

РАЗРАБОТВАНЕ И РЕАЛИЗИРАНЕ НА КУРС ЗА ВЪНШНИ ПОТРЕБИТЕЛИ В ДИСТАНЦИОННА ФОРМА НА ОБУЧЕНИЕ

Юлия Йоргова

DEVELOPMENT AND IMPLEMENTATION OF A COURSE OF EXTERNAL USERS IN DISTANCE LEARNING FORM

Yulia Yorgova

Abstract: *The article presents the development and approbation of course "Tools for effective office management" in category "Continuing Education." The pilot group of students fulfill on time and quality course activities. Satisfaction Survey among students showed high score in terms of usefulness and practical focus of the course content.*

Keywords: *distance learning, approbation of course, Moodle, office management*

Дистанционната форма на обучение намира своето все по-широко приложение поради възможностите, които предоставя за непрекъснато развитие и надграждане на знания и опит на хора от различни възрасти, с различни професии и степен на заетост. Динамичните обществени и икономически промени сложиха своя отпечатък върху трудовия пазар. Все повече организации осъзнават, че за да останат конкурентни в този бързо променящ се свят са им нужни служители, завладяни от идеята за постоянно развитие и усъвършенстване чрез образование. Дистанционното обучение е това, което предоставя много добри възможности за реализиране на процеса на учене през целия живот. Електронното обучение като съвременна форма, приложена в дистанционното обучение, позволява съчетаването и взаимодействието на дейности за учене и преподаване чрез различни електронни медии. Обучаваният заема централна роля и сам определя темпото на прогрес в усвояването на учебния материал.

Обект на разглеждане в настоящия доклад е курсът за външни потребители „Инструменти за ефективен офис мениджмънт“ (ИЕОМ), от категорията курсове „Продължаващо обучение“ на УЦДО на Бургаския свободен университет. Предмет на изследване е процесът на разработване и реализиране на курса в дистанционна форма на обучение. Целта е да се направи анализ, оценка и да се формулират изводи относно опита придобит при апробирането на курса.

Представяне на курса

Курсът „ИЕОМ“ е подходящ и достъпен за всички, които работят или се стремят към реализация в професиите на офис асистент или офис мениджър на различните йерархични нива в организациите. Той предоставя допълнителни възможности за всеки, който желае да развие своите знания и умения, да бъде конкурентоспособен на пазара на труда и в изграждането на собствената си професионална кариера. Предпоставка за участие в курса е завършено средно образование.

В тематично отношение курсът предлага възможност за разширяване на познанията, усъвършенстване на съществуващите и добиване на нови умения за управление на операциите в офиса, както и за пълноценна изпълнителска работа в офис среда. Подбраните теми в учебната програма имат за цел:

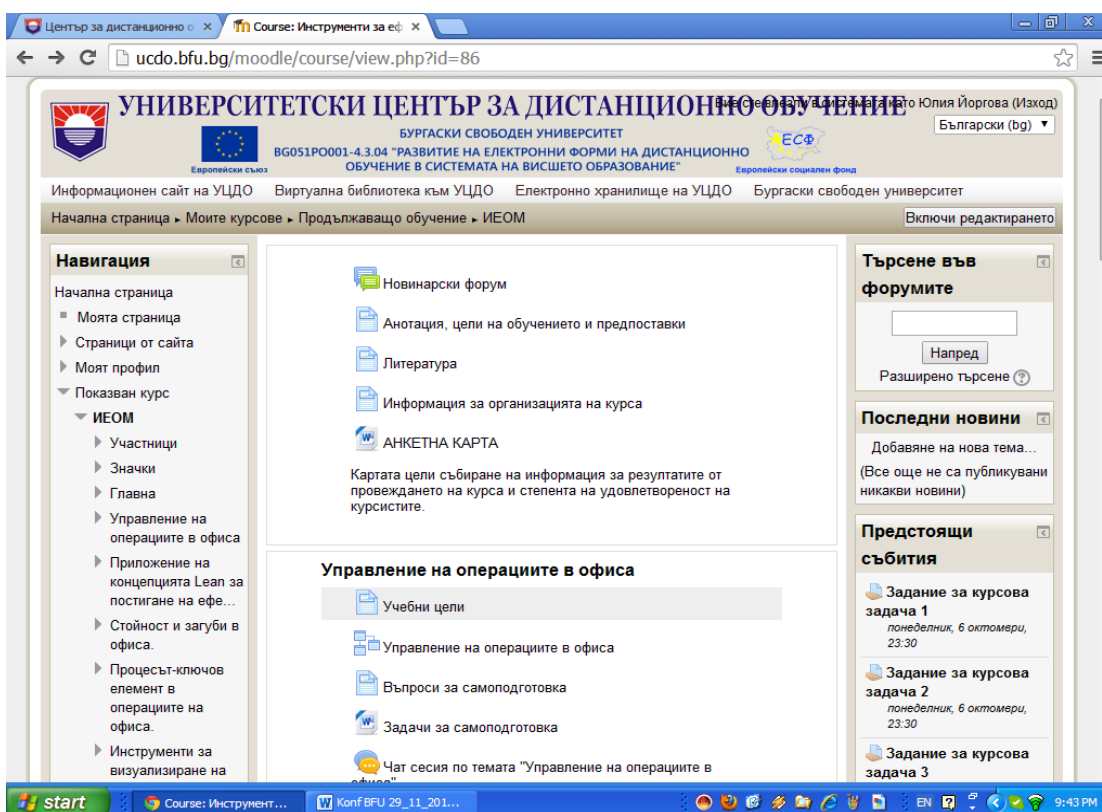
- да разширят познанията на курсистите за приложимостта на теоретични модели, концепции, инструменти, подходи и техники за ефективна работа и управление на офиса;
- да предоставят възможност на курсистите да придобият и развият умения за приложение в практиката на офиса на конкретни инструменти за увеличаване на ефективността и ефикасността на операциите.

Курсът е с практико-приложен фокус. В него се поставя основната тежест върху придобиването на умения за прилагане на вече популярни в услугите на развитите икономики инструменти като 5S, Value Mapping, Poka-yoke, Service blueprint и др. [1,3,4] в управлението на операциите в офиса.

Връзката между двете страни –преподавател и обучавани се осъществява чрез платформата Moodle, възприета в УЦДО на БСУ. Това определя и модела на работа със системата за управление на курса, която в конкретния случай премина през традиционно възприетите основни етапи: [2]

1. Разработване на учебните материали за курса.
2. Проектиране на курса.
3. Зареждане на учебните ресурси и дейности от преподавателя на сървъра.
4. Регистрация на курсистите.
5. Планиране на разговори в реално време (chat) между курсистите и преподавателя.
6. Поддържане на курса.
7. Настройване за автоматично текущо оценяване на работата на всеки курсист по теоретичния материал, включен в курса.
8. Оценяване на заданията за курсови задачи на всеки студент.
9. Проследяване на работата на всеки студент.

Курсът „ИЕОМ“ е проектиран като тематичен тип курс и е с общ хорариум от 30 часа. Първият блок е въвеждащ и включва няколко страници с информация за курса относно съдържание, цели, организация на работата и анкетна карта за удовлетвореност от обучението. (фиг.1)



