



СОВЕТ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМ КВАЛИФИКАЦИЯМ В  
СФЕРЕ БЕЗОПАСНОСТИ ТРУДА, СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ И ЗА-  
НЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ

УТВЕРЖДЕНЫ:

Решением Совета по профессиональным ква-  
лификациям в сфере безопасности труда,  
социальной защиты и занятости населения  
(протокол от «29» августа 2019 года № 10)

## **ПРИМЕР ОЦЕНОЧНОГО СРЕДСТВА**

для оценки квалификации

**«Ассистент консультанта в области развития цифровой грамотности (3  
уровень квалификации )»**  
(наименование квалификации)

*(извлечения, редакция от 12.08.2020 г.)*

Пример оценочного средства разработан в рамках Комплекса мероприятий по разви-  
тию механизма независимой оценки квалификаций в России

МОСКВА

2019 год

**1. Наименование и уровень квалификации:**

«Ассистент консультанта в области развития цифровой грамотности (3 уровень квалификации)»

**2. Номер квалификации:**

06.04400.01

(номер квалификации в реестре сведений о проведении независимой оценки квалификации)

**3. Профессиональный стандарт или квалификационные требования,**

установленные федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (далее – требования к квалификации): «Консультант в области развития цифровой грамотности населения (цифровой куратор)» 06.044

**4. Вид профессиональной деятельности по реестру профессиональных стандартов:**

Оказание информационно-консультационных услуг населению в области развития цифровой грамотности

**5. Общая информация по структуре заданий для теоретического этапа профессионального экзамена:**

Время выполнения заданий для теоретического этапа профессионального экзамена:  
**20 минут**

**6. Спецификация заданий для практического этапа профессионального экзамена**

Трудовые функции, трудовые действия, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответствие которым проводится оценка квалификации	Критерии оценки квалификации	Тип и № задания
1	2	3
ТФ: Осуществление подготовительных работ по консультированию населения в области применения цифровых технологий и сервисов ТФ: Проведение индивидуальных консультаций ознакомительного характера, в том числе с применением elearning технологий ТФ: Организационно-техническое обеспечение проведения информационно-просветительских мероприятий, направленных на развитие цифровой грамотности населения	Предложенное консультирование, а также сопутствующие действия по обработке данных и ведению клиента соответствуют модельному ответу.	Задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в модельных условиях. Практическое задание №1

<p>ТФ: Осуществление подготовительных работ по консультированию населения в области применения цифровых технологий и сервисов</p> <p>ТФ: Организационно-техническое обеспечение проведения информационно-просветительских мероприятий, направленных на развитие цифровой грамотности населения</p>	<p>Поиск, определение нужного документа, составление презентации соответствует модельному ответу</p>	<p>Задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в модельных условиях.</p> <p>Практическое задание №2</p>
--	--	---

## 7. Материально-техническое обеспечение оценочных мероприятий

7.1. Материально-технические ресурсы для обеспечения теоретического этапа профессионального экзамена: помещение площадью не менее 22,5 кв. м, отвечающее требованиям правил противопожарного режима в Российской Федерации и санитарных правил и норм (СанПиН), предъявляемым к административным или к учебным помещениям.

7.2. Комплект офисной мебели не менее чем на 5 человек, расходные материалы-канцелярские принадлежности (листы А4, ручка, карандаш), в количестве не менее, чем соответствующем количеству соискателей, одновременно пришедших на профессиональный экзамен.

7.3. Персональные компьютеры, со встроенными или внешними видеокамерой и микрофоном, не менее чем 5 (пять) штук, с годом выпуска не позднее 5 (пяти) лет до даты проведения оценки квалификации.

7.3.1. Технические требования к автоматизированному рабочему месту (АРМ) соискателя:

- Процессор класса Intel 2ГГц или аналог;
- размер оперативного запоминающего устройства (ОЗУ) - не менее 6 Гб;
- Размер свободного места на системном диске не менее 10 Гб;
- Входящая/исходящая скорость подключения к сети «Интернет» не менее чем 2 Мбит/сек\*;
- веб-камера с микрофоном для видео-фиксации;
- клавиатура и мышь.

7.3.2. Требования к программному обеспечению:

- операционная система - «Microsoft Windows 7» и все последующие версии;
- интернет-браузер «Mozilla Firefox 79.0» и все последующие версии или «Google Chrome 84.0» и все последующие версии.

