

Утверждена решением
педагогического совета
протокол №3 от 10.10.22г.
Директор МБОУ СОШ №1
имени Колесника А.С.
С.Н. Назарев



ПРОГРАММА

«ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ МБОУ СОШ №1 имени Колесника А.С. на 2022-2025 г.г.»

Отрядная 2022

1. Паспорт программы.

<p>Наименование программы</p> <p>Основания для разработки программы</p>	<p>Комплексно-целевая программа «Повышение качества образования на 2022 - 2025 годы»</p> <p>1. План действий по модернизации общего образования на период 2022 – 2025г.</p> <p>2. Результаты проблемно-ориентированного анализа организации и управления мониторингом качества образования в школе.</p>
<p>Разработчик программы</p> <p>Основные исполнители программы</p>	<p>Администрация МБОУ СОШ №1 имени Колесника А.С.</p> <p>Администрация МБОУ СШ №1 имени Колесника А.С., педагогический коллектив.</p>
<p>Конечная цель</p>	<p>1. Создание условий для повышения уровня качества образования.</p> <p>2. Совершенствование внутришкольной системы управления качеством образования на основе деятельностно-компетентного подхода.</p> <p>3. Создание механизмов устойчивого развития качественно новой модели мониторинга качества образования в учреждении, обеспечивающей образование, соответствующее социальному и региональному заказам.</p>
<p>Задачи</p>	<p>1. Проанализировать состояние организации и управления мониторингом качества образования в МБОУ СОШ №1 имени Колесника А.С.</p> <p>2. Изучить опыт и достижения науки и практики в области построения и применения систем мониторинга в образовательных учреждениях.</p> <p>3. Разработать модель мониторинга качества образования в школе.</p> <p>4. Осуществить отбор, адаптацию и проектирование оценочно-критериальных комплексов, в МБОУ СОШ №1 имени Колесника А.С.</p> <p>5. Подготовить нормативно-методические документы для обеспечения мониторинга качества образования в школе.</p> <p>6. Разработать информационно-экспертную систему для сведения, обобщения, классификации и анализа информации мониторинговых исследований.</p> <p>7. Создать информационный банк по теме «Мониторинг качества образования в школе».</p>
<p>Перечень основных направлений программы</p>	<p>1. Создание условий для повышения качества образования в школе.</p> <p>2. Создание условий и механизмов для перехода к качественно новой модели мониторинговых исследований в школе.</p> <p>3. Создание модели мониторинга качества образования.</p> <p>4. Разработка методических материалов по использованию мониторинговых исследований в работе по повышению качества образования.</p>

Содержание программы

Качество образования - интегральная характеристика системы образования, отражающая степень соответствия ресурсного обеспечения, образовательной деятельности, образовательных результатов нормативным требованиям, социальным и личностным ожиданиям.

Оценка качества образования - определение с помощью диагностических и оценочных процедур степени соответствия ресурсного обеспечения, образовательной деятельности, образовательных результатов нормативным требованиям, социальным и личностным ожиданиям.

Управление качеством образования - системное, скоординированное воздействие как на образовательную деятельность, так и на комплекс других, связанных с ним основных управленческих и поддерживающих процессов, с целью достижения наибольшего соответствия параметров функционирования образовательной системы, ее социальных и педагогических результатов установленным и предлагаемым требованиям, нормам, стандартам и ожиданиям.

Мониторинг - специально организованное, целевое наблюдение, постоянный контроль и диагностика состояния на базе существующих источников информации, а также специально организованных исследований и измерений. Мониторинг представляет собой систему сбора, обработки, хранения и распространения информации о состоянии образовательной системы или отдельных ее элементов, а также об удовлетворении образовательных потребностей населения, родителей.

2. Содержание проблемы и обоснование необходимости её решения программным методом

2.1. Анализ исходного состояния проблемы

Основания для разработки программы	В условиях проведенного в школе анализа действующих подходов к организации и управлению качеством образования выявлены проблемы:
Противоречие	Между государственным заказом общества на создание условий для повышения качества образования в ОУ и отсутствием в настоящее время в школе действенной системы, позволяющей объективно отслеживать качество образования, своевременно осуществлять корректировку и прогнозирование развития школы.
Проблемы	<ol style="list-style-type: none">1. Изменение системного подхода к управлению качеством образования в школе организации в связи с внедрением ФГОС.2. Недостаточная работа по мотивации всех участников образовательных отношений к его качеству обучающихся, учителей, родителей.3. Незначительность изменений на протяжении нескольких лет в качественных показателях успеваемости обучающихся в школе.4.Отсутствие качественного рабочего инструментария, позволяющего оценить образовательную деятельность в школе.