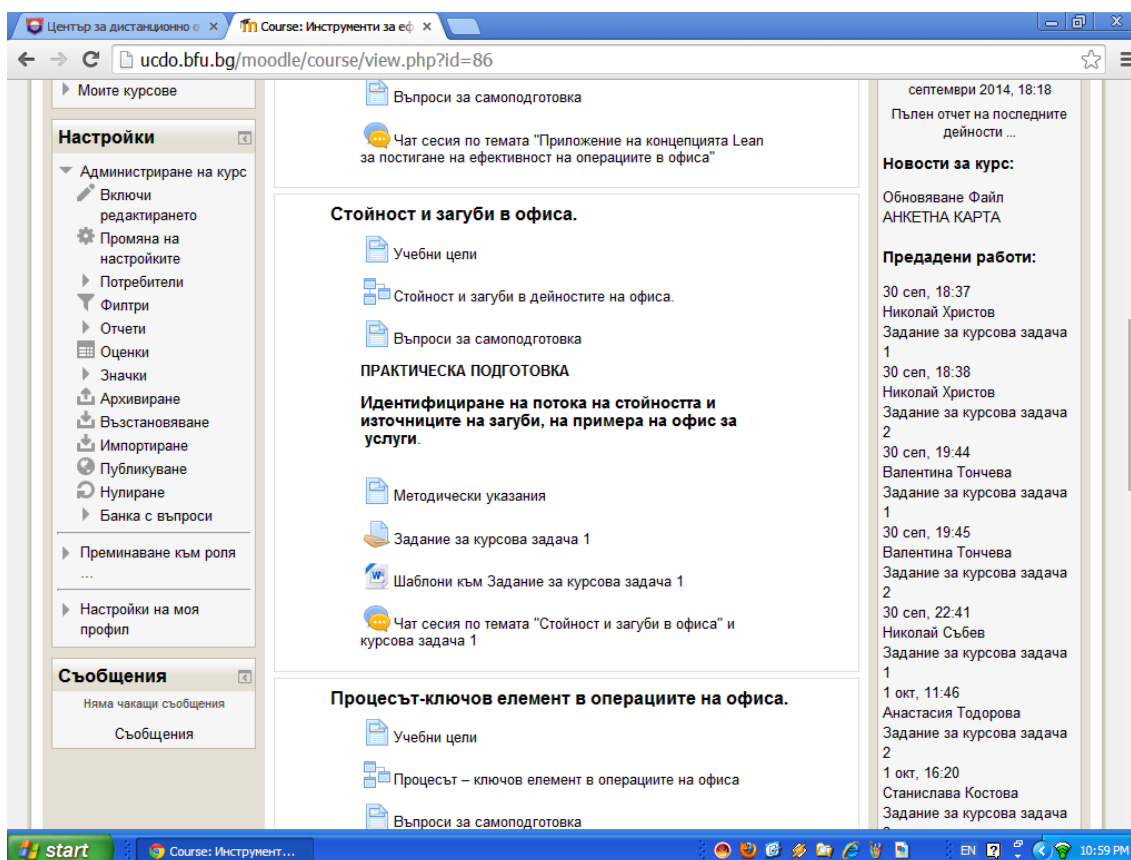
Учебното съдържание е разпределено в седем блока. Всеки от тях съдържа страница с учебните цели, които се очаква да бъдат достигнати с изучаването на съответната тема.

Фиг.1. Въвеждащ блок на курса.

За представяне на теоретичния материал по темите от учебната програма е възприето използването на учебна дейност тип урок. Уроците са с линейна структура от няколко последователни страници с въпрос от вида “избиране на отговор” (multiple choice) или „вярно/невярно“ (true/false). Изборът на урочната форма за представяне на теоретичната част на курса е продиктувана от особеностите на курса. Първо, това е кратък курс, в който акцентът е върху практическата работа и теоретичната част трябва да предоставя само основата за реализиране на практическите задачи. Второ, предполага се, че очакваната група външни потребители са с различни профили по отношение на възраст, степен на образование, компютърна грамотност и др. Урочната форма има предимството да бъде адаптивна към знанията и образователните потребности на курсистите. Тя дава възможност обучаваните сами да определят темпото на прогрес при усвояване на материала. Въпросите на края на всяка страница позволяват на двете страни да следят напредъка на курсистите в хода на усвояване на материала и позволяват автоматично текущо оценяване. В зависимост от естеството на материала в различните блокове са включени допълнително страници с въпроси за самоподготовка и други ресурси.

Практическата подготовка в курса цели създаване на умения за използване на различни инструменти за увеличаване на ефективността и ефикасността на операциите за изпълнение на офис услуга. За постигането на тази цел са обособени раздели „Практическа подготовка“ в три от блоковете на курса. Те включват страници с методически указания и примери, задания за курсови задачи и подпомагащи ресурси. (фиг.2)

Фиг.2. Блок с материали за теоретична и практическа подготовка.



Към всеки от тематичните блокове е предвидена възможност за осъществяване на синхронни дискусии по учебното съдържание в реално време чрез провеждането на планирани чат сесии в удобно за курсистите време.

Апробиране на курса

За участие в пилотния курс заявиха желание 20 души. Профилът на групата по отношение на пол, възраст, заетост и образование е представен в табл.1.

Табл.1. Профил на пилотната група курсисти.

