

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение  
«Средняя общеобразовательная школа г. Светогорска»

ПРИНЯТА:

на заседании

педагогического совета

протокол № 1 от 31.08.23 г.

УТВЕРЖДАЮ:

приказ № 01-12/370 от 31.08.2023 г.

директор школы:

В.В. Кокоткина



Дополнительная общеразвивающая программа  
социально-гуманитарной направленности  
**«Чат-центр»**

на 2023-2024 учебный год

Срок реализации программы: 1 год

Разработала: Анненкова Екатерина Владимировна,  
педагог дополнительного образования

## **Пояснительная записка**

Программа составлена в соответствии с:

- Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ (ред. 21.07.2014 года) «Об образовании в Российской Федерации»;
- Концепцией развития дополнительного образования детей (утверждена Распоряжением Правительства Российской Федерации от 04 сентября 2014 года № 1726-р);
- Санитарно-эпидемиологическими правилами (СанПиН 2.4.3648-20) «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи», утвержденные постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 29.12.2010 №189 (в ред. постановления Главного государственного санитарного врача РФ №28 от 28.09.2020);
- Приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 09.11.2018 №196 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам"

### ***Введение***

В настоящий момент Россия движется в сторону радикальных изменений образовательной и социокультурной сферы, необходимость которых продиктована сменой мышления, целеполагания и действия, а также вызовами со стороны экономического сектора.

Важность гармоничного и системного преобразования этих сфер отражена в национальном проекте «Образование», который ставит перед всеми образовательными организациями две ключевые цели: обеспечение глобальной конкурентоспособности российского образования и воспитание гармонично развитой и социально ответственной личности на основе духовно-нравственных ценностей и культурных традиций народов Российской Федерации.

Эти цели невозможно достичь без создания системы поддержки и развития навыков, талантов и компетенций – общекультурных, общепрофессиональных и метакомпетенции. Эта система также должна способствовать решению задачи по самоопределению и профессиональной ориентации всех обучающихся.

Наиболее эффективная стратегия, отвечающая вышеназванным целям и задачам, – это применение методологии наставничества, в рамках которой возможна комплексная поддержка учащихся разных уровней и форм обучения.

Использование технологий наставничества может успешно способствовать решению различных проблем и задач, систематически находящихся в «поле зрения» администрации и педагогического коллектива:

закрепление в образовательной организации молодых педагогов и новых сотрудников, их профессиональный рост;

передача навыков, знаний, формирования ценностей у обучающихся и педагогов,

сохранение лучших практик и уникальных исторически сформированных компетенций; формирование профессиональных методических сообществ;

подготовка кадрового управленческого резерва из числа педагогов и будущих педагогов из числа обучающихся;

создание условий для успешности обучающихся, в том числе показывающих стабильно низкие результаты, а также условий для реализации талантов у одаренных детей;

создание условий для выстраивания индивидуальных образовательных траекторий обучающихся, в том числе в целях профориентации и профессионального самоопределения.

Настоящая программа призвана помочь школе в деятельности наставников на уровне образовательной организации.

Мы живем в веке компьютерных технологий, соответственно для стимуляции интереса обучающихся необходимо использовать те средства, которыми хорошо владеют ученики с младшего возраста, а именно компьютерные технологии с использованием интерактивных форм обучения. Этого можно добиться, используя образовательные платформы, которые позволяют применять разнообразные инструменты для продуктивной деятельности школьника.

Чат-центр МБОУ «СОШ г. Светогорска» создаёт бесплатную платформу для оказания образовательных услуг от десятиклассников и одиннадцатиклассников на базе социальной сети «Instagram». Клиенты с помощью отдельного аккаунта задают интересующий вопрос, на который отвечают эксперты из десятых и одиннадцатых классов. После получения вопроса эксперты ищут информацию, необходимую для обоснования ответа. Кроме того, при необходимости они присылают ответы-обоснования в виде голосовых сообщений, видеоматериалов и фотографий. Если клиент, задавший вопрос, удовлетворён ответом, то он оставляет по желанию отзыв о предоставленной услуге и по возможности через определённый промежуток времени рассказывает о своей оценке, полученной на уроке за выполнение домашнего задания.

