

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

МДК.04.01 Выполнение работ по должности служащего
Консультант в области развития цифровой грамотности населения
(цифровой куратор)

программы подготовки специалистов среднего звена
09.02.06 Сетевое и системное администрирование

Форма обучения: очная

Владивосток 2026

Рабочая программа междисциплинарного курса МДК.04.01 «Выполнение работ по должности служащего Консультант в области развития цифровой грамотности населения (цифровой куратор)» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования программы подготовки специалистов среднего звена специальности 09.02.06 Сетевое и системное администрирование, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 10.07.2023 г. № 519, и примерной образовательной программой.

При разработке программы МДК учтены требования профессионального стандарта «Консультант в области развития цифровой грамотности населения (цифровой куратор)», утвержденного приказом Минтруда России от 31.10.2018 г. № 682н.

Разработчик: П.К. Коротков, преподаватель колледжа сервиса и дизайна ФГБОУ ВО ВВГУ

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии
Протокол № 9 от « 18 » 05 2026 г.

Председатель ЦМК  Е.А. Стефанович
подпись

Согласована:

Начальник отдела информационных технологий, Филиал Российской телевизионной и радиовещательной сети «Приморский краевой радиотелевизионный передающий центр»


(подпись, печать)
 Д.М. Шумов

СОДЕРЖАНИЕ

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

- 1.1 Область применения программы
- 1.2 Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля
- 1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

- 2.1 Структура профессионального модуля
- 2.2 Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

- 3.1 Материально-техническое обеспечение
- 3.2 Информационное обеспечение обучения
- 3.3 Организация образовательного процесса
- 3.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

1.1. Область применения программы

Рабочая программа междисциплинарного курса (далее МДК) является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 09.02.06 Сетевое и системное администрирование в части освоения основного вида деятельности: Выполнение работ по должности служащего «Консультант в области развития цифровой грамотности населения (цифровой куратор)» (ПМ.04).

1.2. Цель и планируемые результаты освоения междисциплинарного курса

В результате изучения МДК студент должен освоить вид деятельности, соответствующий профессиональному модулю ПМ.04, и соответствующие ему компетенции:

Код	Профессиональные компетенции
ПК 4.1.	Выполнять подготовительные работы по консультированию граждан в области применения информационно-коммуникационных технологий.
ПК 4.2.	Выполнять ознакомительное индивидуальное консультирование граждан в области информационно-коммуникационных технологий.
ПК 4.3.	Выполнять организационно-техническое обеспечение проведения информационно-просветительских мероприятий, направленных на развитие цифровой грамотности граждан.

Освоение профессионального модуля направлено на развитие общих компетенций:

Код	Общие компетенции
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.
ОК 2.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 4.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 9.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

иметь практический опыт	– ПО1. Ведения непосредственного приема обращений граждан; – ПО2. Электронной коммуникации по обращениям граждан; – ПО3. Поиска и обработки информации, необходимой для проведения консультаций; – ПО4. Объяснения и демонстрации алгоритма применения ИКТ; – ПО5. Информирования о наиболее типичных угрозах при работе в сети; – ПО6. Подготовки презентационных материалов для проведения мероприятий.
--------------------------------	---

уметь	– У1. Уточнять и формализовать проблему, с которой столкнулся гражданин; – У2. Оказывать консультативную помощь по оперированию персональными данными; – У3. Применять различные методы поиска информации в сети «Интернет»; – У4. Собирать, анализировать и обобщать информацию по вопросам применения ИКТ; – У5. Работать на ПК, с электронной почтой и поисковыми системами; – У6. Использовать средства сетевых коммуникаций и социальных сервисов; – У7. Проводить объяснение, сопровождая показом действий по применению ИКТ; – У8. Вести диалог, учитывая возрастные и индивидуальные особенности собеседника; – У9. Оценивать результативность проведенной консультации; – У10. Отбирать и применять инструменты обеспечения информационной безопасности; – У11. Подготавливать презентации; – У12. Оформлять листовки и буклеты по типовым шаблонам; – У13. Составлять и обрабатывать анкеты.
знать	– 31. Правила деловой переписки, этикета и речевого общения; – 32. Требования к оформлению документации и ведению отчетности; – 33. Принципы и механизмы работы поисковых систем; – 34. Средства ИКТ для передачи информации; – 35. Законодательство РФ о персональных данных; – 36. Виды и характеристики мобильных устройств; – 37. Функции ОС и файловых систем, принципы работы компьютерных сетей; – 38. Основные онлайн-сервисы (Госуслуги, порталы муниципальных услуг); – 39. Требования информационной безопасности; – 310. Правила оформления информационно-презентационных материалов; – 311. Программное обеспечение для создания презентаций; – 312. Порядок организации и проведения групповых и массовых мероприятий.

1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов - 131

Из них на освоение МДК - 131 час

в том числе самостоятельная работа – 39 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

2.1. Структура междисциплинарного курса

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименование разделов МДК	Объем междисциплинарного курса, ак. час					
		Всего, час.	Лекции	Лабораторных. и практических. занятий	Курсовых работ (проектов)	Самостоятельная работа	Консультация
ОК 01-09, ПК 4.1-4.3 ОК, ПК	МДК 04.01 Выполнение работ по должности служащего «Цифровой куратор»	131	30	62	-	39	*
	Раздел 1. Введение и документационное обеспечение	30	6	12	-	12	
	Раздел 2. Пользовательские устройства и онлайн-сервисы	54	12	22	-	20	
	Раздел 3. Цифровая гигиена и подготовка материалов	47	12	28	-	7	
	Всего:	131	30	62	*	39	(6)

* Консультации (6 часов) проводятся перед экзаменом и входят в общий бюджет времени ПМ, но здесь указаны справочно

2.2. Тематический план и содержание междисциплинарного курса (МДК.04.01)

