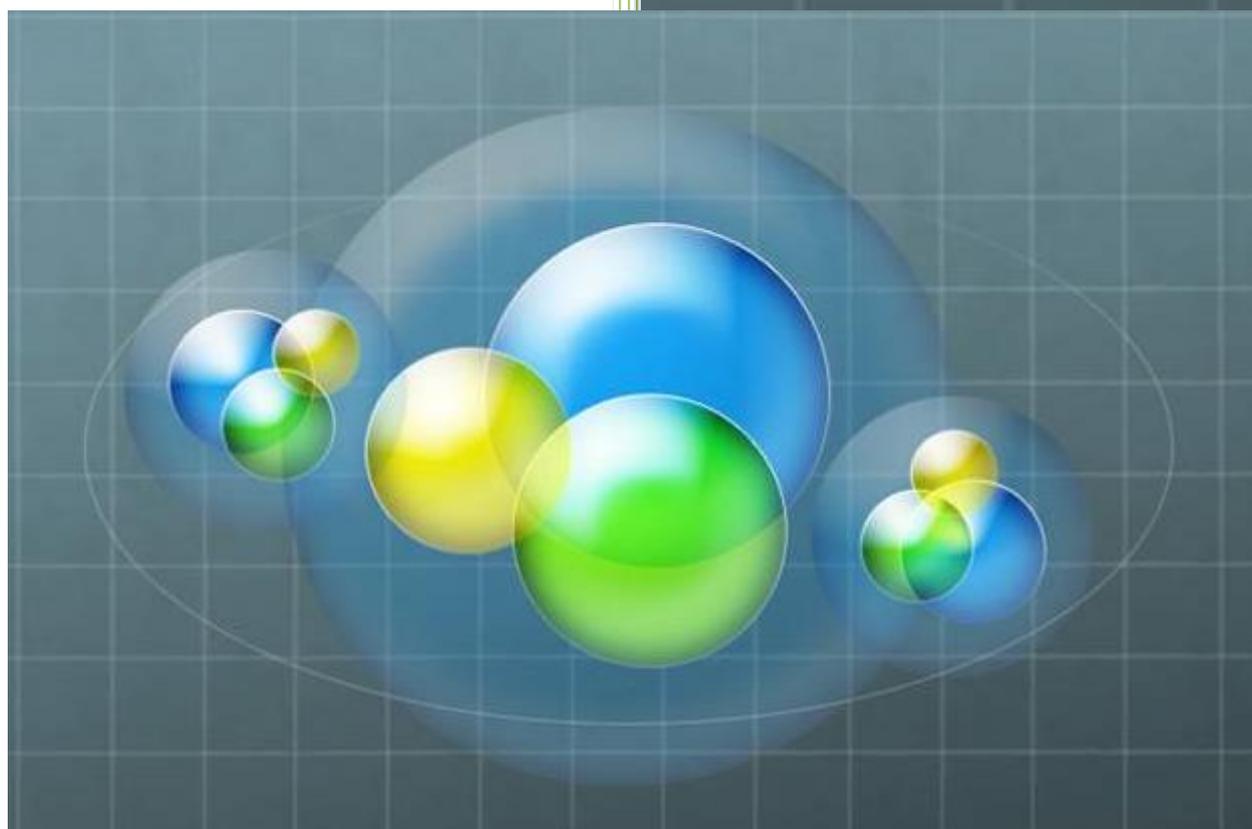


Государственное бюджетное учреждение
дополнительного образования Дворец детского
(юношеского) творчества
Красногвардейского района Санкт-Петербурга
«На Ленской»



Система работы образовательного учреждения с различными целевыми группами участников образовательного процесса



Санкт-Петербург

2018

Оглавление

ОБОСНОВАНИЕ СИСТЕМЫ РАБОТЫ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ С РАЗЛИЧНЫМИ ЦЕЛЕВЫМИ ГРУППАМИ УЧАСТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА	2
Система работы ГБУ ДО ДДЮТ «На Ленской» с различными целевыми группами участников образовательного процесса	5
Ценностно-смысловой компонент системы коммуникаций	9
Диагностический компонент системы коммуникаций	11
АЛГОРИТМ ОПИСАНИЯ ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ МОДЕЛЕЙ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С УЧАСТНИКАМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА (ЦЕЛЕВЫЕ ГРУППЫ)	12
1-ая целевая группа «УЧАЩИЕСЯ».....	13
2-ая целевая группа «ПЕДАГОГИ»	30
3-я целевая группа «РОДИТЕЛИ»	40
Взаимодействие административного аппарата учреждения	44
Взаимодействие с социальными партнерами	47
МАРКЕТИНГОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	50
ПРИМЕРЫ ЭФФЕКТИВНЫХ ПРАКТИК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С УЧАСТНИКАМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДДЮТ «НА ЛЕНСКОЙ»	62
ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕТСКО-ВЗРОСЛОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ, НА ПРИМЕРЕ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА «ПО БЕРЕГАМ МЕДВЕЖЬЕЙ РЕЧКИ».....	62
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СООБЩЕСТВА ПЕДАГОГОВ, НА ПРИМЕРЕ РУМО ПО РАБОТЕ С ПЕДАГОГАМИ, ОТВЕТСТВЕННЫМИ ЗА ШКОЛЬНЫЕ СРЕДСТВА МАССОВОЙ ИНФОРМАЦИИ (СМИ).....	66
СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ	69

ОБОСНОВАНИЕ СИСТЕМЫ РАБОТЫ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ С РАЗЛИЧНЫМИ ЦЕЛЕВЫМИ ГРУППАМИ УЧАСТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

Как известно, образовательный процесс определяется как система целенаправленного взаимодействия его участников, эффективность которого определяется качеством результата этого взаимодействия. Учитывая, что характер современного образовательного процесса все больше приобретает мобильный характер, необходима готовность образовательного учреждения к быстрой, ситуативной переориентации технологий взаимодействия, а также к определению инструментальных и содержательных путей их реализации.

В этой связи для учреждения дополнительного образования становится актуальным не только изменение способов взаимодействия с участниками образовательного процесса, но и создание целостной системы работы с разными целевыми группами.

Под системой понимается совокупность взаимосвязанных между собой компонентов, взаимодействие которых обеспечивает достижение цели. Сущностные характеристики понятий «система» и «системный подход» заключаются в том, что относительно самостоятельные компоненты рассматриваются не изолированно, а в их взаимосвязи, в развитии, в движении (И. В. Блауберг, В. Н. Садовский, Э. Г. Юдин).

Определяющим для нас в формировании целевых групп и определении содержания деятельности является понимание «системы работы» в контексте понятия педагогическая система – взаимодействие различных взаимосвязанных структурных компонентов, которые объединены одной образовательной целью развития индивидуальности и личности. В сложном вопросе о компонентном составе педагогических систем среди исследователей нет единства взглядов. Это объясняется тем, что выбор компонентов, т.е. подсистем, может иметь различные основания.

Для представления о системе работы как определенном процессе взаимодействия субъектов образовательной деятельности выделим взаимосвязанные компоненты:

- *ценностно-целевой компонент*. Определяет ценности и смыслы взаимодействия субъектов образовательного процесса;
- *субъекты взаимодействия* (дети, педагоги, родители, администрация). Отражает целевые группы взаимодействия.

- *диагностический компонент.* Позволяет актуализировать взаимодействие субъектов образовательного процесса посредством выявления личностных и групповых коммуникативных дефицитов и наметить стратегию их восполнения;
- *содержательный компонент.* Позволяет в рамках образовательных программ реализовать стратегию;
- *технологический компонент.* Создает вариативность освоения программ посредством моделирования средств коммуникации;
- *рефлексивный компонент.* Позволяет выявить результативность взаимодействия и скорректировать дальнейшую работу.

Взаимодействие компонентов системы обеспечивает достижение *цели* – *создание условий для эффективных коммуникаций между участниками образовательного процесса.*

При проектировании системы работы с различными целевыми группами необходимо учесть, что:

- *Понятие «коммуникация»* (от лат. communicatio — сообщение, связь, путь сообщения, а это слово, в свою очередь, произошло от соттшисо — делаю общим, связываю, общаюсь) обозначает смысловой аспект социального взаимодействия.
- *Эффективная коммуникация* — коммуникация, способствующая достижению целей участников взаимодействия. Она предполагает выяснение следующих вопросов: каковы средства коммуникации и как правильно ими пользоваться в процессе взаимодействия; как преодолеть барьеры непонимания и сделать коммуникацию успешной. Рассматривая коммуникацию как способ общения необходимо учитывать неразрывность и тесную связь трех сторон ее проявления: коммуникативную, интерактивную и перцептивную: коммуникативная сторона проявляется через действия личности, сознательно ориентированные на их смысловое восприятие другими людьми; интерактивная сторона представляет собой взаимодействие людей друг с другом в процессе межличностных отношений. (Интеракция — это взаимодействие.); перцептивная сторона — проявляется через восприятие и оценку людьми социальных объектов. Такими социальными объектами могут быть другие люди, сами учащиеся, группы, другие социальные общности.

- *Средства коммуникации* необходимо рассматривать как целесообразно избранные психолого-педагогические «инструменты», актуализирующие содержание различных видов деятельности и обеспечивающие достижение целей взаимодействия субъектов образовательного процесса.
- *Целевые группы* - это форма горизонтального контакта для решения общих проблем для разных субъектов образовательного процесса (дети, родители, педагоги, администрация). Целевая группа формируется из субъектов, принимающих участие в данной работе. Целевая группа носит временный характер, она существует до тех пор, пока не решена проблема.

Взаимодействие участников образовательного процесса с позиции оптимизации хода и результата этого взаимодействия рассматриваются на современном этапе в теории технологического подхода к образованию. Можно выделить как минимум два аспекта реализации технологического подхода: первый аспект связан с использованием технических средств деятельности – компьютерных средств, позволяющих быстро и эффективно осуществлять коммуникационное взаимодействие участников образовательного процесса; второй – связан с организацией взаимодействия в реальном пространстве жизнедеятельности участников образовательного процесса.

Данный подход будет представлен в описании системы работы ДДЮТ «На Ленской» с различными целевыми группами.

Система работы ГБУ ДО ДДЮТ «На Ленской» с различными целевыми группами участников образовательного процесса

Процесс коммуникации в современном мире стремительно развивается, предоставляя нам всё новые возможности. Интернет становится неотъемлемой частью нашей жизни и составляющей различных видов деятельности, в том числе и педагогической. Ресурсы сети уже давно используются педагогами в качестве дополнительного источника информации: активно используются коллекции цифровых образовательных ресурсов, электронные библиотеки, справочники, словари.

В тоже время в погоне за стремительно развивающимися информационно-коммуникационными технологиями зачастую нивелируются важные психолого-педагогические возможности коммуникации как общения, взаимодействия в реальном пространстве. Нам представляется целесообразным найти оптимальный баланс между использованием ИКТ и живым общением, используя сильные стороны каждой составляющей.

Стремясь к повышению качества и доступности дополнительного образования Дворец «На Ленской» всегда особое внимание уделял активному и эффективному взаимодействию всех участников образовательного процесса. В учреждении существует отлаженная система коммуникаций в едином информационно-образовательном пространстве, которая включает в себя взаимодействие как внутреннего, так и внешнего информационного пространства с использованием широкого спектра форм и средств коммуникации.

Схема коммуникаций

в едином информационно-образовательном пространстве ГБУ ДО ДДЮТ «На Ленской»



ДДЮТ формирует систему работы, при которой, коммуникации субъектов образовательного процесса в виртуальном пространстве, обязательно переходят в реальное социальное пространство взаимодействия, активно в нём проявляясь, затем снова развиваясь в виртуальном и т.д. Сохраняя в этих *взаимопереходах и взаимопроникновении* главное - эмпатийную, эмоционально-нравственную и ценностную сторону коммуникации.



Рис. 1. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ УЧАСТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

Динамичная модель системы коммуникаций участников образовательного процесса ДДЮТ включает в себя пять взаимосвязанных компонентов: ценностно-смысловой, диагностический, содержательный, технологический, рефлексивный.

Выстраивать систему работы с каждой целевой группой участников образовательного процесса необходимо с определения ценностно-целевого компонента.

Взаимодействие участников образовательного процесса в ДДЮТ «На Ленской» организуется на ценностной основе, исходя из диагностических данных о коммуникативных возможностях участников образовательного процесса, на предметном содержании образовательных программ при оптимальном балансе ИКТ и живого общения для каждой ситуации взаимодействия. Эффективность сложившейся коммуникации определяется сопоставлением результата взаимодействия с ранее определенной задачей, а также динамикой решения выявленных в результате диагностики коммуникативных проблем. На основании рефлексии принимается решение о необходимости внесения изменений в любой из компонентов модели.

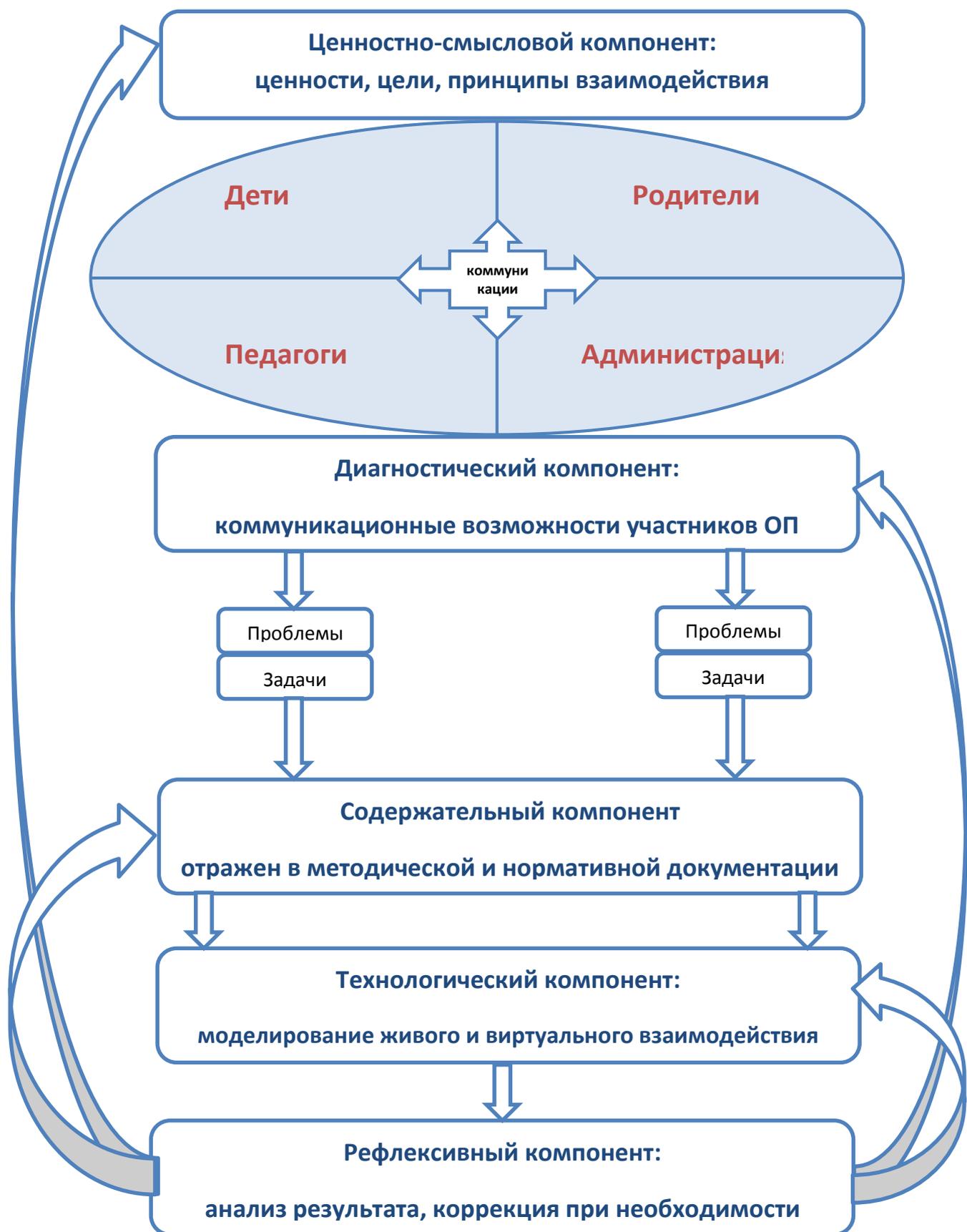


Рис. 2.
Динамическая модель системы коммуникаций участников образовательного процесса

ЦЕННОСТНО-СМЫСЛОВОЙ КОМПОНЕНТ СИСТЕМЫ КОММУНИКАЦИЙ

ЦЕЛЬ:

реализация личностно-ориентированного и системно-деятельностного подхода к образованию детей на основе сохранения лучших традиций учреждения и введения педагогических инноваций, что позволяет обеспечить динамику позитивного развития учреждения, как открытой образовательной системы, ориентированной на создание условий для реализации потенциальных возможностей ребенка в современном мире.

