

МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И МАССОВЫХ
КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТЕЛЕКОММУНИКАЦИЙ
ИМ. ПРОФ. М. А. БОНЧ-БРУЕВИЧА»
(СПбГУТ)

Санкт-Петербургский колледж телекоммуникаций им. Э.Т. Кренкеля

СПбГУТ)))

Документ подписан простой
электронной подписью

Сертификат: 009b47d8b89b08d0f6
Владелец: Киричек Руслан Валентинович
Действителен с 13.02.2023 по 12.02.2028



УТВЕРЖДАЮ

И.о. первого проректора –
проректора по учебной работе

С.И. Ивасишин

2025 г.

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

Санкт-Петербург
2025

Основная образовательная программа профессионального обучения «Консультант в области развития цифровой грамотности населения (Цифровой куратор)»

1. Цели реализации программы

Основная образовательная программа профессионального обучения направлена на формирование первичной квалификации «Консультант в области развития цифровой грамотности населения (Цифровой куратор)», обеспечивающей подготовку специалистов, способных оказывать информационно-консультационную помощь гражданам по вопросам использования цифровых сервисов и технологий.

Программа реализуется в целях освоения обучающимися профессиональных компетенций, необходимых для сопровождения населения в цифровой среде, в том числе при работе с государственными и муниципальными электронными ресурсами, сервисами в области здравоохранения, образования, финансов, труда и занятости.

Освоение программы способствует формированию у обучающихся основ цифровой и медийной грамотности, развитию коммуникативных и организационно-консультационных навыков, а также повышению цифровой инклюзивности среди различных категорий граждан.

Программа разрабатывается с учетом актуальных требований рынка труда, положений Национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации».

2. Требования к результатам обучения. Планируемые результаты обучения

2.1. Характеристика нового вида профессиональной деятельности, трудовых функций и (или) уровней квалификации

№ п/п	Содержание совершенствуемой или вновь формируемой компетенции
1	Осуществлять профессиональную деятельность в сфере цифрового консультирования с соблюдением нормативных и этических требований
2	Применять современные информационно-коммуникационные технологии для сопровождения пользователей в цифровом пространстве
3	Организовывать и проводить консультации по цифровой грамотности с учётом уровня подготовки и особенностей клиента
4	Вести деловые коммуникации и обеспечивать взаимодействие с клиентами и партнёрскими структурами в цифровой среде

Программа разработана в соответствии:

- профессиональным стандартом 06.044 «Консультант в области развития цифровой грамотности населения (цифровой куратор)», утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 октября 2018 года N 682н.

К обучению по программе допускаются лица, получившие или осваивающие программы основного общего, среднего общего, среднего профессионального и (или) высшего образования. Ограничения по состоянию здоровья устанавливаются в соответствии с Перечнем медицинских противопоказаний, утвержденным Минздравом России.

Квалификация, присваиваемая по итогам успешного освоения образовательной программы: консультант в области развития цифровой грамотности населения (цифровой куратор) – 3 уровень квалификации.

2.2. Требования к результатам освоения программы

В результате освоения дополнительной профессиональной программы у слушателя должны быть сформированы компетенции, в соответствии с разделом 2.1. программы.

В результате освоения программы слушатель должен *знать*:

- основные задачи, функции и роль цифрового куратора в системе цифровой трансформации общества;
- нормативно-правовые основы консультирования граждан по вопросам цифровой грамотности;
- принципы построения делового общения, виды и форматы коммуникаций;
- основы ИКТ, цифровых платформ, онлайн-сервисов государственных и негосударственных организаций;
- основные уязвимости цифрового поведения клиентов (фишинг, мошенничество, слежка, утечка данных и др.).