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа	Объем часов
1	2	3
Раздел 1. Введение и документационное обеспечение		30
Тема 1.1. Введение в профессию.	Содержание	4
	1. Роль и задачи цифрового куратора. Профстандарт.	
	2. Правила делового общения и этикета в консультациях.	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	
	1. Практическое занятие №1. Решение кейса-сценария «Первичная консультация»: отработка навыков формализации проблемы.	4
Тема 1.2. Документационное обеспечение.	Содержание	
	1. Требования к оформлению документации цифрового куратора.	2
	2. Ведение базы данных обращений граждан.	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	
	1. Практическое занятие №2. Практикум по ведению отчетности: оформление заявки на консультацию и составление отчета.	8
	2. Самостоятельная работа №1: Создание памятки (инфографики) по защите персональных данных в сети.	6
	3. Самостоятельная работа №2: Разработка скрипта для первичной консультации пользователя по телефону.	6

Раздел 2. Пользовательские устройства и онлайн-сервисы		54
Тема 2.1. Работа с устройствами и ОС	Содержание	
	1. Характеристики мобильных устройств. Функции ОС.	6
	2. Базовый пакет ПО и установка приложений.	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	
	1. Практическое занятие №3. Демонстрация базовых настроек мобильного устройства (подключение к Wi-Fi).	6
	2. Практическое занятие №4. Практикум по настройке уведомлений и установке приложений на ОС Android/iOS.	6
Тема 2.2. Интернет и онлайн-сервисы.	Содержание	
	1. Принципы работы поисковых систем.	6
	2. Обзор порталов государственных и муниципальных услуг.	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	
	1. Практическое занятие №5. Отработка алгоритма поиска информации по сложным запросам пользователей.	6
	2. Практическое занятие №6. Практикум-сценарий «Помощь в регистрации и использовании функций портала Госуслуг».	4
	3. Самостоятельная работа №3: Создание видеоинструкции (скринкаста) по работе с функциями портала Госуслуг.	10
	4. Самостоятельная работа №4: Проведение сравнительного анализа двух онлайн-сервисов по заданным критериям.	10

Раздел 3. Цифровая гигиена и подготовка материалов		47
Тема 3.1. Цифровая гигиена и ИБ.	Содержание	
	1. Типичные угрозы в сети: вирусы, фишинг, социнженерия. 2. Методы противодействия угрозам. Инструменты ИБ.	8
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	
	1. Практическое занятие №7. Аналитический практикум: распознавание фишинговых писем и подозрительных сайтов.	8
	2. Практическое занятие №8. Практикум по настройке базовых параметров безопасности в веб-браузере.	6
Тема 3.2. Создание инфо-материалов.	Содержание	
	1. Правила оформления презентаций, листовок и буклетов. 2. Техническое обеспечение групповых мероприятий.	4
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	
	1. Практическое занятие №9. Разработка проекта мультимедийной презентации для просветительского мероприятия.	8
	2. Практическое занятие №10. Проектирование информационного буклета на тему защиты от киберугроз.	6
	3. Самостоятельная работа №5: Разработка анкеты для оценки знаний аудитории до и после мероприятия.	7
Всего		131

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Оборудование учебных кабинетов и рабочих мест кабинетов:

1. Учебный кабинет «Технологий цифровой грамотности»:
 - Рабочие места обучающихся (не менее 12) с персональными компьютерами с доступом к сети «Интернет».
 - Рабочее место преподавателя с персональным компьютером, подключенным к мультимедийному проектору.
 - Мультимедийный проектор с экраном.
 - Программное обеспечение: операционная система (Windows/Linux), офисный пакет (MS Office/LibreOffice), современные браузеры, антивирусное ПО.

Оборудование мастерских и рабочих мест мастерских:

1. Оборудование мастерских и рабочих мест мастерских:
 - Не предусмотрено. Оборудование учебного кабинета достаточно для полной реализации программы модуля.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень используемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Нормативно-правовая база:

1. Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 N 149-ФЗ (последняя редакция).
2. Федеральный закон «О персональных данных» от 27.07.2006 N 152-ФЗ (последняя редакция).
3. Приказ Минтруда России от 31.10.2018 N 682н «Об утверждении профессионального стандарта "Консультант в области развития цифровой грамотности населения (цифровой куратор)»».

2. Учебные пособия и материалы:

1. Партыка, Т. Л. Информационная безопасность : учебное пособие / Т.Л. Партыка, И.И. Попов. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-473-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1189328> (дата обращения: 25.09.2025).
2. Медиаинформационная грамотность и современное информационное пространство : учебное пособие / Т.К. Смыковская [и др.]. — Волгоград : Волгоградский государственный социально-педагогический университет, «Перемена», 2020. — 184 с. — ISBN 978-5-9935-0421-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/103039.html> (дата обращения: 25.09.2025).

3. Алексеев, А. П. Сборник задач по дисциплине «Информатика» для ВУЗов : методические указания к проведению практических занятий по дисциплине «Информатика», для студентов первого курса специальностей 10.03.01 и 10.05.02 / А. П. Алексеев. - Москва : СОЛОН-ПРЕСС, 2020. - 104 с. - ISBN 978-5-91359-170-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1858798> (дата обращения: 25.09.2025).
4. Сулейманов, М. Д. Цифровая грамотность : учебник / М. Д. Сулейманов, Н. С. Бардыго. — Москва : Креативная экономика, 2019. — 324 с. — ISBN 978-5-91292-273-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/88548.html> (дата обращения: 25.09.2025).
5. Цифровая грамотность для экономики будущего / Л.Р. Баймуратова [и др.] ; Аналитический центр НАФИ. - Москва.: НАФИ, 2018. - 86 с. - ISBN 978-5-9909956-2-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1031306> (дата обращения: 25.09.2025)

Дополнительные источники:

1. Нормативно-правовая база:

1. Конституция Российской Федерации.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации.
3. Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2. Источники Интернет:

1. Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) «Госуслуги»: <https://www.gosuslugi.ru/>
2. Официальный интернет-портал правовой информации: <http://pravo.gov.ru/>
3. Сайт Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации: <https://digital.gov.ru/ru/>
4. Kaspersky Daily — блог о кибербезопасности: <https://www.kaspersky.ru/blog/>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 4.1. Выполнять подготовительные работы по консультированию граждан в области применения информационно-коммуникационных технологий.	Демонстрация умения формализовать проблему пользователя, применять нормы делового этикета и законодательства о персональных данных при решении кейс-сценария.	Текущий контроль: наблюдение и оценка выполнения практических работ. Промежуточная аттестация: квалификационный экзамен.
ПК 4.2. Выполнять ознакомительное индивидуальное консультирование граждан в области информационно-коммуникационных технологий.	Демонстрация умения объяснять и показывать алгоритмы работы с ПО и онлайн-сервисами, выявлять цифровые угрозы и подбирать адекватные инструменты защиты.	Текущий контроль: наблюдение и оценка выполнения практических работ. Промежуточная аттестация: квалификационный экзамен.
ПК 4.3. Выполнять организационно-техническое обеспечение проведения информационно-просветительских мероприятий, направленных на развитие цифровой грамотности граждан.	Демонстрация умения разрабатывать информационно-просветительские материалы (презентации, буклеты) в соответствии с поставленной задачей.	Текущий контроль: наблюдение и оценка выполнения практических работ. Промежуточная аттестация: квалификационный экзамен.
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	Выбор оптимального алгоритма действий для решения поставленной в рамках практической работы задачи (кейса).	Наблюдение и оценка в ходе выполнения практических работ.

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	Эффективный поиск, анализ и применение информации из различных источников для подготовки к практическим работам и решения кейсов.	Наблюдение и оценка в ходе выполнения практических работ и самостоятельной работы.
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.	Продуктивное взаимодействие с преподавателем и другими обучающимися в ходе выполнения практических работ.	Наблюдение в ходе выполнения практических работ.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Грамотное и аргументированное изложение своих мыслей в устной (диалог при решении кейса) и письменной (отчетная документация) форме.	Наблюдение и оценка в ходе выполнения практических работ.
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Корректное использование профессиональной терминологии при выполнении заданий и ответах на вопросы.	Наблюдение и оценка в ходе выполнения практических работ.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
по междисциплинарному курсу

МДК.04.01 Выполнение работ по должности служащего
«Консультант в области развития цифровой грамотности населения
(цифровой куратор)»

программы подготовки специалистов среднего звена
09.02.06 Сетевое и системное администрирование

Форма обучения: *очная*

Владивосток 2026

Контрольно-оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации междисциплинарного курса МДК.04.01 «Выполнение работ по должности служащего Консультант в области развития цифровой грамотности населения (цифровой куратор)» разработаны в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 09.02.06 Сетевое и системное администрирование, утвержденного приказом Министерства просвещения РФ от 10.07.2023 г. № 519, и рабочей программой МДК.

Разработчик: *П.К. Коротков, преподаватель колледжа сервиса и дизайна
ФГБОУ ВО ВВГУ*

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии

Протокол № 9 от « 18 » 05 2026 г.

Председатель ЦМК  Е.А. Стефанович
подпись

1 Общие сведения

Контрольно-оценочные средства (далее – КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу междисциплинарного курса МДК.04.01 «Выполнение работ по должности служащего (Консультант в области развития цифровой грамотности населения (цифровой куратор))».

КОС включают в себя контрольные материалы для проведения текущего контроля успеваемости (в форме практических работ, кейсов и тестирования) и промежуточной аттестации, которая проводится в форме дифференцированного зачета. Результаты освоения МДК являются базой для прохождения квалификационного экзамена по профессиональному модулю ПМ.04.

2 Планируемые результаты обучения по междисциплинарному курсу

Код ОК, ПК ¹	Код результата обучения ¹	Наименование результата обучения ¹
ПК 4.1, ОК 05	ПО1	Ведение непосредственного приема обращений граждан
ПК 4.1, ОК 05	ПО2	Электронная коммуникация по обращениям граждан
ПК 4.1, ОК 02	ПО3	Поиск и обработка информации, необходимой для проведения консультаций
ПК 4.2, ОК 05	ПО4	Объяснение и демонстрация алгоритма применения информационно-коммуникационных технологий
ПК 4.2, ОК 02	ПО5	Информирование о наиболее типичных угрозах при работе в сети
ПК 4.3, ОК 02	ПО6	Подготовка презентационных материалов для проведения информационно-просветительских мероприятий
ПК 4.1, ОК 01, ОК 05	У1	Уточнять и формализовать проблему, с которой столкнулся гражданин
ПК 4.1, ОК 02	У2	Оказывать консультативную помощь, связанную с оперированием персональными данными
ПК 4.1, ОК 02	У3	Применять различные методы поиска информации в сети «Интернет»
ПК 4.1, ОК 02	У4	Собирать, анализировать и обобщать информацию по вопросам применения ИКТ
ПК 4.2, ОК 02	У5	Работать на персональном компьютере с различными поисковыми системами, электронной почтой на уровне уверенного пользователя
ПК 4.2, ОК 02	У6	Использовать средства сетевых коммуникаций и социальных сервисов, в том числе мобильных
ПК 4.2, ОК 05	У7	Проводить объяснение, сопровождая показом отдельных действий по применению ИКТ
ПК 4.2, ОК 04, ОК 05	У8	Вести диалог, учитывая возрастные и индивидуальные особенности собеседника
ПК 4.2	У9	Оценивать результативность проведенной консультации
ПК 4.2, ОК 01	У10	Отбирать и применять инструменты обеспечения информационной безопасности
ПК 4.3, ОК 02	У11	Подготавливать презентации
ПК 4.3, ОК 02	У12	Оформлять листовки и буклеты по типовым шаблонам
ПК 4.3, ОК 02	У13	Составлять и обрабатывать анкеты, проводить анкетирование
ПК 4.1, ОК 05, ОК 09	31	Правила деловой переписки и письменного этикета, делового общения и речевого этикета
ПК 4.1, ОК 09	32	Требования к оформлению документации
ПК 4.1, ОК 02	33	Принципы и механизмы работы поисковых систем

