

**КОМПЛЕКТ
КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

ПМ.02 ОКАЗАНИЕ ИНФОРМАЦИОННО-
КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ В
ОБЛАСТИ РАЗВИТИЯ ЦИФРОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

Специальность
39.02.01 Социальная работа (базовая подготовка)

Среднее профессиональное образование
(форма обучения очная)

Нижегород
2024

Комплект контрольно-оценочных средств разработан в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по программе подготовки специалистов среднего звена (ФГОС СПО) по специальности 39.02.01 Социальная работа (базовая подготовка).

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА.....	4
2. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ....	8
3. СОСТАВ КОС ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, ОБУЧАЮЩИХСЯ.....	8
4. СОСТАВ КОС ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ.....	15

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу профессионального модуля ПМ.02 Оказание информационно-консультационных услуг населению в области развития цифровой грамотности.

Перечень видов оценочных средств соответствует Рабочей программе профессионального модуля ПМ.02 Оказание информационно-консультационных услуг населению в области развития цифровой грамотности.

Комплект контрольно-оценочных средств включает контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

Структура и содержание заданий - задания разработаны в соответствии с основной профессиональной образовательной программой по специальности Социальная работа и рабочей программой профессионального модуля ПМ.02 Оказание информационно-консультационных услуг населению в области развития цифровой грамотности.

В результате изучения цифрового модуля обучающийся должен освоить дополнительный вид деятельности «Оказание информационно-консультационных услуг населению в области развития цифровой грамотности» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций	Знания, умения
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Знания:
		Номенклатуры информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности
		Формата оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации
		Умения:
		Определять задачи для поиска информации
		Определять необходимые источники информации
		Планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию
		Выделять наиболее значимое в перечне информации
		Оценивать практическую значимость результатов поиска
		Оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач
Использовать современное программное обеспечение		
Использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач		

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 2	Оказание информационно-консультационных услуг населению в области развития цифровой грамотности

ПК 2.1.	Проведение информационно-просветительских мероприятий, направленных на развитие цифровой грамотности граждан
ПК 2.2.	Предоставление консультационных услуг по вопросам применения информационно-коммуникационных технологий
ПК 2.3.	Консультационное сопровождение развития цифровой грамотности граждан с использованием информационных и образовательных ресурсов
ПК 2.4.	Организационно-методическое обеспечение деятельности по предоставлению консультационных услуг в области развития цифровой грамотности

1.1.3. В результате освоения цифрового модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	Планирование комплекса информационно-просветительских мероприятий, направленных на развитие цифровой грамотности различных групп граждан и на продвижение услуг консультирования
	Подготовка информационных и презентационных материалов для различных групп граждан о цифровой грамотности, перечне консультационных услуг и возможности их получения, в том числе для средств массовой информации
	Разработка программ информационно-просветительских мероприятий по развитию цифровой грамотности различных групп граждан и продвижению услуг консультирования
	Проведение групповых и массовых мероприятий информационно-просветительского характера, направленных на формирование потребности в развитии и развитие цифровой грамотности, продвижение услуг консультирования по соответствующим вопросам
	Анализ и оценка результативности отдельного мероприятия и комплекса мероприятий
	Планирование консультации и системы консультаций
	Проведение групповых и индивидуальных консультаций по вопросам применения информационно-коммуникационных технологий
	Информирование об основных методах противодействия информационным угрозам
	Информирование об основных методах противодействия информационным угрозам
	Ведение документации, обеспечивающей предоставление консультационных услуг в соответствии с требованиями к отчетности
	Проведение диагностики уровня цифровой грамотности обратившегося за консультацией гражданина
	Консультационная поддержка выбора образовательной и (или) просветительской программы с учетом интересов, потребностей и уровня развития цифровой грамотности гражданина
	Ознакомление гражданина с информационными ресурсами, направленными на развитие цифровой грамотности
	Перспективное планирование информационно-просветительских мероприятий и консультаций, направленных на развитие цифровой грамотности населения
	Организация деятельности и профессиональная поддержка консультантов более низкой квалификации
Оценка результатов предоставления консультационных услуг	
Организация внедрения современных методов, методик и форм консультирования по вопросам развития цифровой грамотности, распространение позитивного опыта консультирования	
Уметь	Планировать систему информационно-просветительских мероприятий, направленных на развитие цифровой грамотности различных групп граждан и на продвижение услуг консультирования, на основании результатов анализа тенденций в развитии информационно-коммуникационных технологий
	Определять состав и содержание, организовывать подготовку информационных и презентационных материалов для различных возрастных категорий граждан