ЗАДАЧИ:

1. воспитание и практическая подготовка свободного, функционально грамотного гражданина, способного к сотрудничеству в интересах человека, общества, государства;
2. воспитание интереса к творческой и исследовательской деятельности в конкретной сфере науки, техники, культуры, искусства;
3. создание условий для проявления и развития индивидуальности ребенка;
4. перестройка учебного процесса за счет внедрения педагогических новшеств, помогающих детям понять себя, мотивы своего поведения, отношения с окружающим миром, проектировать свою жизнь; освобождающих их от страха перед ошибкой, создающих ситуации успеха и свободного выбора;
5. поддержка детских и молодежных как творческих, так и социальных инициатив;
6. формирование воспитательного пространства в малом социуме, освоение социальной среды педагогическими средствами;
7. развитие сетевого и межсетевого взаимодействия для совершенствования воспитательной работы с детьми,
8. обновление системы конкурсных мероприятий для учащихся с учетом современных требований, влияющих на формирование у детей высокого уровня духовно-нравственного развития, чувства причастности к историко-культурной общности российского народа и судьбе России;
9. обновление банка досуговых программ для учащихся, содействующих воспитанию здоровой, счастливой, свободной, ориентированной на труд личности.

Ценностно-целевая основа системы работы реализуется всеми участниками образовательных отношений и определяет направление деятельности, поскольку она задает ценностные рамки взаимоотношений и целевой ориентир деятельности. На ее основе раскрываются требования к деятельности всех специалистов. Она определяет выбор программ, методов и технологий работы.

ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ:

1. Принцип целостного развития ребенка

Деятельность образовательной организации не сводима к передаче суммы определенных знаний или формированию отдельных компетенций ребенка. Ее цель — целостное развитие. Целостность означает интегрированность (внутреннее единство), соразмерность и связность внешнего и внутреннего мира жизнедеятельности человека, его самостоятельность и автономность в обществе.

2. Авторская позиция ребенка

Данный принцип говорит об активности и ответственности учащегося в процессе образования. Обучение разворачивается для ребенка как часть пути по реализации целей и смыслов собственной жизни. Реализация данного принципа предполагает предоставление детям возможности совершать разнообразные выборы и нести за это ответственность.

3. Нравственные ценности как основа развития

Воплощение этого принципа предполагает важность формирования целостного непротиворечивого мировоззрения ученика, основанного на нравственных ценностях. Таким образом, Дворец создает условия для формирования человека, умеющего на основании ценностей ставить цели собственной деятельности, выстраивать путь по достижению этих целей.

4. Событийность образовательного процесса

Пребывание в учреждении разворачивается для ребенка как последовательное проживание событий. Событие — это такое явление, которое, свершаясь, приобретает определенный индивидуальный смысл в жизни человека, воспринимается как уникальное и неповторимое. Важно, чтобы у детей появился не только опыт включения в события, но и возможность их проектировать, принимая на себя ответственность за последствия.

5. Вариативность дополнительного образования как основа развития индивидуальности

Образование на различных возрастных ступенях должно соответствовать возможностям обучающегося, характерным для данного этапа его развития. Но не только возраст учеников является ориентиром для построения образовательного процесса. Ученики с различными индивидуальными особенностями получают возможность жить и развиваться в своем темпе, реализовывать важные для себя задачи, преодолевать ограничения.

6. Детско-взрослая общность как условие индивидуального развития

Совместное бытие детей и взрослых, для которого характерно их содействие друг другу, сотворчество, сопереживание, где учитываются склонности, особенности каждого, его желания, возможности и потребности.

ДИАГНОСТИЧЕСКИЙ КОМПОНЕНТ СИСТЕМЫ КОММУНИКАЦИЙ

Для диагностики эффективности системы коммуникаций в ДДЮТ «На Ленской» был разработан годовой мониторинг, который включает в себя анализ внешних и внутренних коммуникаций, отслеживает достижение восьми основных целей коммуникаций Дворца по 12 критериям, 22 показателям с помощью 20 методик.

Кроме системы мониторинга используются, срезывая тематическая диагностика для прояснения узких вопросов и анализ обратной связи после проведенных событий.

Первичное исследование возможностей взаимодействия участников образовательного процесса выделило ряд коммуникативных дефицитов:

1. Снижение коммуникативной компетентности учащихся, рост в детской среде трудностей общения.
2. Потеря и искажение части информации при горизонтальных и вертикальных организационных коммуникациях.
3. Снижение частоты педагогического профессионального общения.
4. Снижение педагогической грамотности и культуры общения родителей.
5. Средний уровень ИКТ и коммуникативной грамотности педагогов.
6. Низкий уровень информированности родителей о жизни учреждения.
7. Дефицит временного ресурса у всех участников ОП.
8. Заинтересованность родителей в дистанционном взаимодействии.
9. Низкая готовность педагогов в повышении своей ИКТ и коммуникативной грамотности.

Таким образом, перед системой коммуникаций ДДЮТ встали задачи восполнения коммуникативных дефицитов и удовлетворения потребностей взаимодействия участников ОП (образовательного процесса):

- Во взаимодействии с детьми акцент сделан на расширение положительного опыта их межличностного взаимодействия, расширение навыков бесконфликтного общения.
- Во взаимодействии с родителями значительное внимание уделено включению их в жизнь учреждения, а также повышению их педагогической грамотности с использованием ИКТ.
- Во внутриорганизационных коммуникациях был сделан акцент на повышение профессионализма и снижение информационных потерь при передаче информации.

АЛГОРИТМ ОПИСАНИЯ ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ МОДЕЛЕЙ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С УЧАСТНИКАМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА (ЦЕЛЕВЫЕ ГРУППЫ)

Раскрывая содержание и технологию взаимодействия с каждой из групп участников образовательного процесса, мы используем следующий алгоритм.



Определяем целевую группу, участников коммуникации. Мы подробно рассматриваем взаимодействие внутри группы, а также коммуникации между каждой парой участников образовательного процесса.

При помощи диагностического инструментария определяем основные трудности коммуникации у данной группы и ставим задачи по их разрешению и оптимизации взаимодействия.

Исходя из поставленных задач, определяем основной вид коммуникации во взаимодействии этих групп.

Затем планируем виды, формы и средства взаимодействия для достижения поставленных задач. В

описании технологии взаимодействия с каждой целевой группой присутствует анализ целесообразности использования ИКТ или традиционных средств взаимодействия с описанием условий для достижения их оптимальной эффективности.

Анализируем результативность организованного взаимодействия. Резюмируя систему работы с каждой целевой группой, акцентируем внимание на наиболее значимых с нашей точки зрения моментах или на интересных приемах, повышающих эффективность взаимодействия рассматриваемых групп, а также определяем возникшие трудности и перспективные направления для дальнейшей работы.

Рассмотрим систему работы с различными целевыми группами.

1-ая целевая группа «УЧАЩИЕСЯ»

Среди всех участников образовательного процесса в любой образовательной организации взаимодействию с учащимися придается наибольшее значение.

Взаимодействие «педагог - учащийся»

Без грамотно организованной коммуникационной среды невозможно всестороннее развитие детей на занятиях.

Ряд педагогов отмечают, что в их коллективах есть дети, требующие индивидуального подхода к организации взаимодействия в силу своих личностных особенностей.

Сами ребята при ответе на вопрос: «В какой форме ты предпочитаешь общаться?» отдали абсолютное предпочтение живому общению (79% детей), на втором месте общение по телефону, затем с небольшим отставанием интернет общение. Однако у 9% и 12% подростков соответственно на первом месте стоит интернет общение и общение по телефону. Возможно это как раз подростки с трудностями в общении.

В силу своей многоликости педагогическое общение полифункционально.

Основные функции педагогического общения:

- 1. Информативная функция** состоит в отборе и передаче педагогом информации, которая определена учебными планами и программами.
- 2. Нормативная функция** заключена в освоении учащимися норм морали и права через усвоение основ нравственного поведения, образцов соответствующих действий, поступков, способов регулирования взаимоотношений между людьми.
- 3. Познавательная функция** выражается в направленности активности воспитанников, в формировании у них приемов и средств аргументации, доказательства, объяснения, облегчающих в процессе взаимодействия людей понимания мыслей и идей друг друга, способствующих координации знаний, которые дети получают в общении со сверстниками и педагогами.

4. Коммуникативная функция предполагает установление межличностных связей и взаимодействий воспитанников в микрогруппах, первичных коллективах, объединениях, установление контактов между коллективами детей и взрослых.

5. Регулятивная функция состоит в установлении различных форм и средств стимулирования положительных поступков нравственного поведения, а также торможения и устранения негативных.

6. Воспитательная функция общения состоит в показе и развитии у воспитанников способов и форм сотрудничества и взаимодействия, в выработке у них культуры умения общаться на базе уважения к достоинству личности другого человека.

В основе взаимодействия учащихся и педагога лежит понятие педагогического общения.

Педагогическое общение — это профессиональное общение преподавателя с учащимися на занятии и вне его (в процессе обучения и воспитания), имеющее определенные педагогические функции и направленное на создание благоприятного психологического климата, а также на другого рода психологическую оптимизацию учебной деятельности и отношений между педагогом и учащимся. (А. А. Леонтьев)

Формы взаимодействия учащихся и педагогов:

Спектр форм и средств взаимодействия педагогов с детьми крайне широк. Выбор форм взаимодействия зависит от содержания образовательной программы, потребностей и интересов учащихся выявленных педагогом в начале учебного года, а также краткосрочных и среднесрочных целей, которые ставит педагог.

Существует множество классификаций форм педагогического взаимодействия. Выделим наиболее актуальные для взаимодействия в системе дополнительного образования.

По числу участников: индивидуальные, групповые (в том числе работа в малых группах) и коллективные. Каждая программа дополнительного образования подразумевает всех форм. Не смотря на общую тенденцию к индивидуализации образовательного маршрута коллективные и групповые формы взаимодействия очень важны и широко используются для развития коммуникативных навыков учащихся и их ценностных ориентаций.

По ведущей деятельности: лекции, экскурсии, игры, конференции, практикумы, тренировки, исследования, беседы и т.д. Максимально широкая палитра форм взаимодействия поддерживает интерес учащихся и их удовлетворенность образовательным процессом.

По включенности во взаимодействие: пассивный, активный и интерактивный формы взаимодействия. В учреждении проделана большая работа по переходу от пассивного к интерактивному методу, как ведущему на занятиях и во внеучебной деятельности. Поскольку именно он обеспечивает полную включенность в процесс взаимодействия всех участников общения. Наиболее востребованные в учреждении интерактивные формы взаимодействия это: ротационные тройки, ролевая игра, кейс обучение, дебаты, обсуждение заявленной проблематики в формате форума.

Средства взаимодействия учащихся и педагогов:

Значительное влияние на выбор средств общения педагогом оказывает: ситуация взаимодействия, индивидуальные особенности учащихся и педагога, предыдущий опыт взаимодействия, цель общения.

С учетом особенностей инновационной работы учреждения целесообразно разделить средства педагогического взаимодействия на средства непосредственного, живого общения и средства ИКТ взаимодействия.

Средства непосредственного общения могут быть вербальными (речь: устная и письменная) и невербальными (мимика, жесты, дистанция, тембр и громкость голоса и т.д.) и использоваться в различных формах описанный выше.

Средства ИКТ взаимодействия можно подразделить на Интернет-сервисы (подробное описание использования этих сервисов педагогами Дворца «На Ленской» представлено в брошюре [«Педагогически обоснованные современные сервисы интернет среды для создания системы мероприятий с включением интерактивного компонента»](#)) и локальные средства ИКТ (электронные доски, медиатека, специальное программное обеспечение для организации образовательного процесса, сотовая связь, компьютеры, объединенные в локальную сеть).

Анализ педагогической целесообразности использования средств ИКТ во взаимодействии с учащимися в учреждении дополнительного образования показал, что:

- *Использование технологий смешанного обучения*, таких, например, как «Перевернутый класс» возможно и эффективно при реализации программ,

содержащих значительные теоретические блоки или ориентированных развитие когнитивных, исследовательских навыков. Технология позволяет добиться высокого уровня усвоения теоретического материала учащимися, значительно сокращая временные затраты на разъяснение этого материала на занятии. В этих программах «Перевернутый класс» может стать ведущей технологией обучения, но не должен использоваться более 50% времени, оптимальное соотношение на наш взгляд около 20%. Использование данных технологий в программах ориентированных на формирование моторных, музыкальных, коммуникативных, художественных и других практикоориентированных навыков возможно в отдельных случаях. «Перевернутый класс» тогда используется для ознакомления с дополнительным теоретическим материалом (например, «История развития народного танца»), разнообразия деятельности, поддержания интереса к занятиям. Подробнее с опытом организации занятий в системе дополнительного образования в технологии «Перевернутый класс» можно в пособии «Методические рекомендации по реализации современной технологии «[Перевернутый класс](#)» в дополнительном образовании».

- *Использование элементов технологий дистанционного обучения эффективно в работе одаренными детьми, детьми с повышенными образовательными потребностями или длительно болеющими детьми. В этом случае дополнительное дистанционное взаимодействие с ребенком выстраивается индивидуально, содержание этого взаимодействия определяется интересами и потребностями ребенка и отражаются в индивидуальном образовательном маршруте. Такое взаимодействие не требует использования специализированных платформ для обучения и может реализовываться с помощью привычных средств Интернет-коммуникации: электронной почты, скайпа, социальных сетей или личного сайта педагога. Разработка дистанционно реализуемых программ дополнительного образования для отдельного учреждения дополнительного образования нецелесообразна, поскольку абсолютное большинство респондентов (детей и родителей) предпочитает очное обучение дистанционному, и в выборе самого учреждения ориентируются на его шаговую доступность. Кроме того, глубокая практикоориентированность программ дополнительного образования, их развивающий и воспитательный характер (не только обучающий) делают личность педагога и возможность непосредственного взаимодействия с ним решающим фактором успешной реализации программы.*
- *Использование Интернет сервисов для коммуникации при планировании и подготовке детско-взрослых проектов или внеучебных мероприятий*

позволяет учесть интересы и мнения всех заинтересованных лиц и эффективно организовать мероприятия при сокращении личного времени на его обсуждение. Такое общение может быть организовано в рамках закрытой группы в социальной сети, тематического сайта или ресурса RealTimeBoard. Повышению эффективности способствует оперативность обмена информацией, свобода выражения своего мнения (для застенчивых людей виртуальное общение дается проще), расширение временных и территориальных границ.

- *Использование ИКТ инструментов на занятиях* в системе дополнительного образования, позволяет разнообразить занятия, сохранять интерес, формировать образ современного технологичного учреждения. Разработанная по каждой программе база электронных образовательных ресурсов, учитывает специфику программы и индивидуальные особенности учащихся. Частота и разнообразие ИКТ средств на занятии зависит от содержания программы и интересов обучающихся и может составлять от 95% (в объединениях технической направленности) до 5% (в объединениях художественной направленности). Примерами эффективного использования ИКТ инструментов на занятиях танцевальной направленности может стать: виртуальная экскурсия в музей народного танца в Стокгольме, видеосъемка танцевального номера детей с преследующим просмотром и анализом ошибок, запись и использование видеозанятия по формированию связок для группы отсутствующих детей.
- *Использование сервисов Интернета* для своевременного информирования учащихся позволяет сэкономить ресурсы педагога (например, на сотовую связь, временные ресурсы) и позволяет минимизировать информационные потери, поскольку информация визуальна доступна для пользователей длительное время. В основном используются сайты, группы в социальных сетях, реке рассылки.
- *Использование ИКТ для сбора обратной связи* (обращения, отзывы на официальном сайте, в группах ВКонтакте или на других сервисах используемых педагогом, online- анкетирование) позволяют оперативно оценивать сложившуюся обстановку и педагогически грамотно на нее реагировать.

В результате организованного взаимодействия:

- 95% учащихся выражают удовлетворенность, как информационной системой учреждения, так и организацией занятий.

