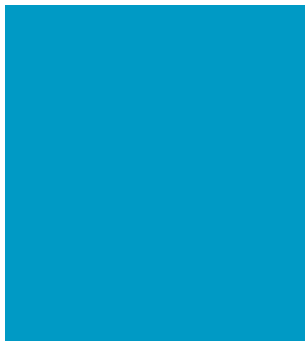


**Методические рекомендации
для тьюторов по применению
разработок Консультанта**



Подготовлено АНО «ЭПШ ФБК» по заданию Министерства финансов Российской Федерации в рамках выполнения контракта №FEFLP/QCBS-3.5 «Разработка и реализация на пилотной основе модульных образовательных программ и прочих материалов, направленных на повышение финансовой грамотности работающего населения (по месту работы) по проекту «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации»

Москва, 2014 г. – 16 с.

Тираж 10 экз.

© Министерство финансов Российской Федерации, 2014.

Содержание

1. НАИБОЛЕЕ ЭФФЕКТИВНЫЕ СПОСОБЫ ДОНЕСЕНИЯ ДО РАБОТАЮЩЕГО НАСЕЛЕНИЯ СОДЕРЖАТЕЛЬНЫХ ВОПРОСОВ	4
2. АЛГОРИТМ АКТУАЛИЗАЦИИ СОДЕРЖАТЕЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ.....	6
3. СПОСОБЫ ОРГАНИЗАЦИИ ПРОЦЕССА ОБУЧЕНИЯ НА РАБОЧИХ МЕСТАХ	8
4. СПОСОБЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С РУКОВОДСТВОМ КОМПАНИЙ-РАБОТОДАТЕЛЕЙ ПО ВНЕДРЕНИЮ И ПОДДЕРЖАНИЮ НА ПРЕДПРИЯТИИ ПРОГРАММЫ ОБУЧЕНИЯ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ.....	11
5. НАИБОЛЕЕ ЭФФЕКТИВНЫЕ СПОСОБЫ ПРИМЕНЕНИЯ МАТЕРИАЛОВ, РАЗРАБОТАННЫХ КОНСУЛЬТАНТОМ, В ТОМ ЧИСЛЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ТЬЮТОРАМ ПО СОСТАВУ МАТЕРИАЛОВ, ПЕРЕДАВАЕМЫХ СЛУШАТЕЛЯМ	13

1. Наиболее эффективные способы донесения до работающего населения содержательных вопросов

Дальнейшее распространение материалов, разработанных Консультантом на предыдущих этапах работ по Контракту, предполагается путем непосредственного подключения к процессу обучения тьюторов, отобранных из числа сотрудников компаний-работодателей.

При проведении *групповых консультаций* Консультант предполагает следующие направления деятельности тьютора по донесению до работающего населения содержательных вопросов:

1. Увеличение наглядности путем использования материалов, подготовленных Консультантом (плакатов, аудиороликов, текстовых информационно-образовательных материалов, буклетов, презентаций и др. наработок Консультанта).

Демонстрация плакатов и презентаций по соответствующей тематике, проигрывание аудиороликов, активное использование текстовых информационно-образовательных материалов, в том числе практических заданий, примеров и задач, подготовленных Консультантом, повышает эффективность донесения информации до слушателей.

При последующем распространении наработок Проекта среди работающего населения следует учитывать, что указанное направление деятельности по донесению до работающего населения содержательных вопросов окажется наиболее эффективным при использовании соответствующей информационной инфраструктуры (стенда, стенгазеты, сайта, внутренней корпоративной сети, местной радиосети и др.).

2. Применение некоторых активных форм обучения (подразумевает активное взаимодействие со слушателями).

Наиболее эффективными формами могут быть:

- Метод кейсов

Подразумевает разбор практических ситуаций, изучение ситуаций из практического опыта слушателей или ситуаций, возможных в их деятельности. В рамках данной формы предполагается анализ реальных или гипотетических ситуаций и их групповое обсуждение (например, в виде дискуссий).

- Тренинг

Подразумевает минимизацию теоретических блоков, основное внимание уделяется практической отработке необходимых навыков и умений.

- Деловая игра

Форма обучения, наиболее приближенная к жизнедеятельности слушателей. Предполагает моделирование различных ее аспектов,

освоение содержательных вопросов на основе смоделированных искусственным образом ситуаций.

