирают один правильный ответ из данного набора ответов к тексту задания. За каждый правильный ответ студент получает один балл, за неправильный - ноль баллов.

Тема 1. Деловые коммуникации

Теоретическое обучение

Коммуникативная компетенция. Средства коммуникации. Вербальная и невербальная коммуникации. Язык тела. Основные этапы делового коммуникационного процесса. Правила делового общения и речевого этикета. Цифровой этикет. Правила деловой переписки и письменного этикета. Деловая беседа по телефону. Умение говорить: условия и составляющие эффективной речи. Аргументация в деловой коммуникации. Умение слушать. Коммуникативные барьеры. Работа с возражениями. Влияние когнитивных искажений на коммуникацию. Введение в конфликтологию. Работа с трудными клиентами. Слова-триггеры.

Практическая подготовка

Отработка навыков невербальной коммуникации и восприятия языка тела. Отработка навыков самопрезентации. Отработка навыков деловой коммуникации в малых группах. Составление электронного делового письма, обращения, запроса. Ответы на электронные запросы, письма. Тренировка взаимодействия с конфликтными клиентами: решение практических кейсов.

Самостоятельная работа

Составление свода правил деловой коммуникации (письменной и устной).
Прохождение теста Тест Томаса-Килманна (определение стиля поведения человека в конфликтных ситуациях) и написание аналитической записки по полученным результатам.

Тема 2. Методы и технологии проведения консультаций

Теоретическое обучение

Понятие и виды консультирования. Особенности консультирования разных возрастных категорий. Основы возрастной психологии. Уточнение и формализация запроса клиента. Типичные схемы построения диалога с клиентом. Консультирование граждан с ОВЗ. Обработка персональных данных с соблюдением требований, установленных законодательством РФ. Ведение базы данных граждан, обратившихся за консультацией. Составление отчетной документации о предоставлении консультаций.

Разработка инструментария диагностики уровня цифровой грамотности: анкет, опросников, программ интервью. Проведение онлайн-опросов. Организация и проведение занятий цифровыми кураторами. Проведение консультаций в очной форме (групповых и индивидуальных), в форме вебинара, в формате телефонного разговора. Технологии подготовки, организации и проведения информационно-просветительских мероприятий, направленных на развитие цифровой грамотности населения.

Практическая подготовка.

Отработка навыков консультирования граждан различных категорий (работа в малых группах): решение практических кейсов. Составление базы данных обратившихся граждан. Работа в электронных таблицах. Формирование опросников, проведение интервью. Технологии проведения консультаций граждан по применению ИТ в повседневной жизни. Составление сценариев консультаций и просветительских мероприятий. Отработка навыков публичных выступлений.

Самостоятельная работа

Поиск в интернете примеров просветительских мероприятий, направленных на повышение цифровой грамотности. Определиться с темой собственного проекта мероприятия (для последующего квалификационного экзамена), составить примерный сценарный план по аналогии с найденными примерами.

Тема 5. Цифровое пространство клиента

Теоретическое обучение

Технологии обучения населения работе на Портале государственных услуг Российской Федерации (gosuslugi.ru): получение информации, технологии записи в поликлинику, оформление заявлений на замену и получение документов, оплата услуг ЖКХ и др. Технологии регистрации и общения в социальных сетях. Технологии оказания консультативных услуг населению по работе на сайтах с развлекательным контентом, новостных порталах, вебинарных площадках, образовательных порталах. Технологии покупок через Интернет-магазины. Цифровой маркетинг. Технологии обучения населения применению программ офисных пакетов для решения повседневных задач: создание текстовых документов, использование возможностей электронных таблиц и презентаций. Правила оформления информационно-презентационных материалов. Программное обеспечение для создания презентаций. Большие данные и их обработка. Производство

цифрового контента. Требования информационной безопасности. Виды и профилактика мошенничества в сети Интернет.

Порядок работы с оргтехникой и правила технической безопасности.

Практическая подготовка

Практика использования сайтов, интернет-магазинов, социальных сетей. Поиск информации и развлекательного контента для собственного развития и обогащения необходимыми знаниями. Определение местонахождения и установка маршрутов движения. Использование программного обеспечения для создания презентаций. Работа в текстовых, графических, табличных, видео- и аудиоредакторах. Подготовка, отправка, редактирование цифрового контента. Работа с популярными социальными сетями и мессенджерами. Заказ такси. Онлайн-банкинг. Распознавание кибермошенничества.

Самостоятельная работа

Разработка обучающей инфографики на тему кибермошенничества. Разработка презентации (в формате pptx или pdf) сценарного плана (не менее 7 слайдов).

Промежуточная аттестация: экзамен / квалификационный экзамен

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

для проведения промежуточной аттестации по теме 2. Методы и технологии проведения консультаций

Описание организации процедуры оценивания:

Промежуточный контроль проводится в форме экзамена. Экзамен осуществляется в виде письменного опроса в виде решения практических кейсов. Обучающемуся даются три практических кейса (описание гипотетических запросов, которые могут возникнуть в ходе консультирования граждан). Необходимо описать действия, необходимые для конструктивной обработки запроса.

Результаты прохождения зачета вносятся в Ведомость промежуточной аттестации.

