

纸上得来终觉浅 绝知此事要躬行

——浅析在网络教育班级管理中如何提高完善学习支持服务水平

童湘屏

(兰州市广播电视大学 甘肃兰州 730030)

【摘要】远程教育学习支持服务可分为学习型支持服务和非学习型支持服务。针对非学习型支持服务,本文注重理论来源于实践,以所管网院学生为例,从“沟通”的理念出发,围绕招生、入学、管理三个重点环节探究如何提高完善学习支持服务水平,最后对实施效果进行了简单评价分析。

【关键词】网络教育;学习支持服务;管理教师

DOI: 10.18686/jyfyzy.v3i4.40661

自2013年国家规定68所现代远程教育试点高校可开展网络高等学历教育招生以来,网络教育凭借学习不受时空的限制,学习流程可以借助于一台有联网的电脑,按照学习要求即可完成相应的学习任务等方面的优势招生规模得以进一步扩大。可以说,网络教育更加顺应了在职学生的学历需求,同时又能较好地解决工学矛盾,因此愈来愈受到学生们的青睐。

如何为学生做好各项管理工作,如何帮助学生在长期自主学习的状态和过程中排除来自各方面的困难,如何引导学生学习并最终顺利完成学业,这些问题成为萦绕在管理者脑海中需要深入思考的问题。可以说,网络教育大学生不仅需要优秀的课件资源及各项软件的支持服务,更需要在学习过程中的各项管理支持服务即非学习型支持服务。换言之,管理教师为学生提供的学习支持服务水平的高低直接关系到学生学业是否能够顺利完成,也关乎到网院学生的整体质量。所以探讨在班级管理过程中如何提高、完善学习支持服务水平对于网络教育班级的后续管理有着长远的指导意义。

自承担学校网院本专科学生管理工作以来,一直在思考:从学生入学直至毕业,需要贯穿什么管理理念?哪些环节是需要提高完善学习支持服务?在这些重点环节应该如何为学生提供更行之有效的学习支持服务措施?实施后的效果又是如何呢?藉以本文,针对上述问题进行梳理分析后,将从“沟通”的理念出发,分别从招生、入学和管理三个环节探究如何提高完善学习支持服务水平,最后对实施效果进行简要评价。

1 理念先行:沟通无止境——问渠哪得清如许,唯有源头活水来。

我国著名远程教育专家丁兴富教授认为:“人际交互和基于技术媒体的双向通信交流是学习支持服务的核心成分。”可见,高质量的沟通交流是构建和谐学习支持服务的重要因素。

相关研究表明,网络学习者与传统面对面的学习者相比更容易产生学习的孤独感。网络教育的优势在于学生不受时空的限制,而恰恰也正是这个优势导致了教师和学生之间进行面对面的交流沟通少之又少,如何避免这种由优

势产生的尴尬与不足,需要管理教师静心梳理学生入学前后的所有流程,尽可能地认真对待每一次沟通,使管理工作畅通有效。譬如医生与患者,如果医生能真正为患者着想,能体会到患者求医心切的心理,能感受到患者想要一剂药方能药到病除的渴求,那么今天的医患矛盾似乎就没有那么多,教师和学生的关系亦如此。学生从报名、入学直至毕业的相关环节,都会遇到种种问题,他们首先想到的第一求助者是管理教师,管理教师如果视问题而不顾,势必会引起师生矛盾,倘使管理教师俯下身子设身处地为学生考虑,积极解决,那么问题也就不是问题了。所以,及时有效的交流沟通是保证学习有效性的重要因素。管理教师需要耐下性子,把握好和学生的每一次沟通,击破重重难关,不断学习,积累管理经验,全方位把握班级管理的各个流程,积极提高完善学习支持服务水平。

因此,理念先行,沟通无止境,沟通可以把不可能变为有可能。有效的沟通融入了管理者在班级管理过程当中诸多的情感因素,构架起了教师学生之间的一座桥梁。正是拥有了“沟通”的理念,管理者才具备了良好地处理各种问题的心理素质,凡事积极面对,而不是退居一旁,置之不理。只有不断学习,长期积累经验才能在后续的管理中得心应手,正可谓“问渠哪得清如许,唯有源头活水来。”所以,管理教师应该力求不放弃、不拒绝每一次沟通,让教师和学生之间的桥梁畅通无阻。

2 实践出真知:管理无小事——纸上得来终觉浅,绝知此事要躬行

班级管理工作体现了为学生提供的各项学习支持服务。那么,何为完善的学习支持服务呢?中国人民大学网络学院院长顾宗连认为:“完善的学生支持服务是要最大限度地满足网络大学生交互和个性化的需要,而这个范围是无限的。我们目前学生支持服务的工作重点是尽量将服务做深、做细,并在多年经验的基础上更加完善我们的学生学习支持服务体系。”简言之,学生支持服务的关键是把服务做深、做细,才能完善支持服务体系。理论来源于实践,通过管理网院几批次的学生,我认真梳理了各项管理流程,认为可以在三个方面,即招生、入学教育和管理流程管理方面提高完善学习支持服务水平,优化班级管理