Подготавливать для размещения на сайте материалы по вопросам применения информационно-коммуникационных технологий и развития цифровой грамотности
Разрабатывать концепцию и сценарии мероприятий с учетом возрастных особенностей и запросов различных групп участников
Разрабатывать концепцию и сценарии мероприятий с учетом возрастных особенностей и запросов различных групп участников
Модерировать форумы для населения, в том числе используя средства видео-конференц-связи
Опрашивать участников мероприятия с целью совершенствования содержания и методов предоставления консультационных услуг
Работать в текстовых, графических, табличных, видео- и аудиоредакторах на уровне продвинутого пользователя
Применять различные поисковые системы, средства сетевых коммуникаций и социальных сервисов, в том числе мобильных, на уровне продвинутого пользователя
Планировать индивидуальные и групповые консультации с учетом возрастных и индивидуальных особенностей граждан, в том числе уровня цифровой грамотности
Проводить объяснения, сопровождая демонстрацией алгоритма применения персональных компьютеров, информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", онлайн-сервисов, мобильных устройств, технических средств автоматизации платежей (в соответствии с запросом гражданина)
Организовывать консультирование граждан с ограниченными возможностями с привлечением специалистов
Проводить консультации непосредственно и с использованием электронных средств связи
Разрабатывать систему вопросов и заданий в целях оценки результативности проведенной консультации
Разрабатывать предложения по совершенствованию содержания и форм предоставления консультационных услуг
Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
Отбирать и применять инструменты обеспечения информационной безопасности
Применять методики диагностики цифровой грамотности гражданина
Определять приоритетные формы консультационного сопровождения развития цифровой грамотности с учетом возрастных, личностных особенностей, личностных и профессиональных предпочтений гражданина, а также результатов диагностики
Выбирать совместно с гражданином образовательные и информационные ресурсы, соответствующие его потребностям
Проводить анализ рынка цифровых продуктов и сервисов, цифровой грамотности населения и ресурсов их развития (информационных ресурсов, образовательных и просветительских программ)
Организовывать онлайн-опросы и обрабатывать полученную информацию, представлять ее средствами деловой графики
Находить и оценивать информационные ресурсы по вопросам развития цифровой грамотности, применения цифровых технологий и сервисов
Осуществлять перспективное планирование информационно-просветительских мероприятий и консультаций, направленных на развитие цифровой грамотности населения, определять приоритетные направления консультационной работы по развитию цифровой грамотности населения
Планировать и организовывать внедрение современных методов, методик и форм консультирования по вопросам развития цифровой грамотности, распространения позитивного опыта консультирования
Использовать различные средства и способы распространения позитивного опыта

	консультирования по вопросам развития цифровой грамотности
Знать	Тенденции развития информационно-коммуникационных технологий
	Требования к информационным ресурсам по вопросам развития цифровой грамотности, применения информационно-коммуникационных технологий, ориентированных на различные группы граждан
	Порядок организации и проведения групповых и массовых мероприятий
	Правила делового общения и деловой переписки, речевого и письменного этикета
	Общие приемы оформления информационно-презентационных материалов
	Виды и основные пользовательские характеристики мобильных устройств, приложений информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и способы организации доступа к услугам информационно-коммуникационных технологий
	Функции операционных и файловых систем
	Текстовые, графические, табличные, видео- и аудиоредакторы
	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 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
	Принципы и механизмы работы поисковых систем, функциональные возможности популярных сервисов поиска
	Сведения об организациях и специалистах, содействующих в коммуникации с людьми с ограниченными возможностями
	Требования информационной безопасности
	Тенденции развития цифровой грамотности
	Методики диагностирования уровня цифровой грамотности
	Информационные ресурсы, направленные на развитие цифровой грамотности
	Рынок современных образовательных программ, направленных на развитие цифровой грамотности
	Направления и перспективы развития информационно-коммуникационных технологий
	Современные подходы, формы, методы и методики дополнительного образования и просвещения, особенности дополнительного образования и просвещения по вопросам развития цифровой грамотности
	Требования к информационным ресурсам по вопросам развития цифровой грамотности, применения цифровых технологий и сервисов, ориентированным на различные группы населения
	Законодательство Российской Федерации в области интеллектуальной собственности, правила использования информационных материалов в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", о персональных данных

Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля – 486 часов.

