






## РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ КОМПЬЮТЕРНЫХ КУРСОВ




	I. ОСНОВЫ .....	2
	II. СТРАТЕГИЯ КОМПЬЮТЕРНОГО ЦЕНТРА .....	2
✱	II.1. Миссия .....	2
✱	II.2. Противоречие целей и ограничений .....	2
⊕	II.2.1. Постановка проблемы .....	2
⊕	II.2.2. Решение проблемы противоречия целей и ограничений .....	2
✱	II.3. Общение сотрудников фирмы с клиентами .....	4
⊕	II.3.1. Ответы на стандартные вопросы .....	4
⊕	II.3.2. Первая встреча любого сотрудника фирмы с клиентом .....	5
⊕	II.3.3. Рутинная встреча с клиентом .....	6
⊕	II.3.4. Основной информационный сайт фирмы .....	6
✱	II.4. Сувениры и бесплатные услуги .....	6
✱	II.5. Конфликтная ситуация .....	7
✱	II.6. Прощание фирмы с группой .....	7
	III. БАЗА .....	8
✱	III.1. Выбор места .....	8
✱	III.2. Уровень технической оснащённости .....	8
✱	III.3. Минимальная конфигурация оборудования и программного обеспечения .....	9
✱	III.4. Расстановка компьютерных столов .....	9
✱	III.5. Формальные нормы .....	9
⊕	III.5.1. Лицензированная деятельность .....	9
⊕	III.5.2. Деятельность не требующая лицензии .....	10
✱	III.6. Дополнительные занятия .....	11
✱	III.7. Учебная интрасеть .....	11
	IV. ПРЕПОДАВАТЕЛЬ .....	12
✱	IV.1. Оценка преподавателей .....	12
⊕	IV.1.1. Классификация преподавателей (применяется при приёме на работу) ....	12
⊕	IV.1.2. Подбор преподавателя .....	12
⊕	IV.1.3. Оценка уровня работы преподавателя (в процессе работы) .....	13
⊕	IV.1.4. Результаты работы преподавателя .....	14
✱	IV.2. Советы преподавателю .....	15
⊕	IV.2.1. Отношение преподавателя с группой .....	15
⊕	IV.2.2. Основные ошибки преподавателя .....	15
⊕	IV.2.3. Контроль преподавателя за временем .....	17
⊕	IV.2.4. Контроль за группой .....	18
⊕	IV.2.5. Контроль над пониманием и запоминанием .....	19
⊕	IV.2.6. Первое занятие .....	20
⊕	IV.2.7. Любое занятие .....	21
⊕	IV.2.8. Экстренная ситуация .....	21
⊕	IV.2.9. Отвлекающие объекты .....	22
⊕	IV.2.10. Сексуальная сторона работы .....	22
⊕	IV.2.11. Словарь преподавателя .....	22
✱	IV.3. Здоровье преподавателя .....	22
✱	IV.4. Мера ответственности .....	23
	V. ПРОЧАЯ ИНФОРМАЦИЯ .....	23
✱	V.1. Контактная информация .....	23

⊕ V.1.1. Тульский Учебно-деловой центр .....	23
⊕ V.1.2. Издательско-торговый дом "Инфра-М" .....	23
* V.2. Сотрудничество при организации компьютерных курсов .....	23
⊕ V.2.1. Комплект документации .....	23
⊕ V.2.2. Возможные варианты взаимодействия .....	24

## I. ОСНОВЫ

В этом руководстве применяется термин "слушатели" для обозначения всех обучаемых, вне зависимости от возраста.

**Три составляющие обучения на компьютерных курсах:**

- стратегия компьютерного центра (см.  II);
- база (см.  III);
- преподаватель (см.  IV).

## II. СТРАТЕГИЯ КОМПЬЮТЕРНОГО ЦЕНТРА

### \* II.1. Миссия

"Компьютерные курсы - это дом для слушателей: сюда приходят за знаниями, сюда обращаются за поддержкой по окончании курсов."

### \* II.2. Противоречие целей и ограничений

#### ⊕ II.2.1. Постановка проблемы

**Цель слушателя:** приобрести знания и навыки для использования их в трудовой и учебной деятельности.

**Затраты со стороны слушателя:** финансовые, временные, эмоциональные.

- Финансы и время. Пока слушатель сидит в аудитории, то тратятся его деньги, время. Многие бы с удовольствием за те же деньги и в то же время сходили на концерт популярного певца. Пример: розданные методические указания дома читает порядка 30% слушателей, остальные не находят времени.
- Комплексы. Многим (до 40% людей) свойственны разные страхи, комплексы собственной несостоятельности:
  - ➤ "Я совсем серый и все это увидят".
  - ➤ "Я чего-нибудь сломаю, а потом меня заставят всю жизнь платить".
  - ➤ "Я не смогу научиться работать с компьютером".
  - ➤ "Преподаватель меня опять обзовет 'жалким безмозглым юзером' и мой сосед завтра расскажет об этом в школе".
  - ➤ "Я не смогу сделать самостоятельную работу, зачем я только пошел на эти курсы".

#### ⊕ II.2.2. Решение проблемы противоречия целей и ограничений

Никакого лишнего или устаревшего материала не должно преподаваться, польза от занятия должна быть видна на занятии, а не через много лет. Человеческий мозг способен запоминать и, соответственно, оперировать только с тем материалом, который он может применить для решения своих проблем. Если Вы "показываете" за занятие несколько программ: "Вот Word - в нём печатают тексты, вот Excel - в нём делают расчёты", то человек запо-

минает для себя, что "компьютер неплохая штука, только нужно нанять кого-то, кто сможет с ним работать".

**Не нужно учить НС.** Иерархическая структура диска сложна для пользователей начального уровня. Подходить к ней надо долго (желательно, чтобы человек несколько лет практически отработал и только потом пытаться учить НС-подобной оболочке). Если просто загрузить НС и сказать: "Слева у нас диск С... и справа диск С. Понятно?" То Вам кивнут в ответ и мозг выключат, перестанут запоминать.

**Не нужно обзоров и демонстраций.** Если Вы показываете какую-то программу за одно занятие и потом не проводите полноценную самостоятельную работу, то это занятие можно назвать "демонстрацией функциональных возможностей". Если Вы работаете на выставке "Комтек - XXXX", то всё нормально, но на компьютерных курсах Вам этого не простят, а всем знакомым передадут, что "потратили время и деньги зря".

Если Вы разбираете практическую задачку, например, как создать табличку с собственным резюме (см. 3 самостоятельную работу книги "Учитесь работать на компьютере"), то мозг хватаете за понятное, разбирается с новым и человек уходит домой довольным.

**Надо строго классифицировать группы по типам.**

- Либо Вы учите базовому курсу (пользователей начального уровня), - тогда Вы учите их держать манипулятор типа "мышь", нажимать на клавиши, потом работать с дискеткой (см. наше объявление о наборе групп "Базовые навыки работы на компьютере"), показываете им основу работы с таблицами. Обязательно показываете приемы работы с графическим объектом.
- Если Вы уверены в базовых знаниях, то можете себе позволить Excel, Internet (см. наше объявление о наборе групп "Квалифицированный пользователь"). То есть учите квалифицированных пользователей.
- Если человек знаком с базовым курсом и имеет склонность к графике, то его можно учить по направлению "компьютерная графика".
- Если человек знаком с курсом квалифицированного пользователя и мечтает создавать сайты Интернет, то его можно учить курсу "веб-дизайн".
- При уверенности, что пользователь знаком с курсом квалифицированного пользователя (и способен самостоятельно что-то делать) можно учить системному администрированию начального уровня (в пределах сборки компьютера из комплектующих и установки Windows 98 и MS Office).
- При уверенности, что пользователь освоил системное администрирование, и он "влюбился" в компьютер, его можно учить программированию, в том числе СУБД-программированию.