---

*\* скорость подключения к сети «Интернет» указана для одного автоматизированного рабочего места соискателя. При наличии в экзаменационном классе 5 АРМ, входящая/исходящая скорость подключения к сети «Интернет» должна быть не менее 10 Мбит/сек.*

7.4. Материально-технические ресурсы для обеспечения практического этапа профессионального экзамена: экзаменационные образцы учебно-методических материалов и технических средств, включая технические средства отработки оказания первой помощи лицам, пострадавшим на производстве, используемых в процессе оценочных

мероприятий.

**Все учебно-методические материалы и технические средства, обеспечивающие проведение профессионального экзамена, должны являться собственностью организации или находиться в распоряжении на ином законном основании.**

7.5. Выход в телекоммуникационную сеть «Интернет» регистрации аудиозаписи и видеозаписи прохождения профессионального экзамена со скоростью не менее чем 10 (десять) Мбит/сек.

7.6. Не менее 2 (двух) видеокамер на одно помещение, для

7.6.1. Требования к видеозаписи и к видеокамерам:

- видеокамеры должны регистрировать вход в помещение, всех соискателей, все персональные компьютеры со стороны клавиатуры, ответственное лицо за проведение профессионального экзамена;
- видеокамеры должны иметь устройства для синхронной аудиозаписи;
- видеокамеры должны иметь разрешение видеозаписи высокой четкости с экраным разрешением не менее 1280x720 пикселей (HD 720p) и не более—1280x960 пикселей (HD 960p);
- сжатие видеозаписи для хранения и передачи файлов должно быть произведено по стандарту сжатия видеоизображения (кодек) «H.264» (MPEG-4 Part 10/AVC).

7.7. Устройство для хранения указанной видеозаписи проведения профессионального экзамена и передачи видеозаписи в телекоммуникационную сеть «Интернет».

## **8. Кадровое обеспечение оценочных мероприятий:**

8.1. Состав экспертной комиссии должен быть независимым по отношению к соискателю, проходящему в центре оценки квалификации профессиональный экзамен, в целях исключения любых профессиональных, личностных, коррупционных и иных конфликтов интересов сторон.

8.2. Экспертная комиссия состоит минимум из 3 (трех) человек:

- Председатель экспертной комиссии, для которого работа в центре оценки квалификации является основной;
- технический эксперт, для которого работа в центре оценки квалификации является основной;
- эксперт по оценке квалификации.

8.3. Эксперт имеет высшее образование; опыт работы по направлению информационного консультирования предпочтителен, но не ниже уровня оцениваемой квалификации, подтвержденной Советом по профессиональным квалификациям оценочных средств.

8.4. Подтверждение прохождения обучения по дополнительным профессиональным программам, обеспечивающим освоение:

- знаний нормативно-правовых актов в области независимой оценки квалификации и особенности их применения при проведении профессионального экзамена;
- знаний нормативных правовых актов, регулирующих вид профессиональной деятельности и проверяемую квалификацию;
- знаний методов оценки квалификации, определенных утвержденным Советом по профессиональным квалификациям оценочных средств;
- знаний требований и порядка проведения теоретической и практической части профессионального и документирования результатов оценки;
- знаний порядка работы с персональными данными и информацией ограниченного использования;
- умений применять оценочные средства;
- умений анализировать полученную при проведении профессионального экзамена информацию, проводить экспертизу документов и материалов;
- умений проводить осмотр и экспертизу объектов, используемых при проведении профессионального экзамена;
- умений проводить наблюдение за ходом профессионального экзамена;
- умений принимать экспертные решения по оценке квалификации на основе критериев оценки, содержащихся в оценочных средствах;
- умений формулировать, обосновывать и документировать результаты профессионального экзамена;
- умений использовать информационно-коммуникационные технологии и программно-технические средства, необходимые для подготовки и оформления технической документации.

## **9. Требования безопасности к проведению оценочных мероприятий:**

Проведение обязательного инструктажа должно быть зафиксировано в журнале вводных инструктажей под роспись работника руководителем центра оценки квалификации либо уполномоченным им лицом для экспертов и соискателей по вопросам:

- безопасной работы с компьютером;
- информирования об аварийных выходах и плане эвакуации из помещения, где проводится профессиональный экзамен.

## 10. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО ЭТАПА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ЭКЗАМЕНА

### Задания с выбором ответа

1. С помощью какого вида осуществляется вербальная коммуникация? Выберите один верный вариант ответа.

1. жестов
2. мимики
3. устной речи
4. похлопывание по плечу
5. определенного темпа речи

2. С помощью каких средств осуществляется поиск информации в интернете? Выберите один верный вариант ответа.