Срок реализации программы: 2021-2022 учебный год.

### **Цель:**

Создание условий для раскрытия потенциала личности наставляемого, формирования эффективной системы поддержки, самоопределения и профессиональной ориентации всех обучающихся в возрасте от 10 лет, популяризация образования и повышение социальной активности школьников посредством применения современных технологий.

### **Задачи:**

1. Создать образовательную онлайн-платформу для освоения школьной программы учащимися школы.
2. Организовать информационно-консультационный центр для дистанционной технической и информационной поддержки учащихся, которые испытывают трудности с освоением образовательной программы.
3. Улучшение показателей МБОУ «СОШ г. Светогорска», осуществляющей деятельность по общеобразовательным, дополнительным общеобразовательным программам в образовательной, социокультурной, спортивной и других сферах;
4. Подготовка обучающегося к самостоятельной, осознанной и социально продуктивной деятельности в современном мире, отличительными особенностями которого являются нестабильность, неопределенность, изменчивость, сложность, информационная насыщенность;
5. Раскрытие личностного, творческого, профессионального потенциала каждого обучающегося, поддержка формирования и реализации индивидуальной образовательной траектории;

### **Проблема:**

Образовательная система – это огромный механизм, в котором каждый «винтик» играет главную роль. Если на каком-то этапе образования прервать цепь, то может разрушиться весь механизм. Ученик на протяжении всего обучения в идеале усваивает информацию на уроке, закрепляя её повторением дома и выполняя домашнее задание. Но если в какой-то момент ученик по каким-либо причинам не понимает или пропускает тему урока, то он автоматически становится отстающим и если не восполнить этот пробел в знаниях, то он не сможет реализовать свои потребности в образовательном ресурсе. Проведя анализ причин не усвоения информации были найдены несколько причин. У обучающихся недостаточно хорошо сформированы навыки поиска достоверной информации в сети Интернет. Школьникам не всегда комфортно подходить к педагогу по каким-либо

вопросам, связанным с образовательным предметом. А педагог, в свою очередь, не может охватить всех учеником индивидуальным подходом. Необходимо подключать современные компьютерные технологии, при этом развивая интеллектуально-творческое мышление.

## **СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ**

**Для раскрытия целей и задач проекта будут применяться следующие термины:**

1. Чат-центр – это платформа для мгновенного обмена сообщениями, которая работает на базе социальной сети «Instagram»
2. Клиент, ученик – лицо, пользующееся услугами, оказываемыми в Чат-центре
3. Эксперт чат-центра – лицо, которое оказывает образовательные услуги на базе социальной сети «Instagram»
4. Контрольная палата – единоличный орган исполнительной власти в Чат-центре, осуществляющий свою деятельность для усиления контроля над экспертами, предоставляющими образовательными услугами.
5. Образовательные услуги – комплекс целенаправленных и предлагаемых мер для приобретения знаний и умений с целью удовлетворения образовательных потребностей.

**Этапы отбора претендента на роль эксперта чат-центра:**

1 этап. Набор претендентов, которые изъявили желание стать экспертами чат-центра, посредством «Google формы», в которой будут зафиксированы основные положения о личных данных претендента, предпочтительных предметах и так далее.

2 этап. Консультация, проводимая Контрольной палатой, с классными руководителями и преподавателями лиц, выразивших желание стать претендентами на роль эксперта чат-центра

3 этап. Знакомство претендентов с вводной информацией, в которую входят права и обязанности эксперта чат-центра, меры материального поощрения и так далее.

