

МЕТОДОЛОГИЧЕСКИ АСПЕКТИ НА ОБУЧЕНИЕТО ПО МЕЖДУНАРОДЕН МАРКЕТИНГ В ЕЛЕКТРОННА СРЕДА

Гл. ас. Ирена Кунева, Бургаски свободен университет
Доц. д-р Евгения Николова, Бургаски свободен университет

METHODOLOGICAL ASPECTS OF INTERNATIONAL MARKETING TRAINING IN ELECTRONIC ENVIRONMENT

Irena Kuneva, Burgas Free University
Evgeniya Nikolova, Burgas Free University

Abstract: *This paper is an attempt to present the work of a team of lecturers and students on a project named "Development of an electronic course in International Marketing". The first part presents the theoretical background - epistemology, methods of IT application, Moodle e-learning environment. The second part discusses the motivation for the decision to direct students' activities through the electronic channel, as well as the practical algorithm of work and the sequence of actions. The last section focuses on the practical results of the project, the achievements, the shortcomings and the possible ways of removal.*

Keywords: *constructivist theories of learning, Moodle e-learning environment, International marketing*

Този доклад представя работата по проект „Разработване на електронен курс по МЕЖДУНАРОДЕН МАРКЕТИНГ”, финансиран от университетския фонд за научни изследвания на Бургаския свободен университет. Проектът беше разработен за периода 01.02.2010 – 10.11.2010 г. от екип от преподаватели и студенти. Написването на доклада е изпълнение на ангажимент за представяне и популяризиране на методиката на конференции и семинари.

До момента на стартиране на проекта, курсът по Международен маркетинг се водеше по традиционния начин с комбинация на лекции (20 часа) и семинарни занятия (10 часа) и разработване на писмена работа по зададена тема. Поради естеството на писмената работа, която представлява проект на експортен план на фирма, часовете за семинарни занятия се използваха основно за консултации по проблеми, възникнали пред студентите в процеса на работата. Проверките на писмените работи бяха осъществявани на консултации извън учебния график. От тях се възползваха ограничен брой студенти, а писмените работи се изпращаха по е-мейл или се разпечатваха, за да бъдат проверени. В продължение на години опитите да се активизира самостоятелната подготовка на студентите даваха слаби резултати и зависеше от фактори, свързани с мотивацията, възпитанието, изградените от средното училище учебни и трудови навици. Решението методиката да се промени и учебните материали да се качат в платформата **Moodle** беше свързано от една страна с политиката на университета, от друга със стремежа да се отстранят формалните препятствия пред мотивацията за самостоятелна работа и да се стимулира самоподготовката на студентите. Тъй като промяната беше направена в интерес на студентите, естествено при спазване на изискванията на образователните

стандарт, като коректив през цялото време беше вземано мнението на студентите от екипа по отношение изискванията за разбираемост, удобство, простота на работата и комуникативност. Употребата на компютърните технологии в процеса на обучение може да стимулира и поддържа студентската мотивация, да насърчава самостоятелно организираното обучение и груповото обучение и от електронния курс се очакваше да създаде условия за работа, близки до условията в маркетинговите отдели на компаниите.

Теоретични основи - епистемология, методи за прилагане на информационните технологии, електронната среда за обучение

Конструктивистките теории за ученето са най-разпространените съвременни направления в теорията на ученето [4]. Сред техните привърженици стоят имената на видни педагози и психолози като Пиаже, Брунер, Виготски и др. Конструктивистките теории за ученето се разделят на няколко групи:

- **Тривиален конструктивизъм.** Знанието се конструира активно от учещия, а не се получава пасивно от околната среда.
- **Радикален конструктивизъм.** Получаването на знания е процес на динамична адаптация по отношение на осъществява интерпретация на опита. Акцентът пада върху учещия индивид като конструктор на знанието.
- **Социален конструктивизъм.** Знанието е пълноценно, когато учещите споделят и обсъждат с другите учебните си постижения.
- **Културен конструктивизъм.** Ученето е свързано със спецификата на културната среда, в която ще се прилага наученото.

Моделът на обучение, базиран на конструктивистките теории на ученето, включва използването на дидактически методи като работа по проект, дискусии, решаване на проблеми, провеждане на експерименти, изследвания, проучване на литературни източници, свързване на теорията с практиката [1]. Технологичните средства, прилагани при електронно обучение, са предпоставка за реализиране на конструктивистки модел на обучение.