- на сайте увеличилось число положительных отзывов обучающихся о деятельности педагогов.
- сохраняется высокий уровень освоения образовательных программ и участия в конкурсных мероприятиях.

Выводы:

Резюмируя анализ системы коммуникаций в паре учащийся педагог, можно сделать следующие выводы:

1. Повышение уровня понимания детей способствует выбору педагогического влияния; увеличивает качество положительных оценочных воздействий и уровень педагогической оценки личности учащегося. Понимание личности ребенка педагогом создает атмосферу заинтересованного к нему отношения и доброжелательности, помогает в определении перспектив развития личности и их регуляции.
2. Стремительная виртуализация взаимодействия, начиная с самого раннего возраста, привела к недостаточному развитию у ряда учащихся коммуникативных навыков. Это приводит к трудностям межличностного взаимодействия у этих детей и ставит дополнительные задачи для педагога по созданию положительного опыта непосредственного взаимодействия для учащихся и формированию доверительных взаимоотношений.
3. В дополнительном образовании представлен широкий спектр программ, которые могут быть реализованы лишь при непосредственном общении педагога с учащимися. ИКТ инструменты в них используются в основном во внеучебной деятельности, оптимизируя коммуникации педагога с учащимися.
4. Организуя взаимодействие по реализации программы дополнительного образования, педагог должен ориентироваться на потребности и возможности ребенка в ее освоении.
5. Взаимодействие «педагог-учащийся» - это одна из моделей коммуникации ребенка и взрослого, которая создает условия для освоения ребенком ценностно-смысловых основ коммуникации.
6. Во всех случаях использования ИКТ возрастает необходимость в организации качественной обратной связи для постоянного контроля эффективности коммуникации.

Трудности и перспективы развития:

Одной из выявленных проблем требующей особого внимания является бессистемное (от случая к случаю) применение педагогами (частью)

современных технологий, что затрудняет продвижение к результатам взаимодействия. Также недостаточно учитываются коммуникативные потребности детей при организации занятий.

Необходима дополнительная работа с такими педагогами для осознания ими значимости гармоничного и всестороннего развития ребенка в объединениях.

Взаимодействие «учащийся - учащийся»

Данный вид общения тесно связан с организацией только что рассмотренного взаимодействия, поскольку в основном коммуникацию учащихся в учреждении организует педагог.

В результате анкетирования учащихся выяснилось, что 57% детей не испытывают трудностей в общении. Однако, 16% - открыто признают, что у них есть трудности в общении. Следовательно, части подростков необходима организация тренинговых или игровых занятий по преодолению барьеров общения. Эти данные подтверждаются результатами включенного педагогического наблюдения и диагностических методик, таких как методика М. И. Рожкова «Диагностика изучения сформированности коммуникации как общения у младших школьников» примененных отдельными педагогами в своих объединениях.

Таким образом, коммуникации организованные в учреждении должны способствовать формированию положительного опыта взаимодействия у детей.

Можно выделить следующие основные функции межличностного взаимодействия учащихся друг с другом:

- 1. Формирование коммуникативных навыков.** Групповая игра и другие виды совместной деятельности вырабатывают необходимые навыки социального взаимодействия, умение подчиняться коллективной дисциплине и в то же время отстаивать свои права, соотносить личные интересы с общественными. Вне общества сверстников, где взаимоотношения строятся принципиально на равных началах и статус надо заслужить и уметь поддерживать ребенок не может выработать необходимых взрослому коммуникативных качеств. Соревновательность групповых взаимоотношений, которых нет в отношениях с родителями,

педагогами также служит ценной и необходимой почвой для формирования зрелой личности.

2. **Гармоничное развитие эмоциональной сферы.** Сознание групповой принадлежности, солидарность товарищеской взаимопомощи дает ребенку чрезвычайно важное чувство эмоционального благополучия и устойчивости. Сумел ли он заслужить уважение и любовь равных, товарищей имеет для самоуважения подростка решающее значение.
3. **Формирование сплоченности и сотрудничества.** Грамотно организованное педагогом взаимодействие учащихся воспитывает у детей ответственность, умение работать в группе проявляя при этом индивидуальные особенности и творчество
4. **Получение специфической информации.** Таким образом, подростки и юноши узнают многие необходимые вещи, которые по тем или иным причинам им не сообщают взрослые. Например, подавляющую часть информации по вопросам пола подросток получает от сверстников, поэтому ее отсутствие может задержать его психосексуальное развитие или придать ему нездоровый характер. Несмотря на низкий эстетический и культурный уровень этой информации, ее наличие предпочтительнее информационного вакуума в этой области.
5. **Уточнение Я-концепции.** В результате постоянной обратной связи от сверстников ребенок глубже познает себя, точнее понимает свой внутренний мир и свое место в коллективе сверстников, корректирует свою Я-концепцию.
6. **Удовлетворение потребности в принадлежности.** Общение со сверстниками – одна из основных потребностей и ведущая деятельность школьника. Будучи неудовлетворенной эта потребность вызывает муки одиночества и тяжелые переживания отверженности.

Основным видом взаимодействия ребенок – ребенок является межличностное общение.

Межличностное общение – это взаимодействие индивида с другими индивидами. В межличностном общении случается множество различных ситуаций. Чтобы эффективно выходить из любой ситуации, нужно уметь правильно подбирать тон и слова, которые будут иметь действие в конкретном случае. Также следует обладать большим набором коммуникативных навыков, чтобы оставаться гибкими.

Формы взаимодействия со сверстниками. В самом общем виде в образовательном учреждении можно разделить взаимодействие ребят друг с другом на неформальное общение и учебное общение.

1. *Неформальное общение* – основа для формирования доверительных, дружеских отношений. Протекает вне учебных занятий (например, между занятиями), строится на общности интересов, взаимной

симпатии. Поддерживая доброжелательное неформальное общение ребят педагог способствует сохранению благоприятного микроклимата в своем коллективе.

2. *Учебное общение* – возникает при необходимости решения общей учебной задачи, поставленной педагогом. При построении учебного сотрудничества необходимо учитывать, что такой формы общения в детском опыте еще мало, поэтому ее надо культивировать с той же тщательностью, что и любой другой навык. Формируя нормы, ценности взаимодействия в учебном общении, педагог влияет на коммуникативную грамотность детей в том числе и в неформальном общении. Когда отношения более или менее налажены, для их закрепления педагог моделирует ситуацию успеха, т.е. проектирует занятие, когда учащиеся успешно справляются с заданием, работая в группах. Для создания ситуаций взаимодействия между учащимися на занятии педагоги ДДЮТ «На Ленской» используют интерактивные методы обучения:

- *Деловые и ролевые игры.* Часто на занятиях учебное взаимодействие организуется в форме ролевой игры. Пережитые в игре ситуации становятся собственным эмоциональным опытом ребенка, то есть игра является мощным средством успешной его социализации.
- *Дебаты.* Применение образовательной технологии «Дебаты» в учебном процессе способствует не только развитию коммуникации между учащимися, но и созданию устойчивой мотивации к учению, так как обеспечивается личностная значимость учебного материала для учащихся; наличие элемента состязательности стимулирует творческую, поисковую деятельность, тщательную проработку изучаемого материала. «Дебаты» позволяют эффективно решать весь комплекс задач учебно-воспитательного процесса.
- *Дискуссии.* Дискуссия – это целенаправленный и упорядоченный обмен мнениями, идеями, суждениями в группе ради поиска истины. Цель дискуссии – не столько в том, чтобы разрешить проблему, а скорее в том, чтобы углубить её, стимулировать творчество и выработать решение проблемы посредством активной совместной деятельности.
- *Case-study.* Метод кейсов — техника обучения, использующая описание реальных ситуаций. Учащиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. Кейсы базируются на реальном фактическом материале или же приближены к реальной ситуации.

- *Метод проектов.* Метод проектов всегда ориентирован на самостоятельную деятельность учащихся - индивидуальную, парную, групповую, которую учащиеся выполняют в течение определенного отрезка времени. Этот подход органично сочетается с методом обучения в сотрудничестве. Метод проектов всегда предполагает решение какой-то проблемы, предусматривающей, с одной стороны, использование разнообразных методов, с другой - интегрирование знаний, умений из различных областей науки, техники, технологии, творческих областей.
- *Работа в группах или парах.* Объединять детей в группы надо с учетом личных склонностей детей. Замечено, что самому слабому ученику нужен не столько сильный, сколько терпеливый, доброжелательный партнер. Двух озорников объединять опасно. Если соединять детей по их желанию, то группы получаются разного уровня знаний, начинаются обиды, разочарования, вплоть до нежелания работы в группе.

Средства взаимодействия

Учитывая снижающийся уровень коммуникативной компетентности современных детей, педагоги ДДЮТ «На Ленской» считают целесообразным на занятиях организовать ситуации непосредственного общения детей даже объединений цифровой направленности. При необходимости осуществляется психологическое сопровождение с привлечением педагога-психолога учреждения и специалистов организаций партнеров, например, Центра социальной помощи семье и детям Красногвардейского района.

Иногда педагоги формируют виртуальное взаимодействие обучающихся. Чаще всего такое взаимодействие оправдано при реализации длительных проектов, выходящих за рамки учебного взаимодействия, а также при необходимости организации взаимодействия учащихся различных районов Санкт-Петербурга. В этом случае используются следующие средства взаимодействия учащихся: форум, чат, блог, видео и аудио конференции, группы в социальных сетях, ресурс RealTimeBoard и т.д.

В результате организованного взаимодействия:

- 69% имеют дружеские, доверительные отношения с одноклассниками.
- 20% считают, что улучшили свои навыки общения.

Выводы:

Понимая, что сегодня 95 % учащихся общаются с помощью сети Интернет, педагоги, привлекая Интернет-ресурсы в процесс взаимодействия, учитывают привлекательность этих средств для детей.

Организуя взаимодействие детей друг с другом во Дворце педагоги стремятся компенсировать ряд отрицательных черт виртуального общения. Это: отсутствие движения, которое приводит к заболеваниям опорно-двигательной системы; сложности в знакомстве «в живую» и реальном представлении себя; неспособность общаться реально; привыкание к специфической лексике виртуального общения, затруднение выражения своих мыслей на литературном языке.

Необходимо также учитывать, что основными причинами интернет-зависимости считают: недостаточное насыщение общением в реальных контактах; возможность реализации качеств личности, проигрывания ролей, переживания эмоций, по тем или иным причинам фрустрированных в реальной жизни; неудовлетворенность реальной социальной идентичностью и желание избавиться от нее. В этом случае доброжелательное, эмпатийное общение, организованное в объединениях Дворца, оказывает значительный терапевтический эффект интернет-зависимым подросткам.

Трудности и перспективы развития:

Интерактивные формы взаимодействия, формирование коммуникативных навыков у детей требуют значительных временных затрат. Для выделения дополнительного времени на такие виды взаимодействия педагогам необходимо переработать свои программы. Возможно высвобождение временного ресурса на занятиях за счет использования элементов дистанционного или смешанного обучения.

Для удовлетворения коммуникативных потребностей детей в неформальном доверительном общении нужны досуговые, клубные неформальные формы взаимодействия, которые не предусмотрены в большинстве программ. Решение данного затруднения возможно двумя вариантами:

- Использование педагогами при реализации программ учебных форм взаимодействия, которые дают возможность для формирования доверительного общения, например, тренинговые занятия или проектная технология.
- Включение в программы модулей, направленных на развитие неформальных доверительных межличностных коммуникаций в объединении.

Взаимодействие «администрация – учащийся»

Анкетирование учащихся показало, что дети недостаточно информированы о возможностях взаимодействия с администрацией (48% опрошенных не смогли назвать формы взаимодействия с администрацией). Только 19% ребят сказали, что у них есть опыт взаимодействия, а 64% отметили, что хотели бы иметь такую возможность.

Таким образом, необходимо шире информировать детей о возможностях их взаимодействия с администрацией, а также расширять диапазон средств обратной связи для ребят.

Функции взаимодействия администрации и учащихся:

1. **Мотивация** (поощрение, награждение учащихся). Формирование внутренних побуждений соответствующим потребностям учащихся и задачам организации.
2. **Планирование** деятельности с учетом запросов и интересов учащихся. Оценка исходной ситуации по данным анкет обратной связи и обращения учащихся, определение задач и направлений перспективного развития.
3. **Контроль**. Обеспечивает достижение целей, как учреждения, так и обучающегося.

Взаимодействие администрации и учащихся осуществляется в основном в формате делового общения.

Деловое общение — вид общения, цель которого лежит за пределами процесса общения и которое подчинено решению определенной задачи (производственной, научной, коммерческой и т. д.) исходя из общих интересов и целей коммуникантов.

Формы взаимодействия:

Реализации всех задач взаимодействия в данной диаде способствуют четыре основные формы:

1. *Обращения* учащихся позволяют проводить при необходимости своевременную коррекцию в системе взаимодействия, тоньше, чем при анализе обратной связи чувствовать эмоциональную и ценностную составляющую общения.
2. *Анкетирование* дает возможность получить высоко формализованную обратную связь от детей для эффективного планирования

образовательного процесса. Чаще всего используется для выявления запросов обучающихся, уровня их удовлетворенности или точки зрения по конкретному вопросу.

3. *Информирование* относительно жизни учреждения, основных мероприятий, документов, событий, позволяет учащимся понимать концепцию работы учреждения и найти свое место, согласно своим ценностям и возможностям. Административное информирование отличается от информирования педагогами тем, что информация носит более общий характер и менее адресная.
4. *Поощрение* учащихся администрацией решает задачу мотивации воспитанников на достижение новых высоких результатов в выбранной области, показывает заинтересованность и внимательное отношение к успехам каждого ребенка.

Средства взаимодействия

Для каждой формы взаимодействия используются как традиционные, так и ИКТ средства. В данном случае важна не доля использования, а доступность для учащихся всех видов средств взаимодействия и свобода их выбора в зависимости от личностных особенностей и предпочтений.

Учащиеся могут обратиться с предложением, просьбой, жалобой или благодарностью к администрации лично или электронно. Личное обращение может быть устным, озвученным на приеме у представителя администрации, на официальном мероприятии или при неофициальной встрече, или письменным, врученным секретарю или представителю администрации. Электронно учащиеся имеют возможность обратиться к администрации, используя специальную форму обратной связи на сайте учреждения, через официальную группу учреждения ВКонтакте или по электронной почте.

Сбор обратной связи от учащихся реализуется администрацией в виде их анкетирования посредством электронных или бумажных форм. При этом у учащихся есть возможность выбора: заполнить анкету «ручкой» или googleформу. Ежегодно число учащихся предпочитающих заполнить электронную форму растет, в 2017/2018 году бумажный вариант решили заполнить лишь 20% учащихся. Затем все анкеты переводятся в электронный вид, после чего подлежат обработке и анализу.

Для информирования учащихся администрацией используется целый ряд средств взаимодействия. Среди них традиционные средства: информационные стенды в холе учреждения, афиши, буклеты, газета «У нас на Ленской». ИКТ средства: информация (фото, видео, текст) на официальном сайте учреждения, канале YouTube и группы ВКонтакте, видеобращения

директора к учащимся (например, участникам интенсивов на Слете педагогов дополнительного образования), видео и фото на панели в холле учреждения, onlinетрансляции мероприятий.

Поощрение - одна из форм взаимодействия, при которой дети предпочитают непосредственное общение. Личное поощрение организуется через церемонии награждения участников конкурсов или итоговую церемонию чествования лучших обучающихся Дворца «Наша гордость. Наша надежда». Эффективными традиционными, но опосредованными практиками административного поощрения стали организация ежегодно сменяемых портретных стендов лучших учащихся «Наша гордость», и поздравительные афиши на стендах в холле учреждения, а также предоставление наиболее успешным учащимся возможности членства в клубе одаренных детей «Одаренность. Творчество. Успех». Электронные средства поощрения — это поздравления победителей в новостях на официальных ресурсах учреждения: сайт, официальные группы в социальных сетях.

В результате организованного взаимодействия:

Выросла информированность учащихся о возможностях взаимодействия с администрацией 73% детей назвали такие варианты обращений к администрации как: личное обращение, форма на сайте, отзыв в книге отзывов и пожеланий ДДЮТ «На Ленской».

Выводы:

При организации взаимодействия между участниками образовательного процесса в учреждении, необходимо придерживаться политики авторитета директора и его заместителей в глазах учащихся. Отношения должны строиться на доверии и в сотрудничестве. Учащиеся должны иметь право выдвигать актуальные предложения, не противоречащие уставу учреждения, непосредственно директору, которые тот в свою очередь должен поставить на рассмотрение.