4 этап. Собеседование с претендентами на проверку знаний по тем предметам, которые ими были указанными в форме регистрации

5 этап. Добавление всех новых экспертов в общую беседу, созданную на базе известной социальной сети.

**Сценарий обработки обращения экспертом чат-центра и начисление баллов за правильно пройденный сценарий обработки обращения экспертом чат-центра.**

1. Приветствие с клиентом
2. Обязательная ссылка на источник, где можно закрепить информацию
3. Обязательное объяснение вопроса, заданного в обращении
4. Доброжелательность в общении с клиентом
5. Отсутствие грубых пунктуационных, грамматических, лексических, фактических и иных ошибок в общении с клиентом

6. Обязательное наличие обратной связи от обратившегося ученика в виде отзыва о проделанной экспертом чат-центра работе

7. Последующий отзыв о полученной оценке за задание, выполненное с помощью образовательных услуг, предоставляемых чат-центром

Формы и методы работы с молодыми и новыми специалистами: беседы; собеседования; тренинговые занятия; встречи с опытными учителями; открытые уроки, внеклассные мероприятия; тематические педсоветы, семинары; методические консультации; посещение и взаимопосещение уроков; анкетирование, тестирование; участие в различных очных и дистанционных мероприятиях; прохождение курсов.

Ответственность за реализацию программы наставничества внутри образовательной организации берут на себя:

- администрация организации - участников;
- наставники - участники программы;
- педагог-психолог, социальный педагог.

#### **Ожидаемый результат:**

1. Вовлечение в проект не менее 10 десятиклассников и одиннадцатиклассников
2. Улучшение знаний учеников по образовательным предметам
3. Повышение уровня эрудиции у экспертов чат-центра и у клиентов
4. Увеличение доброжелательных комментариев школе

#### **Перечень образовательных предметов, по которым совершается оказание образовательных услуг:**

1. Алгебра
2. Английский язык
3. Биология
4. География
5. Геометрия
6. Информатика
7. История
8. Литература
9. Математика
10. Обществознание
11. Окружающий мир
12. Письмо
13. Русский язык
14. Физика
15. Химия

*\*при необходимости перечень может изменяться*

#### **Портрет участников**

##### **Наставник.**

Активный учащийся старшей ступени, обладающий лидерскими и организаторскими качествами, нетривиальностью мышления, демонстрирующий высокие образовательные результаты, победитель школьных и региональных олимпиад и соревнований, лидер класса/параллели, принимающий активное участие в жизни школы (конкурсы, театральные постановки, общественная деятельность, внеурочная деятельность). Возможный участник всероссийских организаций или объединений с активной гражданской позицией.

## Наставляемый.

Социально/ценностно дезориентированный учащийся низшей по отношению к наставнику ступени, демонстрирующий неудовлетворительные образовательные результаты. Учащийся с особыми образовательными потребностями, например, увлеченный определенным предметом ученик, нуждающийся в профессиональной поддержке или ресурсах для обмена мнениями и реализации собственных проектов.

### Проблемы региона, решаемые с помощью наставничества

На уровне региона, являющегося основным инициатором развития обновленной системы обучения и профессиональной подготовки школьников, также важно рассмотреть круг проблем, решаемых с помощью наставнического взаимодействия в частности светогорским «Чат-центром».

Комплексное представление круга этих задач поможет образовательной организации, претендовать на разностороннюю поддержку собственных инициатив со стороны администрации региона и общественное понимание необходимости внедрения новых подходов.

С помощью внедрения наставнических программ в образовательные организации можно добиться комплексного улучшения образовательных результатов. А также, что немаловажно на межличностном и социальном уровнях, таким образом можно сформировать устойчивые пути взаимодействия между отдельными системами и поколениями и чувство сопричастности к жизни и развитию региона.

### Принципы наставничества

- добровольность;
- гуманность;
- соблюдение прав молодого специалиста;
- соблюдение прав наставника;
- конфиденциальность;
- ответственность;
- искреннее желание помочь в преодолении трудностей;
- взаимопонимание;
- способность видеть личность.