Тук е мястото да поясним, че горната класификация е създадена за целите на научната систематизация, но не е задължително в практиката да се прилага определен тип конструктивистки модел в чист вид. Например социалният конструктивизъм по никакъв начин не влиза в конфликт с идеята за съобразяване на знанията със спецификата на културната среда. Напротив, в образователните дисциплини, свързани с интернационализация на човешката активност, отчитането на културните и цивилизационните аспекти на последиците от човешката дейност е много важно. В курса на обучение по Международен маркетинг в електронна среда в БСУ се търси комбинация между социален и културен конструктивизъм, доколкото самостоятелната работа се осъществява в екипи от трима при активно социално взаимодействие, а маркетинговата активност по дефиниция носи в себе си социални и културни аспекти.

Известни са пет основни метода на употреба на информационните технологии в преподаването и обучението:

- **Поддържащ метод.** Технологиите се използват за повишена акуратност и представяне на работата. Такива инструменти са текстообработващите пакети и помощните програми за проектиране и дизайн.
- **Метод за изследване и контрол.** Основните инструменти са софтуерни пакети, чрез които студентът може да проучва, изследва, експериментира и да взема решения.

- **Ръководещ метод.** Информацията е представена от преподавателя с подходящо ниво и темпове, даващи възможност за получаване на обратна връзка за напредъка в обучението.

- **Ресурсен метод.** Технологиите се използват за достъп до информация и други ресурси онлайн.

- **Свързващ метод.** Технологиите се използват за комуникация между индивидите. Примери са електронната поща и видео конференциите.

В съвременното развитие се наблюдава интегриране по функционални характеристики на различните методи. Днес съществуват и множество различни технологии, които могат да се използват за електронно обучение с Интернет. Web-базираното обучение може да се опише като обучение, при което мрежата се използва като виртуална среда за представяне на учебните материали и/или за осъществяване на учебния процес [1]. То може да бъде в две форми - да подпомага редовния курс на обучение или напълно да замести даден курс, преподаван в аудитория. В такива курсове учещият играе централна роля и в голяма степен той определя темпото на обучителния процес. Друга характеристика на тези курсове, отличаваща ги от останалите видове, е възможността за комуникация между учещите и преподавателите и между самите учещи. Разглежданият курс по Международен маркетинг в БСУ се опитва да съчетае всички изброени по-горе методи, но водещи са ръководещият и ресурсният метод.

Курсовете и системите за електронно обучение, основаващи се на конструктивистките теории за учене, обикновено са проблемно ориентирани. Студентите самостоятелно или с насочващата помощ на преподавателя работят по разрешаването на действителен или създаден от преподавателя проблем, с което им се предоставя възможност по-пълноценно да усвоят материала. Проблемно-базираното обучение стимулира придобиването на познание при активната роля на студента. Основните фактори за прилагане на проблемно-базирано обучение са:

- комплексност на изгражданата система от познания;
- интегративност на придобитите знания и умения;
- възможност на студента да структурира, свързва и използва придобитите знания и умения;
- възможност за извършване на сравнение и оценка.

При проблемно ориентираните курсове в повечето случаи липсва разделението на лекции и упражнения, структурата на курса е йерархична, често основана на модулния подход. Типичният курс за обучение включва:

- общо описание на курса - цели, организация, учебна програма, указания за ползване на отделните структурни компоненти на курса - препоръчителна последователност за преминаване през учебното съдържание и дейности, съобщения и дискуссионен форум, отнасящ се до целия курс, връзки към други подобни курсове, допълнителна литература;

- предварителен тест за установяване на входното ниво, ако е необходимо;
- модули (теми, подтеми), всеки от които може да включва учебни цели, предварителен тест, учебно съдържание, представено в разнообразни формати, дискусии, отнасящи се до учебното съдържание, симулационни програми, задания за самостоятелна работа - индивидуални или групови, които се извършват или предават онлайн, задания, извършвани и предавани извън системата за електронно обучение, формиращ тест за проверка на усвоените знания и умения след преминаването през съответния структурен елемент (модул, тема, подтема), литература и връзки към други полезни източници, касаещи текущия структурен компонент на курса;
- финален тест.