Код ОК, ПК ¹	Код результата обучения ¹	Наименование результата обучения ¹
ПК 4.1, ОК 02	34	Средства информационно-коммуникационных технологий для передачи информации
ПК 4.1, ОК 02	35	Законодательство Российской Федерации о персональных данных
ПК 4.2, ОК 02	36	Виды и основные пользовательские характеристики мобильных устройств
ПК 4.2, ОК 02	37	Основные функции операционных и файловых систем, базовые принципы организации и функционирования компьютерных сетей
ПК 4.2, ОК 02	38	Основные онлайн-сервисы по оказанию электронных услуг, порталы государственных и муниципальных услуг
ПК 4.2, ОК 02	39	Требования информационной безопасности
ПК 4.3, ОК 09	310	Правила оформления информационно-презентационных материалов
ПК 4.3, ОК 02	311	Программное обеспечение для создания презентаций
ПК 4.3, ОК 04	312	Порядок организации и проведения групповых и массовых мероприятий

¹ - в соответствии с рабочей программой профессионального модуля

3 Соответствие оценочных средств контролируемым результатам обучения

3.1 Средства, применяемые для оценки уровня теоретической подготовки

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель ² овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС ³	
			Текущий контроль ⁴	Промежуточная аттестация ⁴
Раздел (модуль) 1				
Тема 1.1. Введение в профессию. Нормативно-правовая база и этика цифрового куратора	31, 35	Способность объяснить правила делового этикета и требования законодательства о персональных данных.	Устный опрос (п. 5.1, вопросы 1-2)	Вопросы на экзамен 1 (п. 6.1)
	32	Способность перечислить требования к оформлению документации.	Устный опрос (п. 5.1, вопросы 3-4)	Вопросы на экзамен 2 (п. 6.1)
Тема 1.2. Документационное обеспечение консультационной деятельности.	32, 34	Способность описать порядок ведения отчетности и использования средств ИКТ для передачи информации.	Устный опрос (п. 5.1, вопросы 5-6)	Вопросы на экзамен 3 (п. 6.1)

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель ² овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС ³	
			Текущий контроль ⁴	Промежуточная аттестация ⁴
Раздел (модуль) 2				
Тема 2.1. Основы работы с пользовательскими устройствами и операционными системами.	36, 37	Способность классифицировать мобильные устройства и описать основные функции современных операционных систем.	Тест № 1 (п. 5.3, варианты 1-2)	Вопросы на экзамен 4-5 (п. 6.1)
Тема 2.2. Использование сети «Интернет» и онлайн-сервисов.	33	Способность объяснить принципы и механизмы работы поисковых систем.	Устный опрос (п. 5.1, вопросы 7-8)	Вопросы на экзамен 6 (п. 6.1)
	38	Способность перечислить функционал основных государственных и муниципальных онлайн-сервисов.	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 9)	Вопросы на экзамен 7 (п. 6.1)
Раздел (модуль) 3				
Тема 3.1. Основы цифровой гигиены и информационной безопасности.	39	Способность классифицировать типичные цифровые угрозы (вирусы, фишинг) и описать методы противодействия им.	Тест № 2 (п. 5.3, варианты 1-2)	Вопросы на экзамен 8-9 (п. 6.1)
Тема 3.2. Создание и распространение информационных материалов.	310, 311	Способность объяснить правила оформления презентационных материалов и назвать соответствующее ПО.	Устный опрос (п. 5.1, вопросы 10-11)	Вопросы на экзамен 10 (п. 6.1)
	312	Способность описать порядок организации и проведения групповых мероприятий.	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 12)	Вопросы на экзамен 10 (п. 6.1)

² - для формулировки показателей использовать положения Таксономии Блума.

³ - Однотипные оценочные средства нумеруются, н-р: «Тест №2», «Контрольная работа №4».

⁴ - Примеры всех оценочных средств должны быть представлены в разделах 5,6.

⁵ - В скобках следует указать пункт разделов 5.6, в котором оно представлено.

3.2 Средства, применяемые для оценки уровня практической подготовки

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Раздел (модуль) 1				
Тема 1.1. Практическое занятие № 1	У1, У8	Способность вести диалог с пользователем, уточнять и формализовывать его проблему.	Решение кейс-сценария №1 (п. 5.4, задание 1)	Практическое задание к экзамену №1 (п. 6.2)
	ПО1, ПО2	Способность практически осуществить прием и первичную обработку обращения (лично и электронно).	Решение кейс-сценария №1 (п. 5.4, задание 1)	Практическое задание к экзамену №1 (п. 6.2)
Самостоятельная работа №1 (по теме 1.1)	У2, 35	Способность анализировать нормативную базу и представлять информацию в доступной для пользователя форме.	Представление памятки (инфографики)	Учитывается при оценке портфолио на экзамене
Самостоятельная работа №2 (по теме 1.1)	У1, У8, 31	Способность структурировать диалог с клиентом на основе правил делового этикета.	Представление сценария (скрипта) консультации	Учитывается при оценке портфолио на экзамене
Тема 1.2. Практическое занятие № 2	ПО3, У2, У4	Способность корректно оформить отчетную документацию на основе проанализированной информации по итогам консультации.	Практическая работа №1 (п. 5.4, задание 2)	Практическое задание к экзамену №1 (п. 6.2)
Раздел (модуль) 2				
Тема 2.1 Практическое занятие №3-4	ПО4, У6, У7	Способность продемонстрировать алгоритм настройки базовых функций мобильного устройства, сопровождая действия понятными объяснениями.	Практическая работа №2 (п. 5.4, задание 3)	Практическое задание к экзамену №1 (п. 6.2)
Тема 2.2 Практическое занятие №5-6	ПО4, У3, У5	Способность провести пользователя по сценарию регистрации на портале Госуслуг, используя эффективные методы поиска и работы с информацией.	Решение кейс-сценария №2 (п. 5.4, задание 4)	Практическое задание к экзамену №1 (п. 6.2)
Самостоятельная работа №3 (по теме 2.2)	У5, У7, 38	Способность создавать обучающие материалы (видеоинструкции) по работе с онлайн-сервисами.	Представление видеоинструкции (скринкаста)	Учитывается при оценке портфолио на экзамене
Самостоятельная работа №4 (по теме 2.2)	У3, У4	Способность проводить сравнительный анализ цифровых продуктов по заданным критериям.	Представление сравнительной таблицы и выводов	Учитывается при оценке портфолио на экзамене