уметь:

- планировать и проводить индивидуальные и групповые консультации по вопросам цифровой грамотности;
- подбирать и адаптировать цифровой инструментарий под запрос и уровень клиента;
- вести конструктивный диалог с клиентами, используя устные и письменные деловые коммуникации;
- определять уровень цифровой зрелости пользователя и предлагать подходящие решения;
- объяснять работу с основными цифровыми сервисами (госуслуги, онлайн-запись к врачу, электронные кошельки и др.).

иметь практический опыт:

- проведения симуляций консультаций в условиях приближенных к реальным;
- использования типовых цифровых платформ и инструментов (на примере Госуслуг, ВКонтакте, Сбер ID, Яндекс и др.);
- диагностики цифровой компетентности клиента с помощью чек-листов и опросников;
- решения ситуационных кейсов, связанных с безопасным поведением в интернете;
- документирования процесса консультации и сопровождения в рамках маршрута цифровой грамотности клиента.

3. Содержание программы

Категория слушателей: лица, получившие или осваивающие программы основного общего, среднего общего, среднего профессионального и (или) высшего образования.

Трудоемкость обучения: 86 академических часов.

Форма обучения: очная.

3.1. Учебный план

№	Наименование модулей	Всего, академических часов	В том числе				Форма промежуточного и итогового контроля
			лекции	практические занятия	самостоятельная работа	промежуточная и итоговый контроль	
1	2	3	4	5	6	7	8

1.	Тема 1. Введение в профессию «Цифровой куратор»	6	4	2	-	-	-
2.	Тема 2. Деловые коммуникации	14	6	8	-	-	
3.	Тема 3. Методы и технологии проведения консультаций	22	8	14	-	-	
	Промежуточная аттестация	2	-	-	-	2	Дифференцированный зачет
4.	Тема 4. Цифровая среда и информационно – коммуникационные технологии	16	4	12	-	-	
5.	Тема 5. Цифровое пространство клиента	18	4	14	-	-	
	Промежуточная аттестация	2	-	-	-	2	Дифференцированный зачет
	Консультация	2	-	2	-	-	
	Итоговая аттестация	4	-	-	-	4	Квалификационный экзамен
	Итого:	86	26	52	-	8	

3.2. Учебно-тематический план

№	Наименование модулей	Всего, академических часов	В том числе				Форма промежуточного и итогового контроля
			лекции	практические занятия	самостоятельная работа	промежуточный и итоговый контроль	
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Тема 1. Введение в профессию «Цифровой куратор»	6	4	2	-	-	-
1.1	Цифровой куратор как социально-значимая профессия	2	2	-	-	-	-
1.2	Роль цифровой грамотности в жизни граждан	2	2	-	-	-	-
1.3	Анализ компетенций цифрового куратора	2	2	2	-	-	-
2.	Тема 2. Деловые коммуникации	14	6	8	-	-	-
2.1	Основы делового общения	2	2	-	-	-	-
2.2	Вербальные и невербальные средства коммуникации	2	2	-	-	-	-
2.3	Онлайн-этикет и культура цифрового общения	2	2	-	-	-	-
2.4	Симуляция консультаций с различными клиентами	2	-	2	-	-	-
2.5	Коммуникационные барьеры и их преодоление	2	-	2	-	-	-
2.6	Работа с конфликтными ситуациями	2	-	2	-	-	-
2.7	Создание презентаций и онлайн-выступлений	2	-	2	-	-	-
3.	Тема 3. Методы и технологии проведения консультаций	22	8	14	-	-	-