Нельзя пользователей начального уровня научить программированию. В том числе очень тяжело и безрезультатно проходят занятия по Access'у. Либо их нужно проводить в количестве около 120 часов, либо не проводить вообще.

**Максимум сопровождения того материала, который преподается:**

- Обязательно нужно включать в цену методические указания. Если Вы не включите книгу в цену, а лишь рекомендуете её для приобретения, то 50%

людей не найдут времени, желания или денег, чтобы её приобрести. В итоге те, кто купит книгу будут понимать преподавателя в несколько раз быстрее экономных. Вести занятия станет невозможно.

- На компьютерных курсах не стоит использовать неспециализированную литературу. Единственная, известная мне, книга, которая разрабатывалась специально под коммерческие компьютерные курсы - "Учитесь работать на компьютере".
- Методические указания используемые преподавателем для ведения курса должны быть точно такими же, как выдаваемые слушателям. Во-первых это повышает доверие слушателей к выданному материалу, во-вторых все инструкции даваемые преподавателем опираются на ту же основу, которую видят перед собой слушатели. При этом слушатели могут делать примечания в своих методических указаниях, выделять наиболее важное.
- Надо "выложиться", чтобы научить человека. Фразы типа "Читайте книгу, там все написано" не должны произноситься на коммерческих курсах. Преподаватель не должен ни куда торопиться (на обед, на поезд), на сколько бы ему не пришлось задержаться после занятий он должен считать это положительным результатом, то есть ему удалось заинтересовать слушателей материалом.

## ✳ II.3. Общение сотрудников фирмы с клиентами

### ⊕ II.3.1. Ответы на стандартные вопросы

- "Вы всех способны научить?" Если человека вынудили к нам прийти, то результат мы не гарантируем.
- "У Вас ещё можно записаться в группу?" В эту группы мы записываем в "резерв". Резерв означает, что некоторые из записавшихся в основной состав в последний момент переводятся в другие группы, уезжают в командировки. Как правило, в последний день перед запуском группы или в момент запуска места освобождаются. Даже если мы Вам не успеем перезвонить, подходите к началу занятия. Вероятность попадания более 90%.
- "Мне нужно только научиться быстро печатать. Сколько это стоит?" Если Вам нужно научиться "печатать" текст, очевидно Вам нужно научиться ещё и сохранять его. Очевидно, что текст придётся ещё и переносить с компьютера на компьютер, а значит нужно ещё и уметь работать с дискетой в Windows. Если Вам попадётся большой уже распечатанный текст, то его нужно уметь не набирать вручную, а вводить со сканера, чтобы за Вас его набрал компьютер, а это программа FineReader, которая входит в наш базовый курс. Если Вы набрали большой текст, то для копирования с компьютера на компьютер его нужно ещё и архивировать, а это программа WinRAR из нашей базовой части. Очевидно, что в тексте будут таблицы, схемы, их нужно уметь добавлять в документ, а это весь текстовый редактор Word, который входит в нашу базовую часть. К тому же Вы хотите набирать текст с приемлемой скоростью, а значит нужно будет посещать наши бесплатные дополнительные занятия, количество которых нелимитированно, если Вы учитесь на нашей базовой части курса.

- “Почему у конкурентов дешевле?” То, чему мы учим за 123 часа плюс нелимитированное количество бесплатных дополнительных занятий у них занимает 40 часов. При этом у нас ничего не записывают, всё уже издано книгой, а у них ещё и на запись тратится время. Они не конкуренты, а производители “суррогата”.
- “Расскажите о своих курсах.” Во первых адрес:.... Можно прийти в любой день с 8ч45 до 21ч15 и своими глазами всё увидеть, задать вопросы, полистать методический материал. Основная учебная программа — “Базовые навыки работы на компьютере”. В неё входят: Windows, Word, графика и объекты MS Office, WinRAR, FineReader. То есть в базовые навыки входят умения: создать документ, набрать текст, оформить, добавить таблицу, схему, распечатать, скопировать с компьютера на компьютер, отсканировать, архивировать документы. Базовая часть рассчитана на людей ранее не знакомых с компьютером или не имеющих достаточного опыта работы с ним. Большинство групп базовой части вносят две оплаты по \_\_ рублей: первая оплата на первом занятии сразу после него (что “кота в мешке не покупать”), вторая - в середине обучения. Если занятия посещать 5 раз в неделю, то длительность обучения один месяц, если 3 раза в неделю, то полтора месяца, если 2 раза в неделю, то два с половиной. В цену входит книга с полным конспектом того, что говорит преподаватель, то есть не тратится время на запись. Учатся по одному человеку за компьютером. Время занятия с 8ч45 до 11ч00, ... Ближайшая группа, на которую есть места начинает заниматься...
- “Я хочу заниматься индивидуально”. Зачем? групповое обучение у нас отработано годами. Если преподаватель должен дать какую-то инструкцию, то он её даст вне зависимости от того, будет он учить одного или нескольких человек. Если нужно сделать какое-то пояснение, то он его сделает. То есть занятие лекционного типа как в групповом, так и в индивидуальном исполнении абсолютно одинаково. Если слушатель выполняет самостоятельную работу, то в книге написано что делать. Вы делаете и консультируетесь. То есть качество в любом случае гарантировано, а платить преподавателю экстра-класса за частные занятия надо много, в разы больше, чем за группу.
- “Какой у Вас размер группы”. Утренние группы у нас, как правило, маленькие — 4-5 человек. Дневные — около 10 человек. Вечерние - как правило уходят с аншлагом и доходят до 18 человек.
- Мне кажется, что я могу сразу заниматься курсом “Квалифицированного пользователя”. Приезжайте к нам, полистайте методический материал, попросите дежурного преподавателя оценить Ваши знания (это бесплатно), на месте всё будет видно, хотя наш опыт показывает, что 80% людей себя переоценивают.

### ✚ II.3.2. Первая встреча любого сотрудника фирмы с клиентом

Все сотрудники фирмы вне зависимости от их обязанностей, ранга должны отработать фирменный бросок навстречу со словами “Здравствуйте! Чем Вам помочь?”.

Высокая скорость реакции на клиента не означает потерю достоинства сотрудником. **Сотрудник должен быть:**

- компетентен (для этого придётся периодически проводить обучения, давать участвовать в ведении занятий техническому персоналу);
- осведомлён обо всех основных вопросах набора групп (для этого придётся сделать эту информацию динамически доступной для всех, например у телефона положить листок бумаги с количеством свободных мест в группах);
- ответственный и целеустремлён на помощь людям (его зарплата должна напрямую зависеть от сборов денег компьютерных курсов и он это должен знать, в бумагах о зачислении слушателя на обучение обязательно должна быть отметка о том, кто из сотрудников с ним общался).

### ⊕ II.3.3. Рутинная встреча с клиентом

Если люди пришли раньше времени на занятие и нет свободного компьютера, то должны быть несколько стульев где-то в сторонке. Это уменьшит площади “наскальной живописи” на стенах у входа в фирму.

**Вопросы оплаты.** Не слушатели должны тратить своё время на встречу с кассиром, а дежурный сотрудник фирмы должен иметь достаточные полномочия для принятия денег. Деньги приготовленные на размен должны быть достаточно свежими или, по крайней мере, не рваными и не грязными.

### ⊕ II.3.4. Основной информационный сайт фирмы

Назначение сайта — дать информацию организационного толка, которую преподаватели проговорить забывают или не могут.

Этот сайт должен легко вызываться, например: Левой мышью по {Пуск} → {Информация}.

Чем меньше этот сайт будет содержать графики и быстрее загружаться, тем лучше.

Обычно на этом сайте содержится информация о дополнительных занятиях, из него регистрируются паспортные данные слушателей. На нём даются объявления о продаже б/у компьютеров. С него видут ссылки на сайты выпускников.

