

**Макарова Елена Борисовна**

*PR-менеджер Негосударственного образовательного учреждения  
дополнительного профессионального образования «Центр «ОРТ-СПб»,  
г. Санкт-Петербург*

## **ОПЫТ ОБУЧЕНИЯ И ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ СПЕЦИАЛИСТОВ, ЗАНИМАЮЩИХСЯ ПРОВЕДЕНИЕМ КОМПЬЮТЕРНЫХ КУРСОВ ДЛЯ ПЕНСИОНЕРОВ**

Негосударственное образовательное учреждение «Центр «ОРТ-СПб» является частью всемирной образовательной сети WORLD ORT (Всемирный ОРТ), образовательного партнера Организации объединенных наций, работающего более чем в 60 странах мира с учащимися различных возрастов и социальных групп.

На рынке образовательных услуг Санкт-Петербурга НОУ «Центр «ОРТ-СПб» работает с 1994 года. Образовательные программы нашего Центра рассчитаны на горожан разных возрастов. С 2008 года мы профессионально занимаемся обучением пожилых людей на компьютерных курсах на профессиональной основе – обучаем, разрабатываем программы, придумываем новые интересные для пенсионеров направления деятельности, связанные с информационными технологиями. С 2011 года мы перешли на новый уровень и выступаем уже в качестве экспертов: начали передавать свой опыт обучения пенсионеров в другие организации. Специалисты нашей организации инициировали проект «Повышение квалификации преподавателей компьютерных курсов для пенсионеров», который вначале работал только в Санкт-Петербурге и Ленинградской области, а в 2014 году вышел на межрегиональный уровень.

Своим опытом обучения и повышения квалификации специалистов, занимающихся проведением компьютерных курсов для пенсионеров мы и хотим поделиться сегодня с участниками круглого стола «Библиотека XXI века – информационно-образовательный и досуговый центр для старшего поколения».

### **Актуальность проблемы обучения и повышения квалификации специалистов, занимающихся проведением компьютерных курсов для пенсионеров**

Мировой процесс перехода к информационному обществу, социально-экономические изменения, которые происходят в различных сферах, требуют существенных преобразований во многих сферах деятельности. Формирование и развитие индустрии информационных и коммуникационных услуг, ориентированной на массового потребителя, является одной из основных задач развития информационной среды нашего общества. Государство, выступающее катализатором происходящих перемен в интересах развития общества и личности, в частности гарантирует гражданам (вне зависимости от пола и возраста) доступ к постоянно расширяющемуся набору информационных (и в том числе электронных) услуг.

Развитие коммуникационных технологий породило такое социально-экономическое явление как цифровое неравенство, и наиболее уязвимой социальной группой, выпадающей из информационного общества, являются пожилые люди.

По данным на 01.01.2012, приведенным Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации, удельный вес населения Санкт-Петербурга в возрасте старше

трудоспособного в общей численности населения Санкт-Петербурга составляет 25,6%, в целом по Российской Федерации – 22,6% (наш город – один из самых «старых» городов России). Получается, что большая часть населения нашей страны, представители которого являются основными потребителями многих информационных и коммуникационных услуг в электронном виде, не имеют доступа к ним в силу так называемой «информационной безграмотности», то есть неумения пользоваться современными компьютерными технологиями, интернетом и т.д.

В сложившейся демографической ситуации вопросы повышения качества жизни граждан пожилого возраста находятся в центре внимания Правительства Санкт-Петербурга. Безусловно, государство делает все возможное для решения этой проблемы. Еще в 2010 году в своём обращении к Федеральному собранию Президент РФ обозначил проблему недостаточной вовлеченности пожилых людей в мир современных информационных технологий и рекомендовал сосредоточиться на ликвидации компьютерной безграмотности наших пожилых сограждан. Для осуществления комплекса мероприятий, направленных на повышение качества жизни граждан пожилого возраста Санкт-Петербурга, с учетом интересов и потребностей всех категорий и групп граждан пожилого возраста в течение трех лет (2011-2013 годы) в Санкт-Петербурге реализовывалась Программа «Повышение качества жизни граждан пожилого возраста в Санкт-Петербурге» на 2011-2013 годы, утвержденная постановлением Правительства Санкт-Петербурга от 15.02.2011 N 171. Реализация мероприятий Программы позволила достичь определенных успехов в повышении качества жизни пожилых людей, но, принимая во внимание рост числа пожилого населения в общей численности населения Санкт-Петербурга, существует необходимость в продолжении реализации комплекса мер по повышению качества жизни пожилых жителей города. В связи с этим была принята новая программа «Социальная поддержка граждан в Санкт-Петербурге» на 2015-2020 годы.