3.1	Этапы консультационного процесса	2	2	-	-	-	-
3.2	Стандарты работы с клиентом	2	2	-	-	-	-
3.3	Основы мотивационного интервью	2	2	-	-	-	-
3.4	Этические нормы и ответственность консультанта	2	2	-	-	-	-
3.5	Проведение мини-консультации по цифровым вопросам	6	-	6	-	-	-
3.6	Ведение клиентской карты	2	-	2	-	-	-
3.7	Разбор реальных кейсов и ошибок	4	-	4	-	-	-
3.8	Настройка рабочего места консультанта	2	-	2	-	-	-
	Промежуточная аттестация	2	-	-	-	2	Дифференцированный зачет
4.	Тема 4. Цифровая среда и информационно – коммуникационные технологии	16	4	12	-	-	-
4.1	Современные цифровые платформы и сервисы	2	2	-	-	-	-
4.2	Государственные цифровые сервисы	2	2	-	-	-	-
4.3	Работа с порталом Госуслуг	2	-	2	-	-	-
4.4	Работа с сайтом ФНС, ПФР, Социального фонда	4	-	4	-	-	-
4.5	Обработка обращений в мессенджерах	2	-	2	-	-	-
4.6	Безопасность и защита данных в цифровой среде	2	-	2	-	-	-
4.7	Настройка цифровых уведомлений и подписок	2	-	2	-	-	-
5.	Тема 5. Цифровое пространство клиента	18	4	14	-	-	-
5.1	Основы цифровой навигации клиента	2	2	-	-	-	-
5.2	Индивидуальные цифровые маршруты	2	2	-	-	-	-
5.3	Аудит цифровой грамотности клиента	2	-	2	-	-	-
5.4	Настройка личного кабинета клиента	2	-	2	-	-	-
5.5	Составление плана цифрового сопровождения	2	-	2	-	-	-
5.6	Работа с мобильными приложениями	2	-	2	-	-	-
5.7	Использование ИИ-сервисов в бытовых задачах	2	-	2	-	-	-
5.8	Обучение клиентов самостоятельному использованию платформ	4	-	4	-	-	-
	Промежуточная аттестация	2	-	-	-	2	Дифференцированный зачет
	Консультация	2	-	2	-	-	
	Итоговая аттестация	4	-	-	-	4	Квалификационный экзамен
	Итого:	86	26	52	-	8	

3.3. Учебная программа

Тема 1. Введение в профессию «Цифровой куратор»

Лекция: Цифровой куратор как социально-значимая профессия

Содержание:

Анализ вызовов цифровой трансформации общества. Социальная значимость профессии цифрового куратора как ответ на цифровой разрыв. Категории пользователей, нуждающихся в цифровой поддержке. Формирование института цифрового посредничества. Виды цифровой помощи: навигационная, консультативная, обучающая.

Лекция: Роль цифровой грамотности в жизни граждан

Содержание:

Определение цифровой грамотности в контексте современного общества. Структура цифровой грамотности: техническая, правовая, информационная, коммуникативная компоненты. Влияние уровня цифровой грамотности на доступ к социальным благам, государственным услугам, медицинским и образовательным ресурсам. Межпоколенческие различия в цифровых навыках. Факторы, влияющие на цифровое включение: возраст, место проживания, уровень образования.

Практическое занятие: Анализ социальных ролей цифрового куратора

Содержание:

Разбор типичных ситуаций обращения за цифровой поддержкой. Картирование ролей цифрового куратора в зависимости от контекста взаимодействия: консультант, навигатор, учитель, помощник. Ролевое моделирование сценариев взаимодействия.

Тема 2. Деловые коммуникации

Лекция: Основы делового общения в цифровой среде

Содержание:

Понятие делового общения в контексте работы цифрового куратора. Цели и принципы конструктивной коммуникации: ясность, уместность, уважительность, направленность на результат. Особенности общения в цифровых форматах: асинхронность, снижение эмоционального фона, преобладание письменной речи. Типы деловых коммуникаций: консультативные, информационные, регламентные. Влияние формата и канала связи на восприятие информации. Профилактика недопонимания при онлайн-общении.

Лекция: Вербальные и невербальные средства коммуникации

Содержание:

Различие между вербальной (текст, речь) и невербальной (жесты, мимика, интонации) коммуникацией. Роль невербальных сигналов в установлении доверия и снижении тревожности клиента. Адаптация невербальной выразительности в условиях цифровых каналов: видеосвязь, чат, аудиозвонки. Интерпретация цифровых маркеров (паузы, знаки препинания, смайлы) как замены интонации. Барьеры невербальной коммуникации при межкультурном и межпоколенческом общении.