Критерии и показатели оценки

Предмет(ы) оценивания	Объект(ы) оценивания	Критерии оценки	Макс. балл	Показатели оценки
Выполнение подготовительных работ по консультированию граждан в области применения информационно-коммуникационных технологий	Подготовка и проведение консультации	Уточняющие вопросы соответствуют запросу клиента.	3	Оценка «отлично» выставляется, если количество баллов составляет 11-12 баллов
		Учтены возрастные особенности клиента.	3	Оценка «хорошо» выставляется, если количество баллов составляет 9-10 баллов
		Сформулирована непротиворечивая	3	Оценка «удовлетворительно»
Выполнение подготовительных работ по консультированию граждан в области применения информационно-коммуникационных технологий		траектория ведения консультации.		выставляется, если количество баллов составляет 6-8 баллов
		Предположительно время удовлетворения запроса адекватно ситуации.	3	Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если количество баллов в составляет 0-5 балла

ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНОГО СРЕДСТВА (Экзамен)

Текст типового задания:

Уважаемые обучающиеся! В ходе зачета вы должны продемонстрировать следующие профессиональные компетенции: способность обеспечивать наилучшую стратегию и тактику общения, эффективную деловую коммуникацию, открытость и взаимоуважение, способность помочь клиенту сформулировать и уточнить запрос, выбирать наилучшую стратегию и тактику (форму подачи, каналы коммуникации) общения, нацеленность на результат.

В ходе работы вам предстоит решить три практических кейса. Необходимо описать действия, необходимые для конструктивной обработки запроса.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

для проведения промежуточной аттестации по разделу 5. Цифровое пространство клиента

Описание организации процедуры оценивания:

Промежуточный контроль проводится в форме экзамена. Зачет осуществляется в виде тестирования. В тесте 26 вопросов закрытого и открытого типа. Тестовые задания 1-23 оцениваются в 1 балл, задания 24-25 оцениваются в 3 балла, задание 26 оценивается в 5 баллов. Для получения зачёта необходимо набрать не менее 27 баллов. Результаты прохождения зачета вносятся в Ведомость промежуточной аттестации.

Итоговая аттестация обучающихся

Итоговая аттестация проводится в форме квалификационного экзамена, который предполагает обязательную оценку: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»,

«неудовлетворительно». Обучающемуся, пропустившему прошедшее в соответствии с расписанием мероприятие итоговой аттестации или получившему неудовлетворительный результат, предлагается удобный для преподавателя вариант пересдачи. Пересдача более одного раза не допускается.

Описание организации процедуры оценивания

Итоговый контроль проводится в форме квалификационного экзамена по итогам изучения всех тем основной программы профессионального обучения. Квалификационный экзамен включает в себя практическую квалификационную работу и проверку теоретических знаний в пределах квалификационных требований, указанных в профессиональном стандарте 06.044 «Консультант в области развития цифровой грамотности населения (цифровой куратор)», утв. Приказом Минтруда России от 31.10.2018 N 682н.

Проверка теоретических знаний осуществляется с помощью устного ответа на 1 вопрос экзаменационного билета и предшествует практической квалификационной работе.

Критерии оценивания

Уровень подготовки обучающихся по результатам текущего контроля успеваемости, дифференцированного зачета по учебной дисциплине определяется оценками:

Оценка	Содержание	Проявления
--------	------------	------------

Неудовлетворительно	Студент не обладает необходимой системой знаний и умений	Обнаруживаются пробелы в знаниях основного программного материала, допускаются принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий
Удовлетворительно	Уровень оценки результатов обучения показывает, что студенты обладают необходимой системой знаний и владеют некоторыми умениями по дисциплине. Студенты способны понимать и интерпретировать освоенную информацию, что является основой успешного формирования умений и навыков для решения практико-ориентированных задач	Обнаруживаются знания основного программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности (профессии); студент справляется с выполнением заданий, предусмотренных программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка "удовлетворительно" выставляется студентам, допустившим погрешности в ответе и при выполнении заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя
Хорошо	Уровень осознанного владения учебным материалом и учебными умениями- ми, навыками и способами деятельности по дисциплине; способны анализировать, проводить сравнение и обоснование выбора методов	Обнаруживается полное знание программно- го материала; студент, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка
	решения заданий в практико-ориентированных ситуациях	"хорошо" выставляется студентам, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности

Отлично	Уровень оценки результатов обучения студентов по дисциплине является основой для формирования общих и профессиональных компетенций, соответствующих требованиям ФГОС СПО. Студенты способны использовать сведения из различных источников для успешного исследования и поиска решения в нестандартных практико-ориентированных ситуациях	Обнаруживается всестороннее, систематическое и глубокое знание программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой; студент, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка "отлично" выставляется студентам, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала
---------	--	---

Критерии и показатели оценки устного ответа

- Обучающийся верно ответил на вопрос. Максимальный балл – 3 балл.
- В ответе отражено полное освоение планируемых результатов (знаний, умений, компетенций). Максимальный балл – 3 балл.
- Обучающийся продемонстрировал всестороннее и глубокое знание материалов по темам. Максимальный балл – 3 балл.
- Обучающийся привнес собственное видение в ответы на вопросы. Максимальный балл – 3 балл.

Максимальное количество баллов – 12. Результаты устного ответа вносятся в оценочный лист

В ходе выполнения практической квалификационной работы (разработка и защита сценария просветительского мероприятия) обучающийся демонстрирует знания из области повышения цифровой грамотности населения.

Сценарий подготавливается в процессе освоения основной программы профессионального обучения. Непосредственно на защиту представляется электронный вариант сценария, содержание которого должно соответствовать целям и содержанию основной программы профессионального обучения.

Требования к подготовке и представлению сценария:

– структурно содержит следующие разделы – титульный лист; самостоятельно подготовленные разработки методических и дидактических материалов.

– оформляется в формате .doc или .docx с соблюдением полей (левое – 30 мм, правое, верхнее, нижнее – 20 мм). Каждый структурный раздел размещается на новой странице. Шрифт – 12, Times New Roman, интервал 1,5. Для таблиц допускается 10 шрифт, интервал 1.