В случае *индивидуальных консультаций* наиболее эффективно содержательные вопросы могут быть донесены тьютором следующими способами:

1. Непосредственное взаимодействие со слушателем, например, совместный поиск информации, необходимой для решения конкретных задач, другая помощь в их решении.
2. Приведение уровня сложности восприятия материала к соответствующему уровню знаний слушателя.
3. Искусственное моделирование конкретной, наиболее проблемной для данного слушателя ситуации и выработка навыков по ее решению.

Среди способов, применяемых при *групповой и индивидуальной работе* со слушателями, полезным способом донесения информации может быть размещение информации в социальных сетях. Таким способом может быть эффективно донесена до слушателей как основная, так и дополнительная информация (изменения в законодательстве, полезные ссылки, список полезной литературы, глоссарий, вопросы для самоконтроля, расписание консультаций и другая информация содержательного и организационного характера).

2. Алгоритм актуализации содержательной информации

Программа повышения личной финансовой грамотности на рабочем месте содержит 7 тем (модулей). При формировании учебно-тематического плана для сотрудников конкретной компании образовательные модули могут комбинироваться в различных сочетаниях в зависимости от каждой ситуации, например, уровня подготовки слушателей, их сферы деятельности, региона.

Тьютору следует регулярно обновлять данные, в том числе на основе актуализации экономической информации. Для этого необходимо систематически отслеживать:

- изменения текущих предложений финансовых институтов;
- изменения предложений банков и других финансовых институтов;
- появление новых способов финансовых мошенничеств, чтобы своевременно предупреждать о них;
- изменения пенсионного законодательства;
- появление и уточнение условий предложений финансовых институтов, в том числе Пенсионного фонда РФ, негосударственных пенсионных фондов, частных управляющих компаний и государственной управляющей компании;
- изменения налогового законодательства в сфере налогообложения физических лиц, в том числе появление или отмену налоговых льгот, изменение условий предоставления налоговых вычетов, изменение налоговых ставок и другие изменения элементов налога;
- изменение и появление новых нормативно-правовых актов в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг;
- другую финансовую информацию.

Для актуализации содержательной информации тьютору также рекомендуется:

- углублять собственные знания в сфере финансовой грамотности;
- совершенствовать методики преподавания и консультирования коллег;
- регулярно отслеживать актуальную информацию в различных средствах массовой информации, в том числе в сети интернет;
- своевременно обновлять информационно-образовательные материалы с учетом всех изменений;
- выбирать наиболее актуальные примеры, в том числе на основе обратной связи с участниками;
- адаптировать материал и приводить его в соответствие с уровнем знаний слушателей, их ожиданиями и потребностями

Кроме того, тьютор должен иметь возможность непосредственного взаимодействия с координаторами Проекта в своем регионе с целью обеспечения доступа к учебным материалам Проекта, соответствующим информационным ресурсам, а также помощи в согласовании организационных моментов обучения.

3. Способы организации процесса обучения на рабочих местах

Организация обучения сотрудников финансовой грамотности на рабочем месте предполагает проведение комплекса диагностических и подготовительных мероприятий.

1. Обеспечение поддержки в реализации программы по финансовой грамотности на рабочем месте со стороны руководства

Эффективная организация процесса обучения финансовой грамотности на рабочих местах невозможна без поддержки руководства компании. Тьютору необходимо регулярно общаться с представителями администрации организации для внедрения и поддержания на предприятии программы обучения финансовой грамотности (подробнее это рассматривается в Разделе 1.4.).

2. Определение конкретных потребностей в обучении

Тьютору следует определить, кто планирует принимать участие в обучении (какие отделы, кафедры, бригады и просто отдельные сотрудники). До начала обучения тьютору рекомендуется установить связь с будущими слушателями, например, с помощью анкетирования или опросов работников предприятия в устной и письменной форме.

3. Определение круга вопросов консультации

Тьютору рекомендуется выяснить (например, с помощью входной анкеты), какой круг вопросов модульной Программы наиболее интересен каждой конкретной категории слушателей. Полученные данные могут позволить актуализировать программу обучения и наиболее полно учесть ожидания слушателей за счет включения в перечень рассматриваемых тем наиболее актуальных для слушателей вопросов, касающихся личных финансов.