весь процесс учитывает сущность, содержание, организацию, а также условия и факторы процесса обучения и воспитания, объединенные в приоритетах:

- личность участников образовательных отношений (учителя, ученика, родителя), её самооценка, развитие;
- гуманизм как основа образовательных отношений, определяющего место человека в обществе;

При разработке модели мониторинга качества образования за основу взяты оценочные базовые показатели, используемые в системе оценки качества образования:

- уровень обученности учащихся по образовательным программам;
- уровень воспитанности учащихся;
- количество медалистов, призеров и победителей олимпиад, участие в конкурсах учащихся;
- поступление выпускников в высшие и средние специальные учебные заведения, в том числе и на бюджетные отделения;
- состояние здоровья и психического развития учащихся;
- динамика правонарушений учащихся;
- уровень жизненной защищенности и социальной адаптации школьников.

Наряду с показателями личной результативности учащихся (обученность, воспитанность, развитость, сохранение физического и психического здоровья) используются системные показатели организации образовательной деятельности, функционирования и развития школы:

- организация и развитие образовательных отношений;
- управление образовательной деятельностью;
- уровень выполнения государственных программ;
- уровень инновационных процессов в школе;
- профессиональное образование педагогов (результаты аттестации и повышение квалификации педагогов);
- участие учителей в профессиональных конкурсах;
- уровень информатизации обучения и управления;
- показатели владения учителями информационными технологиями;
- состояние и развитие материально-технической и учебно-материальной базы (показатели оснащенности кабинетов, фонд библиотеки, учебно-методические комплекты по предметам обучения).

2.2. Организация и контроль выполнения Программы

Координируя и контролируя выполнение Программы, администрация МБОУ СОШ №1 имени Колесника А.С.

- ✓ анализирует ход выполнения Программы, действий по ее реализации и вносит предложения на педагогический совет по его корректировке;
- ✓ осуществляет информационное и методическое обеспечение реализации Программы;
- ✓ осуществляет контроль выполнения программы в соответствии с планом инспекционно-контрольной деятельности.

2.3. Материально-техническая база

Для развития материально-технической базы предполагается:

- обновление учебно-материальной базы (учебно-лабораторного оборудования, компьютерной и технологической базы);
- оснащение оборудованием и компьютерной техникой учебных кабинетов и библиотеки.

2.4. Объемы и источники финансирования Программы

Финансирование Программы осуществляется за счет бюджетных средств.

2.5. Ожидаемые результаты:

- создание системы психолого-педагогической диагностики развития обучающихся и контроля повышения качества образования;
- создание дидактическо - методической системы по формированию творческих и интеллектуальных возможностей учащихся;
- создание комплекта документов по диагностике и развитию личности учащегося, его возможностей и способностей;
- повышение качества знаний обучающихся и среднего балла по результатам реализации образовательных программ.

2.6. Этапы реализации Программы:

- **1-й этап – 2022 - 2023 учебный год** - разработка программы, создание условий, необходимых для разработки и освоения программы по развитию учебного потенциала школьников.
- **2-й этап – 2023 -2024 учебный год** - работа по изучению личности ребенка, выявлению творческих и интеллектуальных способностей школьников, развитию их, создание банка данных поданной проблеме.
- **3-й этап - 2024-2025 учебный год** - анализ деятельности по реализации задач Программы, оценка повышения качества образования в соответствии с целями и задачами, оформление результатов.

3.Критерии и показатели системы оценки качества образования в школе.

Система оценки качества образования включает в себя комплекс критериев, показателей и индикаторов, который в полной мере будет соответствовать задачам повышения качества образования на уровне учителя и школы.

3.1. Критерий «Формирование функциональной грамотности (предметных компетенций)»

Содержание критерия:

Наличие знаний, умений и способностей обучающихся, обеспечивающих успешность освоения государственных образовательных стандартов и образовательных программ школы (способность применять знания на практике, способность к обучению, способность адаптации к новым ситуациям, воля к успеху)

Данный критерий позволяет судить о профессионализме и эффективности работы учителя.