Трудности и перспективы развития:

В учреждении отсутствует орган ученического самоуправления, поэтому у учащихся нет опыта участия в со-управлении организацией. Возможно включение в Совет учреждения на паритетных началах представителей от учащихся ДДЮТ «На Ленской».

Взаимодействие «родитель – учащийся»

Роль данного взаимодействия для полноценного и гармоничного развития личности ребенка сложно переоценить. В тоже время протекает такое общение, в основном, вне стен учреждения, а значит, не контролируется образовательной организацией. Кроме того, в современных условиях ограничен в целях безопасности допуск взрослых в образовательную организацию. Однако для поддержания ценности детско-родительских отношений и повышения уровня удовлетворенности потребителей образовательных услуг образовательные организации могут инициировать такой вид детско-взрослого взаимодействия.

По результатам анализа анкетных данных лишь 10% родителей заявили, что регулярно помогают педагогу в организации и проведении мероприятий. Текущие мероприятия коллектива (концерты, праздники, экскурсии) регулярно посещают 62% опрошенных родителей.

Таким образом, при организации этого вида взаимодействия в учреждении педагоги планируют как конкурсные, так и досуговые детско-родительские мероприятия.

Функции детско-родительского взаимодействия в образовательном учреждении:

1. **Повышение эмоционального контакта** между детьми и родителями. Совместная творческая деятельность способствует формированию доверительных отношений.
2. **Раскрытие внутреннего мира** ребенка. Нравственные чувства детей могут усиливаться или, наоборот, ослабляться под влиянием взглядов, мнений, переживаний, установок, мотивов поведения и действий родителей, их сопереживания, соучастия, сочувствия детским неудачам, горестям, трагедиям.
3. **Привлечение родителей к участию в жизни объединений.**

Взаимодействие детей и родителей в стенах образовательного учреждения осуществляется для формирования интимно-личностного общения между ними.

Интимно-личностное общение - один из видов общения, основанный на личной симпатии партнеров по отношению друг к другу, их взаимной заинтересованности в установлении и поддержании доверительных отношений.

Формы взаимодействия:

1. *Совместное участие в мероприятиях* учреждения может осуществляться в двух основных вариантах: организация внеучебных мероприятий для детей и участие в мероприятиях наравне с детьми. С точки зрения формирования доверительных отношений предпочтительней второй вариант, поэтому во Дворце «На Ленской» планируются мероприятия предполагающие совместное участие в них детей и родителей. Так, например, в учреждении реализуются несколько семейных конкурсов:
 - Фестиваль старинной ансамблевой музыки «Играем при свечах»
 - Проект «Музыкальная гостиная»
 - Фестиваль семейного творчества «Многоликий Петербург»
 - Интернет–Конкурс селфи «Я и моя семья в ДДЮТ «На Ленской»
 - Интернет–Конкурс «Старинный альбом» (Моя семья в черно–белых фотографиях)
 - Районный конкурс «Моя родословная»

В ансамбле танца «Юный Ленинградец», есть традиция, празднуя выпускной, наряду с творческими поздравлениями юнленовцев обязательно представлен танцевальный номер от родителей.

2. *Посещение мероприятий с участием детей.* Посещение концертных и конкурсных выступлений своего ребенка. Показывает ребенку значимость его интересов и успехов для родителей, а также вторично осознается как значимость и ценность его самого для них.
3. *Совместный семейный досуг.* Посещение досуговых мероприятий не связанных с освоением образовательной программы вместе с детьми.

Средства взаимодействия

Иницилируя данный вид общения во Дворце, мы преимущественно используем непосредственное взаимодействие. Поскольку важна не столько прямая информация, сколько отношение одного партнера к другому, т. е. обмен «вторичной информацией». При этом вербальные компоненты не играют первостепенной роли. Внутренний мир личности не передается, а существует. Такое общение всегда взаимно и протекает на глубинном ценностно-смысловом уровне, при этом информационные моменты присутствуют, но часто как бы отходят на задний план, в то время как личность партнера по общению выдвигается на передний.

ИКТ технологии могут использоваться при организации самого мероприятия, например, интерактивные презентации или видеоролики. Также с 2017 года в ДДЮТ практикуются onlinетрансляции крупных детских мероприятий, а также фото и видео репортажи, для того чтобы родители не имеющие возможности поддержать своего ребенка лично все же познакомились с его творчеством.

В результате организованного взаимодействия:

Выросло число родителей, активно участвующих в жизни учреждения (15% родителей регулярно помогают педагогу в организации и проведении мероприятий, 68% регулярно посещают мероприятия). Выросло количество благодарностей, вручаемых в конце учебного года родителям от администрации за активное участие в жизни учреждения.

Согласно обратной связи от родителей и детей, после проведенных совместных мероприятий, они (мероприятия) способствуют укреплению как детско-родительских отношений, так и росту интереса к выбранному направлению.

Выводы:

Организация подобного взаимодействия позволяет создать эмоциональный комфорт в группе. Родители и дети становятся более открытыми для общения. Устанавливаются доверительные отношения не только друг с другом, но и с педагогом, а позитивно влияют такие формы и на образ организации.

Трудности и перспективы развития:

В случае выявления проблем детско-взрослого взаимодействия педагог не имеет возможности и достаточной квалификации для активной его коррекции. Педагог может после мероприятия посоветоваться со специалистом, например, психологом и совместно с ним разрабатывает программу действий.

2-ая целевая группа «ПЕДАГОГИ»

Взаимодействие «администрация-педагог»

Диагностика эффективности вертикальных коммуникаций в организации показала, что в этих потоках существует снижающая эффективность потеря и искажение информации. Информация не всегда поступает в срок и объем ее не всегда оптимален: существует проблема, как избыточной информации, так и ее дефицита.

Таким образом, усилия по организации данного взаимодействия направлены на нивелирование выявленных дефицитов.

Функции взаимодействия администрации и педагогов:

1. Административно-организационные. Руководитель должен объединять индивидуальные действия членов коллектива в единую общую силу:

- распределять обязанности между сотрудниками;
- контролировать процесс выполнения заданий;
- оценивать результат и нести ответственность за деятельность отдельных сотрудников и всей группы перед вышестоящими инстанциями.

2. Стратегические. В структуру стратегических функций включается способность к прогнозированию, предвидению конечного результата, к оперативной переработке больших объемов информации, поступающей от подчиненных и вышестоящих инстанций, результатов деятельности коллектива.

3. Экспертно-консультативные. В процессе групповой деятельности руководитель обычно является тем компетентным лицом, к которому все обращаются как к источнику достоверной информации и наиболее квалифицированному специалисту.

4. Коммуникативные. Руководитель является основным источником важной информации, имеющей значение для успешного функционирования рабочей группы. Эта информация передается в процессе общения с группой и отдельными ее членами.

5. Воспитательные. Принимая важные решения и направляя коллектив на достижение поставленных целей, руководитель в то же время обеспечивает воспитательный эффект в формировании личности своих подчиненных.

В основе этого вида взаимодействия лежит управленческое общение.

Управленческое общение — это общение, обусловленное необходимостью осуществления управленческих функций, в процессе которого происходит взаимодействие между объектом и субъектом управления.

Руководитель вступает в управленческое общение с подчиненными, чтобы:

- отдать распоряжения, указания, что-либо порекомендовать, посоветовать;
- получить "обратную" (контрольную) информацию от подчиненного о выполнении задания;
- дать оценку выполнения задания подчиненным.

Основные формы взаимодействия

Наиболее широко представлены в управленческой практике официальные формы взаимодействия, такие как:

- педагогический совет;
- совещания;
- информационные рассылки;
- собеседования.

Неофициальные коммуникации возможны при проведении в учреждении корпоративных мероприятий, таких как субботники, праздничные мероприятия или при совместном участии в социокультурных мероприятиях, выставки, культурологические, экскурсионные поездки и т.д.

Основная задача официальных коммуникаций – четкая и своевременная передача информации. Основная задача неофициальных коммуникаций – поддержание комфортной психологической атмосферы в коллективе и позитивного имиджа руководителя.

Средства взаимодействия

Современный темп жизни и информационная перегруженность делает менее эффективными традиционные формы официального взаимодействия. Многим педагогам и администраторам знакома ситуация, когда на важном организационном совещании присутствуют не все члены коллектива по уважительным причинам, например, занятия с детьми. Или администратор сообщил присутствующим весь запланированный материал, педагоги записали, что успели, бумажка потерялась, в итоге — педагог лишен нужной ему информации.

Поэтому в настоящее время существует реальная необходимость размещения всех материалов совещаний или иных методических документов в общедоступном месте в электронном виде. Это может быть отдельная папка в общей локальной сети или внутренний сайт с ограниченным доступом. Если педагог знает, что на внутреннем сайте (или в папке локальной сети) есть вся информация с совещания, на сайте висит объявление о необходимости просмотра материалов, то информация от администрации не пройдет мимо педагога. Такое размещение будет эффективным, только если в учреждении разработаны правила, по которым педагог ежедневно посещает этот ресурс и делает каким-то образом отметку об ознакомлении с полученной информацией. Следует также быть готовым к сопротивлению ряда педагогов такому нововведению.

Альтернативным вариантом может стать массовая рассылка документов педагогам на электронную почту.

В результате организованного взаимодействия:

Сократилось на 1/3 число очных совещаний отделов, что позволило педагогам сохранить значительную часть временного ресурса.

Педагоги находят такую организацию взаимодействия более эффективной. Административные работники, несмотря на дополнительную нагрузку по подготовке электронного варианта информации для педагогов, полагают, что они не стали тратить на работу по информированию больше времени, поскольку раньше требовалось дополнительное время для предоставления информации отсутствующим на совещаниях педагогам или педагога не усвоивших ее в полном объеме.

Выводы:

Виртуальная доска информации позволяет сократить количество очных совещаний и возвращаться к нужной информации в любое время. Электронная передача информации педагогам требует высокого уровня исполнительской дисциплины в учреждении.

Трудности и перспективы развития:

Администрации необходимо продумать механизм не только факта знакомства с документом, но и глубины его изучения. Поскольку у педагогов может возникнуть иллюзия необязательности глубокого анализа полученных документов.

Взаимодействие «педагог-педагог»

Основным компонентом этих взаимоотношений является этический кодекс педагога. Разумеется, отношения в коллективе педагогов, как и в любом коллективе, регулируются общими правилами делового этикета, предполагающими взаимную вежливость, предупредительность, внимание друг к другу.

Диагностика взаимодействия “педагог-педагог” показала, что у отдельных лиц возникают проблемы, связанные с эмоциональными переживаниями, представлением о собственном превосходстве, завышенными требованиями к окружающим и отсутствием критических требований к самому себе.

Наиболее значимыми проблемами в результате анализа анкет педагогов ДДЮТ признана тенденция, считать свой участок работы самым важным, что препятствует эффективному взаимодействию. А также дефицит временного ресурса.

Поэтому, принято решение чаще представлять педагогическому коллективу всю картину деятельности организации и важность общего дела для всех отделов. Кроме того, решено предлагать педагогам такие формы взаимодействия, которые экономят временной ресурс.

Функции взаимодействия педагогов:

- Взаимный обмен педагогической информацией.
- Решение профессиональных задач в соответствии с этическими нормами.
- Обмен опытом, рост профессионализма.
- Получение обратной связи от профессионального сообщества о качестве своей работы.
- Получение поддержки от коллег.
- Формирование комфортного психологического климата.

В основе данного вида взаимодействия лежат внутриорганизационные горизонтальные коммуникации.

Горизонтальные коммуникации – это обмен деловой информацией между, сотрудниками, занимающими равное положение в организации как внутри одного отдела, так и между отделами.

Основные формы профессионального взаимодействия:

Большая часть задач педагогического взаимодействия решается при помощи официальных форм взаимодействия педагогов таких как:

- педагогический совет;
- педагогические совещания;
- заседания тематических творческих групп;
- методические мероприятия: конференции, форумы, семинары, корпоративное обучение, слеты, круглые столы, открытые занятия, мастер-классы и т.д.;
- профессиональные сетевые сообщества;
- наставничество.

Наибольшее влияние на повышение эффективности коммуникаций между педагогами во Дворце оказало развитие таких форм взаимодействия как работа тематических творческих групп и наставничество.

Объединяясь в творческие группы, на основе общих интересов педагоги различных отделов получают опыт эффективного профессионального общения, добиваясь общего результата, усиливая связи между отделами. В учреждении постоянно функционирует от 5 – до 7 творческих групп. Состав и тематика групп утверждается приказом руководителя каждые полгода. Деятельность творческих групп регламентируется [разработанной нормативной документацией](#).

Наставничество один из эффективных способов профессионального роста начинающих педагогов. Однако существует несколько причин снижающих эффективность взаимодействия системы наставничества в образовательных организациях. Две основные это:

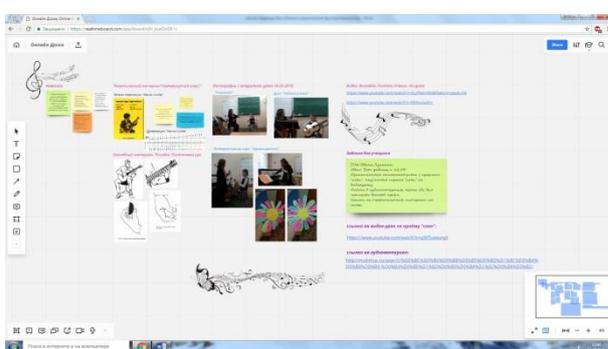
1. Нехватка времени как у молодого специалиста, так и у наставника для личной передачи опыта вследствие высокого темпа современной жизни, большой нагрузки или совпадения расписания.

2. Низкая сформированность запроса от молодого специалиста наставнику вследствие страха молодого педагога «выглядеть глупо», невозможности предвидеть какие именно знания пригодятся молодому специалисту в предстоящем общении с детьми и родителями.

Отвечая на эти трудности, Дворец «На Ленской» разработал новый инструмент для развития молодых педагогов - [учебное пособие](#) и [электронный тренажер](#) «Offline - наставник», который представляет собой ряд педагогических ситуаций, развернутых в определенном алгоритме. Представляется ситуация, ставится вопрос или вопросы педагогу и даются комментарии наставника.

Средства взаимодействия

Формируя баланс ИКТ и традиционных средств общения между педагогами, мы включаем педагогов в ИКТ взаимодействие там, где оно предполагает обмен информацией для экономии их времени, а любое мероприятие в формате личного общения проводим в интерактивном формате. Среди дистанционных средств взаимодействия педагоги используют как широко известные, такие как: социальные сети, onlinesервисы связи (например, Skype), педагогические сайты, электронную рассылку, платформу Moodle, платформу Metropolis и т.д., так и новые ресурсы например, офисное сетевое облако Synology Cloud Station или ресурс RealtimeBoard.



Screen одной из досок

Остановимся подробнее на возможностях ресурса RealtimeBoard для взаимодействия педагогов. Это сервис для совместной работы в реальном времени. Создатель доски может пригласить в нее нужных сотрудников и назначить права доступа (редактор, зритель). В командном аккаунте также есть

возможность голосовой и видеосвязи внутри команды, доски можно экспортировать в высоком разрешении. RealtimeBoard позволяет команде (например творческой группе педагогов) работать наглядно за заметками, медиафайлами, таблицами и другими форматами из разных источников. Onlineплатформа дает возможность чертить схемы, делать диаграммы, крепить стикеры и оставлять комментарии на загруженных эскизах или скриншотах, поддерживает синхронизацию файлов и документов с Google Drive. Возможно использование и авторизация с помощью учетной записи в Google или Facebook.

В результате организованного взаимодействия:

58% педагогов сказали, что использование электронных средств для передачи информации способствовало высвобождению временного ресурса. Который большинство из них потратили также на общение с коллегами, только живое, а часть на заполнение отчетной документации.

Ряд педагогов отметили, что понимают значимость общей цели работы учреждения и видят свою роль и роль своих коллег в достижении этой цели.

Выросло число педагогов участвующих во внутрикорпоративном обучении и других методических мероприятиях.

Выводы:

Растет готовность педагогов использовать ИКТ средства в своем взаимодействии с коллегами. Растет уровень пользовательской ИКТ грамотности педагогов. Вместе с этим растет и потребность интерактивного непосредственного взаимодействия для обмена опытом.