4. Подготовка и согласование содержания программы

Уточнив тематику, наиболее интересующую сотрудников, тьютору следует актуализировать программу обучения. Даже с учетом уже сформулированных тематических блоков, содержание каждого модуля, стилистика и способы подачи материала, а так же сам процесс обучения для разных групп слушателей могут не только иметь свои особенности, но и существенно отличаться друг от друга. Это обусловлено наличием существенных различий между разными структурными подразделениями организации, связанных со спецификой производства, местом расположения или конкретным направлением деятельности.

Различия в программе могут быть связаны и с категориями обучающихся, их личным опытом обращений в финансовые организации, их знаниями, установками, предубеждениями, мотивацией, а также уровнем подготовки в области личных финансов и т.п.

5. Определение формы обучения

В зависимости от технических возможностей предприятия, пожеланий руководства, а также текущей занятости как слушателей, так и самого тьютора, необходимо определить, в какой форме будет проходить обучение:

- очно (групповые и индивидуальные консультации)
- он-лайн (с помощью внутрикорпоративной сети интранет)
- по телефону
- др.

6. Согласование расписания занятий

Как правило, и администрация, и сами слушатели могут уделить обучению весьма непродолжительное время: в лучшем случае – 30-45 минут. Два часа занятий – это экстраординарный максимум.

Для удобства компании помимо дневного обучения (с отрывом от производства), можно обсудить проведение обучения во вне рабочее время:

- в выходные,
- утром до работы или вечером после работы,
- в обеденный перерыв.

Во время занятий правильно было бы исключить возможность отвлечений слушателей по производственным вопросам.

Тьютору следует подготовить и согласовать с администрацией предприятия расписание занятий и консультаций с уточнением тематики, времени, формы и места их проведения. Рекомендуется иметь соответствующее распоряжение или приказ в письменном виде.

7. Информирование сотрудников предприятия о проводимом обучении по личной финансовой грамотности

Тьютор должен информировать коллег об обучении всеми доступными на предприятии способами:

- с помощью электронной почты,
- размещение расписания в местах общего доступа (на информационном стенде, доске объявлений и т.д.),
- оповещение по местному радио,
- другими способами распространения информации.

По мере возможности тьютору рекомендуется искать новые возможности оповещения коллег.

8. Подготовка места проведения занятий

Желательно, чтобы условия обучения обеспечивали высокий уровень усвоения знаний и навыков в рамках учебной программы и минимизировали

отвлекающие моменты. В учебном помещении должен поддерживаться оптимальный температурный режим и хорошая вентиляция.

Тьютору необходимо согласовать с администрацией предприятия следующие вопросы:

- наличие свободного помещения для проведения занятий и соответствие размеров аудитории предполагаемому количеству слушателей;
- оснащение учебных помещений необходимой мебелью, оборудованием и техникой.

В аудитории должна быть возможность установки компьютера и проектора для демонстрации слайдов. Это связано с тем, что учебная программа предполагает использование компьютерной техники для презентаций и проведения деловых игр.

Также необходимо предусмотреть возможность оборудования в общедоступных местах стенда с наглядными пособиями (плакаты, листовки и др.).

9. Тиражирование наглядных презентационных материалов

Для наилучшего усвоения слушателями учебного материала тьютору необходимо подготовить достаточный тираж раздаточных материалов для открытого доступа всем сотрудникам компании.

10. Организация постоянной обратной связи

Постоянная обратная связь позволяет установить, какую пользу от обучения личной финансовой грамотности получают работники компании.

Обратная связь от администрации предприятия предполагает постоянный обмен информацией о ходе учебного процесса и его результатах. Это позволяет своевременно решать возможные проблемы.

Наличие постоянной обратной связи от слушателей также способствует уточнению и корректировке различных организационных и содержательных аспектов организации учебного процесса.

Организация обратной связи позволяет непрерывно работать над повышением качества обучения личной финансовой грамотности.

11. Регулярное взаимодействие с координаторами Проекта

Тьютору рекомендуется регулярно общаться с координаторами Проекта в своем регионе для получения доступа к учебным материалам Проекта, соответствующим информационным ресурсам, а также помощи в согласовании организационных моментов обучения.