Лекция: Онлайн-этикет и культура цифрового общения

Содержание:

Этические и коммуникативные нормы цифрового взаимодействия: вежливость, своевременность, структурированность сообщений. Протоколы поведения в мессенджерах, почте, видеоконференциях. Частые ошибки в онлайн-этикете: caps lock, многоточия, отсутствие приветствия. Особенности обращений к пожилым, уязвимым категориям, а также официальным учреждениям. Принципы «цифрового тона»: как

звучать уверенно и заботливо в письме или сообщении. Работа с ожиданиями клиента и таймингом обратной связи.

Практическое занятие: Симуляция онлайн-консультаций

Содержание:

Моделирование ситуаций поддержки пользователей через чат и видеосвязь. Ролевая отработка шаблонов приветствия, прояснения запроса, структурированной помощи и завершения диалога. Использование делового языка, избегание конфликтогенных фраз. Работа с трудными клиентами: тревожными, агрессивными, неуверенными. Разбор видеозаписей с консультациями для анализа ошибок и лучших практик.

Практическое занятие: Определение и преодоление коммуникационных барьеров

Содержание:

Выявление типичных барьеров в цифровом общении: технических (связь, интерфейс), психологических (страх ошибки, раздражение), семантических (термины, непонимание). Индивидуальная и групповая работа над кейсами. Применение техник активного слушания, переформулирования. Отработка стратегий понижения напряжения и повышения вовлечённости клиента.

Практическое занятие: Работа с конфликтными ситуациями

Содержание:

Разбор реальных конфликтных кейсов из цифровой практики (опоздание, непонимание, сбой сервиса). Выделение стадий конфликта. Принципы деэскалации: техника «паузы», признание эмоций, перефокусировка. Моделирование поведения в конфликте: тренировка реакций на жалобы, обвинения, сарказм. Построение стратегии «спокойной защиты» интересов клиента и системы.

Практическое занятие: Создание и проведение онлайн-презентаций

Содержание:

Разработка структуры презентации: от постановки цели к логике аргументов. Визуальные и речевые приёмы привлечения внимания. Практика устного выступления в Zoom/Meet: интонация, зрительный контакт, цифровые жесты. Использование экранных демонстраций и визуальных подсказок. Тренинг уверенности и импровизации при вопросах со стороны слушателей. Самооценка выступлений и обратная связь от группы.

Тема 3. Методы и технологии проведения консультаций

Лекция: Этапы консультационного процесса

Содержание:

Понятие консультации в деятельности цифрового куратора. Последовательность этапов: установление контакта, выяснение запроса, диагностика ситуации, подбор решения, сопровождение, завершение. Техники начала диалога: установление доверия, невербальные сигналы открытости. Фиксация границ и ожиданий. Принципы эффективной коммуникации на каждом этапе. Ошибки при «перескакивании» стадий. Роль активного слушания и уточняющих вопросов.

Лекция: Стандарты работы с клиентом

Содержание:

Профессиональные принципы консультирования: открытость, конфиденциальность, соблюдение границ, уважение. Унифицированные речевые конструкции: приветствие, пояснение цели, переход к действию, завершение. Алгоритмы работы с повторными обращениями. Работа по чек-листам и алгоритмам. Принцип «от

простого к сложному». Оценка успешности консультации. Требования к документации и фиксации хода консультации. Понятие клиентского опыта и обратной связи.

Лекция: Основы мотивационного интервью

Содержание:

Подход мотивационного интервью как способ повышения вовлечённости клиента. Различие между директивной и поддерживающей консультацией. Стратегии раскрытия внутренней мотивации: открытые вопросы, отражение, суммирование, усиление позитивных сдвигов. Работа с сопротивлением и низкой вовлечённостью. Понимание, что хочет клиент — и на каком этапе цифрового пути он находится. Примеры вопросов: «Что для вас важнее в этом вопросе?», «Как это поможет вам в жизни?».

