

Вопросы административной поддержки онлайн студентов Наталья Днепроvская

Московский государственный университет экономики, статистики и информатики (МЭСИ)

NDneprovskaya@mesi.ru

Открытое образование делает огромный вклад в развитие человеческого капитала, наиболее ценного экономического фактора в условиях формирования экономики знаний. Благодаря повышению доступности информационных и компьютерных технологий (ИКТ) во всем мире дистанционное профессиональное образование становится перспективным направлением экономической деятельности в целом для национальных образовательных систем и для отдельных образовательных институтов. Беспрецедентная популярность массовых открытых образовательных курсов (МООС) подтверждает потребность мировой экономики в дистанционном образовании, и готовность студентов обучаться с применением ЭО и ДОТ в университете.

По данным аналитиков из Global Industry Analysts (GIA), оборот рынка электронного обучения в мире в 2010 году составил 52,6 млрд. долларов, увеличившись на 32% по сопоставлению с 2007 годом (40 млрд. долларов). К 2015 году GIA прогнозирует рост до 107 млрд. долларов. [1] Размер инвестиций в образовательные «StartUp» достигают десятки миллионов долларов США. Лидерство в мировом секторе на рынке электронного образования принадлежит США и странам Евросоюза. Так, в странах Европы сфера образования развивается в основном за счет государственной поддержки (дотаций), а в США за счет частных венчурных инвестиций. В настоящее время можно констатировать динамичное развитие индустрии электронного образования, где значительную часть образовательных услуг оказывают частные университеты и компании.

Необходимо отметить возрастающий уровень конкуренции между образовательными учреждениями на международном рынке образовательных услуг с развитием ЭО и ДОТ, эта конкуренция не только в области продажи образовательных услуг, но и конкуренция за привлечение лучших студентов и преподавателей. Благодаря возможностям электронного образования абитуриент получает возможность выбрать образовательную программу, курс, университет и преподавателя независимо от того, где и когда он планирует учиться.

В конкуренции на глобальном рынке электронного образования значение имеют многие факторы, среди которых содержание образовательной программы, качество

учебных материалов, применяемые технологии, подготовка преподавателей и студентов. Задача обеспечения взаимодействия студента и преподавателя решается по средством системы дистанционного образования (СДО), где студент общается не только с преподавателем, но и другими студентами. Часто у студента возникают вопросы, не относящейся к компетенции преподавателя, в этом случае должна быть возможность обратиться к административным сотрудникам университета.

Организации работы административных сотрудников университета с онлайн студентами может иметь решающее значения в привлечении новых слушателей и партнеров. Таким образом еще одним фактором успешной реализации образовательных программ с применением ОЭ и ДОТ становится организация работы административных сотрудников университета.

Административные сотрудники решают все вопросы, выходящие за рамки учебно-методической работы по учебному курсу. Вопросы, с которыми обращаются студенты к административным сотрудникам, заключаются в назначении пересдачи по курсу, выборе дисциплины, решении конфликтных ситуаций с преподавателями, смена курса или направления подготовки, также студенты могут вносить свои предложения по работе университета и др. В традиционных формах обучения студент имеет возможность обратиться в деканат лично, по телефону или иным способом, однако онлайн студент не имеет подобных возможностей из-за территориальной удаленности или временной разницы. От организации работы административных сотрудников университета зависит обеспечение полноты и своевременности ответа университета на обращение онлайн-студента, что в свою очередь влияет на лояльность студентов.

Рассмотрим организацию обработки обращений студентов на примере МЭСИ. Университет первым среди российских государственных вузов приступил к ведению учебного процесса с применением ЭО и ДОТ. Опыт реализации образовательных онлайн - программ позволил выявить особенности работы со студентами, обучающимися с применением ЭО и ДОТ.

Миссией МЭСИ является удовлетворение потребностей личности, государства и общества в целом в доступном и качественном образовании на протяжении всей жизни на основе интеграции образовательных программ, научных исследований и инноваций в области решения технологических, социально-экономических задач инновационной экономики, основанной на знаниях (смарт-экономики) и

формирования информационного общества. Образовательные услуги МЭСИ, ориентированные на международный уровень, базируются на системе управления знаниями, информационно-коммуникационных технологиях, российских государственных образовательных и международных стандартах ISO, IMS, TQM и решениях Болонского процесса.

В стратегии развития МЭСИ приоритетное направление всегда отдается применению ИКТ как в образовательной деятельности, так и в административно-управленческой, что соответствует возрастающему значению ИКТ в экономике, управлении, промышленности и в других сферах деятельности. В настоящее время МЭСИ является электронным университетом: практически все учебные материалы размещены в сети Интернет, все студенты и преподаватели имеют возможность использовать ЭО и ДОТ. Университет создал обширную базу электронных курсов в России, соответствующих международным стандартам. Важно отметить, что МЭСИ является единственным российским вузом, представляющим Россию в Европейской ассоциации университетов дистанционного обучения (EADTU).

Реализация образовательных программ с применением ЭО и ДОТ производится на основе развитой информационной инфраструктуры университета. Предоставляемые университетом информационные системы, поддерживающие электронное обучение, не исключают возможности использования других ИКТ и интернет-сервисов для решения организационных или учебных задач в процессе реализации образовательной программы. Онлайн студенты, как правило, хорошо интегрированы в виртуальные сообщества интернета, поэтому используют различные веб-сервисы для обращения к административным сотрудникам университета, например, через социальные сети (Facebook, Vkontakte). Сегодня онлайн - студенты могут обратиться к менеджеру различными способами: по электронной почте, по телефону, лично, письменным обращением или через социальные сети.