Достижение учащимися положительных показателей в сравнении с предыдущим периодом (позитивная динамика уровня обученности)	Оценки промежуточной и итоговой аттестации
Стабильность и рост качества обучения (позитивная динамика качества знаний учащихся за последний год)	Оценки промежуточного и итогового контроля.
Увеличение количества учащихся, принимающих участие, а также победивших в конкурсных мероприятиях школьного, муниципального, регионального и прочих уровней.	Награды различного уровня База данных участников конкурсных мероприятий
Увеличение количества творческих работ учащихся представленных на различных уровнях	Награды различного уровня База данных участников
Посещаемость кружков внеурочной деятельности	Сохранность контингента обучающихся подтверждают соответствующие документы и школьная отчётность

3.2.Критерий «Формирование социальных компетенций»

Содержание критерия:

Способность обучающихся брать на себя ответственность, участвовать в функционировании школьного самоуправления, способность быть лидером, способность работать самостоятельно.

Показатели	Индикаторы
Активность учащихся в жизни и решение проблем класса, школы и окружающего социума посредством участия в школьном самоуправлении, в социальных проектах	Официальные письма, благодарности, отзывы. Положительная информация в СМИ о деятельности учащихся школы. Благотворительные акции (отчет, отзыв)
Сформированность правового поведения в классах	Отсутствие правонарушений обучающихся за отчетный период. Снятие с внутрискольного учета и учёта в ОПДН.
Сформированность основ экономического сознания.	Участие и победы в конкурсах, проектах по экономической проблематике
Увеличение успешно социализирующихся детей группы риска.	Отрицательная динамика распространения курения и алкоголизма. Уменьшение процента детей, стоящих на учете по данным вопросам

3.3. Критерий «Формирование поликультурных компетенций»

Содержание критерия:

Понимание различий между культурами, уважение к представителям иных культур, языков, религий.

Показатели	Индикаторы
Результаты исследования толерантности в классе.	Отсутствие конфликтов на межнациональной и религиозной почве. Эмоциональная отзывчивость, эмпатия, толерантность.
Знание и уважение культурных традиций, способствующих интеграции учащихся в современное общество	Участие в конкурсах, проектах

3.4. Критерий «Формирование коммуникативных компетенций»

Содержание критерия:

Владение навыками устного и письменного общения, умение урегулировать конфликты

Показатели	Индикаторы
Владение конкретными навыками, поведенческими реакциями, умением решать конфликтные ситуации	Оценки экспертов: а) в ходе наблюдения и проведения опросов; б) в ходе изучения продуктов деятельности ребенка (письменные источники, устные выступления).
Сформированность навыков работы в группе, выполнение различных социальных ролей в коллективе	Наличие авторских публикаций (стихи, проза, публицистика) в школьных и других видах изданий.
Умение представить себя.	Награды
Результаты литературного творчества учащихся	Результаты социально-психологического исследования, проведенного в классе (по научной методике).
Благоприятный психологический климат в классе.	Отсутствие свидетельств деструктивных последствий конфликтов, наносящих вред физическому, психологическому и нравственному здоровью.
Наличие практики конструктивного решения конфликтных ситуаций.	Образцы устной и письменной речи.
Умение учащихся последовательно и понятно излагать свои мысли в устной и письменной форме.	Читательская активность.
Устойчивый интерес к художественной литературе.	

3.5. Критерий «Формирование информационная компетенция»

Содержание критерия:

Владение современными информационными технологиями, понимание их силы и слабости, способность критически относиться к информации, распространяемой СМИ.

Показатели	Индикаторы
Использование в проектной, исследовательской и других видах деятельности ИКТ (Интернет-ресурсы, мультимедийных средств) <ul style="list-style-type: none"> Увеличение количества творческих работ учащихся по предметам образовательной программы школы, представленных на различных уровнях 	Высокая оценка коллег в ходе открытых занятий Результаты учебной деятельности учащихся (в электронном виде).
Использование учащимися общественно признанного авторского продукта (программы, сайты, учебный модуль и т.д.).	Предъявленный продукт

3.6. Критерий «Формирование интеллектуальных компетенций»

Содержание критерия:

Непрерывное самообразование, формирование способности учиться на протяжении всей жизни.

