

Методические рекомендации

Коммуникативное взаимодействие преподавателей, студентов как ресурс повышения качества образования в университете

Авторы



**Козлова
Дарья
Константиновна**

кандидат экономичес-
ких наук, доцент,
первый проректор

dkozlova@itmo.ru



**Тишкина
Кристина
Олеговна**

директор центра
качества организации
учебного процесса

tishkina@itmo.ru



**Руппель
Анастасия
Фридриховна**

заместитель директора
центра качества организации
учебного процесса

afruppel@itmo.ru



**Багаутдинова
Алия
Шамилевна**

кандидат педагогических
наук, доцент, начальник
Департамента образователь-
ной деятельности

abagautdinova@itmo.ru



**Елисеева
Ольга
Владимировна**

кандидат педагогических
наук, доцент, начальник
управления качества об-
разовательного процесса

eliseeva@itmo.ru

УДК 378.4 (470)

ББК 74.484(2Рос)

Коммуникативное взаимодействие преподавателей, студентов как ресурс повышения качества образования в университете / Университет ИТМО. – Томск: Изд-во Томского гос. ун-та, 2021 – 24 с. – (Серия «Методические рекомендации по использованию новых инструментов управления качеством образования на основе опыта ведущих российских университетов»).

ISBN 978-5-907442-28-3

ISBN 978-5-907442-25-2 (отд. кн.)



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ
И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**НАУЧНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ РАЗВИТИЯ
СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ВЫСШЕГО
ОБРАЗОВАНИЯ В УСЛОВИЯХ КОРОНАВИРУСНОЙ
ИНФЕКЦИИ COVID-19 И ПОСЛЕ НЕЕ**

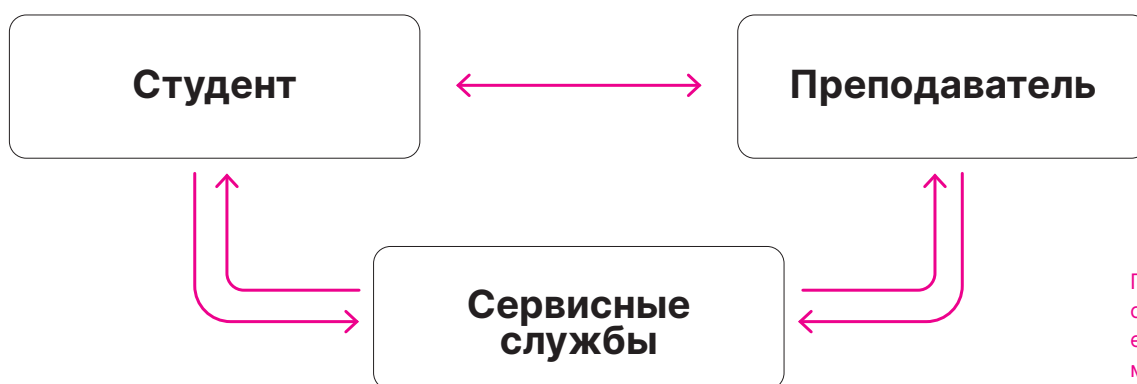
Методические рекомендации
утверждены решением
экспертного совета Ассоциации
исследователей образования

Содержание

	Введение	04
1	Коммуникативное взаимодействие «Студент – преподаватель»	06
	1.1. Прозрачная система требований по освоению дисциплины	07
	1.2. Применение цифровых инструментов в процессе обучения	07
	1.3. Инструменты обратной связи	08
	1.4. Доступ к учебным материалам и организация самостоятельной работы	10
2	Коммуникативное взаимодействие «Студент – сервисные службы»	14
	2.1. Организация каналов коммуникации	15
	2.2. Значимые мероприятия для студентов в дистанционном и смешанном формате	15
	2.3. Социологические опросы	16
	2.4. Работа с обращениями	17
3	Коммуникативное взаимодействие «Преподаватель – сервисные службы»	18
	3.1. Создание базы знаний для преподавателей (учебно-методические материалы, описание цифровых сервисов и опыт преподавателей)	19
	3.2. Развитие цифровых и педагогических компетенций преподавателя	20
	3.3. Инструменты мониторинга преподавания	21
	Заключение	22

Введение

Взаимодействие в Университете ИТМО



Под сервисными службами понимается руководство мегафакультетов и факультетов, Департамент образовательной деятельности, офис поддержки научно-педагогических работников и студенческий офис.

Коммуникации в высшем образовании являются неотъемлемой частью всего образовательного процесса. Стремительное развитие информационных средств связи по-новому актуализирует проблему создания эффективно действующих коммуникаций. Здесь можно говорить о педагогической, административной, социальной и общегуманитарной составляющих взаимодействия всех участников образовательного процесса. Проблема коммуникации в высшем образовании включает в себя устранение сложностей реализации структурных задач (процесса передачи/усвоения знаний), трудностей межличностного и группового общения, а также взаимодействия по вопросам административного информирования студентов и преподавателей. Переход на дистанционное обучение вследствие пандемии выявил не только необходимость усовершенствования процессов коммуникации в образовании и создания соответствующей коммуникативной среды, но и повышения цифровых компетенций всех участников образовательного процесса. Кроме того, дистанционное взаимодействие размыло границы между двумя взаимодополняющими видами коммуникации – вербальной (содержание устной и письменной речи) и невербальной (жесты, мимика, интонация, семиотика тела). При этом существенная невербальная часть коммуникативного взаимодействия, играющая важную роль на этапе вовлечения студентов в образовательный процесс и формирующая основу их мотивации, оказалась затруднена.

Все виды коммуникации строятся на основе взаимоотношений трех основных участников образовательного процесса: студенты, преподаватели и сервисные службы.

Каждый из трех участников образовательного процесса столкнулся с собственными сложностями коммуникативного взаимодействия в период дистанционного обучения. Студенты отмечали потребность в площадке для общения с однокурсниками, говорили о возможности заявить про возникающие трудности и получить обратную связь, о необходимости мотивационной поддержки со стороны университета. Преподаватели остро ощутили необходимость обмена опытом друг с другом по переходу на дистант, необходимость получить оперативную поддержку от сервисных служб, в частности инструкции и рекомендации по работе в дистанте. Перед сервисными подразделениями сохранялась задача актуального мониторинга, определения механизмов и рекомендаций, создание условий для комфортной коммуникации всех участников образовательного процесса с целью сохранения качества образования.

Таким образом, мы выделяем следующие основные варианты взаимодействия:

1. Студент – преподаватель
2. Студент – сервисные службы
3. Преподаватель – сервисные службы

Ниже рассмотрим каждый вариант взаимодействия подробно, выделив цели такого взаимодействия, а также условия и механизмы его организации.

Коммуникативное взаимодействие «Студент – преподаватель»

Цели

- 1 Организация взаимодействия во время занятий: сокращение разрыва между каналами связи, которые используют преподаватели для общения со студентами и каналами, которые предпочитают сами студенты; адаптация цифровых досуговых сервисов к учебному процессу (Discord, Twitch).
- 2 Организация постоянного доступа к учебным материалам.
- 3 Выстраивание процесса сбора обратной связи на занятии и после него.