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Раздел (модуль) 3				
Тема 3.1 Практическое занятие №7-8	ПО5, У9	Способность проанализировать предложенные цифровые материалы (письма, сайты) на предмет угроз и оценить риски.	Аналитический практикум №1 (п. 5.4, задание 5)	Практическое задание к экзамену №2 (п. 6.2)
	У10	Способность практически применить базовые инструменты защиты информации в браузере.	Аналитический практикум №1 (п. 5.4, задание 5)	Практическое задание к экзамену №2 (п. 6.2)
Тема 3.2 Практическое занятие №9-10	ПО6, У11, У12	Способность разработать и оформить информационно-просветительские материалы (презентацию, буклет) по заданной теме.	Проектное задание №1 (п. 5.4, задание 6)	Практическое задание к экзамену №2 (п. 6.2)
	У13	Способность составить анкету для сбора обратной связи по итогам мероприятия.	Проектное задание №1 (п. 5.4, задание 6)	Практическое задание к экзамену №2 (п. 6.2)
Самостоятельная работа №5 (по теме 3.2)	У11, 39, 311	Способность разрабатывать информационно-просветительские материалы (презентации) по теме цифровой безопасности.	Представление и защита презентации	Учитывается при оценке портфолио на экзамене
Самостоятельная работа №6 (по теме 3.2)	У13	Способность разрабатывать инструментарий для сбора и анализа данных (анкеты, опросы).	Представление онлайн-опроса и анализа результатов	Учитывается при оценке портфолио на экзамене

4 Описание процедуры оценивания

Результаты обучения по профессиональному модулю, уровень сформированности компетенций оцениваются по четырёхбалльной шкале оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Текущая аттестация по профессиональному модулю проводится с целью систематической проверки достижений обучающихся. Объектами оценивания являются: степень усвоения теоретических знаний, уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы, качество выполнения самостоятельной работы.

При проведении промежуточной аттестации (квалификационного экзамена) оценивается достижение студентом запланированных по профессиональному модулю результатов обучения, обеспечивающих результаты освоения образовательной программы в целом. Оценка на экзамене выставляется с учетом оценок, полученных при прохождении текущей аттестации.

Критерии оценивания устного ответа

(оценочные средства: собеседование, устный опрос)

5 баллов («отлично») – ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры.

4 балла («хорошо») – ответ, обнаруживающий прочные знания, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность явлений и процессов, однако допускается одна-две неточности в ответе.

3 балла («удовлетворительно») – ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа.

2 балла («неудовлетворительно») – ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа.

Критерии оценивания письменной работы

(оценочные средства: практическая работа, решение кейса-сценария, аналитический практикум, проектное задание)

5 баллов («отлично») – студент демонстрирует полное понимание поставленной задачи (сценария); предложенное решение является верным, логичным и эффективным; все шаги выполнены корректно и в нужной последовательности; отчетная документация оформлена в строгом соответствии с требованиями.

4 балла («хорошо») – студент демонстрирует понимание задачи; предложенное решение в целом верное, но содержит незначительные недочеты или неоптимальные шаги; допущено не более 1 ошибки в выполнении или оформлении.

3 балла («удовлетворительно») – студент в целом понимает задачу, но испытывает трудности в анализе и выборе решения; практические шаги выполнены с ошибками (не более 2), которые не являются критическими; отчетная документация оформлена с замечаниями.

2 балла («неудовлетворительно») – студент не понял суть поставленной задачи; предложенное решение неверно или неполно; в ходе выполнения допущены критические ошибки.

Критерии оценивания тестового задания

Оценка	<i>Отлично</i>	<i>Хорошо</i>	<i>Удовлетворительно</i>	<i>Неудовлетворительно</i>
Количество правильных ответов	91 % и $\geq$	от 81% до 90,9 %	не менее 70%	менее 70%

Критерии выставления оценки студенту на зачете/ экзамене

(оценочные средства: комплексное практическое задание, собеседование по методу «комплексного собеседования по теории и практике»)

Оценка на экзамене является комплексной и учитывает как качество выполнения практического задания, так и глубину теоретических знаний, продемонстрированную в ходе собеседования.

Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенций
«отлично»	Студент демонстрирует глубокое и всестороннее понимание материала. Практическое задание выполнено полностью, без ошибок, предложено оптимальное решение. В ходе собеседования уверенно отвечает на вопросы обоих уровней («Почему?» и «Как?»), демонстрируя понимание сути концепций и знание конкретных деталей. Свободно владеет профессиональной терминологией.
«хорошо»	Студент демонстрирует сформированность компетенций на базовом уровне. Практическое задание выполнено полностью, но с незначительными недочетами (1-2). В ходе собеседования правильно отвечает на большинство вопросов, но может испытывать затруднения с вопросами на анализ и синтез («Как?»), демонстрируя понимание сути, но не всех деталей.
«удовлетворительно»	Студент демонстрирует пороговый уровень сформированности компетенций. Практическое задание выполнено, но со значительными ошибками (более 2), которые не являются критическими. В ходе собеседования отвечает только на базовые вопросы («Почему?»), но испытывает затруднения в деталях («Как?»), допускает ошибки в терминологии.
«неудовлетворительно»	Студент демонстрирует уровень сформированности компетенций ниже порогового. Практическое задание не выполнено или содержит критические ошибки. В ходе собеседования не может ответить на большинство вопросов, демонстрирует фрагментарные или отсутствующие знания.