Процедура защиты представляет собой публичную презентацию практической квалификационной работы (сценария) в рамках реализации основной программы профессионального обучения, содержащей самостоятельно подготовленные и разработанные методические и дидактические материалы, необходимые для осуществления деятельности цифрового куратора. Итоговый контроль является дифференцированным и подразумевает выставление оценки в категориях «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно».

ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНОГО СРЕДСТВА КВАЛИФИКАЦИОННЫЙ ЭКЗАМЕН **Устный ответ на вопрос экзаменационного билета**

Текст типового задания: устный ответ.

Уважаемые обучающиеся! Для того, чтобы продемонстрировать сформированную систему теоретических знаний в пределах квалификационных требований, указанных в профессиональном стандарте 06.044 «Консультант в области развития цифровой грамотности населения (цифровой куратор)», утв. Приказом Минтруда России от 31.10.2018 N 682н, Вам необходимо изучить теоретический материал по программе. На экзамене случайным образом вам будет выдан билет с одним вопросом. Время на подготовку устного ответа – максимум 10 минут. Время на ответ – максимум 5 минут.

Результаты устного ответа фиксируются в аттестационном листе. Обучающийся, набравший 7 и менее баллов, к практической квалификационной работе не допускается.

Выполнение практической квалификационной работы

Уважаемые обучающиеся! Во время практической квалификационной работы Вам необходимо продемонстрировать сформированную готовность осуществлять подготовку и организацию просветительских мероприятий для повышения цифровой грамотности населения.

Выполнение практической квалификационной работы (подготовка и защита портфолио) предполагает:

1. Представление бумажного варианта практической квалификационной работы (сценария) в соответствии с перечнем структурных элементов
2. Краткая характеристика представленного сценария (не более 5 минут).
3. Ответы на вопросы аттестационной комиссии (не более 3 минут).

**Критерии и показатели оценки качества выполнения практической квалификационной работы
(разработка и защита сценария)**

Критерии	Показатели			
	Неудовлетворитель но	Удовлетворитель но	Хорошо	Отлично
<i>Разработка сценария</i>				
Общая культура оформления сценария.	Автор не умеет оформлять работу в соответствии с нормативными требованиями.	Автор допускает ошибки разного рода. Работа не вычитана и не выверена.	Автор оформил сценарий в соответствии с требованиями. Допускает стилистические и речевые неточности.	Автор оформил сценарий в соответствии с требованиями. Работа не содержит ошибок и опечаток.
Сценарий содержит все структурные элементы (в соответствии с перечнем).	Структура сценария не выдержана, отсутствуют значимые разделы.	Представлены 85% из необходимых компонентов сценария (в соответствии с перечнем).	Представлены все структурные компоненты сценария.	
Представленные материалы сценария характеризуются полнотой содержания и методической грамотностью.	Представленные материалы сценария не отражают полноты содержания, выполнены формально.	Представленные материалы сценария описаны достаточно поверхностно, в их содержании слабо прослеживается методическая грамотность.	Содержание представленных материалов сценария раскрыто достаточно полно, лишь некоторые элементы имеют недочеты.	Содержание представленных материалов сценария раскрыто достаточно полно и обоснованно, прослеживается методическая грамотность.
Умение планировать просветительские мероприятия, направленные на повышение цифровой грамотности населения.	Содержание не отражает заявленную цель, описание структурных элементов нуждается в значительной доработке. Присутствуют серьезные внутренние противоречия.	Содержание сценария не в полном объеме отражает заявленную цель, описаны не все структурные элементы либо описаны без соблюдения единой логики реализации.	Содержание сценария отражает заявленную цель, описание структурных элементов представлено в полном объеме, но при этом нуждается в незначительной корректировке.	Содержание сценария отражает заявленную цель, описание структурных элементов представлено в полном объеме. Внутренних противоречий нет.
<i>Презентация и защита сценария</i>				

Владение коммуникативным и навыками (устная речь, контакт с аудиторией и пр.)	Испытывает значительные затруднения в представлении сценария. Не держит контакт с аудиторией. Устная речь не отвечает нормам русского языка и делового стиля общения.	Испытывает незначительные затруднения в представлении сценария. Слабо держит контакт с аудиторией. Устная речь частично отвечает нормам русского языка и делового стиля общения.	Представляет сценарий без видимых затруднений. Контакт с аудиторией неполный. Нормы русского языка и делового стиля соблюдены с незначительными недочетами.	На высоком уровне владеет коммуникативными навыками, держит непрерывный контакт с аудиторией. Устная речь отвечает нормам русского языка и делового стиля общения.
Умение давать аргументированные ответы	Отсутствие аргументированных ответов или ответы с явным нарушением логических связей.	Готов отвечать на вопросы, но без логической аргументации. Ответы содержат нарушения смысловых связей.	Готов аргументированно отвечать на вопросы. Ответы структурированы, но присутствуют незначительные логические противоречия.	Готов аргументированно отвечать на вопросы. Ответы логически построенные, не содержат смысловых противоречий.

Итоговая отметка за практическую квалификационную работу (разработка и защита сценария) складывается из оценки за содержание и оценки за его защиту; определяется с учетом мнения всех членов квалификационной комиссии.

Итоговая отметка за квалификационный экзамен складывается из отметки за практическую квалификационную работу и тестирование; определяется с учетом мнения всех членов квалификационной комиссии.

