

分析开放教育“一站双型”学习支持服务模式

胡袅娜 戴璇

江西广播电视大学

DOI:10.12238/jief.v2i12.3070

[摘要] “一站式”服务模式就是要求服务的信息能够更加的快捷与方便,能够直接为学生所运用,且服务的结果是明确的、是真实的。“双型”则是对自己学校的学生运用“管家式”的服务,而对分校的学生则是采取“指向、启发型”服务,并且通过这些服务让学生感受到全方位、贴心的学习支持服务。本文主要对开放教育“一站双型”学习支持服务模式进行了分析,研究了学习支持服务模式的具体意义与重要性,希望能够为实行“一站双型”学习支持服务模式的学校提供一些参考与帮助。

[关键词] 开放教育; 一站双型; 学习支持服务模式

中图分类号: G521 **文献标识码:** A

对学习支持模式进行完善与健全,可以对现阶段的远程开放教育进行支撑与保障,不但能够提升学生的学习动力与积极性,同时也是完成其学业的重要保证。现阶段各个学校当中都以“以人为本、服务形象”为发展模式与思路,将学生作为课堂的主体,对学生进行优质的教学模式、优良的服务,真正的将开放教育“一站双型”学习支持服务模式进行实现。因此本文下面将对开放教育“一站双型”学习支持服务模式进行进一步的分析与研究。

1 开放教育“一站双型”学习支持服务模式的具体含义

现阶段我国各高校积极、主动的发展应用型人才,以职业拓展为主要发展趋势,向市场作为发展的目标,突出学生作为主体,将应用能力作为关键与核心,来进行人才培养、“双优渗透”教学管理模式和“多元互动”教学,衍生出了“一站双型”学习支持服务模式。

首先,“一站式”服务具体是指:对学生所有的问题都要进行重视,不可以敷衍、马虎的心理,对责任制、服务承诺制、随时办结制、责任追究制等等,要求服务信息可以直接了当的获取,让服务响应更加快速,缩短时间,确保服务结果更加真实有效。“双型”则是指对本校的学生采取“管家式”的服务方式,对分校的学生采用的则是“启发性”原则,只要是本学校系统内的学生,都能够享用本学校全天候、全方位、贴心、具体的学习支持服务,让学生能够通过多渠道、多方式快速的获得自己想要的信息和学习资源,并且做到对学生所提出的问题能够以最快的速度回答,并且给出的答案是真实有效的,让学生获得满意。

2 完善学习支持服务模式

2.1 以服务为主

第一,学校要对教师的教学活动进行规范,启发老师树立正确的人生观、思想观与道德观,并且具有超高的综合素质与教学能力、身体力行、言传身教。同时学校还要开展学生对于老师的评价活动,以此来找出教师教学中容易出现的问题,并且加以改正,提升老师的教学能力与质量。第二,学校还要多多开展“树立老师良好形象”的活动,让学校中的全体老师都能以爱岗敬业、无私奉献的精神来进行工作,将道德作为为人处世的基础,用自己高尚的道德与情操去启发和引导学生进行学习和生活。第三,对于学校中的榜样与典型教师要进行大力的弘扬其事

迹,主要强调老师的奉献精神。同时还要将老师传统的服务方式进行优化与革新,将老师服务的效率进行提升,确保学习支持服务模式可以长期的开展与运行。第四,对学校中的导学教师加强进行培训,同时对于新到来的雇员要督促其快速的熟悉学校的事务与工作,加大力度提升自己的工作能力与服务技术,树立正确的服务理念,第一时间为学生提供精准的服务。

2.2 确保“一站式”服务的落实情况

首先,要保证学生进行相关学习资料查询时,只要轻点鼠标,所需要的资料就会以最快的速度出现在学生的面前。同时学校还要加大力度对多媒体资源的投资建设,让教学平台更加丰富多彩,为学生的学习和研究提供大量的优秀的教学资源,以此来满足学生对学习资料的需求,提升学生的学习成绩。对管理的专栏要进行细化设计,单独建立各学院的网页,为学院与学生的交流搭建起良好的沟通桥梁。而且还要对教务管理专栏进行设置,以便为学生提供教学、考试、学籍等多种信息,确保教学信息的高效性,真正的让现代化的管理服务手段得以实现。