Показатели	Индикаторы
Устойчивый интерес у обучающихся к чтению специальной и художественной литературы.	Результаты анкетирования родителей, учащихся Участие и победы в различных конкурсах Экспертная оценка библиотекаря
Использование опыта, полученного в творческих объединениях, в классе и школе	Продукты деятельности учащихся
Увеличение количества творческих работ учащихся по предметам образовательной программы школы, представленных на различных уровнях	Награды различного уровня. База данных участников конкурсных мероприятий

Содержание критерия:

Духовно-правственное развитие личности, её общая культура, личная этическая программа, направленные на формирование основы успешной саморазвивающейся личности в мире человека, природы и техники.

Показатели	Индикаторы
Формирование культуры здоровьесбережения	Доля детей, участвующих в оздоровительных и здоровьесформирующих мероприятиях различного вида.
Увеличение количества, участвующих в спортивных мероприятиях различного уровня.	Награды различного уровня. База данных участников
Увеличение количества учащихся, занятых творческими видами деятельности(танцы, музыка, моделирование и т.д.).	Награды различного уровня по результатам участия в выставках, фестивалях, конкурсах. База данных участников конкурсных мероприятий.
Участие в музейно-краеведческой деятельности	Доля учащихся, занятых в музейно-краеведческой деятельности.
Участие в природоохранительной деятельности	Доля учащихся, занятых в природоохранительной деятельности.

№	Мероприятие	Срок реализации	Ответственные		Результат
			Аналитические, организационные мероприятия		
1.	Планирование деятельности по повышению качества образования на всех уровнях обучения	Август-сентябрь	Директор, зам. директора по УВР, учителя- предметники	Организация деятельности по повышению качества образования.	
2.	Анализ прохождения ГИА выпускников 9, 11 классов	Август	Зам. директора по УВР	Обозначение проблемных мест в образовательной деятельности.	
3.	Переход на средневзвешенную оценку знаний обучающихся со 2 по 11 класс (во всех классах и параллелях)	С 1 сентября 2022г.	Директор, зам. директора по УВР, учителя- предметники	Стимулирование и активизация текущей учёбы учащихся, повышение объективности оценки их знаний, умений и навыков, обеспечение четкого оперативного контроля за ходом образовательной деятельности.	
4.	Проведение мониторинга качества образования: - математика, русский язык – 9,11 классы; - русский язык, математика – 4 классы	В течение учебного года	Зам. директора по УВР учителя- предметники	Определение уровня и качества обученности выпускников 1, 2, 3 уровней.	
5.	Анализ результатов мониторинга качества образования обучающихся.	В течение учебного года	Зам. директора по УВР	Обозначение проблемных мест в образовательной деятельности.	
6.	Проведение пробного ЕГЭ	2022 г. – 2024г	Директор, зам. директора по УВР, учителя- предметники	Отработка порядка проведения ЕГЭ.	
7.	Функционирование внутренней системы оценки качества образования, корректировка планов работы по повышению качества образования в ОУ.	В течение года	Директор, зам. директора по УВР, учителя - предметники	Внесение необходимых изменений и дополнений в планы работы по повышению качества образования.	
8.	Комплексное обследование обучающихся в рамках деятельности психолого-медико-педагогической комиссии.	Сентябрь - октябрь	Директор, зам. директора по УВР, учителя - предметники, психолог	Выявление детей, нуждающихся в коррекции, оказание помощи родителям по вопросам обучения данной категории детей.	
9.	Комплекс мероприятий, направленных на повышение уровня адаптации обучающихся 1, 5 классов	Сентябрь- октябрь	Зам. директора по УВР, учителя - предметники	Разработка методических и практических мероприятий, обеспечивающих благоприятные условия для адаптации ребенка к школе, его дальнейшего развития, обучение и воспитание.	