Оценка *«отлично»* – обучающийся демонстрирует сформированность профессиональных и общих компетенций в объеме, предусмотренном ООП, владение профессиональной терминологией, умение планировать и проводить консультирование граждан в области цифровой грамотности, подбирать дидактические и методические материалы для разработки и организации консультации, направленных на формирование цифровой культуры населения, логичное изложение материала при ответе. Диапазон баллов в оценочном листе от 35 до 30 баллов.

Оценка *«хорошо»* – обучающийся демонстрирует достаточно полную сформированность профессиональных и общих компетенций в объеме, предусмотренном ООП, владение профессиональной терминологией, правильные действия по планированию и проведению консультаций граждан в области цифровой грамотности, подбору дидактических и методических материалов для разработки и организации консультации, направленных на формирование цифровой культуры населения, четкое изложение материала при ответе. Диапазон баллов в оценочном листе от 29 до 20 баллов.

Оценка *«удовлетворительно»* – обучающийся демонстрирует частичную сформированность общих компетенций в объеме, предусмотренном ООП, определенный уровень проявления профессиональных компетенций, в целом правильные действия по

планированию и проведению консультаций граждан в области цифровой грамотности, подбору дидактических и методических материалов для разработки и организации консультации, направленных на формирование цифровой культуры населения, при наличии существенных неточностей в ответе. Диапазон баллов в оценочном листе от 19 до 10 баллов. При наличии грубых методических ошибок, глубоком непонимании сущности заданий, значительной неточности в формулировке ответов и выполняемых действиях, диапазоне баллов в оценочном листе 9 и менее баллов, выставляется *неудовлетворительная* оценка.

Методические и иные материалы Перечень кейсов

Кейс 1.

К вам обратилась женщина, 80 лет. По ее словам, внучка подарила ей смартфон, но не научила пользоваться. Женщина хочет разобраться, как общаться с родственниками и друзьями, как пользоваться Интернетом.

Какие уточняющие вопросы вы зададите?

Как выстроите свою работу с учетом возрастных особенностей?

Каким функциям смартфона вы обучите женщину? Объясните свой выбор.

Как вы думаете, сколько вам понадобится времени для удовлетворения запроса?

Кейс 2.

К вам обратился мужчина, 63 года. У него заканчивается срок действия водительского удостоверения. Он слышал от друзей, что оформить запрос на переоформление можно через портал Госуслуги, не выходя из дома. Он зарегистрирован на портале.

Какие уточняющие вопросы вы зададите?

Как проверить, подтверждена ли учетная запись на Госуслугах?

Какие варианты подтверждения учетной записи предложите?

О каких еще полезных возможностях Госуслуг вы могли бы рассказать?

Как вы думаете, сколько вам понадобится времени для удовлетворения запроса?

Кейс 3.

К вам обратился подросток, 14 лет. Он хочет стать блогером, но признает, что ему не хватает знаний об этой сфере. Он переживает, что преступить какой-то закон или что другие блогеры могут подать на него в суд за нарушение авторских прав.

Какие уточняющие вопросы вы зададите?

Как выстроите свою работу с учетом возрастных особенностей?

Какие меры предосторожности необходимо соблюдать подростку?

Как вы думаете, сколько вам понадобится времени для удовлетворения запроса?

Задание для промежуточной аттестации по теме 5. Цифровое пространство клиента. Тестирование

1. Основные операции, доступные в графическом редакторе
 - a. Наборы цветов(палитра)
 - b. Линия, круг, прямоугольник
 - c. Карандаш, кисть, ластик
 - d. Выделение, копирование, вставка
2. Какая из нижеперечисленных программ предназначена для просмотра веб-сайтов:
 - a. Word
 - b. Paint
 - c. Excel
 - d. Safari
3. Инструменты, с помощью которых художник создает и редактирует изображения на компьютере – это
 - a. Текстовые редакторы
 - b. Электронные таблицы
 - c. Видео редакторы

- d. Графические редакторы
- 4. Как называется офисный служащий, который поможет гражданам осваивать госуслуги в электронном виде?
 - a. Охранник
 - b. Цифровой куратор
 - c. Веб-дизайнер
 - d. Менеджер
- 5. Что такое смайлик?
 - a. Символ провайдера
 - b. Элемент текстового сообщения
 - c. Эмоциональный символ
 - d. Символика сервера
- 6. Что означают кнопки в правом верхнем углу любого окна?
 - a. Свернуть, развернуть, закрыть окно
 - b. Развернуть, убрать из списка диспетчера задач, скрыть
 - c. Развернуть, скрыть, удалить
 - d. Раскрыть, добавить новое, удалить
- 7. Что такое куки (cookie)?
 - a. Это функция удаления назойливой рекламы
 - b. Это процесс очистки логических дисков
 - c. Это технология хранения данных пользователей о посещениях ресурсов, внутри браузера
 - d. Это вирусная программа, которая уничтожает все пароли к электронным ящикам
- 8. Что такое ПК?
 - a. Программный код
 - b. Пиктограмма карикатуры
 - c. Персональный компьютер
 - d. Первичный ключ
- 9. При наборе текста в редакторе WORD клавиша ENTER используется для:
 - a. Вставки рисунка
 - b. Перехода на новую строку
 - c. Перехода на новый абзац
 - d. Перехода на новую страницу
- 10. Стандартными программами Windows являются:
 - a. Paint, Калькулятор, блокнот, WordPad
 - b. Paint, Калькулятор, блокнот, WordPad, Microsoft Word, Microsoft Excel,