## \* II.4. Сувениры и бесплатные услуги

Люди обожают получать подарки. Даже если речь идёт о мелких и недорогих предметах: авторучка, дискета, целофановый пакетик, пластиковая папка или перворированный целофановый файл. Задача руководства фирмы: поставить на эти предметы собственную маркировку. Так вместо стандартной наклейки на дискету можно распечатывать на самоклеящейся бумаге основные координаты фирмы. На такого рода подарки у нас уходит около двух коробок дискет в неделю, десяток дешёвых авторучек, три десятка перфорированных файлов.

Каждый клиент пришедший в офис может забрать наш прайс-лист (= объявление о наборе групп).

Любой ученик или выпускник может нарезать себе компакт-диск (обычно мы не лимитируем количество нарезаемого) с любым содержимым, в том числе с аудиозаписями наших лекций.

Нашими компьютерами и сканерами, нашей коллекцией компакт-дисков (в основном популярны рефераты и игры) выпускники имеют право бесплатно пользоваться неограниченное время.

Около 30% слушателей планируют в ближайшее время купить компьютер. Создайте справочник фирм-продавцов компьютерной техники своего города. Поместите его на основной информационный сайт фирмы вместе с телефонами нескольких надёжных специалистов, занимающихся консультациями при покупке техники и установке на неё программного обеспечения.

## ✳ II.5. Конфликтная ситуация

Иногда слушатель отзанимавшись несколько занятий исчезает. Если слушатель без предупреждения не приходит на более чем два занятия, то необходимо перезвонить ему, предложить время, когда он может прийти (это прямая обязанность преподавателя).

Многие из нерадивых слушателей появляются спустя длительный срок и требуют заплаченные деньги обратно. Либо фирма вернёт деньги, удержав стоимость методических пособий и проведенных занятий, либо сошлётся на заключённый при поступлении договор и не вернёт. Это зависит только от внутренних правил фирмы.

Если человек отзанимался, но материал не усвоил, то необходимо пригласить его отзаниматься ещё один раз с другой группой. Можно даже во время обучения выявить проблему и дать человеку возможность заниматься в двух параллельных группах.

## ✳ II.6. Прощание фирмы с группой

**Контрольной работой** после базовой части курса должен быть прайс-лист фирмы с указанием всех прочих направлений обучения.

В каждое свидетельство об окончании обучения, выдаваемое фирмой вкладывается небольшой (1/4 от А4) листочек заламинированной бумаги (**вкладыш в свидетельство**, такие вкладыши делаются с использованием автослияния Word при генерации свидетельств) со следующим текстом:

- личное обращение к получившему с указанием полного имени и фамилии;
- объяснение того, что выпускники могут посещать дополнительные занятия сколь угодно долго (очень немногие этим воспользуются, большинство придёт всего несколько раз, когда будет в действительности нужно, но Ваши телефоны будут хранить и давать друзьям);
- рассказ о том, какие ещё курсы преподаются в этом центре;
- обещание того, что выпускники могут обратиться с вставшими перед ними вопросами, затруднениями;
- указывается адрес и телефон фирмы, имя и отчество администратора, личная подпись ответственного за компьютерные курсы (печати не нужны, так как вкладыш не формальная бумага).



### III. БАЗА

#### III.1. Выбор места

Основной вопрос при организации компьютерных курсов — это выбор места. Около 30% слушателей выберут Ваши курсы не потому, что Вы хорошо учите, а потому, что Вы находитесь близко от их дома. То есть здание, в котором размещены компьютерные курсы должно непосредственно примыкать к большому жилому массиву.

Желательно, чтобы с ближайшей к Вашим курсам остановки общественного транспорта можно было быстро добраться ещё как минимум в одну часть города.

Около 10% слушателей приезжают на собственных автомобилях или их привозят и увозят. Нужны удобные подъезды, автостоянки, расположенные поблизости.

70% слушателей — дамы. Им Важно безопасно возвращаться с курсов выходя из здания сразу на освещённую улицу.

80% Ваших слушателей будут испытывать дискомфорт, если им придётся подниматься без лифта, выше чем на пятый этаж.

Если по дороге к Вашему офису находится фирма конкурент, то это осложнит Ваше положение. Хорошее соседство — фирмы продавцы компьютерной техники, мобильных телефонов, парфюмерии, классы и общежития учебных учреждений.

Важнее производительности компьютеров оказывается бесперебойность работы ближайшей электроподстанции.

#### III.2. Уровень технической оснащённости

Многим кажется, что учить людей надо на самых современных компьютерах. Не правильно. С точки зрения пользователя начального уровня, разница между Windows 95 (OSR2Rus 1997 года выпуска) и Windows 2000 заметна только при работе с локальной сетью, и в момент входа пользователя в систему. У меня есть знакомый директор школы, который вот уже пять лет собирается создать "самый современный компьютерный класс", но денег ему не хватает. Я уже дважды делал расчет и показывал, что на сумму в четыре тысячи долларов он может оборудовать очень не плохой класс из 10 -14 машин и учить людей, но он всё ждёт, когда у него появится еще 11 тысяч долларов.

Word XP требует мониторов не меньше 17 дюймов и при этом работа с таблицами в нём слабее чем в Word 2000. А Clipart лучший у Word 8.

Мы специально создали удобный для обучения гибрид (см. CD автовосстановления работоспособности компьютера, включающий Win98Se + MS Office 2000 + Clipart 97+...). Именно на нём удобнее всего учить.

Вывод. Люди, когда приходят учиться сначала слушают, что им скажут знакомые про эти курсы, потом выясняют стоимость и сколько времени им придётся провести на курсах, а так же удалённость от места их работы или учёбы, а отучившись покупают себе компьютеры по своим потребностям и возможностям и ставят соответствующую компьютеру версию Windows и Office.



### \* III.3. Минимальная конфигурация оборудования и программного обеспечения

Для того чтобы преподавать по книге “Учитесь работать на компьютере” и люди не испытывали дискомфорта Вам необходимо иметь следующее **оборудование:**

- Компьютеры уровня Pentium-1, 166, 32 Mb RAM, 270 Mb HDD, Net 10Mbit, coaxial в количестве 8 - 20 штук.
- Резервные машины такого же уровня или слабее (минимум 486DX2 -50 с 12 Mb RAM) 1 - 2 штуки.
- Сканеры SCSI или USB (если поддерживается Вашими мат. платами без ошибок) 2 - 6 штук.
- Сервер уровня Pentium-III, 600, 512 Mb RAM, 60 Gb HDD, Net 10Mbit, coaxial 1 штука.
- Лазерный принтер + резервный картридж к нему (могу рекомендовать модель HP-LJ 1200).
- Выход в Интернет, достаточно модема 33,6 и proxy server'a Ostys.
- Запасные мыши и клавиатуры по 2 штуки каждого вида (DIN5, PS/2, COM);

**Программное обеспечение:**

- На учебных машинах операционная среда - OSR2Rus (комплектность Windows при установке см. **6 WINDOWS\*<sup>17</sup><sub>32</sub>**) + Internet Explorer 4 версии + Outlook Express 4 версии + MS Office 97.
- Все учебные машины должны быть настроены абсолютно одинаково.
- При загрузке машин должен выполняться единый script или bat-файл, назначение которого - восстановить главное меню, установить в качестве фонового рисунка “облака”.
- Язык программ - русский. Если есть желание использовать - то сначала пройти курс с русской программой, а потом то же самое на английской.
- На сервере используется любое ПО, обеспечивающее файловый сервер + web-сервер.

### \* III.4. Расстановка компьютерных столов

Желательно столы ставить в поле зрения преподавателя (не более 120 - 140°). Подковой, спиной к преподавателю (чтобы он видел монитор, и его не смущали взгляды).