Този тип курсове може да бъде отнесен към третото поколение курсове за електронно обучение [5].

Основните дидактически методи, които могат да се реализират в електронното обучение, са интерактивните (диалоговите) методи. Същността им се свежда до отношението между въпросите и отговорите, които в процеса на обучението могат да се формулират както от преподавателя, така и от студентите. **Основните форми на диалоговите методи** са:

- **Дискусия** - размяна на мнения и идеи в рамките на дадената тема, за да се постигне по-голяма яснота и по-задълбочено познание.
- **Интерактивна симулация** - метод при който, се използват технологични средства за изследване на даден обект или процес.
- **Решаване на задачи и разрешаване на проблемни ситуации** - методи, насочени към практическото обучение и често срещан елемент в курсове за електронно обучение, особено когато курсът е базиран на конструктивистките теории за ученето.
- **Работа по проект** – метод, който се реализира в електронното обучение чрез използване на информационните ресурси, предоставени в Интернет за осъществяване на конкретно изследване.
- **Упражнение** - съзнателно повтаряне на определено действие, за да се формират умения и навици съобразно даден еталон.
- **Методи за проверка и оценка на знанията** - тестове, решаване на практически задачи, работа по проект, портфолио, което включва систематизирана колекция от работи на обучаемия [2].

Електронният курс по Международен маркетинг в БСУ е концентриран около прилагането на последните три метода в комбинация с дискусията и решаването на задачи в рамките на семинарните занятия. Практическата курсова работа има за цел освен всичко друго да научи студентите да работят в екип. Екипната организация на дейността поставя свои изисквания към членовете на групата. За работата в малки групи при обучението чрез Интернет са характерни следните особености:

- средствата за координация спомагат за правилното разпределение на задълженията и за преодоляване на разликата в темпа на работа на всеки участник в малката група;
- преподавателят дава работата на групите, контролира нейното изпълнение и консултира както отделните участници, така и целия екип чрез асинхронните или конферентни връзки.

„Учене чрез правене”, един от основните принципи на конструктивизма, е заложен в педагогическия модел на средата за електронно обучение с отворен код **MOODLE** (*Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment*) [3, 6]. Платформата дава възможност за реализиране на следните **основни елементи и функции**:

- да се записват и отписват студентите, които преминават курса на обучение;
- да се публикуват всякакви текстови и илюстративни материали;
- да се търси обратна връзка чрез анкетни проучвания;
- да се изготвят изпитни материали;
- да се дават задания за курсови проекти и да се предоставят източници на информация онлайн;
- да се прилагат различни средства за оценяване;
- да се дискутира във форуми;
- да се обменят съобщения (messaging);
- да се ползва собствена електронна поща (e-mail).

Moodle поддържа три различни формата за курсове: седмичен, тематичен и социален. Съдържанието и учебните дейности могат да бъдат добавяни в последователността, в която ще се ползват от обучавания. Ресурсният модул съдържа уеб страници и други документи. Той позволява зареждане и на външна информация като презентации на Power Point, тъй като притежава интерфейс, поддържащ тази функция. Чрез потребителската регистрация може да се проследи работата на всеки обучаем.

Предимствата на Moodle са: координация на хора, ресурси и дейности; наблюдение на обучението; самоорганизация на обучаваните; адаптивност на модулите и системата. Екипът по проекта избра Moodle, защото платформата е свободна за използване, разпространение и развитие, с нея се работи лесно и интерфейсът е преведен на български език. По отношение обучението по икономически и управленски дисциплини тя дава възможност за предоставяне на теоретична информация, инструкции за практическа работа, които могат да се ползват без едновременното присъствие на преподавател и студент в учебната зала, и позволява препращане към източници на информация с практическа стойност. Освен това електронният курс позволява координация на усилията в няколко посоки – връзка между преподавателя и студентите, между студентите, които работят в екип и консултации между отделните екипи. Важен фактор за избора беше и възможността да се организират онлайн срещи в уречен час, при които да се провеждат групови и/или индивидуални консултации с резултати, видими за всички в момента или в удобно за тях време. Трябва да отбележим, че системата се използва от студентите на Бургаския свободен университет и по други дисциплини и е достъпна на адрес <http://students.bfu.bg/moodle>. Обучаемите могат да работят от личните си компютри във всяка точка на университета и/или в читалните на библиотеката.