Microsoft PowerPoint

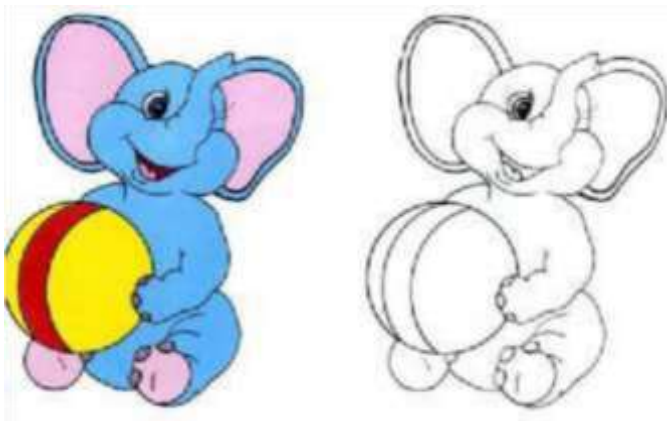
- c. Paint, Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint
- d. Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint
- 11. Работая с текстом в Word, о чём говорит красная волнистая линия под словом?
 - a. В слове допущена ошибка
 - b. Такого слова нет в словаре программы
 - c. В документе обнаружен вирус
 - d. Перед словом стоит знак препинания, не отделенный пробелом
- 12. Какие программы из нижеперечисленных являются антивирусными?
 - a. WinZIP, WinRAR
 - b. Doctor WEB, AVP, Avira
 - c. Excel, Internet Explorer
 - d. Word, PowerPoint
- 13. Файл, созданный в Word имеет расширение
 - a. .XLS

- b. .PPT
 - c. .DOC
 - d. .CSS
14. Файл, созданный в PowerPoint имеет расширение
- a. .XLS
 - b. .PPTX
 - c. .DOC
 - d. .DOCX
15. Что такое MS Excel
- a. многофункциональный инструмент для подготовки и оформления текстовых документов
 - b. выполнение расчетов, построение диаграмм, анализ данных, автоматизация трудоемких задач и прочие операции с электронными таблицами.
 - c. подготовка красочных и интерактивных презентаций как для семейных праздников, так и для бизнес-выступлений.
 - d. разработка и управление персональными базами данных.
16. Что относится к устройствам ввода?
- a. Музыкальная колонка
 - b. Клавиатура
 - c. Монитор
 - d. Принтер
17. Какой файл называется исполняемым?
- a. Готовая к работе программа с расширением .com, .exe
 - b. Любой
 - c. С расширением .bat
 - d. Содержащий текст программы
18. Укажите, какие из устройств не входят в состав системного блока ПК?
- a. Принтер
 - b. Микропроцессор
 - c. Микроконтроллер
 - d. Материнская плата
19. В электронном почтовом адресе после знака @ указывается
- a. Название домена
 - b. Адрес почтового сервера
 - c. Имя провайдер
 - d. Любое слово
20. Клавиши ALT, CTRL, SHIFT называются
- a. Функциональными
 - b. Управляющими
 - c. Командными
 - d. Редактирующими
21. Компьютерный вирус – это
- a. Программы, созданные с ошибками в процессе программирования
 - b. Специальные программы, которые скрыто выполняют заложенные в них функции
 - c. Результат сбоев в программах
 - d. Биологическая болезнь в организме человека
22. Под термином «интерфейс» понимается
- a. Связь текстового редактора с устройством печати
 - b. Совокупность файлов, содержащихся в одном каталоге
 - c. Устройство хранения графической информации

- d. Внешний вид программной среды, служащий для обеспечения диалога с пользователем
23. Что такое WWW?
- Всемирная паутина
 - Телеконференция
 - Электронная почта
 - Текстовый файл
24. Создать форму для заполнения заявления на отпуск в соответствии с примером



25. Раскрасить картинку в Paint



26. Создать презентацию из 6 слайдов на тему «Компьютерные вирусы»

Правильные ответы:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
d	d	d	b	b	a	c	c	b	a	a	b	c	b	b	b	a	a	b	b	b	d	a

Список вопросов для подготовки к промежуточной аттестации (квалификационный экзамен)

- Профессиональные обязанности цифровых кураторов. Требования, предъявляемые к цифровому куратору.
- Компетенции цифрового куратора. Психологические особенности и личностные качества цифрового куратора.

3. Базовые ценности и этический кодекс цифрового куратора.
4. Основные этапы делового коммуникационного процесса.
5. Правила деловой переписки и письменного этикета.
6. Правила делового общения и речевого этикета. Деловая беседа по телефону.
7. Цифровой этикет.
8. Вербальная и невербальная коммуникации. Язык тела.
9. Коммуникативные барьеры говорения. Коммуникативные барьеры слушания.
10. Правила взаимодействия с конфликтными клиентами.
11. Понятие цифровой среды. Цифровая грамотность и ее компоненты (медийная, информационная, коммуникативная, вычислительная, компьютерная).
12. Проверка информации, найденной в интернете, на подлинность (фактчекинг).
13. Самые востребованные функции и возможности современных смартфонов.
14. Понятие и виды консультирования.
15. Особенности консультирования разных возрастных категорий.
16. Типичные схемы построения диалога с клиентом.
17. Основные принципы проведения консультаций.
18. Технологии подготовки, организации и проведения информационно-просветительских мероприятий, направленных на развитие цифровой грамотности населения.
19. Основные возможности Портала государственных услуг Российской Федерации.
20. Технологии регистрации и общения в социальных сетях.
21. Технологии покупок через Интернет-магазины.
22. Правила оформления информационно-презентационных материалов.
23. Виды и профилактика мошенничества в сети Интернет.
24. Порядок работы с оргтехникой и правила технической безопасности.