Пол	Мъже		Жени	
	30%		70%	
Възраст	19-24г.	25-34г.	35-44г.	45-54г.
	15%	30%	25%	30%
Работа	офис		производство	безраб./учащи
	85%		5%	10%
Образование	средно		висше бакалавър	
	15%		25%	
			висше магистър	
			60%	

От данните се вижда, че 90% от групата са работещи хора. Всички участници са в активна възраст. Преобладаващата част са в сферата на услугите и работят в офис, което обяснява интереса им към тематиката на курса. Само двама от курсистите са обучавани по-рано в дистанционна форма на обучение.

Времето, предвидено за протичането на курса беше три седмици. Работата на групата стартира с провеждането на два присъствени часа за въвеждащи обяснения относно достъпа до платформата и материалите, възможностите, които предоставя Moodle, организацията на дейностите, изискванията за успешно приключване, начините на комуникация. Поради естеството на поставените задания за курсови задачи на обучаемите се предостави допълнително технологично време за самостоятелна работа и окомплектоване на резултатите след справянето с теоретичния материал.

Фиг. 4. Информация за прогреса и оценяването на заданията.

Имейл адрес	Състояние	Оценка	Редактиране	Последна промяна (предадена работа)	Качване на файлове	Коментари на предадена работа	Последна промяна (оценка)	Обратни коментари	Крайна оценка
p.g.ivanov@gmail.com	Предадена за оценка Оценена	85,00 %	Редактиране	вторник, 23 септември 2014, 21:57	analiz na procesa.docx img002.jpg kursova rabota 1.docx	Коментари (0)	вторник, 23 септември 2014, 11:06	Справили сте се много добре със задачата. Анализът на процеса на изпълнение на услугата по отношение на загуби и добавяне на стойност е ...	85,00 %
0102@abv.bg	Непредадена	-	Редактиране	-			-		-
ta_naydenova_@abv.bg	Предадена за оценка Оценена	100,00 %	Редактиране	неделя, 28 септември 2014, 17:41	Задание 1-Карта на загубите в офиса.doc	Коментари (0)	вторник, 30 септември 2014, 14:23		100,00 %
y.p.hristov@gmail.com	Предадена за оценка	100,00	Редактиране	вторник, 30 септември	курсова работа 1.docx	Коментари	сряда, 1 октомври	Справили сте се	100,00 %

За всяко задание е налична подробна персонална информация за представените файлове с решения, времето на последни промени, коментара на преподавателя, оценките и други. Курсистите показаха видим интерес и желание да се справят с поставените задачи. Изпълнението на заданията беше основният повод за комуникация между обучаемите и преподавателя. Изискването за минимум 60% резултат от изпълнение на заданията беше покрито и надхвърлено от всички обучаеми.

Каналите за комуникация между двете страни, които бяха използвани в хода на провеждането на курса бяха чрез електронната поща, онлайн съобщения и чат сесии. Най-често използваният канал бе чрез размяна на имейли. Вероятно поради не достатъчния опит за работа в платформата в чат сесиите взеха участие само 45% от курсистите. Слабо се използва и възможността за онлайн съобщения.

Оценка на резултатите от курса

Като пилотен курс на УЦДО е важно да бъде създадена обратна връзка и оценена степента на постигане на очакваните резултати. В учебната програма на курса са заложили за постигане от обучаемите следните резултати:

- да разширят познанията си за практически приложими инструменти и техники за повишаване ефективността и ефикасността на операциите, реализирани в офиса, независимо от предмета на дейност на организацията;
- да придобият умения за прилагане на този инструментариум в реална среда;

- за работещите в офис като служители и ръководители, да предостави допълнителни възможност за усъвършенстване и професионално развитие, за удовлетвореност от работата, респективно подобряване на качеството на живот;
- за желаещите в бъдеще да се реализират на различните позиции в офисите на организациите, да бъде предпоставка за повишаване на качествата им като работна сила и по-пълноценна реализация на пазара на труда.