Работата по проекта

С изграждането на електронния курс по Международен маркетинг (ММ) си поставихме следните **основни цели**:

- разработване на методика за практическо обучение по дисциплината ММ от гледна точка на идеята да се предостави възможност за максимална самостоятелност на студента и независима подготовка със собствено темпо;
- разработване на мултимедийното съдържание на електронен курс с акцент върху материалите за самоподготовка, самооценка и разработване на курсова работа по реални данни;
- мотивиране на студентите с добри практически разработки за участия в студентски конференции и семинари.

Идеята на разработката беше да се създаде възможност за самостоятелна подготовка на студентите при навременно актуализиране на учебните материали в условията на непрекъсната промяна в пазарната среда. Тъй като практическото задание в курса е разработване на експортен план и цели да изгради умения и компетентност за прилагане на теорията в конкретен казус и при максимално приближаване до реални пазарни условия, втората идея беше да се възползваме от възможностите на електронната среда информацията да се обновява бързо и с минимални усилия. При тези условия предвиденият електронен вариант на „Ръководство за разработване на експортен план“ щеше да позволи ежегодна актуализация на списъците с електронни източници на данни (сайтове на фирми, на Европейската комисия, на министерства, международни бази данни). Чрез този електронен курс отговорихме на изискването за разширяване на дела на модерните методи за обучение съгласно Лисабонската стратегия и стратегията „Европа 2020“. Качените в сайта материали дадоха възможност и на

завършили студенти от специалността Маркетинг като гост-ползватели на базата данни да проследяват новостите в експортното планиране в контекста на Единния европейски пазар и реализиране на идеята за учене през целия живот.

Работата по проекта протече в следния ред:

1. Обзор на съществуващата методика и наличните учебни материали
2. Проучване на литературни и достъпни чрез Интернет материали по тематиката
3. Разработване на презентации на темите от курса по утвърдената учебна програма като справочни материали, съпътстващи учебника
4. Разработване на материали за самоподготовка
5. Актуализиране на съществуващите помагало и форма за разработване на курсова работа
6. Подготовка и издаване на учебно помагало
7. Запис и тестване на учебните материали за курса в системата Moodle

Работата по разработването на курса приключи в началото на месец октомври, след което на първите учебни занятия за семестъра беше създадена организация за записване на студентите в курса. По принцип желаещите да се запишат се регистрират на интернет страницата с ЕГН и факултетен номер, но за редовните студенти това не беше необходимо, защото във факултета се водят и други курсове в електронен формат.

Курсът е организиран по теми. В страницата на курса всяка тема е представена с план на основните теоретични въпроси, включени в нея. В темите са качени PowerPoint презентации на теоретичните глави по учебника, осъвременени с актуална информация, свързана с европейския пазар. В различните теми са качени упражнения в Word формат, кратки тестове за самооценка, копия на нормативни документи, файлове с хипертекстови списъци с адреси, на които могат да се открият допълнителни учебни материали, резултати от изследвания, юридически библиотеки, примерни казуси. Всички документи могат да се ползват онлайн или да се изтеглят. Част от упражненията и казусите се ползват в семинарните занятия и в тези случаи студентите имат задължение предварително да ги разпечатат на книжен носител.

Тъй като водещата цел на проекта беше да се стимулира самостоятелната работа на студентите, най-голямо внимание отделихме на подготовката на материалите за разработване на курсовия проект, наречен „План на ... (компания) за доставка на ... (продукт или продуктова линия) на пазара на ... (държава-член на ЕС)”. Създаването на план, макар и учебен, е сложна, трудоемка и времеемка работа и изисква особени усилия по отношение създаването на екипи, разпределянето на ролите и компетенциите в тях и правилния избор на фирма, конкретен продукт и пазар за експорт. За целта в подготвителния период на проекта бяха разработени помощни материали, които да улеснят максимално подготовката и да осигурят единен алгоритъм на работа и оценяване. За да се избегне повтарянето на инструкциите от преподавателя и за да могат студентите да получат постоянен източник за организационна помощ и справки в удобно за тях време, разработихме „Ръководство за разработване на експортен план”, което беше качено в отделна тема на електронния курс. Ръководството беше издадено и в книжен формат и при желание може да се закупи или да се ползва в библиотеката. Като приложение към ръководството разработихме темплейт, съдържащ отделните структурни части на плана и конкретни инструкции на местата, които биха затруднили работещите. В началото на темплейта поставихме списък от хипертекстови връзки с фирмени сайтове, юридически библиотеки, адреси на европейски институции, български министерства и неправителствени организации, изследователски агенции и електронни бази данни, за които БСУ има абонамент. Предполага се темплейтът и ръководството да се ползват паралелно и връзките между отделните им части се виждат чрез номерацията,