Лекция: Этические нормы и ответственность консультанта

Содержание:

Этические риски в цифровом консультировании: вторжение в личные данные, давление на клиента, подмена цели помощи. Понятие профессиональной ответственности: соблюдение конфиденциальности, отказ от манипуляций, отказ от решения за клиента. Этика цифрового взаимодействия: уважение, ясность, отсутствие осуждения. Сложные случаи: несовершеннолетние, недееспособные, клиенты в кризисе. Границы компетентности: когда нужно перенаправить.

Практическое занятие: Проведение мини-консультации по цифровым вопросам

Содержание:

Ролевая отработка типичных ситуаций: регистрация на Госуслугах, подключение уведомлений, подача заявления, восстановление пароля. Тренировка речевых формул на всех этапах: приветствие, уточнение, инструктаж, завершение. Фиксация запроса клиента. Формулировка рекомендаций понятным языком. Разбор записи консультации: логика, ошибки, эмоции, сбои. Работа в парах: один — консультант, другой — клиент.

Практическое занятие: Ведение клиентской карты

Содержание:

Цель клиентской карты — фиксация обращений, маршрута, сложности и динамики прогресса клиента. Поля карты: ФИО, контакт, уровень навыков, задачи, рекомендации, итоги. Составление карты по шаблону. Учет повторных обращений. Защита персональных данных при ведении записей. Работа с бумажной и цифровой формой. Интеграция карты в план цифрового сопровождения.

Практическое занятие: Разбор реальных кейсов и ошибок

Содержание:

Разбор типовых ошибок: пренебрежение этапами, неполный сбор запроса, спешка, давление, «слишком много информации». Работа с кейсами на основе реальных ситуаций: растерянный пожилой клиент, клиент с высокой тревожностью, навязчивый клиент, конфликтный запрос. Анализ диалогов и фиксации. Составление альтернативных стратегий сопровождения. Подготовка памятки по типовым ошибкам и способам их предотвращения.

Практическое занятие: Настройка рабочего места консультанта

Содержание:

Организация рабочего пространства: физическое (освещение, тишина, документы) и цифровое (браузер, открытые вкладки, шаблоны, чаты). Настройка сценариев быстрого доступа: закладки, шаблоны ответов, чек-листы. Техническая подготовка: проверка звука, видеосвязи, резервного подключения. Безопасность данных: блокировка экрана, хранение

паролей, очистка истории. Создание индивидуального набора «инструментов консультанта»: инструкция, памятки, доступы, шаблоны.

Промежуточная аттестация

Форма: тестирование по основам консультирования и анализ кейса.

Тема 4. Цифровая среда и информационно-коммуникационные технологии

Лекция: Цифровая среда и платформенные решения

Содержание:

Понятие цифровой среды: структура, принципы функционирования, влияние на жизнь граждан. Типология цифровых сервисов: государственные, коммерческие, образовательные, медицинские, социальные. Цифровая трансформация и её отражение в инфраструктуре РФ: «Госуслуги», «Цифровой профиль», «Единый портал бюджетных услуг», ЕСИА. Обзор современных цифровых платформ: мультисервисность, омниканальность, UX. Роль цифрового куратора в навигации по платформам и помощи уязвимым группам.

Лекция: Государственные цифровые сервисы

Содержание:

Назначение и принципы работы ключевых государственных цифровых платформ: Госуслуги, сайт ФНС, портал ПФР, Социальный фонд, ЕМИАС, Навигатор ДО. Регистрация и вход через ЕСИА. Основные типы электронных услуг и запросов (запись к врачу, получение выплат, подача заявлений). Интеграция сервисов с банковскими, медицинскими и образовательными системами. Проблемы цифрового неравенства и роль цифрового куратора в обеспечении доступности услуг.