4. Способы взаимодействия с руководством компаний-работодателей по внедрению и поддержанию на предприятии программы обучения финансовой грамотности

Роль тьютора в популяризации внедрения и поддержания на предприятии программы обучения финансовой грамотности

Участие работодателей в Программе обучения на рабочих местах во многом зависит от государственной поддержки, в том числе, от участия региональных и муниципальных органов власти и имеющихся в их распоряжении информационных ресурсов.

Эффективность реализации программы повышения личной финансовой грамотности на рабочих местах зависит от степени понимания руководством компании социальной важности такого обучения, преимуществ, которые оно дает работодателю, и вовлечения администрации компании в его реализацию.

Тьютор может помочь администрации компании в понимании и использовании преимуществ участия в социально-значимом проекте:

- Создание позитивного имиджа компании в своем регионе,
- Дополнительная косвенная реклама компании в информационных материалах проекта;
- Дополнительная мотивация работников к активному трудовому поведению,
- Повышение лояльности по отношению к работодателю, проявившему долгосрочную заботу о благополучии работника,
- Включение в социальный пакет предприятия возможности для каждого сотрудника повысить личную финансовую грамотность и получать консультации по этим вопросам у подготовленных тьюторов.

Организация взаимодействия тьютора с руководством компаний-работодателей по вопросам внедрения и поддержания на предприятии программы обучения финансовой грамотности

Тьютору необходимо решить с руководством компании вопросы, связанные с организацией учебного процесса на предприятии. Ниже приведены примеры таких вопросов:

- Кто будет помогать тьютору в решении организационных вопросов?
- Имеются ли в организации помещения, технические средства и другие ресурсы, необходимые для проведения обучения?
- В какой форме будет осуществляться обучение (очная, он-лайн, телефонная, наглядная агитация)?

- Какой график обучения был бы наиболее эффективным (с отрывом или без отрыва от производства, в дневное или вечернее время, в рабочее время или в выходные)? Желательно получить соответствующее распоряжение или приказ в письменной форме.
- Как организация будет мотивировать своих сотрудников к обучению финансовой грамотности?
- Будет ли участие в обучении финансовой грамотности добровольным или обязательным?
- Каковы принципы отбора слушателей?
- Каковы основные потребности у работников в обучении финансовой грамотности?
- Возможно ли приобретение тематической литературы по финансовой грамотности (книги, пособия, журналы) за счет средств компании?

Тьютору также рекомендуется обсудить с администрацией предприятия ряд административных действий, формально закрепляющих внедрение и поддержание на предприятии программы обучения финансовой грамотности. Среди них:

1. Принятие внутреннего нормативного документа о повышении финансовой грамотности сотрудников

В рамках Проекта был разработан проект типового внутрикорпоративного нормативного документа, формализующего организацию обучения на рабочих местах по повышению личной финансовой грамотности. Принятие этого документа рекомендуется в качестве первого административного шага, способствующего организации обучения на рабочих местах.

2. Организация контроля за ходом обучения

Контроль обучения должен быть систематическим. Целесообразно заслушивать информацию ответственного лица и (или) тьютора на оперативных совещаниях (планерках) предприятия.

3. Обобщение полученных результатов

Рекомендуется регулярно анализировать процесс распространения финансовой грамотности, оценивать успешность его организации и, в случае необходимости, менять порядок обучения и оказания консультаций.

4. Корректировка нормативного документа в случае необходимости

При внесении изменений в порядок обучения и оказания консультаций, изменении ответственных лиц, способов информирования, необходимо отразить соответствующие изменения в нормативном документе.

5. Наиболее эффективные способы применения материалов, разработанных Консультантом, в том числе рекомендации тьюторам по составу материалов, передаваемых слушателям

Разработанные материалы

К числу учебно-методических, образовательных, информационных и других материалов, разработанных Консультантом на предыдущих этапах работ по проекту № FEFLP/QCBS-3.5, относятся:

1. Модульная программа обучения

Включает перечень наиболее проблемных вопросов, рекомендуемых Консультантом к рассмотрению при проведении тьютором индивидуальных и групповых консультаций.

2. Брошюры по различным аспектам личных финансов

Представлены в виде учебно-информационных и методических материалов, включают основную и дополнительную части.

Основная часть содержит теоретические материалы по ключевым вопросам, касающимся личных финансов. Дополнительная часть содержит более подробную информацию по рассматриваемым вопросам и включает:

- Теоретические материалы

Данные материалы содержат более подробную теоретическую информацию по содержательным вопросам тематического блока. Могут быть использованы тьютором при подготовке к консультациям, а также при поиске тьютором ответов на вопросы слушателей.