Трудности и перспективы развития:

Некоторые современные сервисы, удобные с точки зрения командной организационной работы, не имеют русскоязычных аналогов, а значит, осваиваются педагогами с большим трудом. Необходима разработка словарей, для педагогов готовых работать в таких сервисах.

Использование интерактивных форм при организации непосредственного взаимодействия педагогов. Требуется дополнительных усилий от администраторов. Необходимо пересматривать циклограммы подготовки мероприятий с выделением дополнительного времени на эту работу.

Взаимодействие «родители – педагог»

Взаимодействие педагога с родителями учащегося направлено на создание единого воспитательного поля, единой социальной сферы, где наивысшие ценности являлись бы основой жизни, достойной человека.

Работа педагога с семьей, семейная политика признаются одним из приоритетных направлений социальной политики учреждения образования.

На вопрос «Оцените, пожалуйста, уровень своей осведомленности о занятиях вашего ребёнка в объединениях ДДЮТ» половина родителей 54% ответили, что они достаточно знают об успехах своего ребёнка и содержании занятий. Остальные хотели бы знать больше.

В основном информацию о своём ребёнке родители получают при личных контактах с педагогом (56%) и из группы в контакте (54%). А также на родительских собраниях (35%). В данном случае налицо равнозначность традиционных и современных форм общения.

Родители ответили, что хотели бы знать больше (по 10-бальной шкале):

- об успехах своего ребёнка –7,4

- о содержании, формах занятий, планах творческого коллектива – 5,9
- психолого-педагогических особенностях детей – 6,7
- возможности участия в различных конкурсах своего ребёнка – 7,0

В качестве наиболее удобных способов получения информации родители указали:

- группу ВКонтакте (73%)
- родительские собрания (48%)

Таким образом необходимо сохранить традиционное взаимодействие с родителями посредством родительских собраний с дублированием или более ранним размещением информации в группе ВКонтакте.

87% родителей читают информацию на стендах в холе, таким образом, это эффективный способ донесения информации, но только для той части родителей, которые лично приходят в ДДЮТ.

Функции взаимодействия педагогов и родителей:

- Ознакомление родителей с содержанием и методикой учебно-воспитательного процесса
- Психолого-педагогическое просвещение родителей. Вооружение родителей педагогическими знаниями и умениями.
- Изучение интересов, мнений и запросов родителей.
- Привлечение родителей к активному участию в организации, планировании и контроле деятельности учреждения. Формирование активной педагогической позиции родителей.

Основной вид взаимодействия педагогов и родителей это мотивационное общение, поскольку, вступая во взаимодействие, каждый из субъектов желает донести до другого свои установки и побуждения, которые могут не совпадать. Именно поэтому, педагогам необходимо знать основы конфликтологии, для обеспечения эффективного общения.

Мотивационное общение — вид общения, в процессе которого передаются установки, побуждения, которые готовят к выполнению определенных действий.

Основные формы профессионального взаимодействия:

В практике Дворца используются коллективные, групповые и индивидуальные формы и методы работы с родителями.

Коллективные: официальные сайт и группа ВК, родительские собрания, информация на панели в холле учреждения, информационные стенды, дни открытых дверей, опросы, анкетирование, семейные конкурсы...

Групповые: открытые занятия с детьми, совместные занятия детей и родителей, взаимодействие с родительским комитетом, с творческими группами родителей, групповые консультации, совместные досуговые мероприятия...

Индивидуальные: беседа, переписка, телефонный разговор, выполнение индивидуальных поручений...

Средства взаимодействия

В связи с высокой занятостью родителей, ростом технической оснащенности и грамотности семей, а также усилением мер по безопасности детей и ограничением посещения образовательных учреждений взрослыми широкое распространение получают дистанционные средства взаимодействия с родителями.

В качестве основной платформы для ИКТ общения остаются социальные сети (ВКонтакте, реже Facebook). Все большую популярность среди родителей набирают online-трансляции мероприятий. Дворец использует для них сервисы YouTube и Facebook. Однако Facebook не дает возможности сохранить на длительный период прошедшую трансляцию в формате видео. При использовании этих сервисов для приведения дистанционных родительских собраний, надо помнить, что переписка в чате во время трансляции не сохраняется надолго, поэтому плохо подходит для регистрации родителей на собрании.

Для родителей ожидающих своих детей в холле учреждения во Дворце ежедневно с 14.00 до 20.00 работает панель, на которой транслируются материалы, отражающие жизнь учреждения. Сначала на панели транслировались повторяющиеся тематические презентации без звука или фоторепортажи с мероприятий учреждения. Теперь панель работает в формате видеовещания со звуком, ежедневно формируется сетка вещания на 2 – 2,5 часа, которая повторяется несколько раз. В сетку включаются различные видеоматериалы, подготовленные педагогами: озвученные тематические презентации в формате видео, рекламные ролики объединений, видео с спектаклей, концертов, праздников воспитанников, рубрика «Подсмотрено в

Интернет» - советы психологов по воспитанию детей, видеоанонсы предстоящих событий, видеозанятия педагогов, социальная реклама и др.

Не смотря на развитие дистанционных средств взаимодействия в учреждении сохранены и востребованы все традиционные формы общения педагогов и родителей.

В результате организованного взаимодействия:

97% опрошенных родителей полностью удовлетворены организованным взаимодействием. 70% родителей сказали, что они стали лучше понимать, чем занимается их ребенок и другие дети в учреждении.

Большинство родителей отметили полезность материалов транслируемых на панели, большой популярностью пользуются советы психологов.

Выводы:

Около 1/3 родителей регулярно посещают учреждение. Эта категория в основном предпочитает общаться с педагогами лично и получать информацию традиционными способами в стенах учреждения. В целом большинство родителей полагают, что общение с педагогом, даже консультационное может быть дистанционным, за исключением разрешения конфликтных или сложных ситуаций.

Трудности и перспективы развития:

Подготовка материалов для панели требует выделения дополнительного времени и освоение видео и аудиоредакторов, однако она дает возможность представлять свою деятельность широкому кругу родителей.

Эффективность взаимодействия зависит от коммуникативной грамотности обоих субъектов. Однако повлиять на коммуникативную компетентность части родителей крайне сложно. Использование online собраний не привело к росту числа родителей в них участвующих (родители не посещающие традиционные родительские собрания не присоединились и к их трансляции). Остаются трудности с качеством трансляции на различных устройствах. В целом родители предпочитают традиционную форму проведения собраний, но, например, с использованием интерактивных технологий.

3-я целевая группа «РОДИТЕЛИ»

Взаимодействие «администрация-родители»

Повышение правовой грамотности родителей и снижение их коммуникативной культуры ведет к росту количества обращений и жалоб от них. В этой ситуации важно оперативно реагировать на поступающие обращения и предотвращать их с помощью информационно-просветительской работы.

Анализ родительских анкет обратной связи показывает высокий уровень удовлетворенности родителей работой учреждения (91%). При этом по показателю «Организацией в учреждении сотрудничества с родителями» были удовлетворены -75% родителей. Поэтому организация взаимодействия администрации с родителями строилась в направлениях повышения доступности взаимодействия и роста удовлетворенности от взаимодействия.

Функции взаимодействия:

- Участие родителей в управлении учебно-воспитательным процессом. Участие в работе Советов (Света ДДЮТ, попечительского совета).
- Информирование родителей об изменениях в развитии их детей, о ходе учебно-воспитательного процесса, о работе учреждения в целом.
- Психолого-педагогическое просвещение родителей.
- Повышение качества образования через изучение запроса родителей на образовательные услуги, их удовлетворенности полученными услугами.
- Привлечение родителей к активному участию в организации, и проведении мероприятий. Формирование активной педагогической позиции родителей.

Частично функции взаимодействия администрации с родителями перекликаются с функциями взаимодействия педагогов с родителями, но схожие функции по-разному раскрываются на различных уровнях.

Основным видом взаимодействия администрации и родителей является формально-ролевое общение.

Формально-ролевое общение – вид общения, при котором регламентированы содержание, средства общения социальными ролями партнеров по общению. При этом виде общения задействованы определенные нормы и ожидания.

Основные формы взаимодействия:

Используемые формы взаимодействия во многом схожи с формами взаимодействия с учащимися, уже описанными выше.

Значимой частью административной работы с родителями, также является система благодарственных писем активным родителям за помощь и сотрудничество, и торжественное их вручение на церемониях «Наша гордость», «Наша надежда». Данная форма работы демонстрирует заинтересованную позицию администрации в сотрудничестве с родителями и акцентирует общую цель взаимодействия.

Средства взаимодействия

Широкое информирование родителей о работе учреждения и их психолого педагогической просвещение осуществляется через:

- выступление администрации на родительских собраниях;
- выпуск газеты «У нас на Ленской»;
- работу панели в холле учреждения;
- регулярное обновление информации на информационном стенде, официальном сайте и группе ВКонтакте. В группе, в закреплённой записи доработано специальное меню для удобства навигации.
- создание виртуальной экскурсии по дворцу. Она прикреплена к главной странице сайта Дворца. Дает возможность родителям ознакомиться с интерьерами образовательного учреждения и учебными кабинетами.

Оптимизация работы с обращениями родителей осуществляется через расширение возможностей для направления обращений и предоставление оперативной обратной связи. Родители имеют возможность оставить обращение: в книге отзывов и пожеланий, находящейся на вахте; обратившись лично к любому представителю администрации; в письменном виде у секретаря; через сайт персонально любому члену административной команды; на электронную почту; в официальной группе ВКонтакте есть специальная ссылка «Вопросы». Электронные формы настроены таким образом, что сообщение автоматически отправляется на почту адресату, так повышается скорость ответов на обращения.

Учреждение не только работает с поступившими от родителей обращениями, но и само активно собирает обратную связь через: электронные и бумажные формы по окончанию мероприятий; ежегодное анкетирование родителей.

В результате организованного взаимодействия:

По результатам анкетирования выросла удовлетворенность как родителей работой учреждения в целом (92%), так и организацией в учреждении сотрудничества с родителями (79%). Возросла осведомленность родителей о деятельности учреждения.

Выводы:

Не смотря на широкие возможности электронной подачи обращений, родители чаще всего предпочитают подходить со своими вопросами жалобами и пожеланиями лично к представителям администрации. В то же время анкетирование большинство предпочитает проходить в электронном виде.

Трудности и перспективы развития:

Большая часть обращений родителей высокоэмоциональны. Работа с такой категорией требует от администрации не только такта и спокойствия, но базовых знаний психологии личности.

С ростом электронных обращений рациональная сторона управленческих решений вопросов упрощается, поскольку в электронных формах снижается эмоциональное давление и возможность манипулирования собеседником. Однако может возникнуть риск, что неотредактированные эмоции родителей могут копиться и провоцировать все новые жалобы.

Взаимодействие «родители - родители»

Данный вид взаимодействия выходит за рамки сферы деятельности организации. Однако косвенно, оно может влиять на эффективность образовательно-воспитательного процесса как положительно (дружная команда родителей быстро и эффективно решает вопросы по улучшению условий образовательного процесса), так и отрицательно (демонстрация примеров конфликтного взаимодействия). Поэтому учреждение считает целесообразным сопровождать такое взаимодействие в части организации образовательного процесса.

Функции взаимодействия:

- Оптимизация образовательного процесса. Создание родителями дополнительных условий для развития обучающихся.

- Организация совместной деятельности. Например, подготовка праздников для детей, участие в совместных проектах, досуговых программах.
- Обмен информацией, опытом. Тиражирование информации, касающейся образовательного процесса для родителей отсутствующих на ее оглашении или обмен личным опытом обучения, воспитания ребенка.
- Удовлетворение потребности в общении, принятии. Неформальное, личное общение родителей, не связанное с образовательным процессом.

Организованное учреждением общение носит инструментальный характер, а общение, возникающее между родителями стихийно - целевой.

Инструментальное общение – это общение, которое не является самоцелью, не стимулируется самостоятельной потребностью, но преследует какую-то иную цель, кроме удовлетворения от самого акта общения.

Целевое общение – это общение, которое само служит средством удовлетворения специфических потребностей в общении.

Основные формы общения:

- Диалог. Обмен высказываниями (устными или письменными) для достижения согласия по важному вопросу.
- Монолог. Высказывание предложений, пожеланий для обсуждения всеми участниками.
- Полилог. Коллективное обсуждение значимых вопросов обучения, воспитания.

Средства взаимодействия

Основными средствами взаимодействия родителей являются группы ВКонтакте (чаще закрытые) и личное общение на собраниях или вне стен учреждения.

В результате организованного взаимодействия:

Общение родителей в стенах учреждения: на родительских собраниях, массовых мероприятиях, в процессе ожидания детей в холле носит конструктивный, доброжелательный характер.

Конфликтные ситуации между родителями, возникающие вне стен учреждения, но вынесенные на уровень педагогов или администраторов успешно разрешаются с привлечением психологической службы учреждения.

Выводы:

Необходима системная работа по повышению коммуникативной культуры родителей для предотвращения конфликтного взаимодействия.

Трудности и перспективы развития:

Родители, не являясь непосредственными участниками образовательного процесса, строят свое общение вне стен (и реальных и виртуальных) образовательной организации. Таким образом, учреждение не имеет возможности контролировать это общение. Однако, возникающие в результате конфликты часто приходится решать именно администрации учреждения.

Взаимодействие административного аппарата учреждения

Анализ результативности административного взаимодействия показал, что основные трудности заключаются во взаимодействии при ведении административного документооборота. В больших временных потерях при сведении информации, например, при заполнении отчетной документации по учреждению. При пересылке ответственным исполнителям необходимых для заполнения форм происходит искажение, как форматирования документа, так и самих форм. Также не всегда соблюдаются сроки заполнения документации, наблюдается искажение инструкций для заполнения.

Таким образом, работа по оптимизации административного взаимодействия акцентировалась на повышении эффективности ведения совместного документооборота.

Функции взаимодействия:

- Принятие управленческих решений.
- Обеспечение социального партнерства.
- Контроль за реализацией целей и задач работы учреждения.
- Мониторинг эффективности работы учреждения.

Преобладающий вид взаимодействия администрации во Дворце – партнерское общение.

Партнерский стиль общения строится на уважении личности и мнения партнера по общению. Общающиеся стремятся разрешить деловые вопросы, затрагивающие интересы каждого из них, коллектива и общества в целом.

Основные формы взаимодействия:

- Инструктивные и тематические совещания.
- Комиссии.
- Заседания Совета учреждения.
- Комиссии.
- Беседы.
- Взаимные консультации.
- Ведение административного документооборота.

Средства взаимодействия

Основой электронного взаимодействия администрации в ДДЮТ является электронное облако Synology Cloud Station (DS 214se), которое включает:

- программу для работы с облачным хранилищем Cloud Station;
- модель облачного хранилища Synology DS 214se;
- файловый сервер на базе Synology DS 214se.

Synology Cloud Station (DS 214se) это многоцелевое офисное сетевое облако, устройство с двумя отсеками, созданное для размещения, обмена и защиты данных.

Из широкого спектра функций этого устройства Дворец активно использует облачное хранилище Cloud Station, аналогами которого являются Dropbox, Google Drive, Яндекс Диск... Основное отличие данного хранилища в том, что контроль, настройка и администрирование производится непосредственно системным администратором Дворца. Устройство DS214se не только позволяет выполнять централизацию и резервирование цифрового содержимого, но и обеспечивает обмен файлами между различными устройствами и различными платформами. Кроме того, учреждение само контролирует количество дискового пространства, которое выдается для работы конкретному человеку, а также решает, кому к каким ресурсам предоставлять доступ. В настоящее время объем составляет 1 ТБ с возможностью расширения.

В условиях этого облачного хранилища можно создавать:

- web серверы (в том числе Moodle) для создания сайтов;

- серверы баз данных;
- резервное копирование;
- интеграцию Active Directory;
- мультимедийные серверы.

Важное преимущество данного устройства – это возможность вести электронный документооборот без привязки к рабочему месту. Алгоритм настройки такой работы предельно прост:

1. Установление программы на обоих устройствах с Интернета или на съемном носителе, принесенном с работы.
2. Введение логина, идентификатора доступа, выданного администратором, и пароля.
3. Работа с документами, расположенными в личном облаке Synology Cloud Station.

Созданный на основе Cloud Station файловый сервер ДДЮТ Share обладает рядом преимуществ перед ведением документооборота через почтовый сервер. Он позволяет вести не только документооборот учреждения, но и обладает возможностями совместного ведения документации. Одновременное использование документов различными пользователями несомненное преимущество данного инструмента. Кроме того, работа в этом сервере не требует постоянного подключения к интернету. Нет ограничений по величине файлов, нет ограничений по скорости на выгрузку и загрузку файлов. Не требуется регистрация на сторонних ресурсах в сети. Таким образом, с введением в ДДЮТ Cloud Station отпала необходимость в создании почтового сервера в учреждении.