Практическое занятие: Работа с порталом Госуслуг

Содержание:

Навигация по интерфейсу сайта и мобильного приложения. Поиск и выбор услуги. Проверка и настройка профиля пользователя. Подача заявления (например, получение справки или услуги по социальной выплате). Отслеживание статуса обращения. Работа с цифровыми подписями, QR-кодами и уведомлениями. Симуляция сопровождения пользователя пожилого возраста.

Практическое занятие: Работа с сайтами ФНС, ПФР, Социального фонда

Содержание:

Знакомство со структурами сайтов и навигацией. Пошаговая инструкция по получению ИНН, справки 2-НДФЛ, выписки из ПФР. Помощь в подаче налоговой декларации. Работа с калькуляторами льгот и услуг. Проверка статуса заявок и разъяснение значений статусов. Анализ типовых пользовательских ошибок при заполнении форм и методов их предотвращения.

Практическое занятие: Обработка обращений в мессенджерах

Содержание:

Особенности деловой и уважительной коммуникации в неформальной среде (WhatsApp, Telegram, ВКонтакте). Разбор примеров диалогов с гражданами по вопросам цифровых сервисов. Составление кратких и понятных инструкций. Работа с голосовыми сообщениями и ссылками. Хранение и структурирование переписок. Алгоритм перехода от мессенджера к платформе (например, от запроса в чат к помощи на Госуслугах).

Практическое занятие: Безопасность и защита данных в цифровой среде

Содержание:

Принципы информационной безопасности: пароли, двухфакторная аутентификация, защита персональных данных. Распознавание фишинговых писем и мошеннических сайтов. Настройка конфиденциальности аккаунтов. Разбор типичных угроз: «мошенники на Госуслугах», фальшивые СМС от банков, вредоносные ссылки. Сценарии помощи пострадавшим пользователям.

Практическое занятие: Настройка цифровых уведомлений и подписок
Содержание:

Инструкция по подключению уведомлений в Госуслугах, Социальном фонде, ПФР. Управление push-уведомлениями, e-mail-рассылками, СМС. Настройка подписок на важные события (медосмотры, выплаты, льготы, налоги). Практика сопровождения пользователя: объяснение пользы уведомлений, настройка под конкретные нужды (например, для пенсионера или молодого родителя). Контроль за перегрузкой уведомлений и цифровым шумом.

Тема 5. Цифровое пространство клиента

Лекция: Основы цифровой навигации клиента

Содержание:

Понятие цифровой навигации и её роль в социальной адаптации граждан. Структура цифрового пространства пользователя: государственные, банковские, медицинские, образовательные и повседневные сервисы. Типы пользователей: «неуверенный новичок», «фрагментарный пользователь», «цифровой уверенный». Принципы построения траектории помощи: от потребности — к сервису. Особенности взаимодействия с пожилыми людьми, маломобильными гражданами и низкомотивированными пользователями. Визуальные, голосовые и пошаговые методы сопровождения.

Лекция: Индивидуальные цифровые маршруты

Содержание:

Понятие цифрового маршрута клиента: персонализированный список платформ, сервисов и действий, необходимых для решения жизненной задачи. Примеры маршрутов: «оформление выплат при рождении ребёнка», «запись к врачу и получение рецепта», «оплата коммунальных услуг онлайн». Виды цифровых маршрутов: краткосрочные, постоянные, обучающие. Фиксация точки старта клиента: технические возможности, базовые навыки, цели. Роль цифрового куратора — не только провести, но и укрепить самостоятельность клиента.

Практическое занятие: Аудит цифровой грамотности клиента

Содержание:

Диагностика уровня цифровых навыков клиента: устный опрос, наблюдение, тестовые действия. Создание профиля клиента: тип устройства, наличие интернет-доступа, навыки чтения интерфейса, опыт использования ключевых сервисов. Фиксация цифровых барьеров: технических, когнитивных, эмоциональных. Формирование рекомендаций по форматам сопровождения (навык + интерфейс + частота помощи).