Условия и механизмы

Основные акторы образовательного процесса — студент и преподаватель. Коммуникация между ними представляет собой систему взаимных воздействий субъектов, включенных в совместную деятельность на основе общих целей профессионального образования. Подобное взаимодействие имеет большое принципиальное значение, поскольку влияет на формирование системы ценностей будущего специалиста. Важно иметь в виду, что процесс взаимодействия преподавателя и студентов протекает в столкновении целей, интересов, жизненных позиций, мотивов, личного индивидуального опыта, что вызывает изменения форм взаимодействия в ходе образовательного процесса.

Сопоставление тех инструментов, которые использовали преподаватели, с теми, которые понравились студентам, %

По итогам опроса «Дистанционное обучение глазами студентов Университета ИТМО». Весна 2020 г. Размер выборочной совокупности (количество студентов, заполнивших анкету): 1273 чел. (выборка добровольцев).



Чек-лист преподавателя

- ☒ О чем ваша дисциплина, как она связана с подготовкой по образовательной программе.
- ☒ Как найти рабочую программу дисциплины/практики (или то, что нужно смотреть вместо нее — например, силабус (syllabus)); какие темы и в какой период будут изучаться;
- ☒ Где можно найти материалы занятий и дополнительные источники;
- ☒ Какие задания нужно будет выполнить, в какие сроки и что будет, если не выполнить задание в срок;
- ☒ Обязательно ли посещать занятия; если да, то какие «штрафы» за пропуск занятия;
- ☒ За что можно получить дополнительные баллы (если предусмотрено);
- ☒ Что будет, если обнаружены списывание в работе или списывание на контрольном мероприятии;
- ☒ Как будет проходить экзамен/зачет; обязателен ли он; можно ли получить «автомат» и что для этого нужно сделать;
- ☒ Как с Вами связаться и в какое время предпочтительнее (почта, телефон и др.).

1.1. Прозрачная система требований по освоению дисциплины

Любое взаимодействие будет успешным, если заранее установить четкие правила, и реализация образовательного процесса — не исключение. Более того, здесь возникает связь одного ко многим (преподавателя и группы студентов), в контексте которой установление и донесение целевых установок и требований до каждого участника процесса особенно важно. Так, можно сказать, что первое занятие — это маршрутный лист на весь курс. Рабочая программа дисциплины может показаться сложным, слишком формальным документом, особенно для студентов младших курсов, поэтому для однозначного трактования цели и требований к освоению дисциплины нужно составить понятный всем сторонам документ. Таким документом может стать чек-лист с информацией, о которой необходимо рассказать студентам на первом занятии. Его удобно заполнить и направить студентам. Почему это важно сделать в начале изучения дисциплины? И преподаватель, и студенты смогут договориться в начале обучения о том, какие правила действуют в ходе образовательного процесса, рассчитать свои силы, а в случае возникновения вопросов и спорных моментов обращаться к правилам в течение всего семестра. Значимость чек-листа повышается в условиях смешанного формата обучения, когда

студенты имеют разный формат доступа к учебной информации.

1.2. Применение цифровых инструментов в процессе обучения

В рамках организации образовательного процесса для проведения занятий наибольшую популярность и у студентов, и у преподавателей имели два основных инструмента видеоконференцсвязи: Zoom и Discord.

Выбор преподавателем конкретного цифрового инструмента зависит от целей его использования. Если из функционала требуется только стабильная видеоконференцсвязь, достаточно Zoom, однако если требуется организовать учебное пространство — здесь отлично подойдет Discord. Особенностью Discord является и то, что часть обучающихся имеют значительный опыт его использования, что повышает их лояльность к обучению. В таблице ниже представлена сравнительная характеристика Zoom и Discord.

По опыту ИТМО, Zoom используется чаще всего, однако высокую долю положительных отзывов получал и Discord, это говорит о том, что сложности, с которыми может столкнуться преподаватель при освоении его интерфейса и функционала, компенсируются дальнейшим удобством его использования как студентами, так и самим преподавателем.

Сравнение Zoom и Discord для учебных целей

Параметр	Zoom	Discord
Доступность	Есть бесплатная и платная версии. Ограничения по времени (до 40 минут) и количеству участников в бесплатной версии.	Есть бесплатная и платная версии. Основное преимущество платной версии – более высокое разрешение изображения.
Запись видео	Доступна	Отсутствует
Простота использования	Максимально упрощенный интерфейс	Большое количество сложных настроек
Количество участников	До 100 человек в бесплатной версии, до 500 человек в платных версиях	25 человек для видеоконференции, без ограничений для аудиоканалов
Хранение информации	При единовременном использовании аккаунта несколькими пользователями нет возможности хранить чат и пересылаемые документы.	Для каждой учебной группы можно создать свой сервер, чат, передаваемые файлы сохраняются.

1.3. Инструменты обратной связи

До пандемии механизмы обратной связи были важны, однако выбор преподавателем конкретного инструмента не отнимал много времени, поскольку основным способом зачастую выступало живое общение в аудитории. Переход в онлайн добавил неопределенности, поэтому потребовалось время на переосмысление опыта, трансформацию коммуникации в дистанционный формат. По прошествии периода адаптации к функционалу новых сервисов и преподаватели, и студенты начали максимально использовать возможности дистанционного общения: процесс стал более интерактивным, быстрым, часть рутинных действий ушла, так как большинство сервисов позволяет выгружать результаты опросов, тестов, сохраняют цифровой след.

Получать обратную связь о том, насколько результативно обучающиеся усваивают материал дисциплины, преподаватель может через измерение вов-

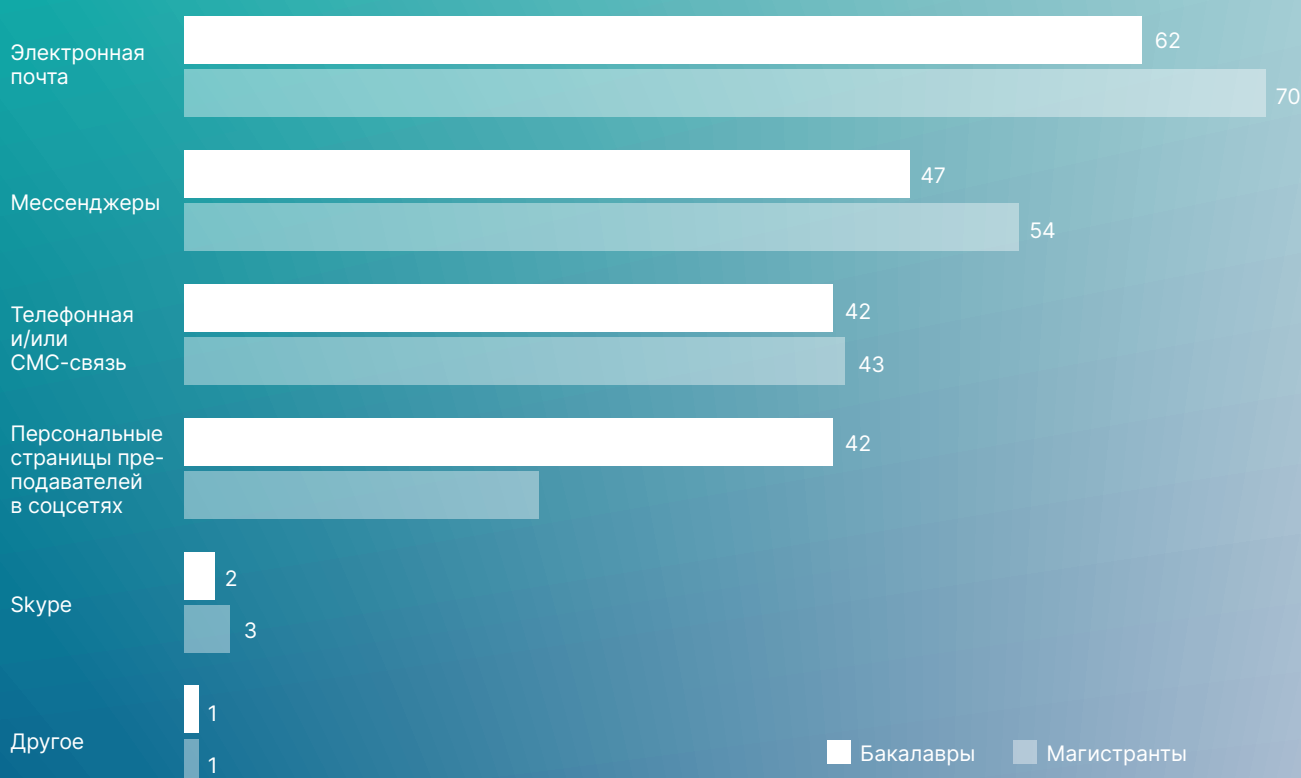
леченности студента на занятии. Критериями вовлеченности могут быть:

- частота появления вопросов;
- активность участия в дискуссиях;
- частота выполнения домашних заданий;
- частота работы в групповых проектах;
- частота проявления интереса к тематике изучаемой дисциплины во внеучебное время;
- уровень концентрации и внимания на занятии.

Нельзя сказать, что в дистанте появились признаки вовлеченности. Однако при очном взаимодействии часть критериев можно было считывать визуально или при личном общении, а в условиях дистанта для установления вовлеченности студентов в онлайн преподавателю нужно создавать дополнительные условия, использовать специальные сервисы.

Разнообразить занятия и добавить в них больше интерактива можно с помощью сервисов Kahoot и Quizizz. Каждый из них активно используется для формирующего оценивания и создания учебных викторин

Ответы бакалавров и магистрантов на вопрос «Отметьте, какие средства коммуникации с преподавателями лично для Вас являются самыми удобными, предпочтительными?», %



и игр, что особенно актуально в ситуации повторения пройденного материала. Несмотря на то, что в использовании проще Kahoot, сервис Quizizz, в свою очередь, предлагает более широкий функционал и большее количество типов вопросов. Таким образом, можно рекомендовать использовать Kahoot для интерактива на занятии, а Quizizz — для выполнения домашнего задания в игровой форме.

Для более формального сбора обратной связи подойдет сервис Mentimeter, однако в своей бесплатной версии он имеет следующие ограничения:

- опрос может содержать не более 2 вопросов;
- тестирование может содержать не более 5 вопросов;
- голосование проходит анонимно;
- нет возможности экспорта результатов, совместного использования и настройки оформления.

Важно отметить, что трансформация коммуникации преподаватель – студент в дистанционный формат положительно

сказалась на учебном взаимодействии в целом. Так, в 2019 году в Университете ИТМО было проведено исследование удовлетворенности выпускников образовательным процессом, которое затрагивало и коммуникационный аспект. На основании результатов опроса можно заключить, что доминирующим средством коммуникации преподавателей со студентами являлась электронная почта: 77% бакалавров и 90% магистров отметили, что большинство преподавателей общались со студентами по корпоративной или личной почте. Вторым по частоте использования преподавателями средством коммуникации являлась телефонная и/или СМС-связь. Реже всего преподаватели университета использовали в качестве средств коммуникации социальные сети, мессенджеры и Skype. Очевидно, что возникал «разрыв» при сопоставлении средств коммуникации, предпочитаемых студентами и преподавателями. Из этого следует, что у студентов существовала заинтересованность в использовании

42%

бакалавров отмечают удобство общения с преподавателями через личные страницы в соцсетях. Магистры более консервативны — 23% магистров удобна такая коммуникация

Также при выборе инструментов важно ориентироваться на опыт студентов

Следует отдавать предпочтение тем инструментам, которые обучающиеся уже могли использовать в учебном и внеучебном контексте, то есть с уже знакомым им функционалом.

при общении с преподавателями более широкого набора современных коммуникационных средств. Студенты хотели общаться с преподавателями не только по электронной почте или посредством телефонной/СМС-связи, но используя и такие инструменты, как мессенджеры и социальные сети, которые, в отличие от электронной почты, обеспечивают более оперативный обмен сообщениями, позволяют общаться опосредованно в режиме реального времени.

Результаты исследования показали, что в период дистанционного обучения существенно возросло использование мессенджеров и социальных сетей. Теперь коммуникация на 2/3 перешла в мессенджеры и наполовину в социальные сети. Также опрос показал, что практически полностью совпадает процентное распределение используемых студентами и преподавателями каналов связи (студенты с преподавателями и преподаватели со студентами).