Содержание сценария просветительского мероприятия, предъявляемого на квалификационном экзамене

1. Титульный лист.
2. Описание мероприятия.
3. Актуальность мероприятия.
4. Формат мероприятия.
5. Цель мероприятия.
6. Длительность мероприятия.
7. Целевая аудитория мероприятия.
8. Минимальное, оптимальное и максимальное количество участников.
9. Команда мероприятия (функционал).
10. Материально-техническая база мероприятия.
11. Планируемые результаты мероприятия.
12. Поминутный план мероприятия (механика).

Приложение 1

Оценочный лист квалификационного экзамена

Фамилия, имя, отчество обучающегося			
Критерии	Показатели		

Тестирование				
Количество правильных выборов	Обучающийся набрал от 0 до 3 баллов	Обучающийся набрал от 4 до 6 баллов.	Обучающийся набрал от 7 до 9 баллов.	Обучающийся набрал от 10 до 12 баллов.
Оформление сценария				
Общая культура оформления сценария.	Автор не умеет оформлять работу в соответствии с нормативными требованиями.	Автор допускает ошибки разного рода. Работа не вычитана и не выверена.	Автор оформил сценарий в соответствии с требованиями. Допускает стилистические и речевые неточности.	Автор оформил сценарий в соответствии с требованиями. Работа не содержит ошибок и опечаток.
Сценарий содержит все структурные элементы в соответствии с перечнем).	Структура сценария не выдержана, отсутствуют значимые разделы.	Представлены 85% из необходимых компонентов сценария (в соответствии с перечнем).	Представлены все структурные компоненты сценария.	
Представленные материалы сценария характеризуются полнотой содержания и методической грамотностью.	Представленные материалы сценария не отражают полноты содержания, выполнены формально.	Представленные материалы сценария описаны достаточно поверхностно, в их содержании слабые прослеживаются методическая грамотность.	Содержание представленных материалов сценария раскрыто достаточно полно, лишь некоторые элементы имеют недочеты.	Содержание представленных материалов сценария раскрыто достаточно полно и обоснованно, прослеживается методическая грамотность.
Умение планировать просветительские мероприятия, направленные на повышение цифровой грамотности населения.	Содержание не отражает заявленную цель, описание структурных элементов нуждается в значительной доработке. Присутствуют серьезные внутренние противоречия.	Содержание сценария не в полном объеме отражает заявленную цель, описаны не все структурные элементы либо не соблюдены	Содержание сценария отражает заявленную цель, описание структурных элементов представлено в полном объеме, но при этом нуждается в незначительной корректировке.	Содержание сценария отражает заявленную цель, описание структурных элементов представлено в полном объеме. Внутренних противоречий нет.

		единой логики реализации.		
Презентация и защита сценария				
Владение коммуникативными навыками (устная речь, контакт с аудиторией и пр.)	Испытывает значительные затруднения в представлении сценария. Не держит контакт с аудиторией. Устная речь не отвечает нормам русского	Испытывает незначительные затруднения в представлении сценария. Слабо держит контакт с аудиторией. Устная речь частич но отвечает нормам	Представляет сценарий без видимых затруднений. Контакт с аудиторией неполный. Нормы русского языка и делового стили	На высоком уровне владеет коммуникативными навыками, держит непрерывный контакт с аудиторией. Устная речь отвечает нормам русского
	языка и делового стиля общения.	русского языка и делового стиля общения.	соблюдены с незначительными недочетами.	языка и делового стиля общения.
Умение давать аргументированные ответы	Отсутствие аргументированных ответов или ответы с явным нарушением логических связей.	Готов отвечать на вопросы, но без логической аргументации. Ответы содержат нарушения логических связей.	Готов аргументированно отвечать на вопросы. Ответы логически построенные, но присутствуют незначительные логические противоречия.	Готов аргументированно отвечать на вопросы. Ответы логически построенные, не содержат логических противоречий.
Общее количество баллов				
Итоговая оценка				

Основные печатные и/или электронные издания

1. Советов, Б. Я. Информационные технологии : учебник для среднего профессионального образования / Б. Я. Советов, В. В. Цехановский. — 8-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 414 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-20053-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560670>

2. Нестеров, С. А. Базы данных : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. А. Нестеров. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 258 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18087-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566517>

3. Станкевич, Л. А. Интеллектуальные системы и технологии : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Л. А. Станкевич. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 478 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-

534-20364-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566524>

4. Гасумова, С. Е. Информационные технологии в социальной сфере : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. Е. Гасумова. — 6-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 284 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13236-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566681>

5. [Приказ Минтруда России от 31.10.2018 N 682н "Об утверждении профессионального стандарта "Консультант в области развития цифровой грамотности населения \(цифровой куратор\)" \(Зарегистрировано в Минюсте России 19.11.2018 N 52725\)](#)

6. Жернакова, М. Б. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 319 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16605-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/565110>

7. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебник для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 158 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16622-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566017>

УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА

Учебная практика направлена на формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

Вид профессиональной деятельности: оказание информационно-консультационных услуг населению в области развития цифровой грамотности

Виды работ на учебной практике:

- Ведение непосредственного приема обращений граждан. Электронная коммуникация по обращениям граждан.
- Поиск и обработка информации, необходимой для проведения консультаций в соответствии с рабочим заданием.
- Визуальное и дистанционное размещение информации и проведение консультаций. Ведение базы данных граждан, обратившихся за консультацией.
- Объяснение и демонстрация алгоритма применения информационно-коммуникационных технологий.
- Информирование о наиболее типичных угрозах при работе в сети, с использованием средств коммуникации.
- Информирование об основных методах противодействия информационным угрозам. Ответы на вопросы граждан, связанные с цифровой тематикой.
- Проверка усвоения гражданином продемонстрированного алгоритма действий. Передача вводной информации по моделям устройств и их возможностям.
- Передача вводной информации о цифровых сервисах, доступных через информационно- телекоммуникационную сеть "Интернет".
- Ведение базы данных по ознакомительным первичным консультациям.
- Составление отчетной документации о предоставлении ознакомительных консультаций. Подготовка презентационных материалов для проведения информационно- просветительских мероприятий в соответствии с рабочим заданием.
- Подготовка оборудования для проведения информационно-просветительских мероприятий.
- Организация групповых и массовых мероприятий по развитию цифровой грамотности. Выполнение технических работ для проведения групповых и массовых мероприятий по развитию цифровой грамотности.
- Проведение опросов и анкетирования по результатам мероприятий, направленных на развитие цифровой грамотности.
- Подготовка сводной отчетной информации.

Практика завершается дифференцированным зачетом при условии положительного аттестационного листа по практике руководителей практики от организации и образовательной организации об уровне освоения профессиональных компетенций; наличия положительной характеристики организации на обучающегося по освоению общих компетенций в период прохождения практики; полноты и своевременности представления дневника практики и отчета о практике в соответствии с заданием на практику.

ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Вопросы к экзамену

1. Законодательство Российской Федерации в области интеллектуальной собственности, правила использования информационных материалов в информационно- телекоммуникационной сети "Интернет".
2. Законодательство Российской Федерации о персональных данных.
3. Виды и основные пользовательские характеристики мобильных устройств.
4. Основные функции операционных и файловых систем.
5. Основные программы, входящие в пакет типовых приложений в составе операционной системы.
6. Методы обработки текстовой, численной и графической информации.
7. Базовые принципы организации и функционирования компьютерных сетей.
8. Принципы построения и функционирования баз данных и особенности работы с ними.
9. Программы-браузеры для работы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", программы электронной почты.
10. Основные онлайн-сервисы по оказанию электронных услуг, порталы государственных и муниципальных услуг, в том числе услуг, предоставляемых с использованием электронных социальных карт, электронных платежей, электронных очередей, электронной приемной.
11. Основные поисковые системы, функциональные возможности популярных сервисов поиска.
12. Сведения об организациях и специалистах, содействующих в коммуникации с людьми с ограниченными возможностями.
13. Требования информационной безопасности.
14. Правила оформления информационно-презентационных материалов.
15. Программное обеспечение для создания презентаций.
16. Порядок организации и проведения групповых и массовых мероприятий.
17. Наиболее востребованные информационно-коммуникационные технологии.
18. Порядок работы с оргтехникой и правила технической безопасности.
19. Правила деловой переписки и письменного этикета.
20. Правила делового общения и речевого этикета.
21. Нормы русского языка.
22. Сведения об организациях и специалистах, содействующих в коммуникации с людьми с ограниченными возможностями.
23. Требования к оформлению документации.
24. Принципы и механизмы работы поисковых систем, функциональные возможности популярных сервисов поиска.
25. Критерии отбора и методы структурирования информации.
26. Средства информационно-коммуникационных технологий для передачи информации. Прикладные программы ведения баз данных.

Промежуточная аттестация (квалификационный экзамен)

Методика проведения

Студент выполняет задания на основе заранее подготовленных билетов. В билет входит два теоретических вопроса и два практических задания. На ответ одного студента (теория и практика) отводится 1 час (без учета времени, отведенного на подготовку к теоретическим вопросам: 15 минут).

Теоретические вопросы:

27. Правила деловой переписки и письменного этикета.
28. Правила делового общения и речевого этикета.
29. Нормы русского языка.
30. Сведения об организациях и специалистах, содействующих в коммуникации с людьми с ограниченными возможностями.
31. Требования к оформлению документации.
32. Принципы и механизмы работы поисковых систем, функциональные возможности популярных сервисов поиска.
33. Критерии отбора и методы структурирования информации.
34. Средства информационно-коммуникационных технологий для передачи информации. Прикладные программы ведения баз данных.
35. Законодательство Российской Федерации в области интеллектуальной собственности, правила использования информационных материалов в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".
36. Законодательство Российской Федерации о персональных данных.
37. Виды и основные пользовательские характеристики мобильных устройств.
38. Основные функции операционных и файловых систем.
39. Основные программы, входящие в пакет типовых приложений в составе операционной системы.
40. Методы обработки текстовой, численной и графической информации.
41. Базовые принципы организации и функционирования компьютерных сетей.
42. Принципы построения и функционирования баз данных и особенности работы с ними.
43. Программы-браузеры для работы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", программы электронной почты.
44. Основные онлайн-сервисы по оказанию электронных услуг, порталы государственных и муниципальных услуг, в том числе услуг, предоставляемых с использованием электронных социальных карт, электронных платежей, электронных очередей, электронной приемной.
45. Основные поисковые системы, функциональные возможности популярных сервисов поиска.
46. Сведения об организациях и специалистах, содействующих в коммуникации с людьми с ограниченными возможностями.
47. Требования информационной безопасности.
48. Правила оформления информационно-презентационных материалов.
49. Программное обеспечение для создания презентаций.
50. Порядок организации и проведения групповых и массовых мероприятий.
51. Наиболее востребованные информационно-коммуникационные технологии.
52. Порядок работы с оргтехникой и правила технической безопасности.