но все пак осигурихме и система от знаци, която препраща обучаемите от единия към другия документ и към източниците на информация. Темплейтът беше качен в същата тема. Освен това беше записан на CD и прикрепен към ръководството в книжен формат.

В същата тема бяха качени и два примерни проекта, получили висока оценка през предишни години, както и примерен тест за изпит. По принцип изпитът по Международен маркетинг протича в две части – решаване на теоретичен тест и защита на курсовия проект.

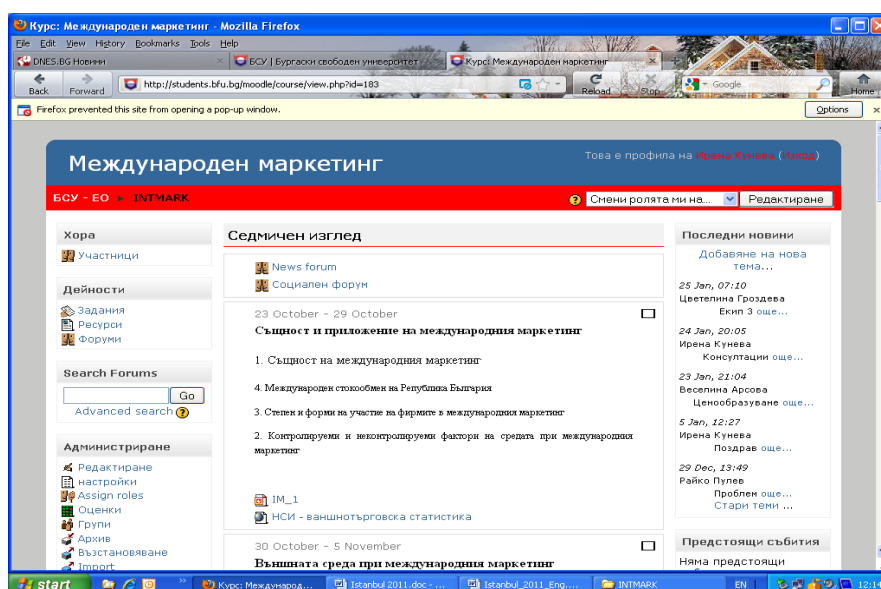
Работа на системата

След приключването на лекционния курс в часовете за семинарни занятия бяха създадени екипи от по трима студента и с всеки екип беше уточнена темата за работа. След окончателното решение на студентите за екипите, в модул “Задание” беше публикувана конкретната задача за самостоятелна работа на всеки екип. От студентите се очакваше да изтеглят или да ползват онлайн ръководството и да свалят темплейта, в който да работят. При приключване на работа до определения по предварителен график етап, темплейтът трябваше да се качи в системата за проверка. Преподавателят проверяваше качените писмени работи в реда на постъпване и ги връщаше обратно в системата, за да продължи работата по тях. Системата беше настроена така, че да поема неограничен брой коригирани и върнати варианти. Окончателният вариант трябваше да бъде разпечатан и представен на датата на изпита за проверка и защита.

През цялото време чрез модула „Форум” всеки екип можеше да зададе въпроси във всички проблемни области и да получи подробни отговори, които да се виждат от всички останали екипи. На всеки десет дни чрез съобщения във форума бяха обявявани добрите постижения, както и типичните грешки и пропуски в писмените работи.

Настройката на системата беше направена така, че за всяко съобщение във форума и за всяка качена писмена работа преподавателят получаваше съобщение на служебния си е-мейл и реагираше при първа възможност.

Страницата на курса е представена на фиг. 2.