## Тематическое планирование

№	Название раздела	Всего часов
1.	Формирование целей, задач, результатов проекта	2
2.	Проведения социологических опросов о необходимости создания чат-центра	3
3.	Представление проекта руководству школы	2
4.	Набор претендентов на роль эксперта чат-центра для оказания образовательных услуг	24
5.	Создание аккаунта в социальной сети «Instagram», которая будет являться платформой для реализации проекта	20
	Рекламная компания о создании проекта по оказанию образовательных услуг в социальных сетях школы	11

	Собеседования с претендентами на вхождение в группу экспертов чат-центра для оказания образовательных услуг	10
	<b>ИТОГО</b>	<b>72 часа</b>

## Заключение

Цель и задачи, поставленные в работе, выполнены. Создана образовательная онлайн-платформа для освоения школьной программы учащимися школ, гимназий, лицеев.

Уникальность продукта заключается в том, что он составлен по предпочтениям учеников, которые могут задавать вопросы по тем предметам, которые нужны им. Также клиенты могут быстро получить ответ, т.к. за чатом осуществляется наблюдение со стороны дежурного. В его роль входит оповещение ученика о том, что его запрос принят и скоро будет обработан. Также дежурный оперативно передает заявку эксперту по нужному предмету. Таким образом, оказывается своевременная помощь учащимся. Исходя из вышесказанного, мы можем подтвердить эффективность и качество разработки.

Эта форма наставничества может быть использована как отдельно, так и комплексно, представляя единую образовательную программу, в своей основе имеющую концепцию возврата ресурсов и построения устойчивого сообщества .

Представленная выше форма наставничества может стать эффективной средой для формирования новой образовательной стратегии, направленной на развитие умений, практических навыков и метакомпетенций, необходимых для качественной реализации кадровой политики; организационного перехода на систему профессионального и личностного самоопределения (в противовес модели передачи конкретных шаблонов); развития человеческого капитала и потенциала молодежи Российской Федерации.

Организация работы в рамках этой формы наставничества не потребует большого вливания ресурсов и финансирования, так как все программы предполагают использование внутренних ресурсов (кадровых, профессиональных) регионов, за исключением привлечения экспертов для проведения первичного обучения наставников.

Система взаимодействия наставнических форм позволит создать в России широкое педагогическо-профессиональное движение, включающее в единое сообщество представителей разных социальных групп, институтов и поколений, чьи усилия будут направлены на развитие образовательной и экономической систем России в целом и будущего поколения – детей и молодежи – в частности.

В заключение можно сказать, что Чат-центр является реальной перспективой в помощи развития образовательного процесса.

## Список ресурсов, используемых для оказания помощи ученикам

*Список рекомендованных источников [Министерством просвещения Российской Федерации](#) для поиска информации экспертами чат-центра:*

1. [Интернет-ресурс «Российская электронная школа»](#)
2. [Интернет-ресурс «Московская электронная школа»](#)
3. [Интернет-ресурс «Яндекс.Учебник»](#)

4. [Интернет-ресурс «Учи.ру»](#)
5. [Интернет-ресурс «Платформа новой школы»](#)
6. [Интернет-ресурс «издательство «Просвещение»](#)
7. [Интернет-ресурс «Мои достижения»](#)
8. [Интернет-ресурс «Олимпиад»](#)
9. [Интернет-ресурс «Урок цифры»](#)
10. [Интернет-ресурс «Сириус.Онлайн»](#)
11. [Интернет-ресурс «Консультант+»](#)
12. [Интернет-ресурс «ЯКласс»](#)
13. [Интернет-ресурс «ИнфоУрок»](#)
14. [Интернет-ресурс «Гарант-поиск правовой информации»](#)
15. [Интернет-ресурс «Образовака»](#)