Практическое занятие: Настройка личного кабинета клиента

Содержание:

Пошаговая настройка профилей на Госуслугах, в мобильном банке, на сайтах ЖКХ, в образовательных и медицинских платформах. Настройка паролей, проверка и обновление данных, подключение уведомлений. Объяснение значений полей и возможных рисков. Практика деликатного объяснения важности конфиденциальности и

ответственности за доступ к аккаунту. Отработка сценариев помощи при восстановлении доступа.

Практическое занятие: Составление плана цифрового сопровождения
Содержание:

Выбор задач, которые клиент хочет или должен решить в цифровой среде. Подбор сервисов и форматов взаимодействия (сайт, приложение, офлайн-альтернатива). Определение точек поддержки: когда и в чём клиенту нужна помощь. Создание маршрута: название → действия → контроль → результат. Включение обучающих шагов и самостоятельных заданий. Формы фиксации: памятка, чек-лист, визуальный маршрут, голосовые инструкции.

Практическое занятие: Работа с мобильными приложениями
Содержание:

Установка, запуск и настройка приложений Госуслуги, СБПэй, Сбербанк Онлайн, «Социальный фонд», «Госуслуги Авто», «Навигатор ДО». Интерфейс мобильного приложения: зоны, кнопки, жесты. Практика: найти услугу, отправить запрос, отследить статус. Подсказки и трюки: виджеты, QR-сканирование, голосовой ввод. Отработка «цифровой руки»: что объяснять словами, а что — показывать на экране.

Практическое занятие: Использование ИИ-сервисов в бытовых задачах
Содержание:

Понятие «бытовой ИИ»: голосовые помощники, рекомендательные алгоритмы, чат-боты. Знакомство с Яндекс. Алисой, Салютом, Сбером, Google Assistant. Сценарии: поставить напоминание, найти расписание автобуса, продиктовать сообщение, спросить у ИИ порядок оформления справки. Практика совместного использования: куратор даёт запрос, клиент повторяет. Разбор ситуаций, где ИИ упрощает, а где запутывает. Принципы цифровой осторожности.

Практическое занятие: Обучение клиентов самостоятельному использованию платформ

Содержание:

Методы сопровождения с обучающим эффектом: «делай вместе со мной», «я объясняю — ты повторяешь», «подсказка + самостоятельность». Формирование уверенности: поощрение, фиксация успеха, визуализация прогресса. Объяснение функций интерфейса простым языком. Тренировка повторных действий: подать заявление, отследить, скачать. Создание памятки и самостоятельной карты действий клиента. Моделирование типичных ситуаций: «сбился», «забыл», «не работает».

Промежуточная аттестация

Форма: практическое задание по кейсу.

Итоговая аттестация

Форма: профессиональный зачёт

Содержание:

Решение комплексного задания на основе реального запроса клиента. Защита собственного цифрового кейса. Ответы на вопросы комиссии.

3.4. Календарный учебный график (порядок освоения модулей)

Точный порядок реализации модулей (дисциплин) обучения определяется в расписании занятий.

4. Организационно-педагогические условия реализации программы

4.1. Материально-технические условия реализации программы

Материально-техническое оснащение рабочего места преподавателя программы:

Вид занятий	Наименование оборудования	Количество	Технические характеристики, другие комментарии (при необходимости)
1	2	3	4
Лекции / Практические занятия / Промежуточные аттестации	Компьютер	1	Персональный компьютер на базе ОС Windows, с установленным офисным пакетом стандартных приложений

Материально-техническое оснащение рабочего места слушателя программы:

Вид занятий	Наименование оборудования	Количество	Технические характеристики, другие комментарии (при необходимости)
1	2	3	4
Лекции / Практические занятия / Промежуточные аттестации	Компьютер	1	Персональный компьютер на базе ОС Windows, с установленным офисным пакетом стандартных приложений

Материально-техническое оснащение проведения практического зачета соответствует материально-техническому оснащению рабочего места слушателя программы.