1.4. Доступ к учебным материалам и организация самостоятельной работы

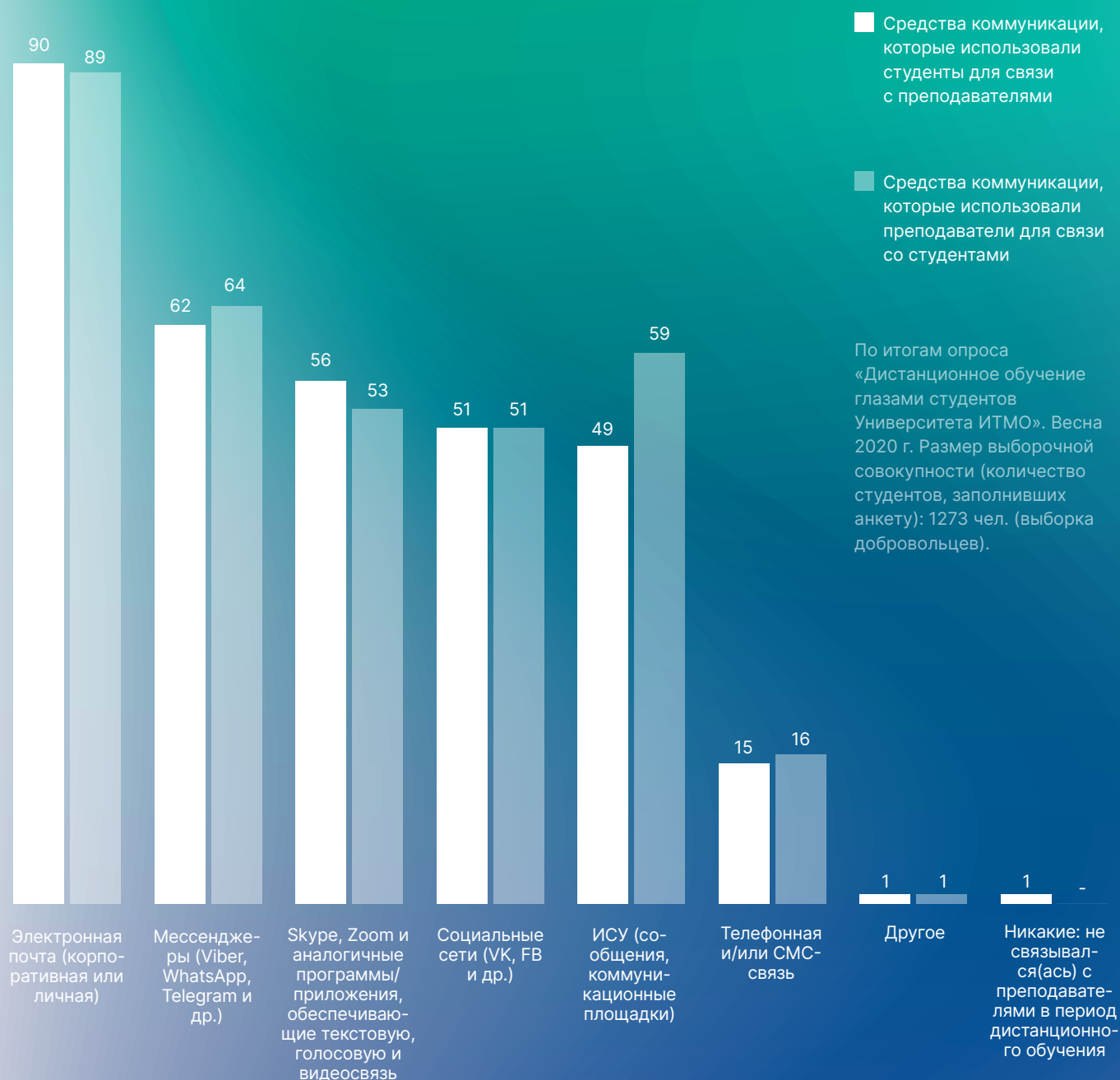
Кроме установления канала общения со студентами, необходимо организовать площадку обмена учебной информацией. Использование только электронной почты имеет один существенный недостаток: материалы быстро теряются в переписке. Самые простые варианты для организации образовательного пространства — это создание группы в соцсетях или курса в Google Classroom.

Группа в соцсетях (ВКонтакте, Facebook). Очевидный плюс использования соцсетей — это удобство интерфейса и предварительное знакомство с ним. В группах можно размещать любые материалы, давать ссылки, прикреплять статьи и видео, а у студентов всегда будет возможность прокомментировать новость и задать вопрос. Альтернативный вариант — создание чатов дисциплины в WhatsApp или Telegram. В чаты тоже можно загружать контент, но лучше делать это дозированно: в то время как в группе в соцсети можно опубликовать много материалов разом, чтобы студенты, при желании, изучали дисциплину с опережением, в чате лучше публиковать материалы по частям, чтобы студенты могли задать вопросы по каждой части и не потерять нужное сообщение в переписке.

Google Classroom. Это бесплатный сервис для организации обучения от Google. Его основные плюсы — простота интерфейса и интеграция с Google Диском. Вместе с тем в Google Classroom можно создать свой курс, организовать в нем несколько разделов, добавив к ним контент (любого типа), создавать задания к материалам (в том числе с помощью Google Форм), а также проверять задания, ставить оценки и давать по ним обратную связь.

Таким образом, из многообразия различных сервисов необходимо выбирать те цифровые инструменты, которые четко соответствуют нуждам и особенностям дисциплины. Не стоит вводить в образовательный процесс каждый доступный сервис.

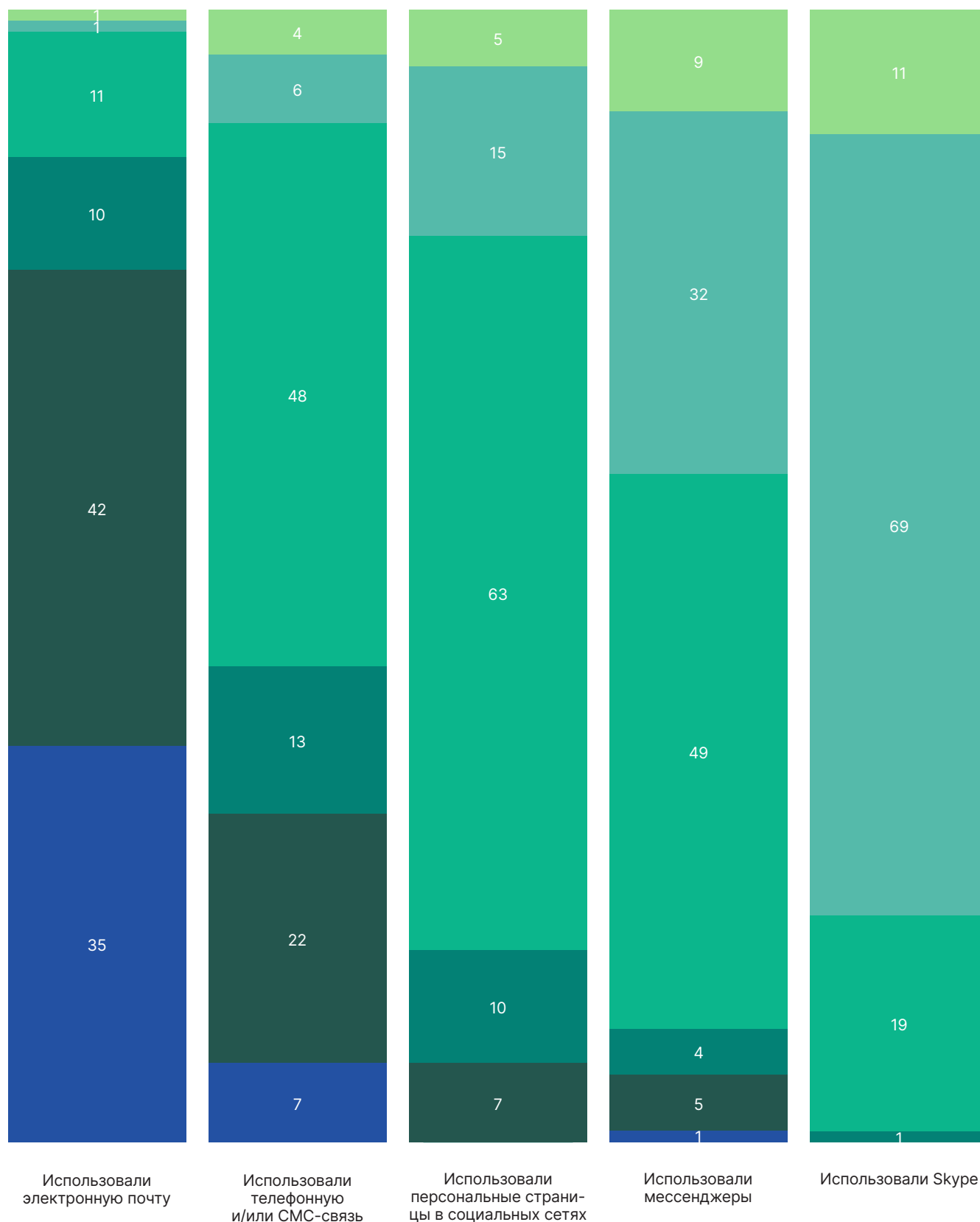
Оценка средств коммуникации между студентами и преподавателями во время дистанционного обучения, %