Стул преподавателя - вращающийся и катающийся. Это не очень прилично, но пусть преподаватель старается на нём ездить, иначе к концу занятия он выдохнется (это замечание актуально если подряд идут несколько лекционных занятий).

### \* III.5. Формальные нормы

#### ⊕ III.5.1. Лицензированная деятельность

Чтобы получить **лицензию** на ведение такого рода образовательной деятельности необходимо соответствовать следующим условиям (см. ПОСТАНОВЛЕНИЕ Правительства РФ от 18.10.2000 N 796 "ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОЛОЖЕНИЯ О ЛИЦЕНЗИРОВАНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ" , );

- организационно-правовая форма учреждения в принципе может быть любой, главное, чтобы устав организации соответствовал ст.13 Закона «Об образовании», но предпочтение отдаётся НОУ (некоммерческое образовательное учреждение), НП (некоммерческое партнёрство);
- помещения, в которых будут проводиться занятия должны принадлежать Вам на законном основании - (собственность, договор аренды, субаренды и соответствовать нормам СЭС и УГПС (пожарнадзора). О соответствии выдаются заключения.
- при готовности заключений получение лицензии займёт порядка двух месяцев с момента подачи документов в Комитет лицензирования (или Департамент образования).

Основные **нормативные акты**:

- **ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН** "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения". Принят Государственной Думой 12 марта 1999 года (см. <http://express.irk.ru/town/ses/doc/zakon.rtf>).
- **ГИГИЕНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ВИДЕОДИСПЛЕЙНЫМ ТЕРМИНАЛАМ, ПЕРСОНАЛЬНЫМ ЭЛЕКТРОННО - ВЫЧИСЛИТЕЛЬНЫМ МАШИНАМ И ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ САНИТАРНЫЕ ПРАВИЛА И НОРМЫ.** (СанПиН 2.2.2.542-96) от 1996 г (<http://express.irk.ru/town/ses/doc/sanpin.rtf>).

**Объекты контроля СЭС** (в первую очередь):

- уровень электромагнитного излучения (чтобы его понизить рекомендуется протереть всю пыль, проверить заземление);
- уровень шума (необходимо смазать все вентиляторы, затянуть болты на кожухах системных блоков);
- уровень освещённости;
- удельная площадь и удельный объем помещения, приходящиеся на каждый компьютер;
- проветривание помещения;
- гигиенические сертификаты на мониторы;
- соответствие столов и стульев нормам СЭС.

**Объекты контроля пожарных** (в первую очередь):

- наличие огнетушителя;
- аккуратность подведения электропроводки;
- наличие схемы эвакуации людей.

**Порядок проверки СЭС** условий работы в компьютерном классе школы см.

<http://forum.tcs.ru/ubb/Forum4/HTML/001025.html>.

### ✚ III.5.2. Деятельность не требующая лицензии

По существующему законодательству не подлежит лицензированию:

- образовательная деятельность в форме разовых лекций, стажировок, семинаров и других видов обучения, не сопровождающаяся итоговой аттестацией и выдачей документов об образовании и (или) квалификации;
- индивидуальная трудовая педагогическая деятельность, в том числе в области профессиональной подготовки.

### \* III.6. Дополнительные занятия

Если Ваша фирма взялась за этот бизнес, то совсем не сложно организовать систему бесплатных дополнительных занятий:

- Выясняется, когда в аудитории свободны машины (может идти самостоятельная работа какой-то другой группы, либо просто аудитория пустует в обеденное время) и аудитория может быть открыта.
- Выделяется ассистент, который способен ответить на большинство вопросов пользователей (как правило, эту работу с удовольствием выполняют Ваши выпускники, которые мечтают работать преподавателями у Вас).
- Создаётся информационный сайт интрасети, на котором (в верхней, самой доступной части сайта) даётся табличка с таким расписанием.
- На все компьютеры рассылается ярлык в кнопку "Пуск" со ссылкой на этот сайт.
- Всех пользователей, начиная с первого занятия, учат нажимать: {Пуск}.→ {Информация}.
- Преподаватель о дополнительных занятиях, о том, что они бесплатные говорит **КАЖДОЕ ЗАНЯТИЕ** и предлагает их посетить, акцентируя внимание на пользе для обучения. Объясняется, что не обязательно приходиться к своему преподавателю.
- Если кто-то из слушателей или выпускников приходит даже не во время дополнительного занятия, но свободные компьютеры есть, то его **С ВИДИМЫМ УДОВОЛЬСТВИЕМ** ведут к свободному компьютеру, и всей сидящей группе ставят его в пример.

### \* III.7. Учебная интрасеть

В такую сеть входят: местный почтовый сервер с web-интерфейсом создания почтовых ящиков + местные web-сервера, позволяющие продемонстрировать основные проблемы работы в WWW.

Причины по которым использование учебной интранет-сети на начальной стадии обучения эффективно:

- Можно периодически вносить изменения, например, создать электронную доску объявлений в виде web-сайта. В итоге даже люди не умеющие работать с Internet по ссылке {Пуск}.→ {Information} каждый день смотрят расписания занятий и прочее.
- Стабильность работы сети. У нас все web-сайты занимают в RAR-архиве 300 мегабайт, еще 2 CD - ghost-архив содержащий Win2000 сервер. Всё вместе восстанавливается менее чем за 1 час работы. Понятия "сервер недоступен" нет.
- Оперативность. Даже во время пары по E-mail можно поменять человеку пароль от его почтового ящика. Да и само создание почтового ящика занимает минуты.
- Постоянная высокая скорость доступа вне зависимости от времени суток.
- Отсутствие рекламы на web-страницах.
- Возможность повтора на реальной сети (пусть одно занятие будет тем же самым по количеству теории, но для людей оно очень ценно).
- Неизменность страниц. Какую-то проблему, например проблему фреймов и кодировки можно специально создать.

- Можно создать любое кол-во web и mail-серверов.
- Многие коммерческие сервера при обращении к ним массы запросов с одного IP-адреса решают, что их "бомбят".

## IV. ПРЕПОДАВАТЕЛЬ

### IV.1. Оценка преподавателей

#### IV.1.1. Классификация преподавателей (применяется при приёме на работу)

Преподаватели делятся на следующие группы по мере возрастания пригодности для коммерческих компьютерных курсов:

- Инструментальщики. Они знают, какой инструмент программы для чего предназначен. Как правило, они оперируют со справочной, а не методической литературой. Их лучше не привлекать на работу.
- Технологи. Они знают, как применяются инструменты в комплексе. Могут что-то рассказать из своего опыта. Но они не знают методических приёмов. Их надо специально, предварительно готовить.
- Опытные. Это технологи, которые освоили методику преподавания. Работу они понимают только как заработок. Если руководство не видит, то они с удовольствием становятся педантами в отношении своего времени: "Я работаю ровно 3 академических часа и ни минутой больше". Они дают хорошие результаты.
- Энтузиасты. Это опытные преподаватели, которые научились получать удовольствие от высококачественного ведения занятия.
- Маэстро. Это преподаватели-энтузиасты, которые создают новые курсы, меняют последовательность прочтения существующих. Как правило, они имеют параллельную практическую работу и применяют полученные знания. У них учились: "бабушка, мама и сейчас внук". Большинство компьютерных курсов не может похвалиться, что у них работает хотя бы один "маэстро".

#### IV.1.2. Подбор преподавателя

Один из самых сложных и важных вопросов. Обычно контролируются следующие параметры, в порядке убывания их важности:

##### **Отсутствие вредных привычек.**

Курение. У нас работал преподаватель, который каждую перемену курил, точнее он устраивал для курения перемены тогда, когда ему вздумается, а люди сидели и ждали его. Многие некурящие дамы отворачивались от него, когда с ним говорили. Я пытался объяснить ему, что он не должен выдыхать на людей содержимым своих лёгких, что люди не должны его ждать, пока он расслабляется. Он клялся что всё так и будет... И продолжал делать всё то же. Лучше при подборе преподавателя руководствоваться принципом, что "ни один курящий ещё не жаловался на то, что некурящий не курит".