В результате организованного взаимодействия:

Сократилось время на подготовку «больших» отчетов учреждения, благодаря возможности совместного ведения документации, руководители отделов самостоятельно и параллельно заполняют необходимые формы, а ответственный за отчет администратор, только сверяет правильность заполнения на последней стадии или по ходу всего процесса. Каждая форма содержит образец заполнения, в виде картинка, которая удаляется при отправлении отчета, а также заданное форматирование документа.

Выводы:

Использование офисного сетевого облака Synology Cloud Station позволяет эффективно вести документооборот учреждения при условии соблюдения пользователями инструкций по работе в дисковом пространстве.

Трудности и перспективы развития:

Совместное ведение документации на сетевом облаке требует внимательного и ответственного отношения всех лиц, имеющих доступ к редактированию документов. Так как случайные действия каждого могут привести к искажению информации в документе или даже к его удалению. Необходима разработка четких правил по одновременному ведению документации в облаке.

Во время работы одного сотрудника над документом, остальным файлом будет открыт только для чтения. Можно скачать этот файл к себе на компьютер, там вносить в него изменения и скопировать их в общий документ позже. Или распределить время работы над документом.

По мере заполнения электронного облака различными файлами возникают сложности в нахождении нужного. Необходима четкая тематическая и хронологическая классификация всех документов.

Взаимодействие с социальными партнерами

Анализ существующей системы взаимодействия социальными партнерами показал, что в учреждении создана и успешно функционирует сеть постоянных социальных партнёров. Взаимодействие ведется по широкому спектру вопросов. Однако сетевое взаимодействие учреждений по тематике инновационной площадки требует расширения как на договорной основе, так и в форме простого товарищества.

Кроме того, расширение географии социальных партнеров с уровня учреждения до Всероссийского уровня требует расширения спектра дистанционного взаимодействия.

Функции взаимодействия:

- Обеспечение диалога в социальном партнерстве.
- Расширение возможностей организаций.
- Обобщение опыта в сфере образования и воспитания детей и молодежи.
- Распределение ресурсов при общей задаче деятельности.
- Развитие инициативы каждого конкретного участника.
- Выстраивание многообразно возможных путей движения при общности внешней цели.

В основе взаимодействия социальных партнеров лежит конвенциональное общение.

Конвенциональное общение - понятие, отражающее перспективную форму коммуникативной реализации социальных стратегий, основанных на доверии, солидарности и свободе выбора во взаимодействии граждан в процессах выявления, защиты и отстаивания их интересов.

Основные формы взаимодействия:

- Проведение совместных мероприятий
- Использование ресурсов друг друга
- Взаимные консультации
- Коллективные переговоры

Средства взаимодействия

Учитывая широкую географию социального партнерства ДДЮТ «На Ленской», включение в систему взаимодействия ИКТ средств, способствовало оптимизации процесса общения. Традиционные методические мероприятия, такие как конференция и семинар, переведенные в дистанционный формат получили не только новую, более широкую аудиторию, но и больший спектр спикеров. Так на организованных Дворцом видеоконференциях и вебинарах представляли свой опыт педагогические сообщества из города Минска республики Беларусь, Нарвы, Красноярска, города Полярного Мурманской области, города Новоуральска Свердловской области и т.д.

Online-трансляции наиболее значимых методических мероприятий, например, таких как Слет педагогов дополнительного образования позволяют Дворцу укреплять свой профессиональный имидж и находить новых партнеров для взаимодействия.

В тоже время традиционные средства взаимодействия позволяют более эффективно укреплять и развивать существующие связи, поэтому продолжают использоваться.

В результате организованного взаимодействия:

Расширена база социальных партнеров, взаимодействующих по развитию инновационной деятельности. Заключены договоры о сотрудничестве по инновационной деятельности согласно которым, стороны осуществляют сотрудничество в следующих направлениях:

- проведение диагностических исследований, экспертных оценок, предусмотренных проектами ОЭР;
- апробация продуктов инновационной деятельности таких как: учебное пособие для молодых педагогов «Off-line наставник», виртуальный тренажер «Offline наставник», мониторинг эффективности коммуникаций и др.;
- повышение квалификации педагогов, обмен педагогическим опытом, проведение методических семинаров, мастер-классов;
- организация конференций, экскурсий и др. мероприятий для детей и родителей, соответствующих проектам ОЭР;
- использование возможностей партнера для расширения информационного поля и повышения эффективности образовательного и воспитательного процесса;
- укрепление положительного имиджа сторон.

Выводы:

Современные сетевые способы взаимодействия дают широкие возможности для обогащения палитры социальных партнеров, дают возможность оперативно решать возникающие вопросы без лишних затрат на перемещение. Однако для укрепления и динамичного развития существующих отношений необходима организация личных контактов.

Трудности и перспективы развития:

Качество дистанционного взаимодействия во многом зависит от технической составляющей, которая не всегда доступна для коррекции организаторам дистанционного мероприятия. Например, качество Интернет соединения или аппаратуры у партнеров.

В то же время благодаря ИКТ возможна организация и координация масштабных Всероссийских и Международных проектов.

МАРКЕТИНГОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Грамотно сформированная система коммуникаций способствует формированию позитивного имиджа учреждения. Включение в эту систему маркетинговых коммуникаций способно усилить положительный образ организации и привлечь к образовательному процессу дополнительные ресурсы. Поэтому включение маркетинговых мероприятий в систему работы учреждения рассматривается в данной брошюре отдельной главой.

Маркетинговые коммуникации образовательной организации – это её целенаправленное и комплексное взаимодействие с целевой аудиторией с целью создания благоприятных условий для стабильной образовательной деятельности на рынке образовательных услуг.

Усилия коллектива Дворца «На Ленской» по адаптации маркетинговых технологий к реалиям образовательных организаций сосредоточились на двух основных формах: рекламе учреждения и образовательных услуг и работе по связям с общественностью (Public Relations).

Реклама — направление в маркетинговых коммуникациях, в рамках которого производится распространение информации.

Из всего многообразия видов рекламы наиболее эффективным в условиях образовательной организации нам кажется использование следующих видов рекламы:

- печатной;
- наружной;
- сувенирной;
- интернет-рекламы.

Одновременное и последовательное использование нескольких видов рекламы позволяет выстроить систему работы и добиться большей эффективности.

Дворец «На Ленской» использует практически весь спектр печатной рекламной продукции: афиши, плакаты, рекламные листовки, буклеты, проспекты, информационные письма, пресс-релизы, флаеры, визитки.

При разработке собственных макетов печатной рекламы педагоги учитывают современные тенденции, а именно: современная печатная реклама многослойная, объединена общей творческой идеей, использует сложные формы и графику высокого художественного уровня. Раньше рекламные листовки педагогов имели основной целью донести до потребителя информацию (часто избыточный объем), то сейчас привлечь внимание к

объединению. Часто в печатной продукции объединения прослеживается свой неповторимый стиль.

Рекламная печатная продукция эстрадной студии «Фантазеры»



Выделим несколько советов для создания макета печатной рекламы:

- Обозначьте "маршрут" взгляда читателя, например, с иллюстрации на заголовок, потом вниз на основной текст, и затем на логотип. Логотип должен быть достаточно крупным, чтобы его заметили.
- Рамка придает макету законченность и помогает взаимодействию элементов.
- Текст, заключенный в квадрат или круг (стабильная симметрия), вызывает ощущение уверенности.
- Эллипс стимулирует творческие поиски.
- Текст, обрамленный треугольником, поставленным на одну из его вершин, стимулирует действие.

- Обязательно набрать слово или фразу крупным шрифтом, тогда даже маленькая реклама будет работать как большая.
- Сгиб искажает иллюстрацию и текст. Наиболее эффективна реклама "в обрез" — на всю страницу. Но чтобы текст не попал в сгиб или "отрезался" рекомендуется между текстом и внешним краем оставить поля 1 см.

Наружная реклама образовательного учреждения располагается в основном на фасаде самой организации, поэтому особенно важно, чтобы дизайн банеров соответствовал общему стилю учреждения и способствовал формированию положительного имиджа организации.

В последние годы Дворец «На Ленской» все больше внимания уделяет сувенирной рекламе, под которой понимают изделия различного характера с размещенной на них рекламной информацией в виде текста или изображения. Так в 2018 году в учреждении педагогами были разработаны макеты для различной сувенирной продукции: флеш-визиток, ручек, фонариков, кружек, пакетов, значков, блокнотов и т.д.

Возможность бесплатного размещения видеороликов в сети Интернет подтолкнуло педагогов к созданию рекламных видеороликов объединений. Результатом творческих поисков педагогов стали не только созданные ими рекламные ролики своих объединений, но и [методические рекомендации](#) по созданию рекламно-информационных видеофильмов в образовательных учреждениях. Пособие структурировано в форме ответов на вопросы, которые могут возникнуть у педагога. В нем систематизированы основные тезисы, направляющие педагога от замысла до реализации фильма. Созданные видеоролики размещаются на сайте организации, канале YouTube и других ресурсах Интернета, демонстрируются на панели в холе учреждения и в инфозонах школ района.

Public Relations — это продолжительные, планируемые усилия, которые направлены на создание и поддержку взаимопонимания и доброжелательных отношений между организацией и общественностью.

Вступая на путь PR-продвижения, образовательной организации необходимо научиться не только формировать предложения исходя из пожеланий потребителя, но и поддерживать качество услуг на высоком уровне, постоянно отслеживая любые изменения в реакциях, запросах и предложениях потребителей. PR в образовательной организации — это непрерывная коммуникация, формирующая набор нематериальных ценностей.

Для корректного выбора PR-инструментов, которые впоследствии будут оказывать положительный эффект на репутацию организации, необходимо определиться с целью PR-кампании образовательной организации и ее задачами, т.к. усилия должны осуществляться на стратегической основе и соответствовать задачам организации.

Оценка деятельности организаций дополнительного образования по критерию использования технологий и инструментов Public Relations помогла выявить следующие цели и задачи PR-деятельности для образовательных учреждений: формирование известности образовательной организации, создание и поддержание положительного имиджа, коммуникабельность организации с общественностью и партнерами, внутренняя работа с педагогическим составом и взаимодействие с конкурентами.

Для поиска ответов на первые две позиции надо обратиться к внутреннему PR, который путем построения адекватной коммуникации с детьми и родителями, получения от них обратной связи, вносит изменения, направленные на коррекцию предлагаемых образовательных услуг со стороны их количества и необходимости, а также их качества и профессионализма преподавателя.

Внешний PR имеет презентационную направленность, формируя положительный имидж организации и вызывая благожелательную реакцию у широких масс населения на деятельность образовательного учреждения. Данное направление PR осуществляется с применением редакционных материалов в СМИ, прямой рекламы и коммуникационной работы в корпоративных блогах и на веб-сайте. Деятельность организации в этом направлении помогает донести до общественности цель и ценности образовательного учреждения, добиться поддержки со стороны прогрессивных представителей общественности, выделиться на фоне конкурентов, публично выразив свою уникальность.

В системе мероприятий по связям с общественностью ДДЮТ «На Ленской» использует комплекс инструментов:



Выступления



Публикации



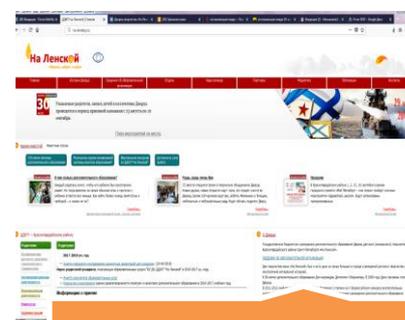
Новости



Организация мероприятий



Фирменный стиль



Продвижение своих Интернет ресурсов

Дворец «На Ленской» благодаря талантливым воспитанникам и педагогам объединений студии «Блокнот» и «Видео СМИ» имеет собственные СМИ: ежемесячную газету «У нас на Ленской» и видеорепортажи с мероприятий.

Во Дворце успешно проводится работа по расширению информационного пространства. Ежедневно ответственный педагог отправляют новости и анонсы событий нашего учреждения пресс-службам администрации района и города, заботясь о том, чтобы информация о нашем учреждении и ваших объединениях была широко представлена на официальных новостных сайтах. Деятельность по подготовке и своевременному предоставлению информации пресс службам района и города систематизирована. Это позволило значительно сократить временные затраты сотрудников и повысить уровень представления нашего учреждения в информационном поле города. Выросло и качество представляемого новостного материала, что повлияло на частоту представленной информации.

Так с февраля 2017 представление новостей ДДЮТ на других сайтах носило эпизодический характер, формировались механизмы подготовки

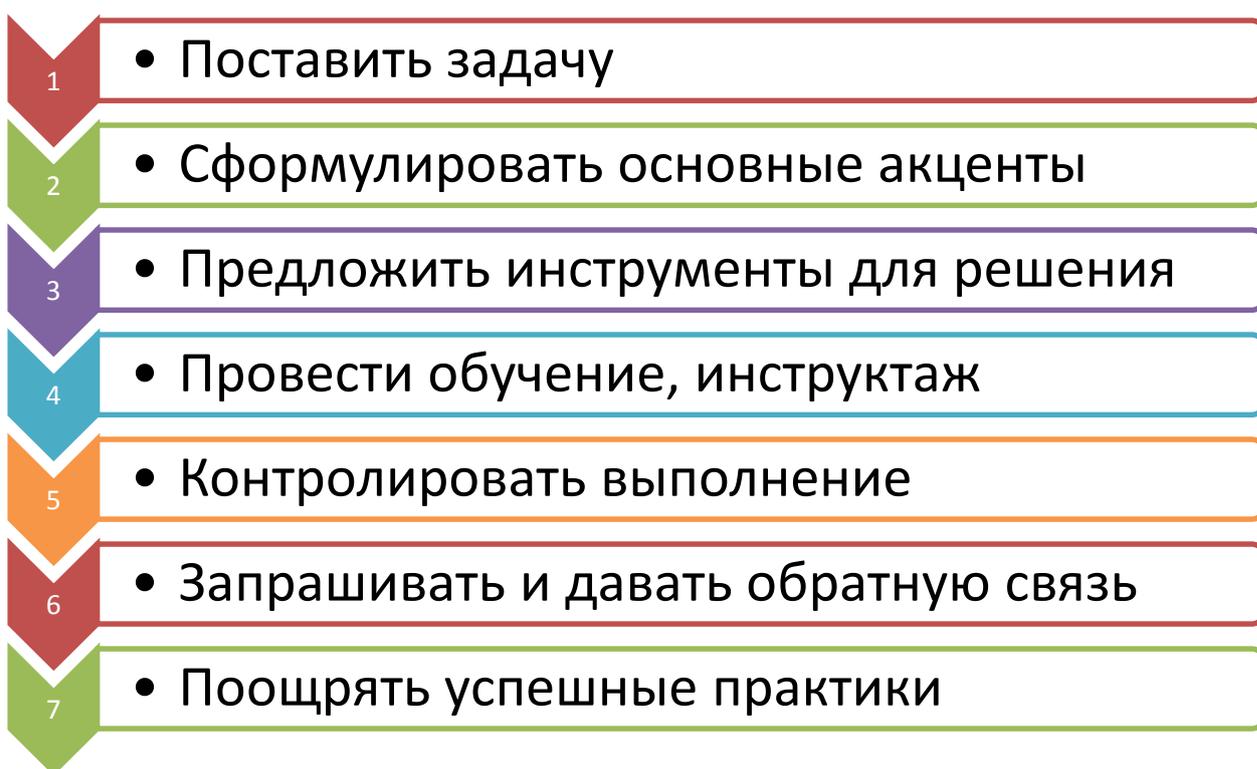


ее соответствия требованиям партнеров, стратегии развития ДДЮТ, развивалась система взаимодействия с информационными партнерами. В результате, если в сентябре Дворец был представлен на соответствующих сайтах лишь двумя новостями, то с октября по декабрь сайтами партнеров опубликовано более 100 материалов нашего

учреждения, а во втором полугодии 155 новостей.

Таким образом, Дворец добился положительной динамики в данном направлении без привлечения дополнительных специалистов и выделения дополнительных ставок.