■ Все преподаватели
 ■ Большинство преподавателей
 ■ Примерно половина преподавателей

Средства коммуникации **бакалавров** и преподавателей до перехода в дистанционный формат, %

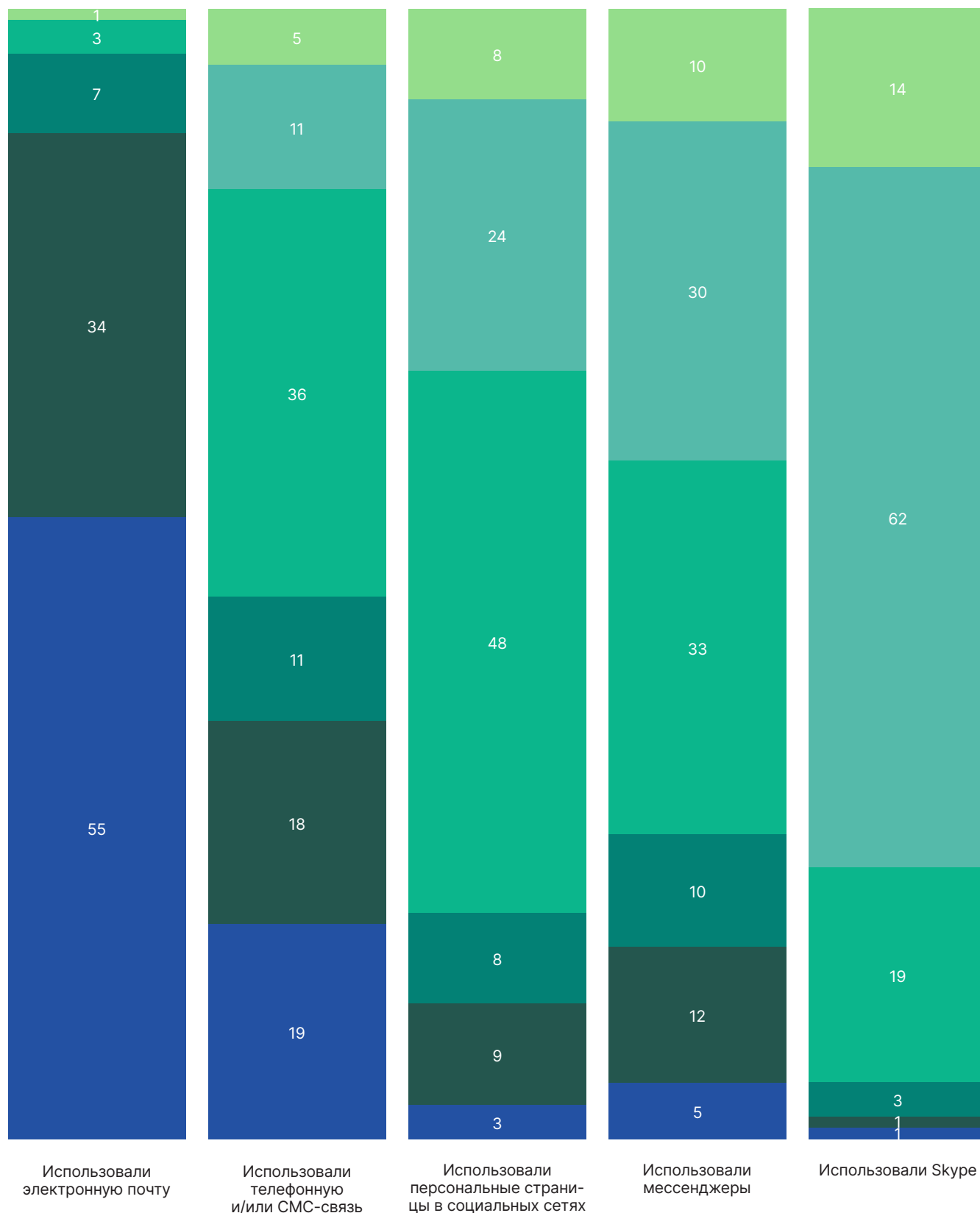
Мониторинг удовлетворенности выпускников Университета ИТМО. Лето 2019 г. Всего в опросе приняло 270 выпускников бакалавриата/специалитета.



■ Некоторые преподаватели
 ■ Никто из преподавателей
 ■ Затрудняюсь ответить, не могу оценить

Средства коммуникации **магистров** и преподавателей до перехода в дистанционный формат, %

Мониторинг удовлетворенности выпускников Университета ИТМО. Лето 2019 г. Всего в опросе приняло 409 выпускников магистратуры.



Коммуникативное взаимодействие «Студент – сервисные службы»



Цели

- 1** Информирование об основных изменениях и особенностях образовательного процесса – создание единого информационного поля
- 2** Сохранение, перевод в дистант значимых для студентов культурно-массовых мероприятий
- 3** Обратная связь

Условия и механизмы

Для поддержания коммуникации со студентами важно не только выстроить контакт на тему образовательного процесса, но и уделять внимание внеучебной деятельности, включающей в себя разные сферы возможных интересов обучающихся. Опыт пандемии COVID-19 отчетливо продемонстрировал важность выстраивания коммуникации, которая может заключаться как в информационной, так и в эмоциональной поддержке студентов в условиях дистанционного обучения и изолированности.

Для информационной поддержки студентов во время дистанционного обучения Университет ИТМО реализовывал большое количество активностей, в частности создание карточек для социальных сетей. Визуальное сопровождение новостных сообщений и рекомендаций, выполненное в неформальном стиле, помогло адаптировать коммуникацию к запросам студентов, показать вовлеченность университета в разрешение возникающих проблем.

2.1. Организация каналов коммуникации

Многообразие новостных оповещений создают информационный шум, усиливающий, а не смягчающий стресс-фактор пандемийной трансформации образовательного процесса при дистанционном формате.

Первоначально информирование студентов о новостях и изменениях, связанных с дистанционным форматом обучения, велось посредством всех возможных официальных каналов Университета ИТМО, включая группы во ВКонтакте и Telegram-канал. В результате сбора обратной связи от студентов об удовлетворенности качеством информации и используемыми каналами связи сложилась оптимальная схема информирования: официальные новости и изменения доводились до сведения студентов посредством корпоративной информационной среды университета (ИСУ), а адаптированные сообщения публиковались в популярных социальных сетях и мессенджерах.