5 Примеры оценочных средств для проведения текущей аттестации

5.1 Вопросы для собеседования (устного опроса):

1. Какова роль и основные задачи цифрового куратора согласно Профстандарту?
2. Какие ключевые требования Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных» должен соблюдать консультант в своей работе?
3. Назовите 3 основных правила делового этикета при общении с клиентом по телефону и 3 правила при ведении деловой переписки.
4. Какие обязательные реквизиты должны присутствовать в отчете о проведенной консультации?
5. Для чего необходимо вести базу данных обращений граждан и какую информацию она должна содержать?
6. Сравните различные средства ИКТ для передачи информации клиенту (мессенджер, email, облачное хранилище). В какой ситуации какое средство предпочтительнее?
7. Назовите 3 основных вида мобильных устройств и их ключевые пользовательские характеристики.
8. Опишите основные функции операционной системы на примере Windows или Android.
9. Что такое поисковая система и каковы основные принципы ее работы (индексирование, ранжирование)?
10. Какие виды услуг можно получить через портал Госуслуг? Приведите 3-4 примера из разных сфер жизни.
11. Что такое фишинг? Назовите не менее 5 признаков фишингового сайта или письма.
12. Что такое социальная инженерия? Приведите пример атаки с использованием этого метода.
13. Назовите 3 правила создания надежного пароля и объясните, почему каждое из них важно.
14. Какое программное обеспечение можно использовать для создания презентаций? Сравните возможности десктопного ПО (например, PowerPoint) и онлайн-сервисов (например, Google Slides).
15. Опишите основные этапы подготовки и проведения группового просветительского мероприятия по цифровой грамотности.

5.2 Примеры тестовых заданий

Тест №1 (по теме 2.1)

Время выполнения: 15 минут

1. Какая операционная система является наиболее распространенной на смартфонах в мире?
 - а) iOS
 - б) Windows Phone
 - в) Android
 - г) Linux
2. Что из перечисленного **не является** основной функцией операционной системы?
 - а) Управление файлами и папками
 - б) Запуск приложений
 - в) Редактирование фотографий
 - г) Взаимодействие с устройствами (экран, клавиатура)

3. Соотнесите тип устройства с его основным предназначением:

1. Смартфон
2. Планшет
3. Ноутбук

А) Мобильная работа с текстом и программами

Б) Потребление контента (видео, чтение)

В) Коммуникации и быстрый доступ к приложениям

Какой тип файла обычно используется для установки приложений на Android?

а) .exe

б) .dmg

в) .apk

г) .msi

4. Что такое Wi-Fi?

а) Тип мобильной связи

б) Технология беспроводной локальной сети

в) Название браузера

г) Облачное хранилище

Тест №1 (по теме 2.1)

Время выполнения: 15 минут

1. Вам пришло письмо от "банка" с просьбой срочно перейти по ссылке и ввести данные карты для "предотвращения блокировки". Что это, скорее всего?

а) Стандартная процедура безопасности

б) Фишинг

в) Вирусная атака

г) Спам

2. Какой из перечисленных паролей является наиболее надежным?

а) 12345678

б) qwerty

в) Ivanov1990

г) R&7*pL_9!z

3. Что такое двухфакторная аутентификация?

а) Необходимость вводить пароль дважды

б) Способ входа, требующий двух разных подтверждений (например, пароль и код из СМС)

в) Использование двух разных антивирусов

г) Пароль, состоящий из двух слов

4. Вам звонит «сотрудник службы безопасности банка» и просит продиктовать код из СМС для отмены подозрительной операции. Ваши действия?

а) Продиктовать код, так как это сотрудник банка

б) Попросить его перезвонить позже

в) Немедленно положить трубку и самому перезвонить в банк по официальному номеру

г) Уточнить его фамилию и должность

5. Какой протокол делает соединение с сайтом безопасным (шифрованным)?

а) HTTP

б) FTP

в) HTTPS

г) SMTP

5.4 Примеры заданий для контрольной/практической работы

Задание 1. Решение кейса-сценария №1 (по теме 1.1)

- **Легенда:** К вам как к цифровому куратору обратился по телефону пенсионер, который жалуется, что «у него ничего не работает в Интернете». Он говорит быстро, сбивчиво и постоянно перескакивает с темы на тему («...вчера работало, а сегодня нет, и одноклассники не открываются, и за квартиру не могу заплатить...»).
- **Цель:** Продемонстрировать навыки ведения диалога, активного слушания и формализации проблемы.
- **Задание:**
 1. Опишите по шагам ваш диалог с пенсионером. Какие 3-4 ключевых вопроса вы зададите, чтобы успокоить его и точно определить суть проблемы (какой браузер, какой сайт не открывается, что именно происходит)?
 2. Сформулируйте итоговую, формализованную проблему, которую вы бы занесли в систему учета заявок (например: «Пользователь не может войти на сайт odnoklassniki.ru в браузере Google Chrome, получает ошибку 'Страница недоступна'»).

Задание 2. Практическая работа №1 (по теме 1.2)

- **Легенда:** Вы провели 3 разные консультации за день: 1) Помощь в регистрации на Госуслугах; 2) Объяснение, как защититься от телефонных мошенников; 3) Настройка Wi-Fi на смартфоне.
- **Цель:** Продемонстрировать умение оформлять отчетную документацию.
- **Задание:** Заполните предложенный шаблон отчета о консультациях (таблицу), внося в него данные по всем трем обращениям. Таблица должна содержать поля: Дата, ФИО клиента (условно), Тема обращения, Описание проделанной работы, Итоговый результат (проблема решена/не решена), Затраченное время.