Фигура 2. Страница на курса по Международен маркетинг

Резултати

В резултат на поставянето на курса по Международен маркетинг в електронна среда през изтеклия семестър бяха решени редица проблеми. Основните ползи са:

1. В минали периоди всички материали, теоретични и приложни, бяха качвани на външна памет или бяха изпращани на студентите по електронна поща, което отнемаше много време и усилия. Сега това не се наложи и по мнение на студентите възможността да ползват презентациите, упражненията, тестовете и ръководството с темплейта е улеснила организацията на работата им.

2. Тъй като системата беше настроена така, че коригираните работи да се виждат само от членовете на отделните екипи, бяха избегнати каквито и да било опити за имитации и опити за ползване на чужд труд. Едновременно с това тази организация позволяваше заедно с коригираната работа да се качват и допълнителни източници на информация, които да се ползват само от конкретния екип. От друга страна качването на съобщенията за обобщените проблеми във форума според студентите им е помогнало да избегнат системни грешки и им е дало нови идеи.

3. Наблюденията през семестъра показаха, че при тази постановка на работа студентите много добре разпределят ролите в екипите и за първи път не се наблюдаваха конфликти кой да работи с информационните източници, кой да пише и кой да изпраща проекта. Нещо повече, за първи път системата позволи да се наблюдава как на зададен от един екип въпрос друг екип отговаря преди преподавателят да е успял да даде отговор.

4. При тази организация на обучението работата през семестъра протече ритмично и разработването на проектите протече значително по-бързо.

Разбира се, възникнаха и проблеми, които за следващия курс на обучение трябва да бъдат отстранени. Например обучаващият екип няма информация за броя на свалените и броя на ползваните онлайн документи, в резултат на което не може да се направи извод за полезността им. Ако това се коригира, преди следващия курс може да се направи анализ защо към някои материали студентите не проявяват интерес и да се направят промени. Нямаме и обобщена информация за времетраенето на престоя на всеки студент, вижда се само броя на посещенията. Добре би било да се направи настройка когато един студент не е влизал в системата повече от 48 часа, да получава автоматичен напомнящ е-мейл, че във форума може да има нови съобщения.

По време на работата особен проблем създаде фактът, че на страницата на конкретния екип системата не подреждаше качените проекти по реда на пристигане, а по име, като принуждаваше качващия да променя името на файла, когато то съвпада с предишната версия. Значително по лесно би било, ако системата можеше автоматично да поставя номера на файловете и да ги подрежда по тях.

Като проблем може да се отчете и фактът, че модулът „Чат“ през изтеклия семестър не беше използван изобщо. Екипът има идеи за провеждане на групови консултации чрез него, за обсъждане на отговорите на упражненията и тестовете, както и за обсъждане на въпроси от общ интерес.

Заключение

При обучението в електронна среда се създават условия, близки до индивидуалното обучение и това е най-голямото предимство на разгледаната методика. Индивидуализацията в случая е в полза на пълноценното развитие на способностите на студентите за самостоятелна дейност по отношение на теоретичния материал, за усвояване със собствен ритъм и организация. Това подсилва мотивацията и създава чувство за свобода. Едновременно се стимулира и екипността по отношение на

практическата работа в условия, максимално близки до реалните условия във фирмите. При екипната форма на обучение, лесно реализуема чрез Moodle, се прилага индивидуализация посредством разпределението и координацията на работата в екипа. В процеса на търсене на решения в проблемни ситуации е възможно студентите да генерират ново познание въз основа на съществуващите знания, приложени в практически аспект. Добрата комбинация от самостоятелна работа и работа в екип при обучението води до развитие на критично, нестандартно, евристично и научно мислене и подготвя студентите за работа в реални пазарни условия.

Литература:

1. Дурева-Тупарова Д., Е. Николова, Д. Орозова, Електронното обучение. Ръководство за учители по информатика и информационни технологии, 2009 г.
2. Е. Николова, Д. Орозова, В. Жечева, Електронно изпитване - нова компетентност на бъдещите учители по информатика , Национална Конференция Образователни технологии 2008 - Сливен, 2008 г.
3. Жечева, В. Н. Николов, Д. Орозова, Електронно и дистанционно обучение чрез системата Moodle, Изд. „Божич”, Бургас, 2011.
4. Славин, Р., Педагогическа психология, Наука и изкуство, София, 2004 г.
5. Цанев Н., Конструиране на технологичното обучение, УИ „Св. Климент Охридски”, София, 2003 г.
6. <http://moodle.org/course/view.php?id=43>