2.2. Значимые мероприятия для студентов в дистанционном и смешанном формате

Связь будущего студента с университетом устанавливается задолго до наступления первого учебного дня. Многие школьники посещают тематические и подготовительные курсы, олимпиадные кружки, дни открытых дверей, школы молодых ученых тех вузов, в которые нацелены поступать. Приемная кампания – визитная карточка образовательной организации, и то, как она организована, какие смыслы вкладывает в маркетинговые мероприятия, тексты и визуальное сопровождение, формирует

у абитуриента настроение, а также образ будущего места обучения на несколько лет. Сейчас в вузы поступают люди, рожденные после 2000-х годов, так называемое поколение Z или поколение диджиталов. Этот факт важно учитывать при выстраивании коммуникации уже с первых дней соприкосновения абитуриента с вузом. Можно сказать, что у нового поколения стирается граница между реальным и виртуальным миром, поэтому, выбирая между личным общением и сообщением в мессенджере, молодые люди выберут последнее. Вместе с тем одна из особенностей познавательной сферы поколения Z – это клиповое мышление, которое подразумевает способность к восприятию короткого и логически завершенного информационного ряда за небольшой отрезок времени. И обучение, и общение всё больше переносятся в онлайн, выходя за пределы традиционных форматов. Следовательно, при общении с цифровым поколением необходимо грамотно совмещать онлайн- и офлайн-способы коммуникаций.

Не случайно, что уже первые дни в Университете ИТМО проходят в смешанном формате. Знакомство с вузом, его структурой, особенностями учебного процесса, предоставляемыми возможностями проходит в рамках мероприятия «INTRODUCTION DAYS», которое проводится в три этапа:

1. Онлайн-блок. Для реализации начального этапа создан специальный инстаграм-аккаунт @itmo_enter. Это проводник в жизнь ИТМО. В нем в виде карточек представлена информация об особенностях учебного процесса, структуре вуза, сервисных подразделениях, важных событиях первых не-

Тематика опросов в университете:

- адаптация в университете;
- обучение (CoursesAssesment);
- практическая деятельность;
- удовлетворенность (обучением на выпуске).

дель обучения. Основной посыл этапа – «Задавай вопросы, пиши админу, знакомься — @itmo_enter аккаунт для тебя, будь как дома».

2. Офлайн-блок. В рамках данного этапа в мини-группах для первокурсников организуются увлекательные тимбилдинги, знакомство с руководством факультетов и образовательных программ, адаптерами, в том числе в формате квестов.
3. ITMO.GO. Заключительный этап представляет собой масштабный праздник посвящения в сообщество ITMO.FAMILY. В рамках мероприятия проводится вручение наборов первокурсников, устанавливаются фотозоны, выступают творческие коллективы ИТМО, с приветственным словом выступает руководство вуза.

Каждый год, летом, Университет ИТМО устраивает традиционную церемонию чествования выпускников под названием «ITMO.LiVE». На празднике выпускники не только облачаются в мантии и получают заветный диплом, но могут посетить интерактивные зоны, фотозоны и насладиться концертной программой, подготовленной специально для них. В период дистанта опасения студентов были связаны в том числе и с отменой самого ожидаемого и грандиозного мероприятия. Несмотря на то что в 2020 году выпускной Университета ИТМО впервые прошел в формате онлайн, сменив традиционный open air. Трансляция объединила тысячи выпускников из разных точек страны и мира. Более 3 000 человек собрались вместе, чтобы услышать поздравления от ректора, руководителей факультетов, выпускников прошлых лет, а также увидеть творческие номера студенческих коллективов ИТМО.

2.3. Социологические опросы

Для обучающихся наиболее ощутимым и удобным механизмом участия в оценке качества образования является социологический опрос. Условно опросы можно разделить на две категории: регулярные, мониторинговые исследования (проводятся с заданной периодичностью), а также единичные опросы, направленные на получение обратной связи.

Основная единица образовательного процесса – образовательная программа. И для

оценки ее качества особое место занимает опрос по дисциплинам (CoursesAssesment), из которых она состоит.

В процессе составления анкеты важно отразить критерии оценки качества дисциплины и преподавания.

Критерии оценки качества дисциплины:

- организация дисциплины;
- полезность курса для расширения кругозора;
- полезность курса для профессиональной деятельности;
- сложность курса для успешного прохождения.

Критерии оценки преподавания:

- содержание занятий по дисциплине;
- использование преподавателем образовательных технологий;
- взаимодействие преподавателя с аудиторией;
- планирование и организация преподавателем дисциплины;
- реагирование преподавателя на ситуации, требующие изменений в организации дисциплины;
- наличие у преподавателя навыков ораторского искусства, риторики, убеждения и аргументации;
- использование преподавателем цифровых инструментов в преподавании и обучении;
- коммуникация преподавателя со студентами.

Опрос по дисциплинам проводится каждый семестр после прохождения промежуточной аттестации. При назначении анкет важно учитывать персональную траекторию обучения студента, его уникальный набор дисциплин и преподавателей, участвующих в их реализации.

Кроме того, при проведении любого студенческого опроса одной из самых больших проблем является достижение необходимой выборки. В этом случае возможным решением могут стать проведение активной PR-кампании, обеспечение анонимности опросов, доведение результатов опросов и изменений до сведения студентов.

Для привлечения студентов к участию в опросе стоит проделать серьезную работу по информированию студентов о проводящихся опросах. Непосредственно при запуске опроса осуществляется рассылка студентам на почту о начале проведения опроса. Стоит в понятной и ясной форме предоставить студентам информацию о

целях опроса, важности участия и сроках проведения опроса, а также о том, как собранные данные будут использоваться, и можно ли будет респондентам с ними ознакомиться. Помимо рассылки по электронной почте информирование об опросе необходимо производить по другим каналам: социальные сети, мессенджеры, новости на информационных порталах. Можно также информировать преподавателей о проведении опроса, чтобы они также передавали информацию об опросе студентам.

Особое внимание при проведении опроса стоит уделить анонимности участия в опросе, которая обеспечивает большую объективность и честность ответов. Гарантия анонимности и обеспечение конфиденциальности персональных данных предусматривается Кодексом этики организации и проведения социологических исследований в Университете ИТМО, проводимых опросными методами [1], согласно которому исследователь несет ответственность за неразглашение результатов опроса в привязке к идентифицирующей респондентов информации. Отчеты и рекомендации для ознакомления на факультеты и в административные подразделения также направляются анонимными.

Значительно повышает отклик на опросы демонстрация работы с данными, какие изменения реализуются на основе полученных результатов. Полезно использовать формат “Call to action” – формулируется основной тезис результатов опроса, далее приводится список конкретных действий, мероприятий, которые были реализованы в соответствии с тезисом.

Результатами работы с опросными данными являются:

- структурированные данные, показывающие динамику и изменения в образовательном процессе;
- выявление успешных практик в реализации, содержании и организации дисциплин;
- выявление проблемных аспектов в реализации, содержании и организации дисциплин для проработки соответствующими сервисными подразделениями;
- выявление и разработка практик коммуникаций студентов и преподавателей;
- изменение содержания дисциплины;
- изменение состава команды реализатора дисциплины.

2.4. Работа с обращениями

Опросы проводятся в определенные сроки, поэтому необходимо иметь механизм сбора обратной связи вне этих периодов. Таким механизмом является работа с обращениями. Обращения обучающихся рассматриваются как одна из форм получения обратной связи от студентов о том, как проходит образовательный процесс. Без всеобъемлющей обратной связи невозможно понять, какие слабые стороны и точки роста есть у университета, у факультетов и образовательных программ.