1. специализированных цифровых каталогов
2. поисковых систем (машин)
3. специализированного программного обеспечения
4. анализа баз данных
5. информационного реестра

3. К какому типу программ относится “браузер”? Выберите один верный вариант ответа.

1. текстовый редактор
2. графический редактор
3. Видео редактор
4. программа для просмотра веб-страниц
5. программа для редактирования веб-страниц

4. Какой межстрочный интервал рекомендуется использовать для оформления текста документов в соответствии с ГОСТ Р 7.0.97-2016? Выберите один верный вариант ответа.

1. 0,5-1
2. 1-1,5
3. 1,5-2
4. 2-2,5
5. 2,5-3

5. Какие из перечисленных программ не входят в пакет типовых приложений в составе операционных систем Windows? Выберите все верные варианты ответа.

1. Paint
2. WordPad
3. Notepad
4. Word
5. WinRAR
6. LibreOffice Writer
7. Acrobat Reader
8. Chrome
9. Windows Media

6. Какие критерии качества информации являются основными? Выберите все верные варианты ответа.

1. достоверность
2. актуальность
3. точность
4. объективность
5. новизна
6. надежность источников
7. пригодность

7. С помощью каких мер достигается наилучший эффект привлечения аудитории потенциальных клиентов при распространении информации? Выберите все верные варианты ответа.

1. обзвон
2. размещение информации на сайте
3. размещение информации в социальных сетях
4. осуществление информационных рассылок по электронной почте
5. распространение информационных буклетов

8. С помощью каких программных продуктов можно создавать презентации? Выберите все верные варианты ответа.

1. Microsoft PowerPoint
2. Apple Keynote
3. LibreOffice Impress
4. Prezi
5. Microsoft Publisher
6. Adobe Illustrator
7. Microsoft Photo Gallery

## Задание на установление соответствия

9. Соотнесите тип программного обеспечения с названием программ. Каждый тип программного обеспечения может быть использован только один раз. Название программ может быть использовано только один раз или не использовано вообще. Ответ запишите в виде сочетания цифры и буквы, например: А-1.

А	Интернет-браузер	1.	Paint.NET
Б	Текстовый редактор	2.	Windows Player
В	Графический редактор	3.	Chrome
Г	Мультимедиа	4.	Word
		5.	Excel

## Вопрос на установление последовательности

10. Установите последовательность при поиске информации:

Варианты ответов

1. Информация извлекается из выявленных источников
2. Определяется комплекс источников, в которых может находиться нужная информация
3. Определяется информационная потребность и формулируется запрос
4. Происходит ознакомление с данными, и оцениваются результаты поиска

## ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКОГО ЭТАПА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ЭКЗАМЕНА

### Практическое задание № 1

Задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в модельных условиях:

Трудовые функции:

1. Осуществление подготовительных работ по консультированию населения в области применения цифровых технологий и сервисов;
2. Проведение индивидуальных консультаций ознакомительного характера, в том числе с применением elearning технологий;
3. Организационно-техническое обеспечение проведения информационно-просветительских мероприятий, направленных на развитие цифровой грамотности населения.

Трудовые действия:

- 1.1. Прием обращений клиентов по телефону и электронной почте;



- 7.1. Объяснение и демонстрация алгоритма применения персональных компьютеров, сети Интернет, онлайн-сервисов;
- 7.2. Оформление документации о предоставлении консультационной услуги;
- 3.1. Проводить анкетирование участников мероприятия с целью получения «обратной связи».

Типовое задание: Вы являетесь ассистентом цифрового куратора в ООО «Цифровые технологии». На электронную почту организации поступило обращение от клиента. Вам необходимо создать базу данных обращений клиентов в формате таблицы Microsoft Excel (в соответствии с приложением 1) и установить фильтрацию на заголовки таблицы. Заполнить поля таблицы на основании текста обращения.

Используя информацию из базы данных, подготовьте текст электронного письма (сообщения) по образцу (приложение 2) в текстовом редакторе Microsoft Word. Где запросите дополнительные сведения об оборудовании клиента и опишите первичные меры, которые Вы можете предложить для устранения проблем в удаленном режиме. Предложенных мер должно быть не менее двух.

По результатам составленного письма внесите информацию в базу данных о результатах проведенной работы.

Для определения результативности консультации составьте в текстовом редакторе Microsoft Word письмо с выяснением эффективности предложенных мер по форме согласно приложению № 3 к Практическому заданию.

