



НАУЧНЫЙ ЖУРНАЛ НАУКА И МИРОВОЗЗРЕНИЕ

КОММУНИКАЦИЯ УЧАСТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА С ТЕХНИЧЕСКИМИ СЛУЖБАМИ УНИВЕРСИТЕТА

Быстров Антон Владимирович

студент, Московский государственный технологический университет «СТАНКИН», РФ,
г. Москва

Елисеева Наталья Владимировна

научный руководитель, канд. техн. наук, доцент, Московский государственный
технологический университет «СТАНКИН», РФ, г. Москва

Современное образование стало невозможно представить без активного использования технологий. В университетах технические службы играют ключевую роль в обеспечении стабильной и бесперебойной работы информационной инфраструктуры, что имеет прямое влияние на успешность учебного процесса. Каждый участник образовательного процесса будь то студент, преподаватель или административный персонал – сталкивается с различными техническими вопросами и проблемами, которые могут повлиять на качество обучения и работоспособность всего университетского сообщества.

В данной статье мы рассмотрим важность коммуникации участников образовательного процесса с техническими службами университета и способы улучшения этого взаимодействия для достижения более продуктивных результатов.

Технические службы университета отвечают за поддержание и развитие информационной инфраструктуры, компьютерных сетей, программного обеспечения, а также оказывают поддержку пользователей – студентов, преподавателей и персонала. Их роль заключается не только в обеспечении доступа к техническим ресурсам, но и в решении возникающих технических проблем и обеспечении безопасности данных.

Студенты, преподаватели и персонал сталкиваются с различными техническими сложностями: от проблем с доступом к электронным ресурсам и неполадками в системах онлайн обучения до вопросов о настройке программного обеспечения. Кроме того, с ростом числа онлайн курсов и дистанционного обучения стала важна поддержка в использовании образовательных платформ и видеоконференц-систем.

Эффективная коммуникация между участниками образовательного процесса и техническими службами играет критическую роль в предотвращении и быстром решении технических проблем. Отсутствие своевременной поддержки и недостаточное внимание к запросам пользователей может привести к затруднениям в обучении, снижению производительности и негативному опыту для всех заинтересованных сторон.

Способы улучшения коммуникации с техническими службами: Предоставление четкой и доступной информации:

-Университет должен обеспечить доступ к подробной информации о контактах технических служб, рабочем времени, каналах связи (например, электронная почта, онлайн-чат, телефон) и возможностях получения технической поддержки.

-Организация обучающих мероприятий: Проведение регулярных обучающих сессий и вебинаров поможет пользователям лучше разбираться с доступными техническими ресурсами и программным обеспечением, а также улучшит их общую техническую грамотность.

-Использование многочисленных коммуникационных каналов: Предоставление различных каналов связи с техническими службами (электронная почта, телефон, онлайн-чат, специальные платформы для поддержки) даст пользователям возможность выбрать наиболее удобный способ связи.

-Создание базы знаний и FAQ: Разработка базы знаний с ответами на часто задаваемые вопросы (FAQ) и их публикация на веб-сайте университета позволит пользователям быстро найти ответы на свои вопросы без необходимости обращения в техническую службу.

-Обратная связь и оценка качества обслуживания: Проведение опросов и анкетирования пользователей поможет выявить проблемные места.

Эффективная коммуникация между участниками образовательного процесса и техническими службами университета является фундаментальным элементом успешного обучения в современном мире, где технологии становятся все более важными. Постоянное развитие информационных технологий и рост сложности образовательных систем подчеркивают необходимость эффективной поддержки и сотрудничества со стороны технических служб.