Злоупотребление алкоголем. Другой преподаватель, как минимум раз в месяц срочно по телефону отпрашивался для разных благих дел (медицинское обследование, болезнь дальнего родственника). Появлялся потом с синими кругами под глазами, жуя мятную жевательную резинку. Он терял из

своих групп до 50% людей. После того, как мне два дня подряд пришлось работать по 12 часов за себя и за него (с температурой 40°C) я предпочел официально забрать его группы и работать в таком режиме, а потом подготовил преподавателя.

**Никаких передач занятий.** Многие преподаватели любят периодически куда-то уезжать, заниматься другой работой. Свои группы они бросают на кого-то другого. Они даже этим пользуются для повышения своего рейтинга, так как группа всегда чужого преподавателя оценивает ниже своего. Если за 22 занятия преподаватель пропустит одну самостоятельную работу, то это не страшно, но если он пропускает каждое второе занятие, старается приходить только на самостоятельные работы, где работать надо меньше, то надо срочно готовить замену.

**Здоровье.** Особенно это касается чистой кожи лица и рук, здоровья лёгких, общего физического развития организма.

**Длительность отношений.** Приглашённый для ведения нескольких групп преподаватель способен нанести вреда больше, чем принести денег. Человек должен связывать свою судьбу со стабильностью Вашей организации как минимум на несколько лет.

**Желание работать.** Если преподаватель испытывает удовольствие от того, что делает, то группа уходит со знаниями и ощущением, что время потрачено не зря.

**Знания в области преподаваемого курса.** Преподаватель, который не способен ответить на каждый десятый вопрос по курсу - угроза для стабильности Вашей организации.

**Желание работать в коллективе.** Я не ухожу с работы до тех пор, пока все машины не будут исправно работать, потому что знаю, что завтра с утра будет работать преподаватель, которому некогда будет настраивать компьютеры. Ощущение плеча товарища очень важно в маленьких коллективах.

**Внешность.** Не основной, но важный критерий. Учтите, что 70% слушателей компьютерных курсов - дамы. Они предпочитают видеть преподавателя мужчину, желательно свободного. Многие дамы воспринимают поход на курсы, как развлекательное мероприятие: предварительно они посещают парикмахера, одеваются в лучшую одежду, красятся.

**Знания в области компьютерной техники, системного администрирования.** Очень хорошо, если преподаватель окажется способен по телефону ответить на вопрос слушателя о настройке компьютера, хотя это и не обязательно на начальном этапе.

#### ⊕ IV.1.3. Оценка уровня работы преподавателя (в процессе работы)

Великолепный преподаватель, это тот, кто:

- не опаздывает начать занятие;
- способен всё сказать голосом (исключение - **2 ГРАФИКА**<sup>32</sup>, там приходится показывать все действия на одном мониторе или светопроецирующем устройстве);
- способен предложить группе красивую фразу, когда идёт команда "наберите текст";

- активен всегда: на лекциях, самостоятельных, контрольных работах;
- сам ведёт самостоятельные работы в своих группах;
- передаёт группе своё замечательное настроение;
- заставляет слушателей поверить в себя, в то, что любое задание выполнимо, в то, что им этот материал пригодиться;
- излагает материал в практическом применении;
- опирается на книгу, имеющиеся там задания;
- способен пояснить материал соответствующей историей из своей богатой практики;
- хорошо подготовлен к занятию, логичен в изложении;
- не забывает во время занятия дать необходимое поясняющее или проверочное задание;
- когда идёт задание вида "найдите опечатку", "возьмите авторучку и пометьте" способен заставить группу попробовать все варианты на компьютере, а не в уме;
- не спеша излагает весь материал занятия из книги (кроме сложных вопросов, которые он излагает выборочно), при необходимости регулирует скорость и сложность подачи материала;
- оперирует только командами, понятными его слушателям (например, на первом занятии, когда ещё не прошли оконный бегунок и преподаватель показывает информационный сайт фирмы, то он использует только клавиши PgUp и PgDown);
- при изложении периодически приостанавливается для ответа на возникшие вопросы, чутко к сидящим, способен дослушать вопрос до конца, на вопрос даёт не оценку, а ответ;
- знает аудиторию: ФИО, профессию, цель прихода на занятия каждого слушателя;
- способен поменять стиль ведения занятия подстраиваясь под понятийный аппарат слушателей;
- способен говорить на русском языке, без "сюсюканий", иностранных слов;
- с удовольствием задерживается после пары, если кто-то из его слушателей хочет ещё поэкспериментировать с компьютером или задать вопросы (преподавателю платят за знания, за результат, а не за время нахождения на работе);
- не запугивает группу;
- он никогда не доходит до состояния, что слушателя хочется ударить. Совет: преподаватель просто перемещается ближе к этому слушателю и контролирует каждый шаг его понимания;
- любит мятный "Холодок" или "Рондо".
- во время каждого занятия напоминает о дополнительных занятиях, их ценности;
- во время базового курса поясняет необходимость других курсов.

#### ⊕ IV.1.4. Результаты работы преподавателя

- Все слушатели расплатились полностью, не было возвратов средств.
- Посещаемость на последнем занятии лекционного типа не ниже 75%.

- Слушатель, не получивший должного уровня подготовки, информирован о возможности посещения занятий с другой группой и запланировал в ближайшее время это сделать.
- Слушатели успешно выполнили контрольную работу.
- Среди записавшихся есть знакомые выпускников.

## ✳ IV.2. Советы преподавателю

### ⊕ IV.2.1. Отношение преподавателя с группой

**Никаких личных выпадов, войн, друзей, врагов.** вне зависимости от возраста. Научитесь улыбаться перед парой, вспоминать анекдот. Только не надо этот анекдот пересказывать на паре, если он не нужен в контексте занятия.

**Нельзя противопоставлять людей** друг другу. Чемпиона назвать можно, но outsider'a показывать не надо. Он и так всё знает и ему от этого тяжело.

**Стимулирование свершений.** Не рекомендуется ставить никаких оценок, кроме "Отлично". Оценки нужны в группах с возрастом до 20 лет. Только не давайте "Пятерок" на халяву. "Пятерка" у вас должна быть победой, поводом для гордости. Пять или семь пятерок за весь курс – это венец мечтаний большинства.

Если Вы до занятий купите коробку Чупа-чупсов или упаковку 30 граммовых шоколадок Алёнка, то эту конфету или шоколадку Вы сможете использовать в контексте занятия вне зависимости от возраста группы как "пятёрку". 90% людей с удовольствием сосут Чупа-чупс или относят шоколадку домой. Только не раздавайте их всем. "Пятёрка" должна быть пятёркой.

**Преподаватель – “батюшка”.** Когда слушатель сделал СР, КР – похвалить. Обратить внимание на “мельчайшие недостатки не снижающие ценности работы”. Помочь бесплатно распечатать несколько страниц текста, нужных слушателю (это может быть реферат для института или самостятельная работа, которую хочется показать друзьям). Если что-то распечатано, то подарите целофановый пакетик (типа “перфорированный файл”, либо пакетик с маркировкой учебного центра), чтобы было в чём нести “добычу”.

### ⊕ IV.2.2. Основные ошибки преподавателя

**Мои слушатели умнее меня.** Когда группа только приходит, то основной проблемой является кажущийся высокий уровень знаний пришедших. Даже не понятно, зачем они пришли учиться. Основное средство борьбы: Ненавязчиво дать выполнить просто сформулированное задание средней сложности.

- Расскажу первый случай:  
Я: "Ты умеешь работать с компьютером?"  
Он: "Да"  
Я: "Excel знаешь?"  
Он: "Да, а чего там знать?"  
Я: (настороженно) "Задачу какую-нибудь в нем решал?"