В случае если онлайн-студент на свой вопрос к административным сотрудникам не получает своевременного ответа или ответ не является полным, он его задает в социальных сетях, в группе Vkontakte в надежде получить ответ от других студентов. На первом этапе реализации образовательных программ с применением ЭО и ДОТ в МЭСИ для организации административной работы с онлайн студентами не создавались дополнительные инструкции или регламенты помимо разработанных и применяемых при работе со студентами традиционных форм обучения. Первый

опыт работы с онлайн студентами показал потребность в дополнительном регламентировании и особенной организации работы административного персонала с учетом потребностей онлайн студентов.

Основные аспекты, которым должно быть уделено особое внимание в организации работы административных сотрудников университета, заключаются в следующем:

- Контроль количества поступающих обращений от студентов,
- Контроль сроков рассмотрения и исполнения обращений,
- Распределение нагрузки административных сотрудников,
- Информирование онлайн-студента о ходе рассмотрения обращения,
- Оценка удовлетворенности онлайн студента полученным ответом.

Таким образом необходима автоматизация данного процесса. Отсутствие автоматизированной обработки обращений студентов, обучающихся с применением ЭО и ДОТ, затрудняет процесс работы менеджеров и руководителей, вести учет и контроль исполнения обращений достаточно проблематично, из-за отсутствия фиксации и анализа количества поступивших обращений, времени на их выполнение, что в свою очередь затрудняет оценку загруженности персонала, эффективности рабочего времени и качества выполняемых работ. В подобной ситуации возникает риск, что сотрудники забудут выполнить заявку или могут не знать ее приоритет, от кого поступила заявка, а также к кому необходимо обратиться за дополнительной информацией.

Среди студентов, обучающихся с применением ЭО и ДОТ был проведен опрос с целью выявления их предпочтений по созданию и обработке обращений онлайн студентов в университет по административным вопросам. Проведенный опрос позволил определить, что 38% онлайн-студентов предпочитают обращаться к административным сотрудникам университета через систему дистанционного образования, 25% - хотели бы получать уведомления о ходе обработки обращений, столько же студентов нуждаются в ускоренном рассмотрении обращений, а 15% респондентов рекомендовали установить максимальный срок обработки обращений студентов.

Проведенное исследование показало, что онлайн студенты при возникновении у них вопросов или трудностей, требующих участие административных сотрудников, предпочитают обращаться к ним посредством веб-сервисов, не прибегая к телефонным звонкам или письмам.

Исходя из требований онлайн студентов необходима разработка модуля по обработке обращений, предусматривающая решение следующих задач:

- формализация процесса обращения онлайн студента к административным сотрудникам;
- корректный учет поступающих обращений студентов, обучающихся с применением ЭО и ДОТ;
- регистрация каждого обращения в системе;
- оптимизация процесса согласования обращений с руководством, разрешения конфликтных ситуаций;
- оперативное получение информации о ходе выполнения обращения, отслеживание его статуса;
- контроль сроков обработки обращения;
- хранение информации об обращениях студентов в базе знаний;
- мониторинг текущей загрузки административных сотрудников;
- исключение потерь и задержек при обработке заявок от студентов.

Разработка и внедрения модуля рассмотрения обращений студентов в информационную систему университета позволит значительно повысить качество работы административных сотрудников со студентами за счет сокращения сроков обработки обращений студентов, формирования базы знаний по обращениям студентов, управления нагрузкой административного персонала.

Вывод

Университеты во всем мире делают значительный вклад в развитие экономики знаний, но несмотря на важную социальную и экономическую миссию, университетам необходимо рассматривать своих онлайн-студентов, как потребителей образовательных услуг и предоставлять им сервис высокого уровня. Организация работы административного персонала университета с онлайн студентами оказывает значительное влияние на удовлетворенность студентов работой университета в целом. В условиях современной информационной среды любая трудность, с которой сталкивается студент, служит поводом для публичного обсуждения в социальных сетях, что не может не сказываться по имидже университета. В процессе обучения формируется лояльность студентов университета, что влияет на желание студента вернуться в университет для изучения дополнительных образовательных программ, что особенно важно в условиях непрерывного образования в современном мире.

При разработке политики администрации университета по работе с онлайн-студентами должны быть учтены особенности реализации образовательных программ с применением ЭО и ДОТ, а также предпочтения онлайн студентов. Со стороны руководства университета требуется внимание к обеспечению качества образовательных услуг и качества обработки обращений студентов в университет по административным вопросам. Отсутствие регламентов по рассмотрению обращений приводит к неравномерной загруженности персонала, утрате важной информации, поступающей от студентов, как следствие невозможность своевременно выявить проблему в организации учебного процесса и решить ее.

В контексте обсуждения развития дистанционного образования в России много внимания уделяется качеству учебно-методических материалов, образовательных программ, а вопрос поддержки онлайн студентов поднимается редко. Однако необходимо учитывать возрастающую международную конкуренцию в сфере электронного образования и то, что возрастающее число россиян предпочитают обучаться онлайн в зарубежных университетах. Российским вузам следует уделять больше внимания вопросам комфортного обучения онлайн-студентов, чтобы привлекать российских и иностранных студентов.

Ссылки

1. Education. Gartner's global research organization\ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gartner.com/technology/research/content/education.jsp>