Анализ проводимой работы по направлению «Связи с общественностью» показал, что чаще всего взаимодействуют с целевыми группами педагоги Дворца. В тоже время, проводя мероприятия, публично выступая, готовя новостные заметки педагоги не всегда способствуют формированию положительного имиджа учреждения. Для грамотного и системного формирования позитивного образа организации руководителю необходимо придерживаться следующего алгоритма действия:



Для формулирования основных маркеров при создании позитивного имиджа Дворца. Были выделены две основные фокус группы: родители и педагоги. Им было предложено выделить главные отличительные особенности, наиболее сильные стороны идеального учреждения дополнительного образования. Количественный и качественный контент-анализ полученных ответов, позволил сформировать основные группы предпочтений и выделить главные акценты:

- **Команда профессионалов.** Учреждение – обладатель высококлассных педагогов, уникальных специалистов в своей области.
- **Выбор на любой вкус.** Широкий спектр направлений деятельности в учреждении.
- **Траектория творчества.** Обучение это увлекательное путешествие, где каждый день в новых шедеврах проявляется уникальность и талант каждого ребенка.
- **Территория любви.** Пространство, где детей любят уже за то, что они есть, уже за то, что они с нами.
- **Радуга достижений.** В необозримом спектре конкурсов воспитанники Дворца достигают невероятных успехов.
- **Современное развитие.** Учреждение и технически и интеллектуально идет в ногу со временем, предугадывая перспективные направления для развития.
- **Удобство и комфорт.** Уютный дом с комфортной атмосферой для тысяч счастливых детей.

Чтобы речь педагога, готового транслировать маркеры положительного имиджа, не казалась навязчивой и однообразной необходимо использовать широкий синонимичный ряд. Поэтому в ДДЮТ разработан пакет лексических конструкций для формирования установок позитивного имиджа учреждения – [«Конструктор позитивного имиджа»](#). Он представляет собой таблицу, содержащую языковые конструкции синонимичного ряда семи основных маркеров позитивного имиджа ДДЮТ «На Ленской» и некоторые примеры фраз для разных этапов мероприятий.

Согласно анкет обратной связи педагогов, использование конструктора позволило им сформулировать благоприятный образ организации при проведении традиционных публичных событий таких как: праздничные и методические мероприятия, открытые занятия для родителей, написание статей для сайта и т.д.

Продвижение учреждения в сети Интернет

Продвижение учреждения в сети Интернет позволяет при сравнительно небольших вложениях и создании качественного контента достигать эффективных результатов по экономическим показателям и показателям уровня репутации организации в обществе.

Анализ целевой аудитории позволил определить особенности потенциальной аудитории и выявить наиболее эффективные способы продвижения в Интернете организации ДДЮТ «На Ленской» для взаимодействия с каждой из групп целевой аудитории.

Выбор инструментов интернет-продвижения основывается на особенностях каждой из групп целевой аудитории организации.

Все продвижение в Интернете, и состояло из нескольких этапов:

1. Выбор PR-инструментов для продвижения образовательной организации ДДЮТ «На Ленской» в Интернет-среде;
2. Составление стратегии интернет-продвижения по внедрению каждого из PR-инструментов;
3. Реализация стратегии продвижения в Интернет-среде;
4. Оценка эффективности внедренной стратегии.

При выборе инструментов интернет-продвижения были учтены следующие аспекты:

- Отсутствие целевого финансирования PR-кампании со стороны организации.
- Краткие сроки реализации стратегии продвижения образовательной организации.
- Ограничения по найму персонала для реализации стратегии продвижения.
- PR-инструменты интернет-продвижения для разных целевых групп.

Группа	Особенности	Способы продвижения
Педагоги	- консервативны, негативно относятся к нововведениям; - обычно лояльны к организации, которую выбрали	- Веб-сайт - Социальные сети - Интернет-контент
Родители учащихся	- требовательны к качеству предоставляемых услуг; - доверяют как рекомендациям, так и самостоятельно найденной информации;	- SMM (оперативная обратная связь) - Интернет-контент - Фото и видео контент

Учащиеся	<ul style="list-style-type: none"> - быстро реагируют на изменения и нововведения; - склонны пробовать новое, любят разнообразие в учебном процессе; - активные пользователи Интернета; - используют большое количество каналов получения информации в Интернете 	<ul style="list-style-type: none"> - SMM (оперативная обратная связь) - Социальные сети - Фото и видео контент
----------	--	---

В силу финансовых ограничений такие инструменты как медийная реклама, таргетированная, баннерная и контекстная реклама являются нерентабельными. С учетом всех факторов, принято решение использовать следующие инструменты и каналы интернет-продвижения организации дополнительного образования «На Ленской»:

- SMM
- Веб-дизайн
- Контент (PR-тексты, фото и видео)

SMM-стратегия представила собой создание и продвижение сообществ в социальных сетях ВКонтакте и канала на видеохостинге Youtube. Данная стратегия разработана с целью повышения осведомленности пользователей об образовательной организации «На Ленской» и ее образовательных программах, а также с целью увеличения трафика, быстрого сбора обратной связи и повышения интереса аудитории к программам организации.

При оформлении обложки для группы ВКонтакте мы придерживались следующих критериев:

- **тематичность** – соответствие деятельности организации;
- **индивидуальность** – уникальное оформление;
- **смысловая нагрузка** – демонстрация деятельности организации.

Разработанная обложка страницы «На Ленской» в ВКонтакте:



На Ленской
Обучаюсь, творю, создаю

Меню – хороший способ расширить функциональность группы и предоставить пользователям возможность быстро найти нужную

информацию. Для его создания был разработан ряд иконок для важных разделов информации.

Разработанные иконки для меню страницы:



Также было разработано оформление обложки меню.

Оформление обложки меню страницы:



Канал на Youtube. Шапка канала – наиболее важная часть оформления, на которую в первую очередь обращают внимание посетители канала Youtube, и это также это одна из составляющих, которая превращает посетителей в подписчиков. При разработке оформления шапки учитывалось, что на ноутбуках, ПК, мобильных устройствах, планшетах и телевизорах отображается разная область шапки канала; перемещающийся логотип канала, который меняет свое положение в зависимости от используемого гаджета посетителями канала, поэтому дизайн нужно создавать «крупным планом»,

без использования мелких и разбросанных по шапке текстов, и обязательно учитывая расположение значка канала на разных устройствах.

Разработанная обложка канала на Youtube



На следующем этапе был определен тип контента, который может привлечь новых участников в сообщества. Для этого необходимо разделить пользователей по типу поведения в сообществе: бывают активные и пассивные пользователи. Первому типу нравятся посты с возможностью комментирования, разнообразный интерактив и обсуждения. Второй тип, наоборот, предпочитает информативные публикации для чтения.

Разделив пользователей по сегментам целевой аудитории и по поведению, мы разработали следующий контент:

Информационные публикации: статьи для педагогов и родителей, новости образования, интересные факты из жизни Дворца, вопросы психологии и воспитания детей; познавательные публикации для учащихся: советы для успешной учебы, информационные материалы для подготовки к контрольным работам по различным предметам, необычные научные факты, идеи для творчества; тематические подборки фильмов, книг, музыки в небольших списках с кратким описанием; "сезонные" посты: информация о различных праздниках, идеи для досуга в зависимости от времени года.

Развлекательные публикации: головоломки и логические задачи с возможностью ответов в комментарии; мини-викторины; фото и видео развлекательного характера.

Новостные публикации: анонсы новых мероприятий; описание текущих мероприятий, конкурсы, розыгрыши призов.

Разнообразие контента позволит вызвать интерес к группе у разных сегментов целевой аудитории, таким образом охватив больше пользователей. А конкурсы репостов и розыгрыши призов, также предполагающие репост, позволят привлечь новых пользователей, которые будут видеть посты группы в новостных лентах своих друзей. Хорошей практикой также является введение рубрик, например, воскресная подборка фильмов.

Определившись с типами контента для сообщества, мы разработали контент-план. Важно учесть временные промежутки размещения постов. Поскольку чаще всего пользователи заходят в социальные сети либо утром в период с 9 до 11 часов, либо в обеденное время – с 13 до 15 часов, либо вечером

– с 18 до 22 часов, то и посты должны размещаться в соответствующее время. По выходным возможны сдвиги графика. Оптимальным количеством постов является 1-2 поста в день, то есть всего в неделю будет размещаться около 7-14 публикаций.

Частые обновления группы и общение в комментариях позволит поддерживать активность пользователей. Для привлечения новых участников также эффективно использовать различные призывы к действию (в данном случае – к репосту). Например, "Понравилась головоломка – покажи ее своим друзьям" или "Сохрани к себе на страницу, чтобы не потерять".

Основные выводы продвижения ДДЮТ «На Ленской» в Интернет среде:

1. Использование PR-инструментов в продвижении образовательных услуг не просто попытка проинформировать родителей о мероприятиях или услугах организации, а возможность сформировать положительный имидж. Благодаря популяризации образовательной организации и ее услуг в интернет-среде, деятельность которой непрерывно совершенствуется и демонстрируется обществу, растет репутация организации.

PR-деятельность в Интернет-среде сохраняет свою актуальность и доступность на большой срок, а все мероприятия в рамках PR-продвижения обладают кумулятивным эффектом, т.е. чем заметнее присутствие образовательной организации в Интернете, тем больше контактов она получает со стороны целевой аудитории и тем больший положительный эффект получает на собственной репутации.

2. Специфика PR-продвижения организаций дополнительного образования характеризуется ситуацией высокой конкурентности, отсутствием кадровых и финансовых возможностей вкладываться в собственный PR-отдел, но осознанием учреждениями важности интеграции рекламных и PR инструментов в свою деятельность.

3. Характеризуя деятельность организации, мы отмечаем, что ДДЮТ «На Ленской» является особым образовательным пространством, в котором содержательная деятельность детей соответствует их интересам и склонностям, где всегда поддерживается детская инициатива, при этом это открытая система, тесно взаимодействующая с основным образованием, разными социальными институтами и родителями, а образовательная система является динамичной, мобильной, конкурентоспособной, ориентированной на удовлетворение широкого спектра образовательных интересов развивающейся личности.

ПРИМЕРЫ ЭФФЕКТИВНЫХ ПРАКТИК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С УЧАСТНИКАМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДДЮТ «НА ЛЕНСКОЙ»

В этом разделе представлены эффективные практики взаимодействия с различными группами участников образовательного процесса с использованием ИКТ.

ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕТСКО-ВЗРОСЛОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ, НА ПРИМЕРЕ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА «ПО БЕРЕГАМ МЕДВЕЖЬЕЙ РЕЧКИ»

Районный проект «По берегам Медвежьей речки» предназначен для учащихся 5-10 классов школ Красногвардейского района.

Цель проекта: создание виртуальной музейной выставки в социальной сети «В Контакте».

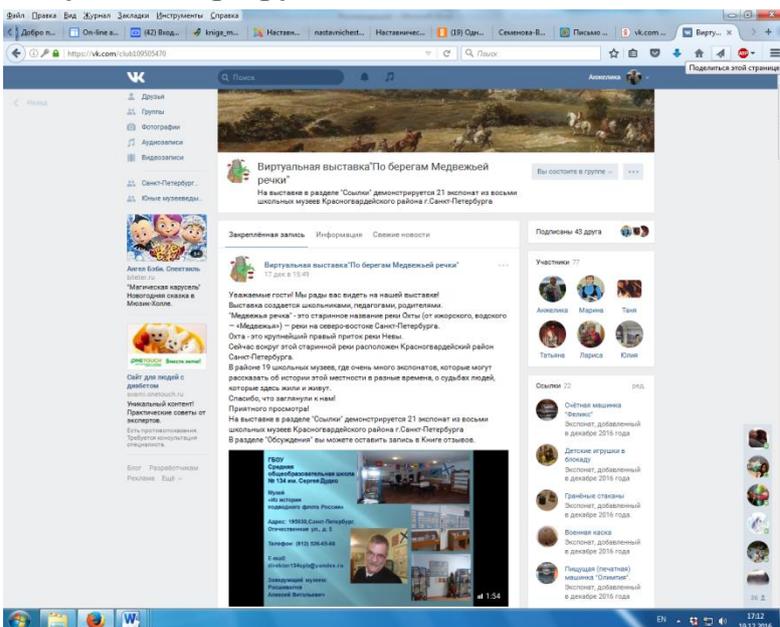
Задачи проекта:

- формирование активного познавательного интереса у школьников к изучению истории Отечества;
- знакомство посетителей виртуальной выставки с разными страницами истории Красногвардейского района.

Условия участия: в проекте принимают участие команды школьников 5-10 классов ОУ Красногвардейского района. В команде может быть любое количество человек. От школ (классов) может быть одна, две и более команды. Каждая команда готовит показ не более **трех (3)** экспонатов.

Этапы проекта:

Первый этап - старт игры. На старте команды знакомятся с правилами игры, получают маршрутный лист.



Скриншот главной страницы выставки с ссылками на экспонаты

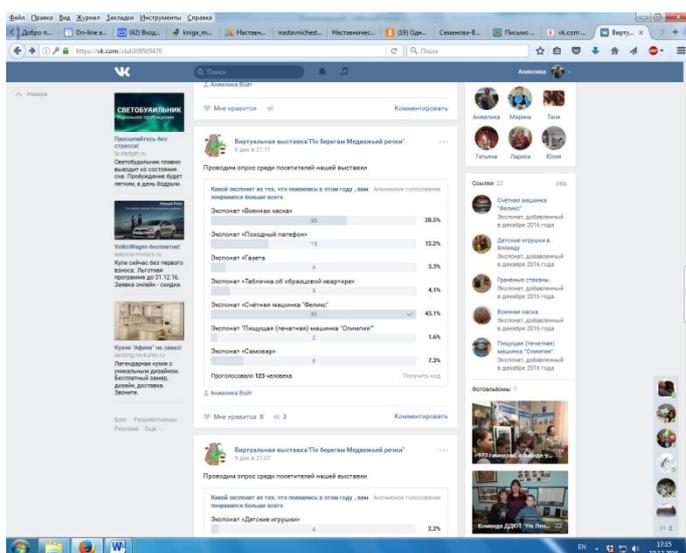
Второй этап - участие команд в создании виртуальной выставки в социальной сети «В Контакте». Выставка проходит на конкурсной основе, выявляет лучшую демонстрацию музейного экспоната из фондов школьных музеев и музейных экспозиций.

Задача команд — познакомиться со школьными музеями и

музейными экспозициями района (посетить не менее пяти), выбрать **экспонат (или экспонаты, но не более трех)** на тему «История моей малой Родины», создать в социальной сети «ВКонтакте» в группе «По берегам Медвежьей речки» **страницу** данного экспоната (фотографии, история, видео и т.д.), подготовить показ этой страницы в виде экскурсии, раскрывая легенду экспоната.

Третий этап - защита своей страницы в социальной сети «ВКонтакте».

Критерии оценки участия команд в создании виртуальной выставки:



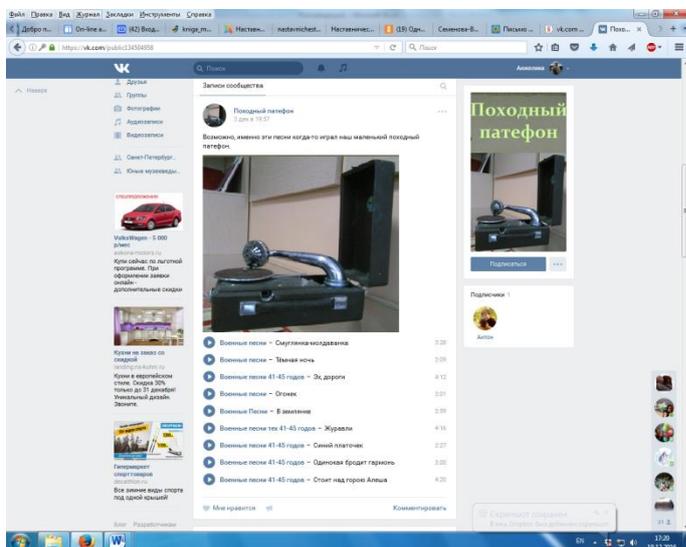
Скриншот результатов голосования посетителей страницы

Система оценки участия команд в виртуальной выставке строится на общественном голосовании и учитывает как индивидуальное мнение каждого участника выставки, так и мнение групп голосующих: учащихся, педагогов, жюри выставки. Оценки трёх категорий участников выставки суммируются.

Во время представления экспоната в виде страницы в социальной сети «ВКонтакте» оценивается как сама страница, так и представление экспоната общественности по следующим критериям:

1. Представление экспоната

- Уровень раскрытия легенды экспоната (использование дополнительных материалов, рассказывающих историю музейного предмета).