质量,现分别就三个环节进行逐一论述。

2.1 把好招生报名第一关

招生貌似与班级管理无关,实则有着紧密的联系。从长远看,今天所招的学生明天有可能会成为自己管理班级的一员,也可能是其他管理教师班级的一员,所以,每一位教师在对待招生时都应本着认真负责的精神,耐心解答学生在报名咨询中的任何问题,敷衍了事地回答将会为后续班级管理造成障碍。好的招生会给后续班级管理带来事半功倍的效果。在和学生招生沟通中,归结起来,一类问题是既定性的问题,如学费,学习时间、学习形式、考试方式等,这类问题有着固定而标准的回答,不会造成认识的偏差;但另一类问题则需要呈现我们作为教师的素养和对待远程教育整体的认知,譬如,网院的文凭和电大文凭哪个好?网院考试好过吗?网院考试包过吗?网院考试可以找人替考吗?诸如此类的问题我们回答起来切忌使用模棱两可、含糊其辞的答语,回答起来一定要坚定果决,如果从招生源头上杜绝了隐瞒与不实,才能够更好地开展班级管理工作。

因此,在招生中体现出我们的专业性将为学生开启一扇了解并认知所报院校的大门,同时也要意识到,招生教师就是学校的形象与窗户,招生时所呈现出自身的专业性与良好的职业素养,是学生选择网络院校的基础,也是学生选择相信的关键所在。

2.2 讲好入学教育第一课

入学教育是学生全面了解网院的开端,是新生解放思想,革新理念的契机;是管理教师奠定班级管理工作的基础。因此,入学教育一定要亲历亲为,采取电话通知、群消息发送通知到每位学生,让学生认识到入学教育的重要性。根据学生的特点自己动手制作课件,一方面使自己熟知管理流程;另一方面使学生能更为形象、直观、快捷地对网络教育有更深入的了解。可通过面授辅导、网络直播等方式亲自讲授,与学生建立第一次面对面的沟通与交流,准确传达学习要求。

2.3 做好学生管理每一步

在入学教育前后取得良好的沟通之后,管理教师还应督促每位学生加入班级QQ群、微信群或钉钉群,同时将学生信息导出整理成统一名单,方便日后的管理通知。为期两年半乃至更长时间的班级管理工作事无巨细,每位承担过班级管理的教师都应了解并熟知学生管理流程的脉络。但同样的工作,不同的管理教师做,往往结果是不同的,我想是其中管理教师付出的心血和辛劳不同,凝结而成的是每个人不同的工作精神。如何在这些管理环节中更优质地体现学习支持服务水平呢?下面谈几点精神

2.3.1 工欲善其事,必先利其器

要做好网院班级管理这件事,准备工作非常重要。首先,管理教师前期已经通过制作和讲解入学教育课件对网

院班级管理的流程大致了然于心;其次,可以浏览网院的平台首页,多多了解教学和管理相关信息,譬如,入学后,会有个别学生询问到“学位如何取得”的问题,早了解平台相关问题的说明,做到有备无患;另外仔细研究学生的学习平台,从登陆、课程主题讨论、命题作业、形考成绩、考试预约、考试安排等细节着眼,了解相关的路径及方法,便于日后准确无误地指导学生。

2.3.2 敏而好学,不耻下问

学习无止境,班级管理也蕴含着大学问,积极向其他老师请教可以使班级管理达到事半功倍的效果。孔子曰:“三人行,必有我师焉。”管理无小事,每碰到一个问题,就是一次增长管理水平的机会,遇到的问题越多,积累的管理经验则越多。管理学问不分长幼、不分职级、不分辈分,但凡比自己懂的老师都可以请教,随时随地咨询,互相交流,交互共长。学生的问题愈多,增加的惯例经验就愈多,不厌其烦去请教经验丰富的老师已成为班级管理的常态化。

2.3.3 孜孜不倦,尽心尽力

网院学习过程当中,每门课程的命题作业、在线考试、毕业论文申请、初稿、定稿、终稿、正考和补考的考前预约、准考证打印、参加考试、毕业生登记表的填写、毕业生信息采集等环节都有起止日期,大多数学生忙于工作,无暇顾及自己的学习,往往疏忽了截止日期,平台一旦关闭,则容易导致课程的遗留,此时,管理教师的群发通知和短信提醒则显得尤为重要。所以,管理教师孜孜不倦的工作态度直接影响到这些学习环节是否能够顺利的按时完成。我们经常会遇到给学生通知事情,得不到学生回复的时候,但素质修养是自己的事情,我们在遇到学生问问题时,即便不能时时做到第一时间回复,但是一定要有问必答,不懂得就去问,确保回复准确高效,尽心为每位学生服务,尽力为每位学生负责,是提高班级管理质量的强大保障。

3 结语

网院班级管理看似简单,但其蕴含了大量而细致的为学生提供的各项学习支持服务内容。只有真正将自己置身于一个服务者的角色,俯下身子,耐下性子,用心、用情仔细聆听学生的每一次需求,设身处地为学生考虑,才可以将学习支持服务体现至班级管理的角角落落。“纸上得来终觉浅,绝知此事要躬行”,与其将理论知识置于云端,不如脚踏实地,放弃纸上谈兵,踩稳脚跟,一步一步做实各个环节,提高完善学习支持服务于无形当中。

作者简介:童湘屏(1979.9—),女,湖南长沙人,硕士研究生,讲师,研究方向:汉语言文学。

【参考文献】

- [1] 赵俞凌,基于微信的学习支持服务在教师网络培训中的应用探究[J],金华职业技术学院学报,2014,14(6).
- [2] 熊绍高,周立平,左泽文.浅析远程开放教育学习支持服务模式探究[J/OL],<http://www.doc88.com/p-7704219111238.html>