Результатом внедрения в жизнь этих программ стало открытие во всех районах города компьютерных курсов для людей пожилого возраста – на базе КЦСОНов, общедоступных библиотек, НКО и т.д. Обучением пожилых людей занимаются совершенно разные специалисты, зачастую не имеющие специальных навыков обучения пожилых людей, опыта проведения компьютерных курсов, знаний в области педагогики, геронгологии, психологии и т.д. Обучение пожилых людей на компьютерных курсах, как и любая сфера геронтообразования, имеет свою специфику, связанную с возрастными, эмоциональными, физиологическими особенностями пожилых людей. Преодоление цифрового неравенства, неуверенности в собственных силах – это одна из ключевых задач, которая стоит перед преподавателем, обучающим представителей этой возрастной группы. Но по признанию самих преподавателей, им не хватает знаний в области андрагогики, геронгологии, акмеологии, а также не хватает методических материалов; недостаточно учебных программ, адаптированных с учетом возрастных особенностей пожилых слушателей и помогающих пенсионерам освоить навыки в сфере ИКТ.

Возникает проблема и с содержанием учебного курса – как правило, это происходит в ситуации, когда время обучения ограничено, а учебная программа включает в себя избыточный объем информации. И если с программами базового уровня все обстоит более-менее хорошо, то программ «продолженного обучения» практически нет.

Таким образом, мы выделяем следующие наиболее острые проблемы: недостаток квалификации у преподавателей, отсутствие методического обеспечения компьютерных курсов для

пожилых людей, а также консультационно-методической поддержки специалистов, занимающихся обучением.

Решать проблемы, связанные с обучением пенсионеров работе на компьютере необходимо в комплексе: повышать квалификацию специалистов, занимающихся обучением пожилых в области ИКТ, и в то же время разрабатывать новые учебные программы, а также инновационные методы обучения. Решением этих проблем с 2011 года занимаются специалисты НОУ «Центр «ОРТ-СПб».

### **Опыт НОУ «Центр «ОРТ-СПб»**

#### **в обучении и повышении квалификации специалистов ИКТ-геронтообразования**

В 2011-2012 гг. в рамках проекта «Повышение квалификации преподавателей компьютерных курсов для пожилых» (при поддержке Благотворительного фонда «Ладога») в НОУ «Центр «ОРТ-СПб» прошли обучение 57 специалистов из 15 районов Санкт-Петербурга (19 из них – представители городских библиотек). Анкетирование специалистов показало, что 25 человек (54%) не имеют опыта преподавания пожилым людям, 9 человек (18%) провели обучение от 1 до 5 групп пенсионеров, 13 человек (28%) – провело обучение более чем в 5 группах пожилых людей.

Участникам проекта был предложен комплекс образовательных мероприятий:

- теоретические семинары, посвященные методикам преподавания и психологическим аспектам работы с людьми старшего возраста;
- практические тренинги, посвященные психологическим аспектам групповой работы с пожилыми людьми;
- стажировки на базе начальных компьютерных курсов для пожилых людей под руководством преподавателей-кураторов НОУ «Центр «ОРТ-СПб».

Все участники стажировок получили необходимые для работы преподавателя методические материалы: материалы УМК для обучения людей старшего возраста на компьютерных курсах (методические рекомендации для преподавателя; сборник практических заданий, поурочный учебный план; пособие для слушателей), а также пособие «Психолого-методические рекомендации по обучению людей старшего возраста».

По итогам обучения было отмечено, что:

- 29 человек (63%) научились оценивать мотивацию к обучению у пожилых людей;
- 27 человек (59%) научились составлять и корректировать планы курса и отдельного занятия;
- 33 человека (72%) научились оценивать полученные учениками знания;
- 33 человека (72%) оценили потребность в стажировках как высокую;
- более 50% участников проекта отметили необходимость стажировок по другим темам.

В 2013-2014 году при поддержке Благотворительного Фонда «Елены и Геннадия Тимченко» проект был продолжен. 287 специалистов из Санкт-Петербурга и Ленинградской области приняли участие в различных мероприятиях проекта.

Рис. 1. Состав участников проекта



Рис. 2. Охват участников проекта по районам СПб



В ходе проекта «Совершенствование системы обучения пожилых людей в области современных информационных технологий» были проведены следующие учебные мероприятия:

- II практическая конференция «Организация компьютерных курсов для пенсионеров: программы, методики и формы образовательного процесса для уверенных пользователей ПК», в которой приняли участие 115 человек.
- 13 информационно-технологических семинаров, во время которых слушатели познакомились с различными программами и ресурсами, которые можно использовать для обучения пожилых людей. Все семинары имели практическую направленность. Слушатели осваивали программы, создавали свои рабочие файлы, получали раздаточный материал, обсуждали каким образом можно использовать представленные программы и ресурсы для внедрения в учебный процесс в их организациях. Авторы и ведущие семинаров – преподаватели и сотрудники Учебного Центра «ОПТ-СПб», а также специалисты библиотек города, которые имеют большой опыт преподавания ИТ пожилым людям.