Пример странички экспоната «Походный патефон»

- Уровень выступления учащегося (или учащихся) (владение материалом, культура речи, эмоциональность).

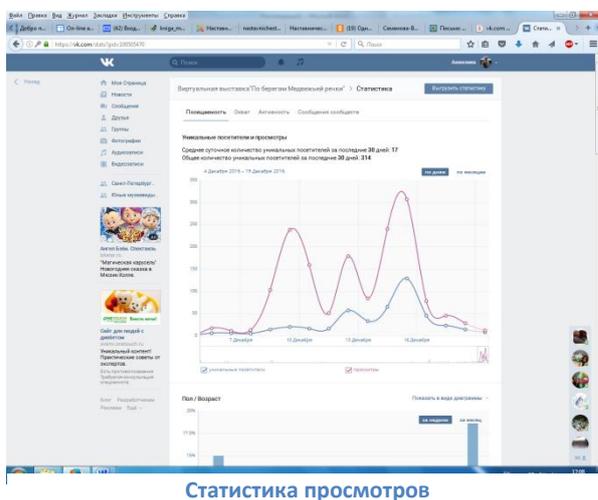
2. Демонстрация экспоната на виртуальной выставке

- Культура оформления материалов: **наличие** сопровождающих экспонат

материалов (этикетка, краткая аннотация, фотографии, видео, ссылки и прочее).

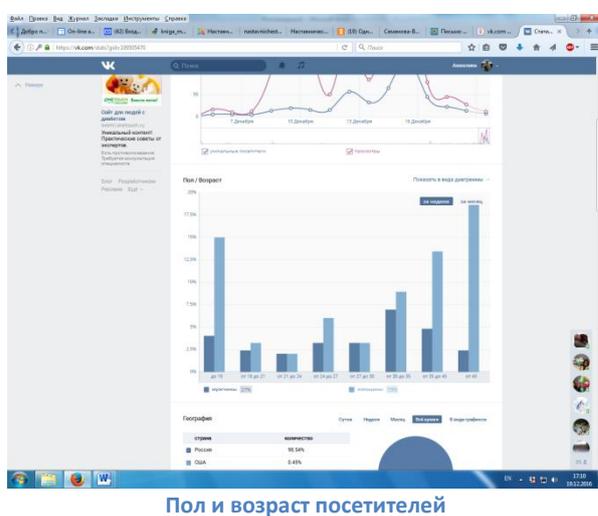
- Качество оформления материалов: **качество** сопровождающих экспонат материалов (этикетка, краткая аннотация, видео, ссылки и прочее).

Отдельно (вне конкурса) путём голосования выявляется экспонат, вызвавший наибольший интерес у участников выставки.



Анализ статистики посещений виртуальной выставки показал, что конечный продукт созданный ребятами достаточно популярен. Среднесуточное число уникальных посетителей - 17 человек. Общее количество уникальных посетителей за месяц 314 человек. Высоко количество просмотров: в определенные дни оно превышает 300 просмотров.

Проанализировав половозрастные характеристики посетителей, мы видим, что виртуальную выставку посещают не только обучающиеся (около 20%), но и их родители (на диаграмме

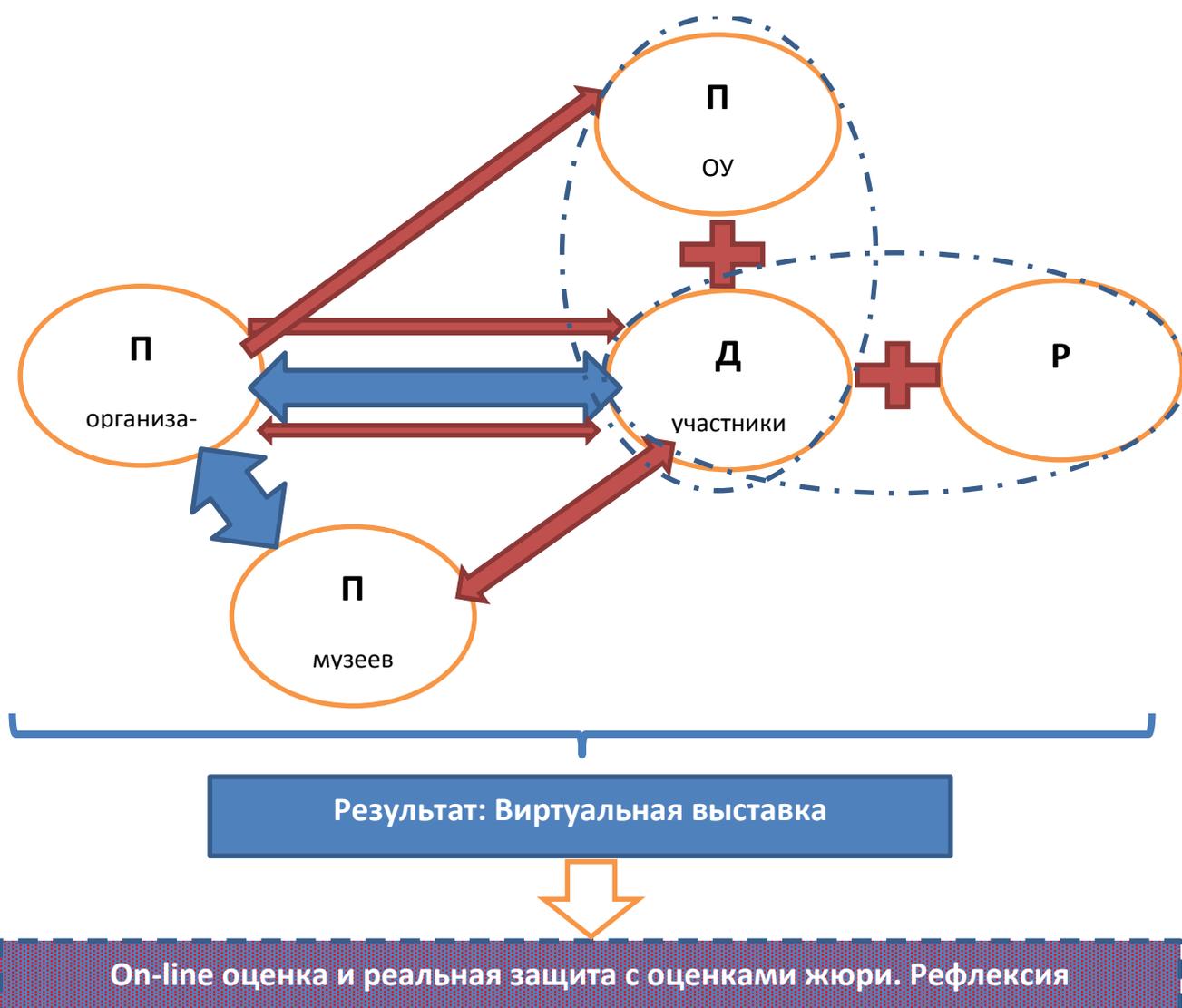


представлены все возрастные группы). Большинство посетителей старше 35 лет. Видно также, что в числе посетителей преобладают женщины.

Таким образом, можно говорить о включение во взаимодействие не только педагогов и детей, но и их родителей. При этом родители настолько активно в включились в процесс совместного творчества, что не только помогли своим чадам создать и оформить публичную страничку ВКонтакте (так как многие дети, проводя огромное время в социальных сетях, не знают об их образовательных возможностях, например, создания мультимедийных страниц), но созванивались с куратором проекта, приходили на личные консультации и на защиту работ обучающихся.

При реализации этого проекта взаимодействие педагогов, детей и родителей многократно переходило из виртуального мира в реальный и обратно, используя возможности и сильные стороны каждого. Сначала педагоги образовательных учреждений знакомятся с правилами проекта через изучение положения, полученного ими с помощью Интернет-рассылки организаторов или скаченного с сайта Дворца. Они приглашают к участию детей. Дети знакомятся с правилами на старте проекта, где имеют возможность личного взаимодействия со всеми участниками. Затем ребята посещают музеи, где общаются непосредственно с музейными работниками, формируют замысел своего творческого продукта. Далее взаимодействие перетекает в виртуальное пространство, где зарождается и развивается творческий продукт. Здесь же он проходит общественную экспертизу. Потом в реальном взаимодействии ребята защищают свой результат перед членами жюри.

Схема взаимодействия в проекте



В схеме участники образовательного процесса выделены условными обозначениями: «П» - педагоги, «Д» - дети, «Р» - родители. Виртуальное взаимодействие представлено синим цветом, а реальное красным.

Проект реализован в Красногвардейском районе на основе РУМО руководителей школьных музеев. Руководитель РУМО и проекта – Войт Анжелика Александровна.

Созданная в результате данного взаимодействия виртуальная выставка содержит 21 экспонат. Каждый с уникальной историей и неповторимым сопровождением созданным детьми в содружестве и взаимодействии со взрослыми педагогами и родителями.

ОРГАНИЗАЦИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СООБЩЕСТВА ПЕДАГОГОВ, НА ПРИМЕРЕ РУМО ПО РАБОТЕ С ПЕДАГОГАМИ, ОТВЕТСТВЕННЫМИ ЗА ШКОЛЬНЫЕ СРЕДСТВА МАССОВОЙ ИНФОРМАЦИИ (СМИ)

Руководитель РУМО по работе с педагогами, ответственными за школьные средства массовой информации – Тимофеева Татьяна Ивановна, профессиональный журналист, педагог.

Работа данного РУМО иллюстрирует возможность профессионального объединения и взаимодействия педагогов реализующих различные образовательные программы.

Педагог-журналист в сравнении с коллегами других специализаций (изо, декоративно-прикладных, музыкальных и т.д.) чаще работает вне своего расписания, выходя с воспитанниками на мероприятия и интервью за сбором материала, которые нельзя уложить ни в какой график. Как и у журналистов-профессионалов, их рабочий день не нормирован. Определить время, удобное для профессиональных посиделок – невозможно. Час на совещание, плюс еще полтора-два на дорогу с «пробками» в час пик...

Работа в РУМО строится в форме очно-заочного семинара. Личные встречи его участников были сведены до минимума, а дистанционные контакты наоборот расширены. Очные встречи реализуются трижды в год, остальная деятельность реализуется в дистанционной форме. Участникам семинара с регулярностью в полтора месяца направлялись методические пособия по теме «Журналистские специализации». Например, «На спортплощадку с диктофоном и объективом» (спортивная журналистика), «Всё тайное станет явным» (расследовательская журналистика),

«Журналистика в погонах» (о деятельности отечественных военкоров); «Для барышень и дам» (о возникновении журналов мод).

Локальные темы были выбраны намеренно: во-первых, в таком случае участники семинара могли пропустить любую тему, если в ней не было личной заинтересованности, и легко подхватить следующую, нужную. Во-вторых, случается так, что в группу детей второго или третьего (у кого она есть в программе) года обучения резонно принять новенького, не прошедшего темы прошлых лет, но литературно-одаренного подростка и по возрасту соответствующего «старичкам». Тогда тема по специализации может стать идеальной для «манёвра «Повторение – мать учения»»: педагог проводит мини-лекцию, идет от истоков, например, спортивной журналистики, и просит своих лучших «старичков» укрепить тему прошлыми знаниями. Причины возникновения спортивной журналистики такие-то, а самого института журналистики – какие? Функции спортивной журналистики такие-то, а журналистики в целом? И возникает еще один коммуникативный срез – уже не форматный, а ролевой: осведомленные ученики берут на себя задачи наставника.

Составной частью каждого пособия по специализированной журналистике была игротека с различными вопросами и творческими заданиями (кроссвордами, ребусами, криптограммами, тестами «Верить – не верить»). Воспитанники педагогов-участников семинара, пройдя все темы или отдельные по выбору руководителя, по электронной почте в заданные сроки направляли свои ответы в ДДЮТ «На Ленской», а затем получали правильные ответы в обратном письме. В конце учебного года выявлялись лидеры этого вида обучения, дети награждались грамотами, а взрослые – сертификатами участников.

Помимо того в помощь педагогам-журналистам высылались разработки к некоторым значимым датам в истории журналистики, например, 85 лет журналу «Юный натуралист»; 5 каналу ТВ – 75 лет (пособие называлось «ТВ. Родное, ленинградско-петербургское»).

В начале учебного года одна из тем семинара объявлялась главной, выносимой на игру-конкурс районного фестиваля детского творчества «Наши звездочки», специально проводимого для ОДОД.

Еще одной площадкой общения стала группа ВКонтакте «Школьные СМИ Красногвардейского района», где по следам выпуска выставляется СМИ-продукция редакций, желающих участвовать в конкурсе изданий. В положении этого конкурса много-много градаций – от «Лучшего материала на

актуальную тему» до «Заголовки с фантазией». По количеству набранных редакцией грамот выбирался победитель – «Лучшее школьное СМИ Красногвардейского района». А с педагогами-журналистами был договор использовать чужие выпуски для «разбора полетов» на своих занятиях – это очень полезное дело для практической журналистики. К тому же избавленное от болезненности, которой обычно сопровождается критика «в глаза». Эффект от разбора чужих выпусков тоже хороший: невольно проводится параллель – а как у нас? Ведь редакции находятся в одних условиях – тоже время и место действия, возраст авторов и читателей, похожие проблемы.

Тематикой «Специализированная журналистика» очно-заочный семинар занимался два года. Во второй были пройдены такие темы как «От букашек до проблем биосферы» (экологическая журналистика), «Социум крупным планом» (социальная журналистика), «Как родилась и возрастает детская журналистика» и др. А дополнялись они методическими разработками к знаменательным датам, например, к 90-летию Ленинградского радио или годовщине парада на Красной площади в Москве 7 ноября 1941 года (роль СМИ в его освещении).

Легко заметить, что данные темы переплетаются со школьными темами по истории и литературе. И это стало поводом провести еще одну коммуникацию: учитель-предметник – педагог дополнительного образования. Соединить школьные знания учащихся со знаниями, получаемыми в дополнительном образовании. Сделать одно продолжением другого.

Педагоги РУМО создают коллективную продукцию: учебно-методические пособия, которые в дальнейшем используются ими в работе. Поскольку главной целью РУМО педагогов-журналистов изначально было восполнение недостатка педагогической литературы по обучению детей журналистике. В конце прошлого года РУМО сумело сообща выпустить печатное пособие «Вокруг интервью». А практическим приложением к пособию стали видеоматериалы, подготовленные в семи школьных редакциях в качестве «Домашнего задания» к игре «Наши звездочки».

Итак, осознав новые коммуникативные возможности и выстроив рациональные контакты можно как в технике получить тот рычаг, что сократит усилия и время при выполнении работы, в данном случае не физической, а умственной, творческой – любой.

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Бизнес-риторика. Деловая публичная коммуникация [Текст] : учебное пособие / С. В. Кочнева. - Санкт-Петербург : ФГБОУ ВПО "СПГУТД", 2013. - 163 с.
2. Волкова, М. М. Маркетинговые исследования в области образовательных услуг [Текст] / М. М. Волкова. – М.: ЭКСМО, 2014. – 356 с.
3. Кавасаки Г. Искусство плести социальные сети [Текст] / Г. Кавасаки. – М.: Эксмо, 2017. – 150 с.
4. Кукушкина А. С. Взаимодействие участников образовательного процесса в условиях информатизации и функционирования образовательных организаций в комплексах // Молодой ученый. — 2016. — №27. — С. 685-689. — URL <https://moluch.ru/archive/131/36263/> (дата обращения: 04.04.2018).
5. Панкрухин, А. П. Маркетинг образовательных услуг [Текст] / А. П. Панкрухин. – М.: Дашков и Ко, 2015. – 210 с.
6. Прикот О.Г. Виноградов В.Н. Проектное управление развитием образовательной организации. С-Пб, 2015. – 160 с.
7. Профессионально-этическая коммуникация: учебное пособие / С. В. Кочнева - Санкт-Петербург : СПГУТД, 2014. - 184 с.
8. Сайт образовательной организации как канал маркетинговых коммуникаций школы. — URL <http://pandia.ru/text/80/257/25599.php> (дата обращения: 26.06.2018).
9. Толчаинова К. В. Выпускная квалификационная работа «Интернет-продвижение организации дополнительного образования», 2018. – 75 с.
10. Ченцов, А. А. Инновационные стратегии на рынке образовательных услуг [Текст] / Ченцов А. А. – М.: Норма, 2016. - 35 с.