4.2. Учебно-методическое обеспечение программы

1. Авдеева, С. М., Босова, Л. Л., Никуличева, Н. В., Хапаева, С. С. Индивидуализация образовательной деятельности обучающихся на основе применения электронного обучения с использованием дистанционных образовательных технологий : практическое пособие / С. М. Авдеева [и др.]. — М. : Федеральный институт развития образования, 2017. — 124 с.
2. Солдатова, Г. У., Зотова, Е., Лебешева, М. И., Шляпников, В. Интернет: возможности, компетенции, безопасность: методическое пособие для работников системы общего образования. Ч. 1 / Г. У. Солдатова [и др.]. — М. : Центр «Гутенберг», 2013. — 165 с.
3. Солдатова, Г. У., Зотова, Е., Лебешева, М. И., Шляпников, В. Интернет: возможности, компетенции, безопасность: методическое пособие для работников системы общего образования. Ч. 2 / Г. У. Солдатова [и др.]. — М. : Центр «Гутенберг», 2013. — 137 с.
4. Простые компьютерные уроки для тех, кому за 50. Компьютер и интернет — это просто / сост. Г. У. Солдатова. — М. : АСТ, 2015. — 160 с.
5. Цифровой куратор как необходимый участник образовательного процесса [Электронный ресурс] // CyberLeninka : научная электронная библиотека. — URL:

- <https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovoy-kurator-kak-neobhodimyy-uchastnik-obrazovatelno-go-protssessa> (дата обращения: 25.07.2025).
6. Михнова, И. Б., Хохлова, М. А. Цифровая грамотность: как соединить потребности населения и возможности библиотек [Электронный ресурс] // Университетская книга. — URL: https://rgub.ru/professional/published/article.php?article_id=378 (дата обращения: 25.07.2025).
 7. Российская Федерация. Минтруд России. Профессиональный стандарт № 06.044 «Консультант в области развития цифровой грамотности населения (цифровой куратор)» : утв. приказом Минтруда России от 31.10.2018 № 682н. — Электрон. дан. — URL: https://it-college.ru/Files/PII_ПО_Цифровой_куратор.pdf (дата обращения: 25.07.2025)
 8. Госуслуги.ру — Федеральный портал государственных и муниципальных услуг РФ. URL: <https://www.gosuslugi.ru>
 9. Цифровая грамотность.рф — Портал Минцифры РФ по обучению цифровым навыкам. URL: <https://цифроваяграмотность.рф>

4.3. Кадровые условия реализации программы

Педагогическая деятельность по реализации дополнительной образовательной программе осуществляется лицами, имеющими среднее профессиональное или высшее образование по направлениям подготовки соответствующим модулям образовательной программы и отвечающими квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах.

Персональный состав преподавателей приводится в расписании обучения по программе.

5. Организация процесса обучения

Программа реализуется в очной форме с применением дистанционных образовательных технологий, согласно календарному графику. Возможны следующие виды учебных занятий: лекции, семинарские занятия, практические занятия, круглые столы, групповая работа, самостоятельная работа, тренинги, проектно-аналитические сессии, семинары по обмену опытом.

Учебная практика по программе не предусмотрена.

6. Оценка качества освоения программы

Текущий контроль успеваемости проводится с целью проверки своевременного и качественного выполнения слушателями всех видов учебной аудиторной работы, предусмотренных рабочей программой. Текущий контроль успеваемости проводится преподавателями, ведущими учебные занятия по разделу или модулю образовательной программы.

Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета по модулям программы по результатам выполнения предусмотренных образовательной программой практических работ.

Итоговая аттестация проводится в форме квалификационного экзамена. Результат успешного освоения программы фиксируется в протоколе итоговой аттестации.

7. Составители программы

Кривоносова Н.В., преподаватель ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный университет телекоммуникаций им. проф. М.А. Бонч-Бруевича».