№	Мероприятие	Срок реализации	Ответственные		Результат
			Срок реализации	Ответственные	
<i>Аналитические, организационные мероприятия</i>					
1.	Планирование деятельности по повышению качества образования на всех уровнях обучения	Август-сентябрь	Директор, зам. директора по УВР, учителя-предметники	Организация деятельности по повышению качества образования.	
2.	Анализ прохождения ГИА выпускников 9, 11 классов	Август	Зам. директора по УВР	Обозначение проблемных мест в образовательной деятельности.	
3.	Переход на средневзвешенную оценку знаний обучающихся со 2 по 11 класс (во всех классах и параллелях)	С 1 сентября 2022г.	Директор, зам. директора по УВР, учителя-предметники	Стимулирование и активизация текущей учёбы учащихся, повышение объективности оценки их знаний, умений и навыков, обеспечение четкого оперативного контроля за ходом образовательной деятельности.	
4.	Проведение мониторинга качества образования: - математика, русский язык – 9,11 классы; - русский язык, математика – 4 классы	В течение учебного года	Зам. директора по УВР учителя-предметники	Определение уровня и качества обученности выпускников 1, 2, 3 уровней.	
5.	Анализ результатов мониторинга качества образования обучающихся	В течение учебного года	Зам. директора по УВР	Обозначение проблемных мест в образовательной деятельности.	
6.	Проведение пробного ЕГЭ	2022 г. – 2024г	Директор, зам. директора по УВР, учителя-предметники	Отработка порядка проведения ЕГЭ.	
7.	Функционирование внутренней системы оценки качества образования, корректировка планов работы по повышению качества образования в ОУ.	В течение года	Директор, зам. директора по УВР, учителя-предметники	Внесение необходимых изменений и дополнений в планы работы по повышению качества образования.	
8.	Комплексное обследование обучающихся в рамках деятельности психолого-медико-педагогической консультации.	Сентябрь - октябрь	Директор, зам. директора по УВР, учителя-предметники, психолог	Выявление детей, нуждающихся в коррекции, оказание помощи родителям по вопросам обучения данной категории детей.	
9.	Комплекс мероприятий, направленных на повышение уровня адаптации обучающихся 1, 5 классов	Сентябрь-октябрь	Зам. директора по УВР, учителя - предметники	Разработка методических и практических мероприятий, обеспечивающих благоприятные условия для адаптации ребенка к школе, его дальнейшее развитие, обучение и воспитание.	

№	Мероприятие	Срок реализации	Ответственные	Результат
<i>Методические мероприятия</i>				
1.	Проведение аналитических семинаров по выявлению причин низких результатов обучения.	В течение года	Зам. директора, учителя предметники -	Разработка рекомендаций по устранению причин низких результатов
2.	Выявление детей «группы риска».	Сентябрь	Зам. директора, учителя-предметники	Формирование базы данных.
3.	Заседания педагогического совета, заседания ШМО, учителей начальных классов, учителей – предметников, проведение малых педсоветов.	В течение года	Зам. директора, учителя-предметники	Выработка методических рекомендаций по планированию и организации деятельности школы в целом и учителя в частности по повышению качества обучения школьников.
4.	Организация психолого-педагогического сопровождения детей «группы риска».	По отдельному плану	Зам. директора, педагог-психолог, кл. руководители	Тенденция к снижению численности детей с проблемами в освоении учебных программ.
5.	Повышение квалификации педагогических работников через: - курсовую подготовку; - участие в работе РМО, ШМО; - участие в конкурсах и проектах; - самообразование.	В течение года	Зам. директора по УВР учителя- предметники	Повышение уровня профессиональной компетентности педагогов.
6.	Распространение передового педагогического опыта в рамках аттестации педагогов.	В течение года	Зам. директора по УВР учителя- предметники	Обобщение и распространение передового педагогического опыта.
7.	Организация проведения итогового сочинения в 11 классе.	Декабрь	Директор, зам. директора по УВР	Допуск выпускников 11 классов к ГИА
8.	Проведение входящего, промежуточного и итогового контроля в каждом классе по всем предметам учебного плана.	В течение года, по четвертям	Зам. директора по УВР, учителя-предметники	Получение информации о динамике качества образования в разрезе отдельных предметов, областей.
9.	Проведение административных контрольных срезов, анализ результатов.	В течение года	Зам. директора по УВР, учителя- предметники	Получение информации для принятия управленческих решений и повышению качества образования.
10.	Мониторинг уровня сформированности УУД.	В течение года	Зам. директора по УВР	
11.	Организация профильной ориентации в основной школе.	В течение года	Директор зам. директора по УВР	Снижение количества обучающихся старшей школы, имеющих низкую мотивацию к обучению.