За събиране на обратна информация на курсистите беше предложена за попълване анкетна карта. Тя беше попълнена от 90% от участниците в курса. Картата е разработена в два раздела. Първият е предназначен за събиране на данни и очертаване профила на групата. Вторият раздел е насочен към събиране на информация и мнения за удовлетвореността на обучаемите от проведения дистанционен курс. Въпросите, включени в този раздел са насочени към събиране на оценки и виждания на курсистите по отношение на:

- интерес и полезност на курса „ИЕОМ“;
- качество на учебното съдържание и материали;
- полезност на практическата подготовка, получена в курса;
- влияние на придобитите знания и умения върху мисленето и отношението към проблеми от практическата им дейност;
- оценка на техническото осигуряване на курса;
- доколко курсът е посрещнал очакванията на участниците;
- готовност на курсистите да препоръчат дистанционните курсове на БСУ на своите познати и приятели.

Висок и обоснован интерес към курса „ИЕОМ“ са заявили 66,7% от анкетиранияте. Курсистите обясняват това с ползи за пряката им работа, възможност за професионално и личностно усъвършенстване, получаване на нови идеи за оптимизиране на работата им и др. Максималната оценка за техническо осигуряване на курса дадоха 72,2% от обучаваните. В табл.2 са изведени част от въпросите и статистика за получените отговори от проведеното анкетирание.

Табл.2. Резултати от анкетата за удовлетвореност.

Въпроси	Отговори %				
	да	по-скоро да	по-скоро не	не	не мога да преценя
Представява ли интерес за вас курсът „ИЕОМ“?	66,7	33,3	-	-	-
Мислите ли, че е полезен за бъдещата ви работа?	77,8	22,2	-	-	-
На достъпен език ли са според вас предоставените в курса материали?	83,3	16,7	-	-	-
Голям по обем ли е учебният	5,6	5,6	38,9	50	-

материал за тази продължителност на курса?					
Считате ли, че практическата подготовка в курса ще бъде полезна за вашата работа?	44,4	55,6	-	-	-
Повлияха ли придобитите знания и умения върху мисленето и отношението ви към някои проблеми от практическата ви дейност?	50	38,9	-	-	11,1
Курсът отговори ли на вашите очаквания?	61,1	27,8	11,1	-	-
Ще препоръчате ли курсовете за дистанционно обучение в БСУ на ваши познати и приятели?	94,4	5,6	-	-	-

Изводи

На база на направените разсъждения, анализ на постигнатите резултати и придобития опит от апробирането на курса «ИЕОМ» могат да бъдат формулиране следните основни изводи:

1. Интерес за обучение в курса «ИЕОМ» в дистанционна форма проявиха работещи хора в активна възраст, като 70% от тях са до 44г.
2. Тематиката на курса и практическата му ориентация привлече за участие предимно работещи в офиси за услуги (85%).
3. Апробирането на курса показва, че има съответствие между обем материал и продължителност на провеждане.
4. Резултатите от анкетното допитване за удовлетвореност показаха висок и обоснован интерес към тематиката и съдържанието на курса и посрещане на очакванията на курсистите.
5. Висока степен на удовлетвореност изразиха обучаемите от полезността, практическата подготовка и техническата осигуреност на курса.
6. Голяма част от курсистите считат, че придобитите знания и умения в курса са повлияли на мисленето и отношението към някои проблеми от практическата им дейност чрез даване на нови идеи.
7. Курсовете за външни потребители могат да допринасят за популяризиране и издигане имиджа на БСУ сред гражданството. В подкрепа на това е фактът, че 94,4% от анкетираните са категорични, че ще препоръчат курсовете за дистанционно обучение в БСУ на познати и приятели.

В заключение може да се каже, че поставената цел и очакваните резултати от курса за външни потребители „Инструменти за ефективен офис мениджмънт“, проведен в дистанционна форма на обучение в УЦДО на БСУ са постигнати успешно.

Използвана литература

[1] Недялков А., Проблеми на качеството в операционния мениджмънт на услугите, Р., 2012, pp.58-61.

[2] Орозова Д., В.Жечева, Д.Минчев, Н.Николов, Д. Неделчева, Ръководство за разработване на електронни курсове за дистанционно обучение, Б., 2014, с.27-30.

[3] Locher D., Lean office and service simplified. The definitive how-to guide, CRC Press, 2011, pp.75-96.

[4] Teeuwen B., Lean for the public sector. The pursuit of perfection in government services, CRC Press, 2011, pp.41-56.