Текст обращения:

*Добрый день!*

*Меня зовут Иван Иванович Иванов, 3 года назад я приобрел ноутбук, но месяц назад с ним начались проблемы: компьютер долго включается, медленно работают программы и долго загружаются интернет страницы.*

*Помогите, пожалуйста, в решении данной проблемы.*

*С уважением,*

*Иван Иванович Иванов*

[iiivanov@pochta.ru](mailto:iiivanov@pochta.ru)

*8-123-456-78-90*

Условия выполнения задания:

1. Место выполнения задания: Центр оценки квалификации.
2. Максимальное время выполнения задания: 60 мин;
3. Технические условия выполнения задания: Рабочее место с компьютером (ОС Windows с полным пакетом программ Microsoft Office, с доступом в интернет), принтером, бумагой, ручкой, карандашом.

**Критерии оценки:**

1. Оформление обращения клиента в базе данных. Результатом работы должна быть созданная и заполненная (первые 5 (пять) столбцов) таблица Excel с

установленными фильтрами по заголовкам (приложение №1 к практическому заданию).

2. На основании обращения, занесенного в базу данных необходимо провести работу по уточнению проблемы клиента и сформировать предложения по ее решению. Результатом должно служить письмо, обращенное к клиенту, выполненное в текстовом редакторе Word по форме согласно приложению №2 к практическому заданию. Письмо должно содержать уточнения дополнительных сведений у клиента и не менее двух предложений решения его проблемы.
3. По факту составления письма необходимо заполнить оставшийся столбец базы данных. Результатом работы должна быть заполненная (все столбцы) таблица Excel (приложение №1 к практическому заданию).
4. По итогу проделанной работы необходимо сделать запрос по выявлению качества оказанных услуг. Результатом должно служить: письмо, обращенное к клиенту, выполненное в текстовом редакторе Word по форме согласно приложению № 3 к Практическому заданию.

Задание считается выполненным при наличии:

1. заполненной базы данных Excel,
2. письма, содержащего запрос параметров и консультацию,
3. письма, содержащего запрос по выявлению качества оказанных услуг

Приложение 1  
к Практическому заданию №1

### Форма регистрации обращений

№ п.п.	ФИО	Дата обращения	Контакты	Краткое изложение проблемы	Отметка о выполнении (примечания)
1	2	3	4	5	6
1.					
2.					

Приложение 2  
к Практическому заданию №1

Добрый день, \_\_\_\_\_!

Получив Ваше обращение, мы хотели уточнить некоторые данные:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

Для решения Вашей проблемы мы предлагаем:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

Благодарим Вас за обращение в ООО «Цифровые технологии».

С уважением,  
ассистент цифрового куратора ООО «Цифровые технологии»,  
ФИО.

Приложение 3  
к Практическому заданию №1

Добрый день, \_\_\_\_\_!

В ответ на Ваше обращение, мы хотели уточнить качество оказанной консультации.

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
- 3...

Благодарим Вас за обращение в ООО «Цифровые технологии».

С уважением,  
ассистент цифрового куратора ООО «Цифровые технологии»,  
ФИО.

### **Модельный ответ к практическому заданию №1**

1. Оформить обращение клиента в соответствии с таблицей, созданной в программном продукте Microsoft Excel (приложение 1).
2. Уточнить в ответном письме, составив в формате Microsoft Word:
  - какая конфигурация устройства у клиента;
  - какой операционной системой пользуется клиент;
  - когда проводилась последний раз диагностика устройства.
3. Для проведения первичных мер по устранению проблемы клиента предложить варианты мероприятий:
  - провести очистку реестра операционной системы с помощью программного обеспечения Scleaner (или альтернативного ПО);
  - провести очистку «временных файлов» с помощью программного обеспечения Scleaner (или альтернативного ПО);
  - провести сканирование персонального компьютера на наличие вирусной активности с помощью утилиты Dr. Web CureIt! (или альтернативного ПО).
4. Составить письмо на основе п.2 и п.3 в программном продукте Microsoft Word.
5. Составить письмо с выяснением эффективности предложенных мер в программном продукте Microsoft Word.
6. Сделать отметку о выполнении консультации в базе данных.

Условием выполнения задания считается предоставление заполненной таблицы базы данных (Excel) и двух писем в электронном формате Word.

**Перечень нормативных правовых и иных документов, использованных при подготовке комплекта оценочных средств**

Федеральный закон от 03.07.2016 № 238-ФЗ «О независимой оценке квалификации»  
Постановление Правительства РФ от 16.11.2016 №204 «Об утверждении Правил проведения центром оценки квалификации независимой оценки квалификации в форме профессионального экзамена»

Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 01.11.2016 №601н «Об утверждении положения о разработке оценочных средств для проведения независимой оценки квалификации»

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»

Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»