<p>1. Внедрение проблемно-исследовательских, проектных методов обучения, развитие у учащихся творческого и исследовательского мышления.</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Зам. директора по УВР, руководители ШМО</p>	<p>Активизация работы с детьми, имеющими повышенную мотивацию к обучению.</p>
<p>Международный игра-конкурс, начальная школа. «Русский медвежонок» - языкознание для всех.</p>	<p>2022 - 2025 г.г.</p>	<p>Учителя нач. школы</p>	
<p>2. Дистанционная олимпиада «Кенгуру»</p>	<p>2022 - 2025 г.г.</p>	<p>Учителя нач. школы</p>	
<p>3. Дистанционная олимпиада «Пегас»</p>	<p>2022 - 2025 г.г.</p>	<p>Учителя нач. школы</p>	
<p>4. Дистанционная олимпиада «Британский бульдог»</p>	<p>2022 - 2025 г.г.</p>	<p>Учителя нач. школы, предметники</p>	
<p>5. Дистанционная олимпиада «Золотое руно»</p>	<p>2022 - 2025 г.г.</p>	<p>Учителя нач. школы, предметники</p>	
<p>6. Дистанционная олимпиада «ЧиП»</p>	<p>2022 - 2025 г.г.</p>	<p>Учителя нач. школы, предметники</p>	
<p>7. Участие в олимпиадах различного уровня: - <i>всероссийская олимпиада школьников по предметам;</i> - <i>муниципальные олимпиады по предметам художественно-эстетического цикла;</i> - <i>муниципальная олимпиада «Умники и умницы»;</i></p>	<p>В течение года</p>	<p>Заместитель директора по УВР, учителя - предметники</p>	
<p>8. Международный конкурс «Живая классика», 6-10 классы</p>	<p>2022 - 2025 г.г.</p>	<p>Учителя русского языка и литературы</p>	
<p>9. Обобщение эффективного опыта работы учителей с одаренными детьми.</p>	<p>Март - апрель</p>	<p>Зам. директора по УВР</p>	
<p>10. "Путевка в жизнь", "Билет в будущее"</p>	<p>В течение года</p>	<p>Зам. директора по УВР, ВР, кл. руководители</p>	
<p>11. Участники КД НТИ НТИ (Национальная технологическая инициатива) 5-11 классы</p>	<p>В течение года</p>	<p>Зам. директора по УВР, ВР, кл. руководители</p>	
<p>12. WorldSkills 8-11 классы</p>	<p>В течение года</p>	<p>Зам. директора по УВР, ВР, кл. руководители</p>	
<p>13. Составление и своевременная корректировка планов индивидуальной работы с одаренными детьми.</p>	<p>В течение года</p>	<p>Зам. директора по УВР</p>	
<p>14. Составление и своевременная корректировка планов</p>	<p>В течение года</p>	<p>Зам. директора по УВР, ВР</p>	<p>Организация сопровождения одаренных</p>
<p>15. Научно-практические конференции по предметам</p>	<p>В течение года</p>	<p>Учителя школы</p>	<p>Обобщение и передового педагогического опыта.</p>

Работа с родителями

		Работа с родителями		Удовлетворение образовательных потребностей обучающихся, родителей.	
1	Создание условий для защиты прав детей и родителей по удовлетворению образовательных потребностей и изучение степени удовлетворённости качеством образовательных услуг.	В течение года	Директор, зам. директора по УВР, Классные руководители	Удовлетворение образовательных потребностей обучающихся, родителей.	
2	Проведение родительских собраний, консультаций для родителей с целью ознакомления с действующим законодательством в области образования.	В течение года	Директор, зам. директора по УВР, кл. руководители	Своевременное информирование родителей об изменениях в действующем законодательстве об образовании.	
3	Подготовка ежегодного публичного отчёта, проведение самообследования образовательного учреждения.	Ежегодно	Директор, зам. директора по УВР, ВР	Информирование общественной организации о результатах образовательной деятельности и качестве предоставляемых услуг.	
Работа с СМИ					
1	Информационное освещение реализации качества образовательных услуг через сайт школы	В течение года	Директор, зам. директора по УВР, ВР, администратор сайта	Информационная поддержка.	