Он: (спокойно) "Нет, но на моем компьютере я видел в меню такой пункт 'Excel'".

➤ Второй:

Я: "Ты с компьютером умеешь работать?"

Он: "Да"

Я: "Держи задачник, садись, работай".

Он: "А чего отсюда делать?"

Я: "Все"

Он: "А как?"

Я: "В заданиях все написано"

Он: "А теоретически можно?"

Я: (ошарашено) "А учили тебя как?"

Он: "Ну на лекциях в тетрадку записывали, а практику нам так и не устроили"

Я: "То есть с компьютером работать не умеешь?"

Он: "В общем, у меня почерк плохой, не разобраться, что мы там записали. Да и там мы по DOS записывали, а здесь Windows."

➤ Третий:

Я: "Вы хотите сразу записаться в группу 'Квалифицированного пользователя'?"

Он: "Да, из базовой части я всё знаю".

Я: (Беру книгу, открываю самостоятельную работу №3 'Таблицы Word'). "Сможете сделать и как будете делать?"

Он: (заранее довольный собой) "Да, нарисую, если снизу конечно будут инструменты 'Линия' и 'Прямоугольник'".

Я: (Открываю первую СР, азы Word, показываю задание на абзацные отступы) "А вот это как сделаете?"

Он: "Пробелами конечно. Надо много раз понажимать и оно уедет".

В итоге этот человек пошёл все-таки на базовую часть и не пожалел об этом.

**Вывод.** У преподавателей капитальные знания. Они их получили сутками сидя за компьютером. У слушателей - поверхностные: пока ставили игрушку, успели заметить, что на клавиатуре есть алфавитно-цифровой блок, а у мыши - несколько клавиш.

**Слушатели успевают понимать и запоминать.** Не успевают. Прямо во время теоретической пары дайте крохотное, чисто сформулированное, без подводных камней практическое задание (желательно из тех, что написаны в книге). Десять раз уточнят смысл тех терминов, которые только что были понятны. Выполнять будут в 30 раз дольше, чем нужно Вам.

Можете сами убедиться в слабости человеческой памяти: попробуйте на первом занятии запомнить ФИО всех пришедших и соотнести их с лицами.

**Слушатели должны зубрить.** Если приходят люди на тестирование, СР, КР, то они не должны зубрить ничего предварительно. Они должны находить верный ответ, так же, как это они будут делать в жизни. А в жизни у

секретарши есть несколько методических указаний, пяток книг, телефон, и доступ к Интернету.

**Слушатель, даже стараться уложиться во время занятия не надо.** В жизни сотрудник просто задерживается после работы и добивается результата, если он конечно не безответственен. В учебном центре - приходит на бесплатное дополнительное занятие, копирует свою недоделанную работу из личной папки и занимается.

**Жестко поставить на место слушателей, которые общаются на темы, не связанные с занятием.** Увеличьте практическую нагрузку, устройте соревнование.

**Попались глупые слушатели.** Если слушатель не понимает материал, это значит, что либо вы плохо пояснили теорию, либо некорректно поставили задачу, либо не объяснили, зачем этот материал нужен им, т.е. вина Ваша.

#### ✚ IV.2.3. Контроль преподавателя за временем

**Зачем это нужно.** Люди не способны контролировать Вашу деятельность (если Вы конечно явно не "халтурите"), иначе, как с часами в руках. Один 14-летний парнишка как-то сказал: "Мы начали заниматься на две минуты позже, а закончили точно во время. Мне пришлось оправдываться, говорить, что еще десять минут я отвечал на вопросы группы".

**Пара должна заканчиваться точно во время, или чуть позже.** Если Вы заканчиваете пару позже, то акцентируйте на этом внимание группы. Во-первых, кто-то может торопиться на пригородный автобус. Во-вторых, Вы должны мягко пояснить, что время жестко рассчитано, и задержка связана с тем, что в данной группе не все прочитали выданные ранее методические указания и разобрались в них.

**Следование стандартной рабочей программе:**

- Очень часто, преподаватель начинает "гнать", нарушать рабочую программу. В одно занятие проговаривает материал, рассчитанный на два. Так как рабочая программа в книге "Учитесь работать на компьютере" отработана на сотнях групп, то повышение скорости не допустимо: вместо двух занятий люди не поймут ни одного. А их понимание это то, ради чего Вы работаете.
- Введение в контекст занятия сложного и при этом не нужного материала не допустимо. Опыт показывает, что из стандартного занятия человек, который параллельно решает производственные задачи на компьютере, успевает впитать процентов 80. Человек, который не решает производственных задач, но читает дома книгу и выполняет СР берет процентов 60. Через год, человек который не начал работать с компьютером ежедневно помнит процентов 10-15. Сложный материал НЕ ЗАПОМНЯТ, а ощущение, что слушателя на этих курсах учат так, что ничему не научили запомнить. И это ощущение будет передано друзьям и знакомым. Помните, что непонятый материал блокирует мозг, не даёт ему запоминать материал, идущий позже. Не рискуйте, НЕ ИСПОЛЬЗУЙТЕ сложный и при этом не нужный материал.
- Нельзя делать пропуски в рабочей программе:

- ➤ Если Вы, например, пропустите **5 WORD<sup>41</sup><sub>32</sub>**, то люди так и не научатся создавать документы.
- ➤ Если Вы пропустите **1 ГРАФИКА<sup>49</sup><sub>32</sub>** и **2 ГРАФИКА<sup>29</sup><sub>32</sub>**, то не сумеете показывать **3 ГРАФИКА<sup>22</sup><sub>32</sub>** и **4 ГРАФИКА<sup>23</sup><sub>32</sub>** (точнее Вы то показывать будете, слушатели понимать не будут). Если Вы пропустили всю графику, то в Excel нельзя построить диаграммы.
- ➤ Если Вы пропустите 3 Excel, то будут проблемы с Консультант+.
- Отсюда вывод. Если Вам очень хочется экономить деньги, то лучше, прочитать первые 10 занятий, чем выбрать любые 10 занятий наугад.
- Пропуски можно сделать только в одном случае: если лекции читает и самостоятельные работы ведёт преподаватель, который провёл минимум два десятка групп стандартно и знает, что, с чем и как связано. Он построит пары иным образом, нежели написано в книге.

#### **Методы следования стандартной рабочей программе:**

- **Практические задания.** Как только дается практическое задание (обязательно четко сформулированное, желательно письменно, в книге таких заданий много в каждом занятии), группа "зарывается" в него, темп пары оказывается сбит.
- **Изюминки.** Всегда держите про запас интересный материал средней ценности, требующий практического исполнения слушателями, а не только Ваших объяснений. Он позволит потратить лишних 10-15 минут, если Вы читали лекцию слишком быстро (пусть даже слушатели будут вынуждены задержаться на перемену). По продвижению по курсу таких изюминок (не выполненных данной группой) накопится много и Вы будете чувствовать себя спокойно, даже если какое-то занятие пойдет быстрее запланированного времени.

#### **⊕ IV.2.4. Контроль за группой**

**Зачем это нужно.** Уходя от Вас, после каждого занятия, включая последнее, слушатели должны чувствовать, что они действительно запомнили все (и, что они получили нужные им знания). В коммерческих группах не бывает: двоечников и троечников. Хорошисты и те - редкость. Основной контингент - это отличники.

**Преподаватель - "лев".** Преподаватель, которого группа перестала слушаться, и он не сумел быстро взять ситуацию под контроль - это посредственность. Настоящий мастер способен привести группу в полном составе на занятия утром 31 декабря, первого мая, седьмого ноября.

