

# 远程教育学习支持服务体系的构建与实现

马国刚

**[摘要]** 远程教育为学生提供了一种全新的教学模式,使学习更加方便、更加个性化。如何有效地指导、实施和监控教学的各个环节,保证教学质量和学习效果,已经成为办学者和就学者都非常关心的课题。本文根据远程教育的特点,结合所从事的远程教育实践工作,从导学、助学、促学和服务等四大体系的构建和实践进行研究和探讨。

**[关键词]** 远程教育;支持服务体系

传统的成人教育教学模式是以教师为核心,教师讲、学生听,是一种以单向沟通为主的教学模式。远程教育体系的建立,拓展了教育空间,改变了教学模式,学生通过远程教学系统可以就近在学习中心甚至在家里进行课程学习,减少了在学校和工作单位或住所之间的来回奔波;丰富的网络课程教学资源,可以通过网络进行实时或非实时下载和点播,让学生在业余时间开展学习,解决了工学矛盾;计算机网络管理平台为学生提供了远程注册、选课、交费、咨询和交流,拉近了学生与学校的距离,提高了交流的速度和效率。远程教育体系的建立,为学生的学习提供了一种全新的教学模式,使学习更加方便、更加个性化。同时,新的学习模式和管理模式也给人们带来了许多困惑,那就是学校和学生处于一种“准分离”状态,如何有效地指导、实施和监控教学的各个环节,保证教学质量和学习效果,已经成为办学者和就学者都非常关心的课题。本文根据远程教育的特点,结合所从事的远程教育实践工作,从导学、助学、促学和服务四大体系的构建和实践进行研究和探讨。

## 一、以学生为中心,构建个性化的导学体系

远程教育改变了传统成人教育的“填鸭式”教学模式和“放羊式”的管理模式,构建以学生为中心的导学体系。

1. 入学导学,强化学习方法和技术的培训。学生参加远程教育,首先必须要转变学习观念,实现由“要我学”到“我要学”的转变,树立自主学习的信心。因此要加强对学生的现代学习理念的教育,这种学习理念的教育要贯穿到学生的整个学习过程中,学生通过参加远程教育的学习,不但学到了专

业知识,而且学会了如何主动学习和自主学习。

学习模式的改变必然要有新的学习方法和技术的支撑,因此,在学生开展课程学习前,首先要教会学生获得知识的远程教育学习方法和技术。因此,远程教育给学生开设的第一门课程是“远程教育学习导论”,通过导论的学习,不但要让学生转变学习观念,更重要的是让学生学会远程教育的学习技术,学会如何使用计算机、如何上网、登陆教学平台、使用电子邮件、教学资源的下载和开展教学交互活动等。因此,远程教育开学的第一天,除了传统开学典礼上领导和老师的祝福和祝愿外,更多的是给学生介绍远程教育新的学习理念、新的学习方法和新的学习技术,甚至是直接将学生领进机房,手把手地教学生如何登陆学习平台、如何使用多媒体教学资料开展个性化的学习。

2. 专业导学,指导学生制定个性化的培养方案。远程教育教学管理采取的是学分制和弹性学制。学分制的教学计划中将课程划分成公共基础课、专业基础课、专业必修课、专业选修课和任意选修课程等模块,并规定了相应的学分和总学分。学生可以在老师的指导下根据自己所从事的专业方向进行课程的选择和组合,在学分制允许的范围内甚至可以根据自己的爱好和特长选择课程。由于学分制的实施是与弹性学制相配套的,因此学生可以根据自己的时间开展学习,自己掌握学习的进度和修业的年限,什么时候毕业自己说了算。

3. 课程导学,提高课程学习效率。远程教育除了给学生提供形式多样、内容丰富的网络课程教学资源外,要在课程学习前为学生组织课程开篇导

学,根据课程的性质,介绍课程的学习方法、学习重点和难点,提高学生的学习效果。对于比较难的课程,除了开篇导学外,还开展章节导学,切实提高学生的学习效率和学习效果。

## 二、以资源建设为中心,构建多元化的助学体系

学生开展自主学习不等于自己学习,是在丰富教学资源的支持下,在老师的指导下根据个人的情况开展的学习活动。因此,丰富的教学资源是开展自主化学习的基础。远程教育除了为学生提供教科书外,以课程为中心,建立了一个多元化的网上课程资源超市,网上教学资源声、像、图、文并茂,不仅形象、生动,还具有一定的交互性和智能化,实现人-机交互学习,极大地提高了学习的效率和效果,学生可以根据自己的需求选择一项或者多项教学资源:

**实时课程教学:**通过远程教学系统将教师在直播教室实时授课和辅导答疑的情景传输到远端。由于教学系统具有双向交互功能,教师和学生可以实现教学的互动,保证了在线课程教学和辅导答疑的效果。

**网络教学课件:**网络教学课件是课程教学资源的核心产品,是由课程教学小组集体策划,骨干教师主讲,课程教学小组和美工、编辑人员集体制作完成。网络教学课件由课程简介、教师简介、教学大纲、自学指导、WEB课件、在线课堂、模拟实验、参考资料和常用工具等模块组成,学生通过登陆教学网站点播或播放网络课程教学光盘就可以开展课程的自主学习。

**在线学习社区:**通过建立专业社区、课程讨论区,教师与学生、学生与学生之间开展课程学习讨论,交流学习体会,促进学习效果提高;通过建

立学生论坛,由教师引导,学生自发收集、上传课程学习资源和学习体会,实现资源的共享;通过建立网上学术报告厅,将学校的学术活动通过网络传送给学生,让学生在远端即可享受到学校的学术资源。