其次,为了确保学生能够第一时间得到优质的服务以及寻找到自己所需要的学习资料,学校还要对岗位责任制进行健全与完善,让学校中的每一位教师与管理人员都能明白自己身上的责任与义务。同时还要实行责任追究制,对于在工作中出现问题的人员,均可按照制度给予严肃的处理和处罚。并还要在学校中设置学生投诉监督部门,让全体学生监督学校工作人员的行为,且确保学生的意见和要求能够得到第一时间的接受与反馈。

2.3 对本校学生进行细致入微的服务

因为开放式教育面对的都是成年人,在学生中大多都存在着重工作就会耽误书本学习的“工学矛盾”,虽然远程手段能够对这一矛盾起到缓解的作用,但同时也让学生与学校、学生与老师之间的关系进行了疏离,让二者之间的心理产生了一定的距离,让学校无法成为学生心里的归宿与港湾。而想要将这一问题彻底的解决,就要对本校的学生进行细致入微的服务,让学生对学校产生依赖感和信赖感,这样才能体现出开放教育的价值与意义。1. 将学生作为服务的主体,学校的任务都要以培养学生作为出发点和目标,将培养学生作为当前学校最关键与最重要的主旨,

加强对学生的身心健康、个性发展特点的重视与研究,同时也要重视学生的隐私权和知情权。学校中实行民主化,积极、主动的去聆听学生给出的意见或者建议,例如:可以通过组织开会、设置校长信箱、校长接待日、学生信息员等等方式,来让学生的意见得以发表和表达,并且学校中的新领导与老师一定要正视学生所提出来的意见或者建议。同时还要加强对“一站双型”服务模式的认知,让全校中的每一位工作人员都要以服务学生为基础和理念,做好自己的本职工作,并且站在学生的角度去思考,解决学生所面对的所有问题,为学生做好贴身管家服务工作。2. 学校中的教师和辅导教师、导学教师在平时的工作中要进行良好的沟通与交流,并将工作进行充分的融合,制定出健全、完善的教学管理制度。同时学校中的领导还要定时、定期的对老师所制定的教学管理制度进行检查,让学校中的各类管理人员也要主动、积极地走进课堂当中,以朋友的身份与学生进行交流与沟通,聆听他们的心里话,并且对学生所提出来的意见或建议进行积极地采纳,给予学校中的学生“家长式”的温暖,为他们排忧解难。3. 还要让校园的文化活动搞得丰富多彩,将文化建设作为关键点,加大力度对校园工程的建设,学生营造一种温馨健康的学习环境,让校园风气更加和谐。并且通过积极的展开“树立教师形象”等活动,增强教职工的服务意识,消除学生与学校的距离感,让学生在学校有家的感觉。

2.4 对于分校学生实行“指导”型服务

学校当中的开放教育,主要是根据“分级办学、分级管理”理念为根本,对于分校的学生实行指导性服务。第一,加大力度对分校教学与管理进行指点与引导,给分校工作站提供全方位的支持服务,学校要本着“双赢”的理念,将支持服务做到细致与周到。同时也要为各部门建立服务公约,将服务部门的服务意识进行提升与增强,以此起来将学校的服务水平进行大幅度的提高。并且学校本部要对教学点的知识服务细分为三个层级:一是学校两办及人事、科研等等行政管理部门为教学点提供教学点设置、职称评定等等的服务;二是各学院为教学点要提供专业性强的教学资源等方面的指引与服务;三是教务处、教育信息技术中心等等业务部门为教学点提供教学的管理、技术等方面的帮助与咨询服务。这些制度都是从教学管理、资源技术等方面进行开展的,对各部门岗位的职责、服务的内容都进行了细化与分配,同时建立了健全、完善的申诉反馈制度,以此来实行对各个部门服务的监督与管理,确保效果发挥到最大化。第二,经过了对校园内部网、开放教学的平台、电子办公教务管理系统等等多个平台的搭建与调整,分校的学生不但能够享受着优质的教育服务以外,和本校的学生待遇并没有差别,同时也能够使用校园内部网中的丰富的学习资源,提升了分校学生的自主学习性。