Из них на освоение МДК - 262

на практики, в том числе учебную – 72 часа и производственную - 144 часа.

2. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО - ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ ПМ.02 ОКАЗАНИЕ ИНФОРМАЦИОННО-КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ В ОБЛАСТИ РАЗВИТИЯ ЦИФРОВОЙ ГРАМОТНОСТИ»

МДК	Наименование промежуточной аттестации
МДК 02.01 Цифровые инструменты в социальной работе	Дифференцированный зачет
МДК 02.02 Организация и проведение мероприятий по консультированию граждан в области развития цифровой грамотности	Дифференцированный зачет

3. СОСТАВ КОС ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, ОБУЧАЮЩИХСЯ

Текущий контроль

№1

Задание 1. Подготовить сообщения по темам:

1. Информационные технологии обучения.
2. Классификация программных средств информационной технологии обучения.
3. Назначение тренировочных систем.
4. Контролирующие системы.
5. Обучающие системы.
6. Системы для поиска информации.
7. Назначение моделирующих программ.
8. Что такое микромир?
9. Использование инструментальных средства универсального характера в образовательном процессе.

Использование инструментальных средств для обеспечения коммуникаций в сфере социальной работы.

№2

Задание 1. Практическая работа «Изменение структуры текстового документа»

1. Откройте текстовый документ «Курсовая работа.doc», находящийся в папке «К уроку».
2. Выполните настройку параметров страница документа: Поля: 20 мм - левое; 15 мм - правое; 20 мм - верхнее; 10 мм – нижнее.
3. Перейдите в режим структуры документа Вид – Структура. Определите заголовки 1-3 уровней (заголовки разделов, список литературы, введение, заключение – 1 уровень; заголовки пунктов – 2 уровень; подпункты – 3

уровень). Закройте режим структуры.

4. Оформите текст по следующим параметрам:

Каждый раздел – с новой страницы (Разметка страницы - Разрыв).

Размер шрифта – 14, шрифт – Times New Roman, междустрочный интервал – 1,5 строки, отступ первой строки – 1,25 см., интервал между абзацами – 0 пт., выравнивание по ширине, автоматическая расстановка переносов.

Заголовки 1 уровня – размер шрифта 16, полужирный, отступ первой строки – нет, отступ после абзаца – 12 пт.; заголовки 2-3 уровня – 14 размер шрифта, полужирный; без отступа первой строки, интервалы перед абзацем и после – 6 пт.

5. Вставьте новую страницу в начале документа (Разметка страницы – Разрывы - Страница). На новую страницу добавьте автособираемое оглавление. Отформатируйте оглавление, соблюдая требования задания 4.

6. Сохраните документ в своей папке.

Время на подготовку и выполнение:

Максимальное время выполнения - 45 мин.;

№4

1. Откройте ранее созданный документ Курсовая работа.doc
2. Вставьте новый лист в начале документа. Оформите его по образцу:
3. Вставьте в документ нумерацию страниц внизу справа. На титульном листе номер не ставится.
4. Сохраните внесенные изменения.

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (выполнение практической работы)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

№5

Создайте документ по образцу.

Время на подготовку и выполнение:

Максимальное время выполнения - 90 мин.;

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (выполнение практической работы)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично

80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

№6

1. Практическая работа «Заполнение презентации информацией по теме»

1. Заполните презентацию информацией по теме «Устройство компьютера». Первый слайд – макет *Титульный слайд*, второй и последующие слайды – макет *Заголовок и объект* или *Два объекта* (для того, чтобы вставить соответствующее изображение).

Слайд 1.

Заголовок: Устройство компьютера

Подзаголовок: выполнил(а) студент(ка) группы № ФИО

Слайд 2.