#### **Основные недостатки слушателей:**

- Слушатели не способны к самопрограммированию. Единственный режим обучения, при котором гарантирован результат - пошаговый, когда преподаватель проговаривает все инструкции: "Посмотрите туда, сделайте то, сделайте вывод, что изменилось".
- Слушатели разные. Если один слушатель понимает Вашу инструкцию, а два других не понимают, то пришло время жесткого пошагового режима: "Подведите указатель мыши .....".

- Слушатели не на каждой паре способны мыслить творчески. Если Вы дадите на самостоятельной работе инструкцию "Создайте свою автобиографию", то пара будет провалена. Желательно давать инструкции "Подделайте" и приводить оригинальный, сложно оформленный документ.

#### **Установление контроля над группой:**

- Нельзя давать новую инструкцию раньше того момента, как ВСЕ выполнят старую. В крайнем случае, лидерам можно тихо дать дополнительную, изощренно-интересную инструкцию.
- Хлопок в ладоши (только не очень резкий, и не на каждом занятии) позволяет привлечь к себе внимание, когда люди увлеклись и не реагируют на инструкцию преподавателя.
- Антишоковые мероприятия. Так на **3 WINDOWS<sup>14</sup><sub>32</sub>** не плохо показательно уронить дискету, иначе многие люди будут во время занятия бояться повредить свои дискеты.
- Глубина знаний. Не важно, сколько слушателю лет. Пусть он вдвое старше Вас, но звать он Вас должен по имени-отчеству. При правильной работе преподавателя слушатель после окончания курса не может Вас назвать только по имени еще несколько месяцев. Достигается это только за счет глубины Ваших знаний и Вашего спокойствия при преподавании пар. Никакого панибратства.
- Одеваться надо соответствующим образом. Строгий, классический стиль одежды. Слушателям должно нравиться смотреть на преподавателя.
- Прическа должна быть аккуратной. Нужно носить с собой расческу.
- Свежее дыхание. Преподавателю очень часто приходится находиться очень близко от слушателя, объяснять ему что-либо лично.
- Руки. Когда преподаватель берётся за мышь, клавиатуру, показывая своим слушателям что-то, то грязные ногти могут затмить самое лучшее объяснение.
- Не коверкайте русский язык, один раз пошутили и хватит.

#### **✚ IV.2.5. Контроль над пониманием и запоминанием**

**Зачем это нужно.** Люди приходят к Вам на лекцию не для того, чтобы услышать знакомые слова. А для того, чтобы осмыслить и запомнить новый для них материал. И использовать его в работе или учёбе.

У неопытного преподавателя слушатели всё время устраивают **консилиумы** у одной из машин. Но у 50% людей ослабленное зрение, соответственно при группе более четырёх человек такой консилиум ничего не даёт. У опытного - консилиумы бывают только на самостоятельных работах или на 2 Графике. Соответственно, если всё говориться голосом, то это Вам всё понятно. Группу надо вести и контролировать понимание

**Как добиваться высокого уровня понимания и запоминания при выдаче инструкций всей группе:**

- Двигаться по окну Windows надо от приметной точки. Так знакомство с новой программой надо начинать с верхнего левого угла: её пиктограммы, потом проговаривается её название, название открытого документа. Дальше идут углами вверх или вниз; влево или вправо. Но не в произвольном направлении. Если проговаривается ссылка на пункт главного меню, то идёт

фраза: "Сверху Вашего окна идут слова 'Файл', 'Правка', 'Вид', 'Вставка', 'Формат'. Увидели. Давите левой мышью на 'Формат'..."

- Каждые 15-20 минут "Голосование". Первый вопрос: "Кто чего-нибудь не понял?". Потом пауза. Сразу сформулировать непонимание человек не может. Поэтому идут наводящие вопросы: "Кто понял все" (правая рука вверх), "Кто не понял ничего" (левая). Обратите внимание, на тех, кто ни одной руки не поднял. Подойдите, переспросите.

**Как добиваться высокого уровня понимания и запоминания при личных пояснениях:**

- Вмешательство преподавателя. Если Вы слушателю, что-то на его компьютере во время самостоятельной работы исправляли (не в системной настройке, а в материале, касающемся лекции), то обязательно верните все в исходное положение (лев. Alt-BackSpace).

При этом помните, что слушатели знают принцип использования аппарата "Отменить" - "Вернуть". Лучшее исправление в Word:

- ➤ Медленно показать что надо сделать.
- ➤ Инструмент "Отменить".
- ➤ Нажать любую клавишу, например пробел, чтобы не вернули.
- Несовпадение указаний ориентированных на мышь и действий преподавателя при демонстрации, ориентированных на клавиатурные комбинации. Если Вы объясняли материал, касающийся работы с мышью, а при пояснениях пользуетесь исключительно клавиатурой, то слушатель, по крайней мере, должен понимать на какие пункты меню Вы нажимали, движение по подменю только клавишами курсора (но не клавиатурными комбинациями) и очень медленно.
- Скорость пояснений. Лучше не торопиться. Вы говорите, он делает, Вы наслаждаетесь тем, как замечательно у него получается и подбадриваете ("у Вас всё получается...").
- Переспросить, уходя после пояснений. Если он не понял, то собраться, расслабиться и еще раз спокойно (в крайнем случае, с добрым юмором) пояснить.

#### ✚ IV.2.6. Первое занятие

Первое занятие - это лицо Ваше и Вашей фирмы. Оно наиболее сложное из всего курса, так как Вы не знакомы с людьми, но его надо провести лучше всех прочих.

Частая проблема - дисбаланс знаний. Перед парой опросите о знаниях. Предупредите, что интересный момент может наступить только через два занятия. Человек, который много знает и старается это показать преподавателю - это характерная проблема первой пары. Если кто-то занял такую позицию, то подавите его отдельным сложным, только ему данным заданием.

Никаких переносов первого занятия. Оно должно пройти точно в срок. Иначе группу Вы не сумеете контролировать. Единственная ситуация, когда половина группы пришла в срок, а вторую половину заранее обзвонили и дали запасное занятие в удобное время (так было у нас в центре, когда я

неожиданно выяснил, что ряд предприятий на воскресенье назначили рабочий день).

Важная задача первого занятия - выявить людей которые плохо понимают по-русски, а так же тех, кого заставили заниматься против их воли. В большинстве случаев они бросят занятия через несколько дней и возникнет конфликтная ситуация.

#### ✚ IV.2.7. Любое занятие

Не надо в начале занятия устраивать переключку. Во-первых, потому что большая слушателей не любит в обучении никаких аналогий со школой, во-вторых, потому что во время переключки люди не получают знаний, они просто сидят и ждут. Лучше в начале занятия дать задание на создание документа с названием, содержащим ФИО слушателя.

В начале пары преподаватель нормализует группу. Например, дать задание напечатать осмысленный текст. Это нужно, чтобы отвлеклись от своих проблем и сосредоточились на компьютере.

Будьте естественны. Можно употреблять юмористическую обработку, но не слишком нажимать на юмор - Вы преподаватель компьютерного курса, а известный писатель-юморист.

После пары, красивое задание. Это полезно, пусть в слушателях воспитывается трудолюбие: "Я может быть и не лучший, но трудолюбивый". Пусть кто-то задержится, посидит с другой группой, если есть компьютеры.

Напоминание о дополнительных занятиях. Во время занятия напомнить о дополнительных бесплатных занятиях.

Желательно, чтобы в течении всего занятия группа двигалась к единой, заранее известной цели. Желательно сохранять результаты занятия на сервере сети. Всё это повышает ценность занятия и его результатов.

#### ✚ IV.2.8. Экстренная ситуация

Зачастую во время пары Вас начинает что-то смущать. В том случае, если источник смущения - общее разглядывание узора Вашего свитера - то нужно переключить внимание группы на что-то другое, например на поиск нужного задания в методичке (только не забудьте назвать номер страницы).

Если происходит остановка движения пары, то время людям Вы должны вернуть. Даже в случае форс-мажора надо найти в себе силы и извиниться. Люди платили за обучение, а не за рассказы о Ваши проблемах.