3 实行开放教育“一站双型”学习知识服务模式的效果

3.1 通过在学校当中实行开放教育“一站双型”学习知识服务模式,增强了学校的服务意识、改变了传统的学习条件,制定了健全、完善的教学知识服务系统等等。并且将教学支持服务当中容易出现的与学生个性化不符合的问题进行了妥善的解决,让学校中的每一位学生对于学校和管理工

作都表示出了高度的满意。

3.2 在各个学校中实行开放教育“一站双型”学习知识服务模式的当中,无论是学校本身还是各个分校学院都总结出了很多的极为珍贵的经验。同时新时代学生的需求是多种多样,作为学校的支持服务工作也要随学生的变化而不断的做出革新与改变,将自己学校的服务水平进行大幅度的提升与优化,将自己服务的质量进行提高,让优质的服务成为学校的代名词,提升学校的竞争力,让学校在如此激烈的竞争大潮中占据一席之地。

3.3 想要保证开放教育“一站双型”学习支持模式长久、健康的发展与运行,还要加大力度对制度规范进行完备与健全,对制度进行严格的监督与管理,突出学生的地位,满足学生个性化学习的发展与要求,让自主学习知识服务更加完善与到位,将效果发挥到最大化。同时还要让校园的文化活动搞得丰富多彩一些,构建和谐校园模式,推进我国的素质教育工程再次提升到一个新的层次。另外还要对远程接待平台、数字化图书馆等助学服务平台进行优化与创新,加大力度对数字化资源的建设,推进信息化建设可以高速的发展,对社团建设进行加强,对学生的活动进行创新设计,提高学生活动的影响力与创造力。

4 结束语

时代在发展、科技在进步,学校当中的服务模式也应该随之进行改变,事实证明实行开放教育“一站双型”学习知识服务模式,突出了学生作为学校的主体,让学生享受到了全方位贴心的服务,让学生感受到了家庭般的温暖,让学生在轻松愉快的氛围中更好的学习。同时学生还能够以最快的速度找到自己所需要的学习资源与信息,真正的实现了开放教育“一站双型”学习支持服务模式的价值和意义。虽然说学习支持服务模式已经取得了一定的效果,但作为学校中的领导与相关工作人员,还是不要有骄傲、自满的工作心理与态度,在平时的工作中一定要不断的总结和学习,并且还要进行仔细的综合的讨论,以此来确保开放教育“一站双型”学习支持服务模式的质量,促进我国教育能够长期、稳定、健康的发展与运行。

[参考文献]

- [1]孙立会.开放教育基本特征的变迁——兼议 MOOC 之本源性问题[J].远程教育杂志,2014,32(02):30-38.
- [2]姜玉莲.基于微课程构建开放教育翻转课堂教学模式的设计研究——以基层电大课程实践为例[J].中国远程教育,2014(03):52-60.
- [3]齐幼菊,卢方,厉毅.开放教育实践教学体系研究——以远程实验为主体的实践教学应用探析[J].远程教育杂志,2014,32(06):56-64.
- [4]王宁,琚向红,葛正鹏.开放教育网络课程学习满意度影响因素[J].开放教育研究,2014,20(06):111-118.
- [5]李艳,张慕华.开放教育资源和慕课如何影响世界高等教育?——访美国印地安纳大学教学系统技术系柯蒂斯·邦克教授[J].开放教育研究,2015,21(05):4-13.
- [6]张琪,谢洵.开放教育资源平台教学有效性研究——基于学习者视角[J].开放教育研究,2015,21(05):83-91.