Проанализировав каналы, через которые студенты обращаются за какой-либо помощью, было выявлено, что нет общей и единой «точки» сбора обращений. В связи с этим были выделены несколько каналов коммуникации, через которые студенты могли обратиться:

- специально выделенный адрес электронной почты;
- сообщения в сообществе профильного подразделения в социальной сети Вконтакте;
- форма на основном информационном портале университета;

Опыт работы с обращениями в Университете ИТМО говорит о том, что алгоритмизировать работу с обращениями практически невозможно, так как каждый случай уникален и необходимо учитывать множество условий. После того, как студент оставил обратную связь, с ним начинает работать сотрудник профильного подразделения. Значительная часть обращений связана с особенностями реализации дисциплин и взаимодействия с преподавателем. Для объективности решения важно определить видение ситуации и со стороны студентов, и со стороны преподавателя, факультета. Анонимность обращения зависит от ситуации. При необходимости к решению обращения присоединяются сервисные подразделения. При обработке обращений не стоит применять санкции ни к обучающимся, ни к учебным подразделениям, цель работы с обращением – разобраться в ситуации и сделать образовательный процесс максимально эффективным. Поможет в этом сотрудничество с учебными подразделениями и совместная работа с обратной связью.

Коммуникативное взаимодействие «Преподаватель – сервисные службы»



Цели

- 1 Создание базы знаний для преподавателей, объединяющей методические материалы, описание цифровых сервисов и опыт преподавателей
- 2 Развитие цифровых и педагогических компетенций
- 3 Мониторинг: получение данных о текущем состоянии учебного процесса, распределение ресурсов на основе полученных данных

Условия и механизмы

Несмотря на то, что для подавляющего большинства обучающихся диджитал-мир является вполне естественным и понятным, отдельная часть ППС нуждается в развитии цифровых компетенций. Вместе с тем и сам период пандемии COVID-19, и вынужденная самоизоляция, оказались здесь существенным стресс-фактором, поэтому ресурсы образовательной организации должны быть направлены также и на поддержку преподавателей.

Сбор обратной связи показал, что пользователи чаще всего интересовались рубриками:



3.1. Создание базы знаний для преподавателей (учебно-методические материалы, описание цифровых сервисов и опыт преподавателей)

Соблюдая принципы открытости и академической свободы, образовательная организация не должна ограничивать научно-педагогических работников в использовании цифровых сервисов и педагогических подходов при реализации дисциплин в дистанционном формате. Следовательно, важно обеспечивать преподавательский состав информацией о всевозможных приложениях, программных средствах, методических подходах, создавать чек-листы, выявлять и распространять лучшие практики.

В наши дни наличие в вузе специализированных информационных порталов, социальных сетей и каналов в мессенджерах, целевой аудиторией которых являются студенты, не редкость. Студенческое сообщество отличается большей однородностью – по возрасту, присутствию в вузе, жизненному опыту и социальному статусу, нежели преподавательский состав, что также накладывает свой отпечаток на формат коммуникации с ними. Резкий перевод образовательного процесса в дистанционный формат потребовал экстренной организации канала связи с преподавателями, ведь именно от них во многом зависело качество обучения в онлайн.

Для эффективной трансформации учебного процесса в дистанционный формат в Университете ИТМО была организована площадка ITMO.Distant. Эта площадка представляет собой сайт с методическими рекомендациями и материалами для организации обучения в дистанте, открытый не только для профессорско-преподавательского состава Университета ИТМО, но также и для самой широкой аудитории,

заинтересованной в вопросах современных образовательных технологий и дистанционного обучения.

Следует отметить, что в первый месяц запуска проекта наиболее популярной оказалась рубрика «Инструкции по сервисам», в которой публиковались подробные инструкции со скриншотами о том, как пользоваться различными сервисами (Zoom, Cifru-Meet, Google Calendar, Discord, Mentimeter, Kahoot, AcademicNT, сервисы ИСУ и др.). Впоследствии большой интерес вызвали статьи из раздела «Лучшие практики», в котором собраны интервью с преподавателями ИТМО об их личном опыте перехода на онлайн-обучение, а также опыт факультетов. Цель данной рубрики — поддержка и мотивация профессорско-преподавательского состава ИТМО в условиях дистанционного режима работы, а также стимулирование обмена лучшими практиками.

ITMO.Distant запущен в марте 2020 года, в течение последующих шести месяцев статьи и заметки выходили каждый день, что, с одной стороны, поддерживало интерес к сервису, с другой – способствовало тому, что преподаватель оставался в актуальном информационном поле. На актуальность ресурса влиял и тот факт, что план публикаций формировался в соответствии с запросом самих преподавателей, которые оставляли обратную связь через специальную форму на самом сайте или писали свои вопросы на почту сервисного подразделения, ответственного за наполнение ресурса контентом. При принятии решения о тематике публикаций стоит учитывать и динамику, и особенности учебного процесса. Так, например, за несколько недель до старта промежуточной аттестации было важно рассказать о возможных форматах сессии в дистанте.

Целевая аудитория:

профессорско-преподавательский состав; аспиранты; менторы; студенты, интересующиеся образованием.

Форматы материалов:

- вебинары;
- информация о планируемых и прошедших мероприятиях;
- инструкции к онлайн-сервисам;
- рекомендации по использованию образовательных технологий;
- описание виртуальных лабораторий
- лучшие практики преподавателей;
- интерактивный учебник.

В качестве мотивации участия ППС в программе нужно иметь систему вознаграждений. Это может быть нематериальный бонус (например, создание тематической образовательной лаборатории) или же материальная награда (удостоверение о повышении квалификации, стажировка или обучение за рубежом).

3.2. Развитие цифровых и педагогических компетенций преподавателя

В ходе реализации дисциплин существенного внимания потребовал и сам формат подачи образовательного контента. Преподавателям необходимо было сохранить вовлеченность студента в учебный процесс, соревнуясь за его внимание с социальными сетями, онлайн-курсами, видеороликами на YouTube и даже в TikTok. Приняв вызов, преподаватели перенесли часть учебного процесса в новые актуальные форматы и площадки, в частности:

- Twitch, Zoom, стрим-лекции, YouTube-каналы;
- симуляторы и тренажеры;
- виртуальные лабораторные работы.

Для того чтобы оставаться в тренде, эффективно использовать все преимущества цифровизации, важно находиться в постоянном развитии. Следовательно, Университет должен предоставлять возможности для повышения квалификации преподавателей на постоянной основе. При создании возможностей развития сотрудников нужно ориентироваться на следующие целевые установки:

- поддержка непрерывного профессионального развития профессорско-преподавательского состава;
- формирование сообщества преподавателей, готовых решать поставленные задачи в условиях происходящих изменений в образовательной деятельности вуза;
- расширение опыта в вопросах применения современных образовательных технологий;
- совершенствование учебных курсов.

Для создания площадки повышения квалификации необходима системная работа, которая предполагает разработку плана мероприятий (в соответствии с предпочтениями и потребностями целевой аудитории) на длительный срок. Важно использовать накопленный опыт, активно предлагать преподавателям делиться своими практиками.