- 7 психологических тренингов, на которых изучались и обсуждались вопросы образования взрослых и пожилых людей. Все тренинги имели практический характер. Во время тренингов слушатели на примере упражнений и групповой работы отработывали различные групповые и индивидуальные методики работы с пожилыми людьми. Авторы и ведущие тренингов – привлеченные специалисты: геронтолог и андролог.
- 4 методических семинара, на которых обсуждались практические вопросы преподавания ИТ пожилым людям, вопросы составления учебной программы, подготовки раздаточных материалов.
- 20 стажировок для преподавателей по курсам «Основы работы на ПК для пожилых людей»; «Работа в Интернет, с электронной почтой и программой Skype»; «Цифровой семейный архив»; «Интернет для сохранения воспоминаний и общения. Работа с сайтом «Семейные соты»; «Основы видеомонтажа в программе Киностудия Windows Live»; «Создание презентаций, открыток и поздравлений. Возможности разных программ».

В ходе проекта «Совершенствование системы обучения пожилых людей в области современных информационных технологий» было разработано три курса по традиционной методике обучения: «Видеомонтаж в программе Киностудия Windows Live»; «Интернет для сохранения воспоминаний и общения. Работа с сайтом «Семейные соты»; «Создание презентаций, открыток и поздравлений. Возможности разных программ»; – и три курса по практико-ориентированной программе «Компьютер для жизни»: «Медицинский паспорт»; «Электронные финансы»; «Информационные потоки». Все методические материалы были выложены в свободном доступе в Интернете на специально созданном сайте «Методический кабинет» <http://7sot.ort.spb.ru/Method.html>

В ноябре-декабре 2013 года в рамках проекта был также проведен конкурс учебных, методических и дидактических разработок. Участники конкурса присылали свои авторские разработки в 3 номинациях: учебно-дидактические материалы для слушателей по курсам в сфере ИТ; учебно-методические материалы для преподавателей; курсовые программы продолженного обучения пожилых людей (курсы, циклы семинаров, циклы лекций, клубы и другие учебно-просветительские формы продолжительностью не менее 6 ак.ч.). Одним их победителей конкурса стала М.А. Дмитриева (ГБУ ЦБС Кировского района) с программой «Интернет для начинающих». В 2015 году состоится второй конкурс учебных, методических и дидактических разработок, принять участие в котором смогут все желающие.

В 2014 году деятельность центра «ОРТ-СПб» по обучению и повышению квалификации специалистов ИКТ-геронтообразования была поддержана Комитетом по социальной политике Администрации СПб. Для городских специалистов были проведены тренинги по методике преподавания пенсионерам уникальной практико-ориентированной программы «Компьютер для жизни», вебинары и видеолекции, посвященные различным аспектам обучения пожилых людей на компьютерных курсах.

Был доработан и опубликован комплекс учебно-методических материалов (пособие для преподавателей, сборник заданий для слушателей, рабочие файлы и шаблоны, симуляторы, кейсовые карты) по программе «Компьютер для жизни». Все материалы выложены в свободном доступе на сайте «Методический кабинет» <http://7sot.ort.spb.ru/Method.html>.



Рис 3. Обложка УМК «Компьютер для жизни»

### **Перспективы развития сферы обучения и повышения квалификации специалистов ИКТ-геронтообразования**

В 2014 году деятельность НОУ «Центр «ОПТ-СПб» по обучению и повышению квалификации специалистов, занимающихся проведением компьютерных курсов для пенсионеров, получила поддержку Министерства экономического развития РФ: положительный опыт нашей организации будет транслироваться на 20 регионов РФ.

Для специалистов, обучающих пенсионеров на компьютерных курсах, будут предложены новые возможности для обучения и повышения квалификации, в первую очередь – шестинедельный дистанционный курс, направленный на начальное обучение и развитие профессиональных компетенций специалистов, проводящих компьютерные курсы для пенсионеров. Участники дистанционного обучения не только познакомятся с теорией и российской практикой геронтообразования в сфере ИКТ, но и научатся планировать занятия и разрабатывать авторские учебные программы и дидактические материалы для обучения людей старшего возраста. В программу дистанционного обучения войдут следующие направления:

- Теоретические основы обучения пожилых людей;
- Методология планирования и разработки учебных программ и дидактических материалов для обучения людей старшего возраста;
- Практические приемы обучения пожилых людей на компьютерных курсах;
- Организация начального обучения пенсионеров работе на ПК и в Интернете. Особенности планирования и проведения курса «Основы работы на ПК и в Интернете»;
- Различные программы и ресурсы для продолженного обучения пожилых людей;
- Использование кейсового метода при обучении пожилых людей работе на ПК.