Базовая конфигурация компьютера

- это минимальный комплект аппаратных средств, достаточный для начала работы с компьютером.

Системный

блок;

Монитор;

Клавиатура;

Слайд 3.

Системный блок

– основной блок компьютерной системы. В нем располагаются устройства, считающиеся внутренними.

Слайд 4.

Монитор

– устройство для визуального воспроизведения символьной и графической информации.

Служит в качестве устройства вывода.

Слайд 5.

Клавиатура

– клавишное устройство, предназначенное для управления работой компьютера и ввода в него информации.

Слайд 6.

Периферийные устройства ПК

устройства, подключаемые к компьютеру извне.

Обычно эти устройства предназначены для ввода или вывода информации. Слайд 7.

Мышь

– устройство «графического» управления. Слайд 8.

Сканер

Сканеры служат для автоматического ввода текстов и графики в компьютер.

Слайд 9.

Принтер

служит для вывода информации на бумажный носитель (бумагу).

Слайд 10

Плоттер

предназначен для вывода на бумагу чертежей, крупноформатных графиков, рисунков.

Слайд 11

Акустические колонки и наушники

используются для прослушивания

звука. Слайд 12

Веб-камера

- устройство ввода видеоинформации в

компьютер Слайд 13

Память

- устройства, предназначенные для хранения информации: жесткий диск, флеш- память, дискета, CD-диск, DVD-диск, карта памяти, магнитная лента.

2. Вставьте на слайды соответствующие изображения из папки *К уроку / Компьютер*. Оформите презентацию, применив дизайн слайдов.

Время на подготовку и выполнение:

Максимальное время выполнения - 90 мин.

2. Практическая работа «Интерактивная презентация»

Создать содержание презентации с ссылками на соответствующие слайды.

Организовать обратный переход на слайд содержания. Добавить на слайды управляющие кнопки для перехода вперед, назад, на содержание, окончание показа.

Гиперссылки

1. Откройте презентацию «Устройство компьютера».
2. Создайте после первого слайда новый слайд (Макет – Заголовок и объект).
3. Введите заголовок «Содержание». Объект заполните списком, содержащим заголовки всех слайдов (Базовая конфигурация компьютера, Монитор, Клавиатура и т.д.).
4. Выделите первый элемент списка «Базовая конфигурация компьютера».
5. Вызовите контекстное меню правой кнопкой мыши и выберите пункт Гиперссылка.
6. В открывшемся окне нажмите кнопку *Связать с местом в документе*, далее выберите *слайд 3 Базовая конфигурация компьютера*.
7. Аналогично свяжите остальные элементы списка с соответствующими слайдами.

Добавление управляющих кнопок

1. Перейдите на третий слайд.
2. Разместите на слайде управляющую кнопку *Назад* (вкладка *Вставка – Фигуры – Управляющие кнопки*). Растяните кнопку на слайде.
3. В открывшемся окне выберите *Действие по щелчку мыши – Перейти по гиперссылке – Предыдущий слайд*.

4. Аналогично добавьте управляющую кнопку *Далее*.
5. Поместите на слайд управляющую кнопку *Настраиваемая*.
6. В открывшемся окне выберите *Действие по щелчку мыши – Перейти по гиперссылке – Слайд – Слайд 2. Содержание*.
7. Добавьте на кнопку текст «Содержание» (контекстное меню – *Добавить текст*).
8. Настройте внешний вид созданных управляющих кнопок.
9. Выделите все три кнопки (с нажатой клавишей Shift), скопируйте и вставьте на все слайды, кроме первого и второго.
10. На последнем слайде удалите кнопку *Далее*.
11. На первый слайд вставьте кнопку *Далее*.
12. На второй слайд добавьте управляющую кнопку *Настраиваемая*, определите для нее действие *Завершить показ*.
13. Перейдите на вкладку *Анимация* и снимите флажок *Смена слайдов – По щелчку*. Затем нажмите кнопку *Применить ко всем*.
14. Запустите презентацию *Показ слайдов – С начала*. Управление должно осуществляться только с помощью гиперссылок и управляющих кнопок.

Время на подготовку и выполнение:

Максимальное время выполнения - 45 мин.

№7

Подобрать материал (текстовый и графический) для индивидуальной работы по созданию презентации.