Задание 3. Практическая работа №2 (по теме 2.1)

- **Легенда:** Пользователь просит помочь ему установить новое приложение (например, «Госуслуги Культура») из официального магазина на его Android-смартфон и настроить его базовые параметры.
- **Цель:** Продемонстрировать умение объяснять и сопровождать показом действия на мобильном устройстве.
- **Задание:**
 1. Составьте пошаговую инструкцию (5-7 шагов) с устными комментариями для пользователя по установке приложения.
 2. После установки, опишите, как вы объясните пользователю, какие разрешения запрашивает приложение (доступ к камере, геолокации) и почему важно внимательно их читать.

Задание 4. Решение кейса-сценария №2 (по теме 2.2)

- **Легенда:** К вам обратился пользователь с задачей: ему нужно записать ребенка в детский сад через портал Госуслуг, но он никогда раньше не пользовался этим порталом и боится «что-то сделать не так».
- **Цель:** Продемонстрировать знание функционала онлайн-сервисов и алгоритма консультирования.
- **Задание:**
 1. Опишите основные этапы, которые вы пройдете вместе с пользователем для решения его задачи, начиная от входа на портал и заканчивая подачей заявления.
 2. Составьте краткую памятку (3-5 пунктов) для пользователя, которую вы бы ему отправили после консультации, с перечнем документов, которые нужно подготовить заранее, и ссылкой на нужный раздел портала.

Задание 5. Аналитический практикум №1 (по теме 3.1)

- **Легенда:** Вам предоставлены два скриншота электронных писем и две ссылки на сайты. В каждой паре один объект легитимный, другой — фишинговый.
- **Цель:** Продемонстрировать умение выявлять цифровые угрозы.
- **Задание:**
 1. Для каждой пары (письма и сайты) определите, какой из объектов является фишинговым.
 2. Для каждого фишингового объекта письменно укажите не менее 3 признаков, по которым вы это определили (например: «адрес отправителя не совпадает с официальным», «ссылка ведет на другой домен», «грамматические ошибки в тексте», «сайт не использует HTTPS»).

Задание 6. Проектное задание №1 (по теме 3.2)

- **Легенда:** Ваша задача — подготовить информационные материалы для аудитории студентов колледжа (16-18 лет) на тему «Цифровая гигиена в социальных сетях».
- **Цель:** Продемонстрировать умение разрабатывать информационно-просветительские материалы с учетом целевой аудитории.
- **Задание:**
 1. Создайте презентацию из 7-10 слайдов, которая в яркой и доступной для молодежи форме объясняет основные правила безопасности в соцсетях (настройка приватности, защита от кибербуллинга, распознавание фейков).
 2. Разработайте макет информационного буклета (1 страница А4), который кратко суммирует ключевые советы из презентации.
 3. Составьте короткую анкету (5-7 вопросов) для проведения опроса среди студентов с целью оценки их знаний по данной теме до и после вашего выступления.

6 Примеры оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по профессиональному модулю проводится в форме квалификационного экзамена. Экзамен проводится в устно-практической форме и включает в себя выполнение комплексного практического задания и последующее собеседование.

6.1 Варианты экзаменационных билетов:

Структура экзаменационного билета:

1. Теоретический вопрос №1 (из перечня в п. 5.1).
2. Теоретический вопрос №2 (из перечня в п. 5.1).
3. Комплексное практическое задание (из перечня в п. 6.2).

Пример экзаменационного билета №1

1. Какие ключевые требования Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных» должен соблюдать консультант в своей работе?
2. Что такое фишинг? Назовите не менее 5 признаков фишингового сайта или письма.
3. Выполнить Комплексное практическое задание №1.

Пример экзаменационного билета №2

1. Назовите 3 основных правила делового этикета при общении с клиентом по телефону и 3 правила при ведении деловой переписки.
2. Какие виды услуг можно получить через портал Госуслуг? Приведите 3-4 примера из разных сфер жизни.
3. Выполнить Комплексное практическое задание №2.

Пример экзаменационного билета №3

1. Что такое социальная инженерия? Приведите пример атаки с использованием этого метода.
2. Сравните различные средства ИКТ для передачи информации клиенту (мессенджер, email, облачное хранилище). В какой ситуации какое средство предпочтительнее?
3. Выполнить Комплексное практическое задание №3.

Пример экзаменационного билета №4

1. Назовите 3 правила создания надежного пароля и объясните, почему каждое из них важно.
2. Опишите основные этапы подготовки и проведения группового просветительского мероприятия по цифровой грамотности.
3. Выполнить Комплексное практическое задание №4.

6.2 Примеры комплексных практических заданий для квалификационного экзамена

Комплексное практическое задание №1

- **Легенда:** К вам как к цифровому куратору обратилась молодая мама, которая недавно установила на свой смартфон несколько новых детских развивающих игр. После этого она стала замечать, что с ее банковской карты, привязанной к телефону, происходят небольшие, но регулярные списания за неизвестные подписки, а сам телефон стал быстро разряжаться и показывать много рекламы. Она обеспокоена и не знает, что делать.
- **Цель:** Продемонстрировать комплексные навыки диагностики проблемы, консультирования по вопросам цифровой безопасности и разработки информационных материалов.

– **Задание:**

1. **Проведите имитационный диалог** с «клиентом» (роль исполняет преподаватель). Задайте уточняющие вопросы и сформулируйте вероятную причину проблемы (вредоносное ПО, замаскированное под детское приложение, которое оформило платные подписки и показывает рекламу).
2. **Составьте пошаговый план действий**, который вы бы порекомендовали клиенту для решения проблемы. План должен включать не менее 5 пунктов (например: проверка установленных приложений, отзыв разрешений, отвязка карты, установка антивируса, проверка подписок).
3. **Разработайте краткую памятку (буклет)** на тему «Как безопасно устанавливать приложения на смартфон», которая поможет пользователю избежать подобных проблем в будущем.