Вирусы. 95% слушателей боятся компьютерных вирусов, они думают, что это нечто живое. В лаборатории НЕЛЬЗЯ ни в шутку, ни в серьёз произносить фразу вида "Ваш компьютер поражён вирусом". Фраза должна звучать "У нас небольшие проблемы с настройкой компьютера, пересядьте, пожалуйста, за резервную машину, я сейчас перенесу на неё Ваш документ".

Нестабильная работа компьютера. Вы обязаны пользоваться той или иной методикой быстрого восстановления работоспособности компьютера в случае сбоя (см. комплект документации). В таком случае обычно не более 10-20% машин у Вас может нестабильно работать. Соответственно 10-20% машин надо оставлять в резерве. Слушателя в таком случае просто переса-



живают за резервную машину, а нерабочую восстанавливают в свободное время (преподаватель НЕ ДОЛЖЕН заниматься этим во время лекции).

#### ✚ IV.2.9. Отвлекающие объекты

Никаких друзей во время занятия. Вам только кажется, что пришедший с Вами друг "просто посидит". Часть ресурсов Вашего мозга будет отвлечена на него, качество занятия незаметно для Вас резко упадет.

Избегайте телефонных переговоров и обслуживания компьютеров во время занятий.

#### ✚ IV.2.10. Сексуальная сторона работы

С точки зрения сидящих в аудитории слушателей, Вы - не только преподаватель. Вы лицо своего или противоположного пола, при этом по определению Вы кажетесь очень умным, так как учите тому, что они с трудом понимают. Поэтому многим сидящим в аудитории мужчинам тяжело терпеть Ваше присутствие, как конкурента.

К девушкам и женщинам до 30 лет лучше обращаться по имени. Иначе они себя чувствуют свой возраст и стыдятся его.

Не должно быть никаких личных отношений, по крайней мере до момента поступления последней оплаты за курсы.

Не стоит допускать излишнего контакта между своим телом, и слушателем, особенно если этот слушатель противоположного пола. Исключение - слушатель не понимает, как делать двойной щелчок левой мышью, как рисовать полилинией.

Ваша биография не тайна, возраст то же. Но занятие (по крайней мере, одно из первых) не место для обсуждения этих тем.

#### ✚ IV.2.11. Словарь преподавателя

Просторечные и жаргонные выражения могут употребляться на занятии только в минимальном количестве. Так вместо "левым мизинцем" должно употребляться "у Вас получится", вместо "всякие проги" — "различные программы", "страшный вопрос" — "запрос компьютера на иностранном языке".

Никогда не употребляйте глаголов, означающих гибель устройств, например вместо "взорвётся", "сломается" лучше использовать "часть набранного текста придётся перенабирать".

Будьте аккуратны со словами-паразитами. Особенно плохо воспринимается "эээ... знаете ли...".

#### ✱ IV.3. Здоровье преподавателя

Правило №1. Преподаватель прогуливает своё занятие только в случае своей смерти.

Правило №2. Если Вы пришли на занятие с гриппом, то через две недели у Вас на занятия придёт только половина группы. Постарайтесь подменить преподавателем такого же или более высокого класса.

Горло, особенно после летнего отпуска, болезни не выдерживает подряд два занятия. Поэтому на перемене нужно пить тёплый чай, глотательные движения помогают расслабить и смазать голосовые связки.



На переменах надо проветривать помещение, даже зимой. Будет меньше заболевших гриппом и ОРЗ, выше успеваемость. Главное, Ваши бронхи будут лучше работать и, соответственно, свежее будет дыхание.

#### ✳ IV.4. Мера ответственности

Раз Вы ведете занятие - аудитория в Вашем ведении. Во время вашего занятия и на перемене после него ничего не должно быть украдено или злонамеренно испорчено, удары электрическим током не приветствуются.

Поздним вечером не плохо закрыться на ключ изнутри.

Преподаватель должен иметь личный ключ и не зависеть от вахтёра в своем желании задержаться и позаниматься с группой.

### V. ПРОЧАЯ ИНФОРМАЦИЯ

#### ✳ V.1. Контактная информация

##### ✚ V.1.1. Тульский Учебно-деловой центр

Некоммерческое партнёрство “Учебно-деловой центр Морозовского проекта”.

Почтовый индекс и адрес: 300041, Тула, Красноармейский пр-т 7, офис 718.

Тел. (0872) 200-195 и 37-15-13

Факс: (095) 258-29-81 (с пометкой “Для УДЦ”)

E-mail: [cvas\\_vic@klax.tula.ru](mailto:cvas_vic@klax.tula.ru) и [cvas\\_vic@tula.net](mailto:cvas_vic@tula.net).

Директор: Цитко Юрий Анатольевич.

Зам. директора по компьютерным технологиям: Махрин Василий Викторович.

##### ✚ V.1.2. Издательско-торговый дом “Инфра-М”

Адрес: 127214 Москва, Дмитровское шоссе, д.107.

Тел.(095) 485-7077, факс. (095) 485-5318

E-mail: [books@infra-m.ru](mailto:books@infra-m.ru)

<http://www.infra-m.ru>

Коммерческий директор - Илюхин Вячеслав Евгеньевич - тел. 485-7400

Нач. отдела сбыта - Токмаджян Анна Михайловна - тел. 485-7177,

E-mail: [nancy@infra-m.ru](mailto:nancy@infra-m.ru)


Зам. нач. отдела сбыта - Нестерова Надежда Ивановна - тел. 485-7618,

E-mail: [nadin@infra-m.ru](mailto:nadin@infra-m.ru)

Книга. Махрин В.В. Учиться работать на компьютере: курс лекций и практикум по обучению работе на компьютере.: ИНФРА-М, 2001. - 525 с.

#### ✳ V.2. Сотрудничество при организации компьютерных курсов

##### ✚ V.2.1. Комплект документации

- Маркетинг компьютерного центра (в разработке).
- Бизнес-план компьютерных курсов (в разработке).
- Руководство для преподавателя (см.  IV).

- Методика быстрого восстановления работоспособности компьютера в случае сбоя (используются технологии: Drivespace или Symantec Ghost; интерфейсы: сетевой с опорой на сервер или CD)..
- Компакт-диск автовосстановления работоспособности компьютера (Win98Se + MS Office 2000 + Clipart 97+...).
- Руководство по расклейке разных типов объявлений, внешний вид основных типов объявлений. Методы повышения долговечности объявлений..
- Примеры сделанных слушателями самостоятельных работ.
- Учебная интрасеть: местный почтовый сервер с web-интерфейсом + местные сервера, позволяющие продемонстрировать основные проблемы (300 мегабайт).
- Инструкции по технике безопасности.
- Мультимедиа поддержка
- ➤ Аудиозаписи (mp3) всех лекций по книге "Учитесь работать на компьютере" (769 + 909 мегабайт, базовая и квалиф. пользователь соответственно).
- ➤ Видеозаписи курса системный администратор, включая базовые вопросы методики обслуживания компьютеров (три видеокассеты) (пока закрыто для использования).
- ➤ Аудиозаписи (mp3) всех лекций системный администратор (303 + 260 мегабайт) (пока закрыто для использования).

#### ⊕ V.2.2. Возможные варианты взаимодействия

- Выезд Вашего представителя к нам. Семь рабочих дней проведенных в нашей лаборатории позволят избежать массы возможных проблем. Копии большинства вышеуказанных материалов можно увезти с собой.
- Отсылка вышеуказанных материалов с оказией.
- Выезд наших представителей для первоначальной подготовки Вашей базы, тренинга преподавателей.
- Выезд одного из ведущих преподавателей для проведения настроечных занятий (занятий с несколькими первыми группами) и консультирование Ваших преподавателей по технике преподавания.