Кроме дистанционного курса для специалистов занимающихся проведением компьютерных курсов для пенсионеров, будут организованы уже ставшие привычными вебинары, практические конференции, конкурсы методических разработок и многое другое. Мы рассчитываем, что благодаря этому проекту порядка 500 специалистов смогут повысить свою квалификацию.

\*\*\*\*\*

В дни, когда проходит X ежегодный форум «Старшее поколение» (18-21 марта 2015 года), НОУ «Центр «ОРТ-СПб» подводит итоги первого городского конкурса по компьютерной грамотности для старшего поколения и профессионального мастерства для специалистов, обучающихся пожилых людей информационным технологиям, посвященный 70-й годовщине дня Победы. Общаясь со специалистами городских библиотек и КЦСОНов, соревнующихся в номинации «Лучший в профессии», мы в очередной раз оценили, насколько за прошедшие три года возросло мастерство наших коллег (и в этом, безусловно есть заслуга Центра «ОРТ-СПб», практически все участники конкурса походили стажировки или другое обучение в нашем центре).

Задача, которую ставит перед собой НОУ «Центр «ОРТ-СПб» состоит в повышении общего уровня преподавания на компьютерных курсах для пенсионеров, разработке стандартов преподавания пожилым людям, содействию в повышении доступности системы непрерывного обучения, которая только зарождается в России, для людей третьего возраста. Нам очень приятно, что в разных районах города, в разных организациях появляется все больше наших единомышленников, которые видят цель компьютерных курсов для пенсионеров не в научении механически нажимать на «волшебные кнопки», а в том, чтобы открыть перед пожилыми людьми всю многогранность возможностей, которые открывают человеку информационные технологии.

В завершение я хочу привести несколько цитат из эссе наших конкурсантов, в которых они рассуждали на тему «Почему важно обучать пожилых людей навыкам использования ИКТ и почему я этим занимаюсь»:

*«...В Европе, человек, вышедший на пенсию, становится исследователем мира, изучает мировую культуру, традиции, особенности разных стран. У него появляется возможность путешествовать, знакомиться с новыми людьми, изучать языки, открывать для себя все многообразие мира! Глядя на наших стариков, понимаю, что такие возможности есть далеко не у всех. Я стала задумываться, что я могу сделать для них? Как вернуть им интерес к изучению нового, чтобы они продолжали идти в ногу со временем, а не замыкаться в одиночестве дома? <...> Я смогла воплотить свое желание – показать вариативность мира сотням людей, которые ограничены в материальных и физических возможностях лично путешествовать и узнавать мир, учиться чему-то новому, продолжать развиваться, посредством сети Интернет. Каждое занятие, которое я провожу, всегда имеет глобальную цель. Каждый из учеников понимает, для чего ему нужен тот или иной навык. Они с большой охотой выполняют все необходимые задания, так как видят в перспективе те огромные ресурсы, которые есть в сети Интернет...»*

*«...Возникает вопрос, куда обратиться {пенсионеру}, кто поможет, кто научит без страха общаться с компьютером? Детям всегда некогда или они раздражаются на непонятливых родителей, перед внуками неловко. И тогда они приходят к нам в библиотеку и обращаются к библиотечным работникам за помощью. Нам легче рассказать о наболевшем и раскрыть свои тайны. А у нас, наверное, нереализованная потребность передать свои знания и*

*навыки, раз мы с такой легкостью протягивает руку помощи. Вот так мы и находим друг друга. Пожилые люди становятся нашими учениками. И мы, конечно же, несем за них ответственность. Очень рады, когда ученики смыслены и у них многое получается, пускай с десятого раза, но получается. Огорчаемся, когда невозможно пробить брешь непонимания. Случается и такое. Но надежды не теряем и поэтому положительные результаты есть всегда!»*

«Центр «ОРТ-СПб» всегда рад поддержать коллег. По вопросам сотрудничества, обучения и повышения квалификации специалистов компьютерных курсов для пенсионеров обращайтесь к сотрудникам нашего центра по тел: (812)405-80-11 или по электронной почте [pr@ort.spb.ru](mailto:pr@ort.spb.ru).