Комплексное практическое задание №2

- **Легенда:** Руководство местного Совета ветеранов обратилось к вам с просьбой провести для группы пенсионеров (10-15 человек) обучающее занятие на тему «Как пользоваться порталом Госуслуг для записи к врачу». Уровень компьютерной грамотности аудитории — начальный.
- **Цель:** Продемонстрировать комплексные навыки планирования просветительского мероприятия, разработки учебно-методических материалов и консультирования с учетом особенностей целевой аудитории.
- **Задание:**
 1. **Составьте краткий план-конспект** вашего 20-минутного выступления. План должен включать приветствие, основные тезисы (что такое Госуслуги, что нужно для регистрации, пошаговый алгоритм записи к врачу) и время для ответов на вопросы.
 2. **Подготовьте презентацию** из 7-10 слайдов для сопровождения вашего выступления. Слайды должны быть с крупным шрифтом, понятными иллюстрациями и минимумом текста.
 3. **Продемонстрируйте фрагмент вашего выступления** (3-5 минут), объясняя один из этапов (например, «Выбор поликлиники и специалиста»). Ваша речь должна быть простой, понятной и доброжелательной.
 4. **Разработайте анкету** для сбора обратной связи от участников мероприятия, чтобы оценить, насколько полезным и понятным было занятие.

Комплексное практическое задание №3

- **Легенда:** К вам обратился студент, который хочет выбрать для общения с друзьями и для учебы наиболее безопасный мессенджер. Он слышал про Telegram и WhatsApp, но не понимает, в чем разница с точки зрения безопасности и какой из них лучше выбрать.
- **Цель:** Продемонстрировать навыки сравнительного анализа цифровых продуктов, сбора информации и предоставления аргументированной консультации.

- **Задание:**
 1. **Проведите имитационную консультацию.** Объясните студенту ключевые различия в подходах к безопасности между Telegram (сквозное шифрование в "секретных чатах", серверное шифрование в обычных) и WhatsApp (сквозное шифрование по умолчанию).
 2. **Составьте сравнительную таблицу** (в виде документа или на флипчарте) по 3-4 ключевым критериям: Тип шифрования по умолчанию, Хранение данных, Наличие двухфакторной аутентификации, Политика конфиденциальности.
 3. **Сформулируйте итоговую рекомендацию** для студента, объяснив, какой мессенджер для каких целей (повседневное общение, передача конфиденциальных учебных материалов) может быть предпочтительнее.

Комплексное практическое задание №4

- **Легенда:** К вам обратился пользователь, который жалуется, что не может оплатить коммунальные услуги через сайт своего банка: «Я ввожу все данные, нажимаю "Оплатить", и ничего не происходит, страница просто обновляется». Он уже пробовал несколько раз и очень раздражен.
- **Цель:** Продемонстрировать навыки систематической диагностики проблемы, умение отделять потенциальные проблемы на стороне пользователя от проблем на стороне сервиса и навыки составления четких инструкций.
- **Задание:**
 1. **Составьте "дерево диагностики"** — схему или пошаговый список вопросов, которые вы бы задали пользователю, чтобы локализовать проблему. Список должен включать проверку не менее 3-х возможных причин (например: Проблема с браузером, Проблема с Интернет-соединением, Ошибка ввода данных, Временные технические работы на сайте банка).
 2. **Проведите имитационный диалог**, задавая эти вопросы. По итогам диалога (преподаватель даст вам вводную, в чем была реальная причина, например, "включен блокировщик рекламы, который мешал работе сайта") дайте пользователю четкую и понятную инструкцию по решению проблемы.
 3. **Напишите краткий отчет** о данном инциденте для внутренней базы знаний IT-отдела, описав проблему, метод диагностики и способ решения, чтобы другие консультанты могли быстро решить подобную проблему в будущем.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Ключи к тестовым заданиям (для преподавателя)

Данный раздел является частью закрытых методических материалов для преподавателя и не предоставляется обучающимся. Его следует включить в приложение к Рабочей программе или хранить как отдельный документ.

Ключи к тестовым заданиям для текущего контроля по ПМ.04

Ключи к Тесту №1 (по теме 2.1)

1. **Вопрос:** Какая операционная система является наиболее распространенной на смартфонах в мире?
– **Правильный ответ:** в) Android
2. **Вопрос:** Что из перечисленного не является основной функцией операционной системы?
– **Правильный ответ:** в) Редактирование фотографий
3. **Вопрос:** Соотнесите тип устройства с его основным назначением...
– **Правильный ответ:** 1-В, 2-Б, 3-А
4. **Вопрос:** Какой тип файла обычно используется для установки приложений на Android?
– **Правильный ответ:** в) .apk
5. **Вопрос:** Что такое Wi-Fi?
– **Правильный ответ:** б) Технология беспроводной локальной сети

Ключи к Тесту №2 (по теме 3.1)

1. **Вопрос:** Вам пришло письмо от "банка" с просьбой срочно перейти по ссылке... Что это, скорее всего?
– **Правильный ответ:** б) Фишинг
2. **Вопрос:** Какой из перечисленных паролей является наиболее надежным?
– **Правильный ответ:** г) R&7*pL_9!z
3. **Вопрос:** Что такое двухфакторная аутентификация?
– **Правильный ответ:** б) Способ входа, требующий двух разных подтверждений (например, пароль и код из СМС)
4. **Вопрос:** Вам звонит «сотрудник службы безопасности банка»... Ваши действия?
– **Правильный ответ:** в) Немедленно положить трубку и самому перезвонить в банк по официальному номеру
5. **Вопрос:** Какой протокол делает соединение с сайтом безопасным (шифрованным)?
– **Правильный ответ:** в) HTTPS