- Примеры и иллюстрации

Могут служить средством закрепления теоретического материала, а также могут быть переданы слушателям для самостоятельного обучения.

- Презентация

Облегчает восприятие слушателями теоретического материала, может быть использована тьютором при проведении групповых консультаций.

- В помощь тьютору («дорожная карта»)

Может служить «проводником» тьютора по основным разделам брошюры.

- Вопросы для контроля знаний

Могут использоваться тьютором для закрепления теоретического материала, а также слушателями для самостоятельного контроля усвоения материала.

- Глоссарий

Может использоваться тьютором в процессе подготовки к консультациям, а также непосредственно слушателями в процессе самостоятельного изучения теоретического материала.

- Дополнительные материалы по темам

Могут использоваться тьютором при проведении консультаций, а также слушателями при самостоятельном изучении материала.

3. Плакаты

Являются наиболее компактным визуальным способом донесения до слушателей обучающей информации.

4. Обучающие аудиоролики по различным аспектам личных финансов

Разработаны Консультантом по каждому тематическому блоку модульной программы обучения для наиболее эффективного донесения до слушателей информации в сфере личных финансов, представлены на электронном носителе.

Все перечисленные разработки имеют компактное модульное оформление, удобное для практического использования отобранными тьюторами, тиражирования и размещения в различных информационных ресурсах, а также непосредственно в ресурсах компаний-работодателей.

Наиболее эффективные способы применения материалов

Среди наиболее эффективных способов применения вышеуказанных материалов, выделяются:

1. Распространение среди слушателей при индивидуальных и групповых консультациях, что подразумевает:

- наглядно-визуальное представление материала в виде плакатов, презентаций, дополнительных материалов и др.,
- проигрывание аудиороликов,
- представление текстовых материалов для самостоятельного изучения слушателями.

2. Распространение среди потенциальных слушателей, что подразумевает:

- распространение электронной версии материалов по внутрикорпоративной сети и сети Интернет, в том числе с использованием социальных сетей,
- распространение материалов в местах наиболее вероятного скопления основной массы сотрудников компаний-работодателей, в том числе, на непосредственно рабочих местах, в местах отдыха, местах приема пищи, и др.

Все разработанные материалы предназначены для использования тьютором при подготовке к проведению консультаций и непосредственно на самих

консультациях. Некоторые материалы могут быть использованы в качестве демонстрационных и переданы слушателям с целью закрепления теоретической части или ее самостоятельного изучения.

Рекомендации по формированию комплекта материалов для передачи слушателям

Для облегчения проведения тьютором обучения Консультантом была выделена часть текстовых информационно-методических материалов, предназначенных для непосредственной передачи слушателям. В указанную часть входят:

1. Основная часть теоретических материалов,
2. Задачи, примеры и иллюстрации,
3. Вопросы для контроля знаний,
4. Глоссарий,
5. Дополнительные материалы по теме.

При дальнейшем распространении материалов Проекта среди слушателей тьютор может воспользоваться предложенным вариантом. В процессе подготовки к проведению консультаций тьютор может самостоятельно выделить материалы, предназначенные для передачи слушателям. В ряде случаев, в зависимости от конкретной ситуации, тьютор может частично скорректировать предложенный Консультантом вариант.

Источники дополнительных материалов

При подготовке и проведении консультаций тьютор может использовать и другие материалы по тематике личных финансов, собранные им в процессе подготовки.

Источниками таких материалов могут быть:

- Интернет-сайты, посвященные проблемам личной финансовой грамотности
- Интернет-сайты государственных органов, ответственных за регулирование финансовых отношений – Пенсионного фонда РФ, Роспотребнадзора, Центрального банка РФ, Агентства страхования вкладов, и др.
- Буклеты и другие информационные материалы, распространяемые по проблемам личной финансовой грамотности
- Новостные ленты, информация СМИ
- Нормативно-правовая база
- Разъяснения различными органами принятых нормативно-правовых актов, комментарии различных экспертов
- Дополнительная литература.



101990, Москва, ул. Мясницкая, д.44/1
Телефон +7 (495) 737 5353
Факс +7 (495) 737 5347
E-mail els@fbk.ru
www.elsfbk.ru