Для того чтобы выявлять, что необходимо целевой аудитории, необходимо выстроить систему обратной связи (анкетный опрос, интервью, комментарии участников). В современных реалиях важно поддерживать не только личную коммуникацию, но и формировать активное

дистанционное сообщество в социальных сетях или мессенджерах.

Существует множество форматов организации программ развития и обучения сотрудников. Так, приняв во внимание целевые установки, описанные выше, в Университете ИТМО организована программа развития научно-педагогических работников ИТМО.Expert (expert.itmo.ru). Ее характеризует высокий уровень адаптивности к нуждам преподавателей, что позволяет им выстраивать индивидуальную образовательную траекторию с учетом того, какие знания и навыки им нужны и какие образовательные модули интересны. Участие во всех мероприятиях ИТМО.Expert бесплатно и добровольно для любого преподавателя Университета ИТМО. Команда проекта открыта к сотрудничеству в подборе тем мастер-классов и лекций, где каждый из преподавателей может выступить как слушатель, докладчик или также совместить эти две роли. Все материалы мероприятий, а также видеозаписи проведенных мастер-классов, методическая база рекомендаций и инструкций, открыты для доступа на информационных площадках проекта.

Перечень модулей ИТМО.Expert (Дизайн образовательной программы, Школа начинающего преподавателя, Онлайн-курсы, Виртуальные лаборатории и др.) остается открытым и определяется запросом со стороны преподавателей.

Таким образом, с помощью программы ИТМО.Expert в Университете ИТМО развивается практика повышения квалификации преподавателей при помощи неформального обучения в условиях необходимости внедрения современных образовательных технологий. Данный формат позволяет не только консультировать преподавателей по вопросам внедрения современных образовательных технологий, повышать таким образом их профессиональный уровень и качество обучения (Professional skills), но и объединить единомышленников для формирования профессиональных сообществ внутри Университета ИТМО для совместного решения актуальных педагогических задач (Soft skills).

В мае 2021 года площадки ИТМО.Distant и ИТМО.Expert объединились под брендом ИТМО.Expert. Теперь ИТМО.Expert – это и реальный, физический проект, включающий мероприятия по обмену опытом, пред-

ставлению лучших практик, и виртуальная обширная база знаний, которая содержит материалы не только по дистанционному формату, но и по всем аспектам образовательного процесса.

3.3. Инструменты мониторинга преподавания

Формировать программы развития ППС, реализовывать мероприятия по улучшению качества реализации дисциплин, принимать управленческие решения помогают различные мониторинговые инструменты.

3.3.1. Посещение занятий – peer review

Проследить на практике реализацию смыслов, вкладываемых в трансформацию образовательного процесса, оценить результаты программ развития преподавателей, применение рекомендаций для преподавателя помогает система посещений занятий.

Система преследует следующие цели: составить персональный план развития преподавателя, тиражировать лучшие практики преподавания. Посещение занятий осуществляется экспертами: экспертом от факультета (в первую очередь оценивает научно-предметные компетенции) и экспертом-методистом (оценивает педагогические, надпредметные компетенции). По результату посещения каждый эксперт заполняет чек-лист. Чек-листы должны строиться на основании выбранных и разработанных критериев оценки преподавания. Важно обеспечить единую точку организации посещений. Ответственный за организацию посещений занятий сотрудник берет на себя определенный функционал: коммуникация, информирование ППС, экспертов, составление расписания, организация работы с чек-листом и т. п.

3.3.2. Самооценка преподавателя

Это сознательные суждения преподавателя, в которых он пытается сформулировать свою значимость, определяемая общепризнанными нормами, критериями и целями, представлениями об уровнях собственных достижений, моральными принципами, правилами поведения и т. д. Получение этих суждений происходит в процессе ответов на закрытые и открытые вопро-

сы опроса. Опрос касается самооценки результата и самооценки потенциала. Самооценка результата связана с оценкой достигнутого и отражает удовлетворенность/неудовлетворенность достижениями. Самооценка потенциала связана с оценкой своих профессиональных возможностей и отражает, таким образом, веру в себя и уверенность в своих силах.

На основе полученных результатов опросов стоит разработать индивидуальные рекомендации по профессиональному развитию для тех преподавателей, которые прошли опрос и изъявили желание получить рекомендации; а также определить востребованные направления/тематики для программ обучения, актуализировать/создать новые курсы для преподавательского состава.

Для снижения рисков завышенной самооценки стоит предпринять следующие меры:

- 1 упоминать и ссылаться на результаты исследований, проводимых в прошлом периоде;
- 2 информировать преподавателей о том, что будет происходить редизайн программ обучения: создание новых курсов, их обновление;
- 3 информировать преподавателей о том, что будут составлены индивидуальные рекомендации по развитию;
- 4 информировать преподавателей о том, что данные по результатам опроса не будут переданы их руководству.

Заключение



Основой коммуникативного взаимодействия студентов, преподавателей, сервисных служб как ресурса повышения качества образования в университете является созданная и внедренная система, в которой принимают участие все участники образовательного процесса. Дистанционный формат обучения показал важность создания прозрачной системы, которая, с одной стороны, должна быть стандартизированной, а с другой стороны, гибкой, адаптивной.

К сожалению, не каждый преподаватель ставит перед собой коммуникативные задачи, так как не представляет общение со студентами как условие успешности обучения. Соответственно, на сегодняшний день многие преподаватели испытывают сложности в организации конструктивного взаимодействия, сталкиваются с неумением ориентироваться в нестандартных коммуникативных ситуациях, перестраиваться в зависимости от педагогических задач, испытывают трудности в передаче собственного эмоционального отношения к материалу.

Решение проблемы коммуникативного взаимодействия преподавателя и студентов способствует повышению качества образовательного процесса. Опросы, интервью, обращения студентов предоставляют наиболее актуальную информацию о лучших практиках и сложностях учебного

процесса. Взаимодействие студентов с преподавателями строится не только в рамках образовательного процесса, но и вне его. Вместе с тем привлечение в данную коммуникацию административных подразделений, которые ее сопровождают, дополняет систему оценки качества.

Последние полтора года весь мир рефлексировал на тему преимуществ и недостатков физического и виртуального, офлайн и онлайн. Но однозначного и удобного для всех решения просто не существует, с большой вероятностью «золотая середина» — в совмещении преимуществ всех форматов. Сейчас мы имеем возможность выбирать, учитывая весь накопленный опыт. Важно принять тот факт, что сегодня университет — это не только стены, в которых студент слушает лекции, это пространства для проектов, экспериментов, исследований, культурно-творческого развития, в том числе виртуальное пространство. Крайне необходимо настроить коммуникационные потоки как между пространствами, так и внутри них. Мы можем сказать, что именно настройка коммуникативного взаимодействия определяет то, как именно будут организованы все процессы в вузе. Не нужно ограничиваться только образованием или только наукой, именно при симбиозе всех сфер жизнедеятельности вуза возможно построить качественное высшее образование.

Издание входит в серию
«Методические рекомендации
по использованию новых
инструментов управления
качеством образования
на основе опыта ведущих
российских университетов».

Серия издана Институтом
образования ТГУ в рамках
выполнения проекта «Научно-
методическое обеспечение
развития системы управления
качеством высшего образования
в условиях коронавирусной
инфекции covid-19 и после нее».