Задания для практической квалификационной работы:

1. Инсценируйте непосредственного приема обращений граждан.
2. Электронная коммуникация по обращениям граждан.
3. Осуществите поиск и обработку информации, необходимой для проведения консультаций в соответствии с рабочим заданием.
4. Оформите визуальное и дистанционное размещение информации и проведение консультаций.
5. Составьте пример базы данных граждан, обратившихся за консультацией.
6. Объясните и продемонстрируйте алгоритм применения информационно-коммуникационных технологий.
7. Осуществите способ информирования о наиболее типичных угрозах при работе в сети, с использованием средств коммуникации.
8. Осуществите информирование об основных методах противодействия информационным угрозам.
9. Ответы на вопросы граждан, связанные с цифровой тематикой.
10. Проявите проверку усвоения гражданином продемонстрированного алгоритма действий.
11. Проявите передачу вводной информации по моделям устройств и их возможностям.
12. Проявите передачу вводной информации о цифровых сервисах, доступных через информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет".
13. Опишите базы данных по ознакомительным первичным консультациям.
14. Составьте отчетную документацию о предоставлении ознакомительных консультаций.
15. Подготовьте презентационный материал для проведения информационно-просветительских мероприятий в соответствии с рабочим заданием.
16. Подготовьте оборудование для проведения информационно-просветительских мероприятий.
17. Приведите пример организации групповых и массовых мероприятий по развитию цифровой грамотности.
18. Выполните технические работы для проведения групповых и массовых мероприятий по развитию цифровой грамотности.
19. Инсценируйте проведение опросов и анкетирования по результатам мероприятий, направленных на развитие цифровой грамотности.
20. Подготовьте сводную отчетную информацию.

Оценка «отлично» ставится обучающемуся, усвоившему взаимосвязь основных понятий учебной дисциплины в их значении для приобретаемой специальности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, обнаружившему полное знание учебно-программного материала, успешно выполнившего практические задания, максимально приближенные к будущей профессиональной деятельности в стандартных ситуациях, усвоившему основную рекомендованную литературу; показавшему систематический характер знаний способному к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебы и профессиональной деятельности. Содержание и форма ответа имеют отдельные неточности.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, обладающему необходимыми знаниями, но допустившему неточности в определении понятий, в применении знаний для решения профессиональных задач, в неумении обосновывать свои рассуждения;

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, обнаружившему знание основного учебно-программного материала в объеме, недостаточном для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, не справляющемуся самостоятельно с выполнением заданий, предусмотренных программой.

Приложение 1

Форма аттестационного листа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ ПО УЧЕБНОЙ/ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ			

	<i>ФИО</i>		
обучающийся(аяся)	на _____	курсе по _____	специальности СПО _____
практику	по _____	успешно прошел(ла) профессиональному	учебную/производственную модулю _____
в объеме _____ часов с «__» _____ 20__ г. по «__» _____ 20__ г.			
в организации _____			

<i>наименование организации, юридический адрес</i>			
Виды и качество выполнения работ			

Виды и объем работ, выполненных обучающимся во время практики	Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика

Характеристика учебной и профессиональной деятельности обучающегося во время учебной/производственной практики	
Дата «__» _____ 20__ Г.	Подпись руководителя практики _____ / ФИО, должность
	Подпись ответственного лица организации (базы практики) _____ / ФИО, должность

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
«Тетюшский государственный колледж гражданской защиты»

ОТЧЕТ
о прохождении
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ)

по профессиональному модулю ПМ. _____

Студента _____

Специальность _____

Группа _____

Срок прохождения практики
с _____

по _____

Руководитель практики _____

Оценка _____

Тетюши, 20____ г.

День 1 «___» _____ 20__ года

День 2 «___» _____ 20__ года

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
«Тетюшский государственный колледж гражданской защиты»

ДНЕВНИК (ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ) УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

по профессиональному модулю ПМ.____

Студента _____

Специальность _____

Группа _____

Срок прохождения практики

с _____

по _____

Руководитель практики _____

Тетюши, 20 ____ г.

Дата (число, месяц, год)	Краткое содержание выполненной работы (по заданиям руководителя практики от колледжа и/или заданиям руководителя практики от предприятия)	Подпись руководителя практики
1	2	3
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

Руководитель практики

(подпись)

(расшифровка подписи)

День 1 «___» _____ 20__ года

День 2 «___» _____ 20__ года

Приложение 4

Допуск к сдаче квалификационного экзамена по профессиональному модулю

ПМ _____
Я, _____ обучающийся(аяся) _____ курса специальности СПО
_____, освоил(а) программу
профессионального модуля _____
в объеме _____ часов с _____ 20__ г. по _____ 20__ г., прошу
допустить меня к сдаче квалификационного экзамена.

дата

подпись

ОЦЕНОЧНАЯ ВЕДОМОСТЬ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

ПМ. _____

ФИО _____,

обучающ(ая)ийся на _____ курсе по специальности СПО _____, освоил(а) программу профессионального модуля ПМ _____

в объеме _____ час. с «__» ____ .20__ г. по «__» ____ .20__ г.

Результаты промежуточной аттестации по элементам профессионального модуля

Элементы модуля (наименование МДК, практик)	Формы промежуточной аттестации	Оценка
МДК _____	Экзамен	
МДК _____	Дифференцированный зачет	
УП. _____	Дифференцированный зачет	
ПП. _____	Дифференцированный зачет	

Коды проверяемых компетенций	Показатели оценки результата	Освоен\ не освоен	Оценка в баллах
ОК _____		Освоен/не освоен	
ОК _____		Освоен/не освоен	
ПК _____		Освоен/не освоен	
ПК _____	–	Освоен/не освоен	
ПК _____	–	Освоен/не освоен	
Итоговая оценка			

3. Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых в фонде оценочных средств

-
-
-

4. Информационное обеспечение: перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Основная литература

Дополнительная литература

Интернет-ресурсы