网上练习和测试:每门课程按相应的章节为学生提供大量的网上练习、作业和测试,学生可以有选择地进行学习效果的自检。网上练习和自测,同样也是课堂教学的补充和延伸。在线作业和自测实现了实时批阅并可以公布答案,提高了学生的学习兴趣 and 效果,同时也减轻了教师批阅大量作业的繁重劳动,教师可以有更多的时间用于对学生的指导。

面授辅导:是开展课程教学必要的环节,由课程辅导教师与学生进行面对面的交流,解决课程学习中的问题。

实验实习:学生可以通过网络完成部分课程网上仿真、模拟实验实习,既达到了实验实习效果,又节约了教学成本。对于网上无法实现的实验实习则安排学生到学校或学习中心进行。

多元化的课程资源系统的建立,使教学实现了根本性的转变,将过去以教师为中心的面授教学转变为以学生为中心的自主学习,教师的角色实现了由灌输式教学转变为指导式、咨询式教学,将更多的学习自主权交给了学生,学生的学习活动更加个性化、情境化、多样化。

三、以制度建设为中心,构建完善的促学体系

现代远程教育所倡导的培养模式个性化不是个人化,学习自主化不是学习自由化,而是在一定制度的限定下的个性化和自主化,因此,在教学的实施过程中,必须有完善的制度保障,才能保证各项教学活动的顺利实施和实现。

1. 限定时段内的选课和选考制度。学分制在教学组织上打破了专业和班级的概念,因此,学生必须在规定的时段内进行选课,选课门数的多少一方面根据自己的学习能力,一方面要遵循课程的先后关系,保证课程的学习能够顺利开展。选课成功以后,学生通过学校分配的课程学习帐号登录学习平台就可以开展课程学习。在

学期末,学生对于所选修的课程,根据学习的情况进行选考确认,也就是说在学期初选修的课程,可以选考,也可以不选考,学校会根据学生选考的情况进行统计后准备试卷和进行考场安排。

2. 定时定量网上作业和测试制度。为了保证学习质量,在教学网站上开发制作了大量网络作业和网络测试,虽然学生可以自主地选择来做,但为了保证质量,督促学生进行网上作业和测试,一般都规定学生必须完成其中的一定比例的作业和测试。学生只有完成规定的作业和测试,才能进行课程考试,并将其作业和测试成绩计入课程总成绩。

3. 网上交流制度。为了方便学生进行课程学习交流,在学习平台上开设了课程交流园地和学生论坛,学生通过进入交流园地和学生论坛,进行师生交互和生生交流,解答学习中遇到的问题,交流学习体会和心得,促进学生自主学习。因此,规定学生每学期每门课程必须登录一定的交流次数,并将学生登录平台交互的次数和交互的质量作为考察学生综合素质的重要标准,并按一定的比例计入学生课程总成绩。

4. 学习小组制度。学习中心指导在同一地区的学生按照专业自发地组成自学小组,学习小组都根据自己的工作和学习情况安排自学活动计划,定期开展自学活动,通过小组活动,传递教学信息、交流学习体会、互助课程学习、增进同学友谊。应该说,学习小组是现代远程教育形式下学生进行面对面交流的最好的机会和形式。

5. 实践教学制度。按照教学计划的规定,学生必须完成课程的相关实验、实习教学、课程设计等实践教学活动的考核结果计入课程考核的总成绩。对于实践性较强的课程,采取“一票否决”制度,即学生不参加实践教学或实践教学考核不合格,不允许参加该课程考试或直接认定该课程考核不合格。

6. 毕业设计(论文)答辩制度。本科毕业生在完成课程学习后,根据教学计划安排必须结合本人实际工作完成毕业设计(论文),学生须经历选题、开题、设计、期中检查、答辩等环节。对于

学生来说,毕业答辩是一个非常重要的环节,学生不但要对整个设计过程进行全面的总结,而且要进行精心准备、汇报和对评委的提问进行答辩,是一次非常难得的锻炼机会,因此,所有本科毕业生一律安排毕业答辩,答辩采取现场答辩和远程答辩等形式。

四、以服务为中心,构建人性化的服务体系

1. 远程注册交费服务。根据学籍管理规定,学生每学期应当在规定的时段内进行学期注册,注明本学期的学籍动态。教学管理平台为学生提供远程注册,学生只要登录平台就可以完成注册。学生选课以后,只要将足够的学费存到学校指定的银行帐户,就可以保证选课成功,并进入课程学习。远程注册交费服务的开展,方便了学生,也保证了学费的安全和及时到位。

2. 个性化信息服务。在发布信息时,除了公共信息是通过公共平台统一发布以外,涉及到与学生个人有关的信息,如考试成绩等,均需要学生通过个人帐号和密码登陆管理平台后查询,或者是通过个人电子信箱、手机短信进行发布,既及时向学生发布了有关信息,提高了信息的有效性和实效性,同时又保护了学生的个人隐私。

3. 信息提醒服务。在注册、选课、选考和毕业答辩等重要教学活动组织前,通过学生电子邮件和手机短信等形式提醒学生及时登录教学平台查询、提交相关信息,督促学生及时完成相关工作。对于未能及时注册、选课的学生,学生信息服务中心会在一定时段内通过各种有效手段通知、提醒学生尽快完成注册工作,对于提醒后仍未完成注册的,由信息中心进行语音沟通,了解学生未注册的原因,对处于退学犹豫期的学生及时进行引导,有效地控制了学生的自然流失率。

4. 信息回访服务。信息服务涉及到从招生、教学到学生毕业的各个环节,学生的所有咨询信息均输入信息系统,并限时回复。对于涉及学生选课、考试、毕业设计和毕业等重要问题,除及时回复外,还要开展定期回访,了解信息回复后工作的进展情况,保证学生的问题确实得到解决和落实。

(作者单位:中国石油大学成人网络教育学院 257061)