Задание 4. Творческая работа над проектом (разработка презентации по теме предыдущего задания).

Требования к презентации

Количество слайдов – не менее 10.

Первый слайд – титульный.

Второй слайд – содержание со ссылками на соответствующие слайды.

На каждом слайде должны быть кнопки *Вперед*, *Назад*, *Содержание*, на первом слайде – одна кнопка *Вперед*, на последнем слайде – две кнопки *Назад* и *Содержание*; на слайде *Содержание* (втором слайде) – кнопки *Вперед* и *Завершить презентацию*.

Переход слайдов – только по ссылкам и управляющим кнопкам.

Презентация должна быть оформлена в едином стиле: цвет фона и текста, шрифт, заголовки, кнопки, гиперссылки.

Слайды должны быть проиллюстрированы изображениями.

К изображениям и тексту должны быть применены различные виды анимации.

Время на подготовку и выполнение:

Подготовка – материал к презентации подбирается студентом самостоятельно (внеурочно).

Максимальное время выполнения - 90 мин.

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (выполнение практической работы)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

№8

Задание 1. Практическая работа.

Создать коллаж из предложенных изображений.

Время на подготовку и выполнение:

Максимальное время выполнения - 90 мин.

Задание 2. Самостоятельная внеаудиторная работа студентов.

Подобрать материал (текстовый и графический) для создания праздничной открытки.

Задание 3. Создать праздничную открытку с помощью средств графического редактора.

Время на подготовку и выполнение:

Максимальное время выполнения - 90 мин.

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (выполнение практической работы)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

Итоговая контрольная работа

Вариант 1

1. Опишите известные вам интерактивные средства обучения и их применение в социальной работе.
2. Охарактеризуйте особенности работы в MS Power Point в режиме интерактивной доски.

Вариант 2

1. Опишите несколько методик использования интерактивных досок в социальной работе.

2. Опишите возможности использования офисных программ в режиме интерактивной доски.

Вариант 3

1. Опишите базовые инструменты и функции программного обеспечения интерактивной доски, а также принципы работы на примере конкретной модели интерактивной доски.

2. Опишите несколько интерактивных обучающих Интернет-ресурсов для использования в социальной работе.

Критерии оценивания письменных ответов:

«5» (отлично) выставляется, если студент:

- полно раскрыл содержание материала в объеме, предусмотренном программой;
- изложил материал грамотным языком в определенной логической последовательности, точно используя терминологию;
- показал умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами;
- отвечал самостоятельно.

«4» (хорошо) выставляется, если ответ имеет один из недостатков:

- в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие логического и информационного содержания ответа;
- нет определенной логической последовательности, неточно используется математическая и специализированная терминология и символика;
- допущены один-два недочета при освещении основного содержания ответа;
- допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов или в выкладках.

«3» (удовлетворительно) выставляется, если:

- неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса, имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии;
- при знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность основных умений и навыков.

«2» (неудовлетворительно) выставляется, если:

- не раскрыто основное содержание учебного материала;
- обнаружено незнание или непонимание студентом большей или наиболее важной части учебного материала;
- допущены ошибки в определении понятий.

Время на подготовку и выполнение:

- подготовка – 3 мин.;
- выполнение – 40 мин.;
- оформление и сдача – 2 мин.;
- всего – 45 мин.

4. СОСТАВ КОС ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ

1. Правила техники безопасности и гигиенические рекомендации при использовании средств ИКТ в профессиональной деятельности;
2. Оформление научной документации, используя сноски, автоматическое создание оглавления и другие возможности текстового процессора;
3. Подготовка конспекта занятия, используя рисунки и диаграммы;
4. Создание интерактивной презентации;
5. Создание интерактивных приложений;
6. Создание таблицы и диаграммы в табличном процессоре;
7. Создание и сохранение изображения с помощью растрового редактора;
8. Создание и сохранение изображения с помощью векторного редактора;
9. Создание и сохранение элементарной анимации;
10. Создание и сохранение теста с помощью тестовой программы;
11. Поиск информации с помощью сети Интернет;
12. Организация занятия с помощью локальной сети;
13. Особенности работы с тестовой программой;
14. Создание сайта с помощью конструктора.

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?