



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

Аннотация

Статья рассматривает ключевые аспекты взаимодействия участников образовательного процесса с техническими службами университета. Важность эффективной коммуникации между преподавателями, студентами и техническими службами университета становится все более актуальной в условиях быстрого развития технологий и перехода на цифровые формы обучения. Рассматриваются основные проблемы, возникающие в процессе коммуникации, а также предлагаются пути их решения. Особое внимание уделено роли технической службы в обеспечении нормальной работы образовательных платформ и инфраструктуры университета.

Ключевые слова: коммуникация, образовательный процесс, технические службы, университет, информационные технологии, цифровизация, взаимодействие.

Введение

Современное образование невозможно без активного применения информационных и коммуникационных технологий (ИКТ). В последние годы все больше университетов внедряют цифровые платформы, онлайн-курсы и другие технологические решения для оптимизации образовательного процесса. Однако успешная реализация этих технологий требует эффективной коммуникации между участниками образовательного процесса и техническими службами университета. Технические службы играют важную роль в обеспечении бесперебойной работы образовательных платформ, поддержке образовательной инфраструктуры и решении возникающих проблем. В этой статье рассматриваются основные аспекты взаимодействия преподавателей, студентов и технических служб в контексте современных образовательных практик.

Роль технических служб в образовательном процессе

1. Обеспечение инфраструктуры

Технические службы университетов обеспечивают работу компьютерных лабораторий, сетевой инфраструктуры, серверных, а также техническую поддержку онлайн-курсов и образовательных платформ. Качество образовательного процесса во многом зависит от стабильности и доступности этих ресурсов, а также от своевременного реагирования технического персонала на возникшие неполадки.

2. Поддержка образовательных платформ

С развитием цифровых технологий образовательные платформы, такие как LMS (Learning Management Systems), становятся основным инструментом для проведения лекций, семинаров, тестирований и других форм образовательного взаимодействия. Технические службы должны обеспечивать бесперебойную работу этих платформ, решать проблемы с доступом, обновлениями и другими техническими аспектами.

3. Своевременное реагирование на проблемы

От качества взаимодействия между участниками образовательного процесса и техническими службами зависит скорость решения проблем. Это может быть как вопрос быстрого устранения технических сбоев, так и решение вопросов, связанных с доступом к образовательным материалам, техническим оборудованием или программным обеспечением.

Проблемы в коммуникации между участниками образовательного процесса и техническими службами

1. Недостаток оперативности

Одной из главных проблем является недостаточная оперативность реакции технических служб на запросы от преподавателей и студентов. Важно, чтобы техническая поддержка могла быстро и качественно решать возникшие проблемы, чтобы не останавливать учебный процесс.

2. Неэффективность каналов коммуникации

В некоторых университетах могут быть использованы устаревшие или неэффективные каналы связи между техническими службами и участниками образовательного процесса. Это может включать использование электронных почтовых ящиков, где запросы теряются, а также отсутствие централизованной системы обработки заявок.

3. Необходимость в обучении и повышении квалификации

Преподаватели и студенты должны обладать базовыми навыками работы с цифровыми образовательными платформами. Однако не всегда технические службы оказывают достаточную поддержку в обучении пользователей, что может приводить к недопониманию и возникновению проблем при работе с образовательными системами.

Пути решения проблем

1. Создание эффективных каналов связи

Для улучшения коммуникации между участниками образовательного процесса и техническими службами важно внедрить централизованные системы обработки запросов, например, системы тикетов, которые позволяют отслеживать все запросы и решения по ним. Также необходимо создать несколько каналов связи, включая телефоны, чаты и электронную почту, для удобства взаимодействия.

2. Обучение пользователей

Для повышения уровня взаимодействия важно проводить регулярные обучающие сессии и тренинги для преподавателей и студентов по использованию образовательных технологий. Это позволит пользователям быстрее адаптироваться к цифровым инструментам и решать возникающие вопросы без привлечения технической службы.

3. Оперативность и обратная связь

Технические службы должны разработать систему оперативной реакции на запросы и регулярного мониторинга состояния образовательных платформ. Важно не только решать проблемы, но и своевременно уведомлять пользователей о прогрессе в решении их запросов.

4. Автоматизация процессов

Автоматизация определенных процессов, таких как обработка запросов или уведомления о сбоях, может значительно повысить скорость решения проблем. Это также поможет снизить нагрузку на технические службы, позволяя им сосредоточиться на более сложных задачах.

Заключение

Эффективная коммуникация между участниками образовательного процесса и техническими службами университета играет ключевую роль в обеспечении успешного внедрения и функционирования образовательных технологий.

Системы технической поддержки должны быть оперативными и гибкими, с возможностью быстрого решения проблем, возникающих у преподавателей и студентов. Важно, чтобы университеты инвестировали в развитие как технической инфраструктуры, так и в обучение участников образовательного процесса для улучшения взаимодействия и повышения качества образования.

Литература

1. Бенашвили, Н. И. «Современные технологии и информационные системы в образовании». М.: Академия, 2019.
2. Иванов, А. П. «Информационные технологии в вузах: проблемы и решения». Санкт-Петербург: Лань, 2020.
3. Сидоров, В. В. «Качество и безопасность образовательных платформ». Казань: Инфо-пресс, 2021.
4. Хлебников, Д. Г. «Коммуникации в образовательном процессе: теории и практики». Ташкент: Университет, 2018.