

# МЕТОДОЛОГИЧЕСКОЕ, НАУЧНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ИНФОРМАТИЗАЦИИ ОБРАЗОВАНИЯ

УДК 378  
DOI: 10.17223/16095944/63/1

И.М. Дегиль, Т.А. Костюкова

Национальный исследовательский Томский государственный университет, Томск, Россия

## СПЕЦИФИКА РАБОТЫ ПРЕПОДАВАТЕЛЯ ВУЗА В ЭЛЕКТРОННОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЕ

На основе анализа российских и оригинальных зарубежных научных источников, не переводившихся ранее на русский язык, рассмотрены принципиально новые задачи в работе вузовского преподавателя-тьютора в виртуальной образовательной среде: научиться строить опосредованное общение, придать обучению человеческое измерение и др. Выявлена специфика взаимодействий тьютор – студент, изложены особенности педагогической, методической, организационной и психологической сторон деятельности тьютора. Обоснованы качества и компетенции преподавателя-тьютора, необходимые для работы в электронной среде.

**Ключевые слова:** электронная образовательная среда, взаимодействия тьютор – студент, компетенции, эмоциональный интеллект.

Обучение в электронной образовательной среде, основными характеристиками которой являются гибкость, динамичность, модульность, интерактивные дидактические методы обучения и специализированные интеллектуальные виды контроля, становится распространённой формой организации учебного процесса в вузе. Так, в Томском государственном университете на протяжении ряда лет успешно используется платформа Moodle, которая считается наиболее популярной во всем мире и лучшей в своей области. Рефлексия педагогической деятельности в новом образовательном контексте приводит к пониманию необходимости внесения изменений в учебный процесс, перехода от вербального, прямого общения к опосредованному, реализуемому через разнообразные технические средства.

В отечественных научных источниках выявлены затруднения, возникающие перед преподавателями, работающими в условиях электронного обучения [1–3], которые можно переформулировать в виде задач:

- установить межличностные контакты между участниками процесса обучения;
- научиться строить общение через технические средства;
- сформировать эффективно работающие малые учебные группы;
- повысить мотивацию к обучению;
- создать благоприятный психологический климат при проведении обучения;

– соблюсти нормы и правила сетевого этикета и нормы педагогической этики.

Изучая публикации зарубежных ученых, мы обнаружили, что в опыте организации электронного обучения в других странах возникали те же самые вопросы. Это позволило нам выявить специфику работы преподавателя вуза в электронной образовательной среде, общую как для России, так и для зарубежных стран.

Прежде всего, обратим внимание на то, что изменение роли и функций преподавателя находят отражение в появлении новых терминов: тьютор, фасилитатор, модератор, медиатор [4. С. 12; 5. С. 62]. Чаще всего в научных источниках говорится о преподавателе-тьюторе.

Второе замечание относится к тому, что в электронном обучении крайне важно учитывать социальный характер процесса обучения. Именно чувство изоляции является одной из причин, по которой студенты бросают учиться дистанционно. В одном из исследований выявлено, что студенты испытывают потребность в том, чтобы сравнивать свою работу с работой других, свой ритм с ритмом других [6. С. 275]. В другом исследовании показано, что положительный эффект для студента имеет даже тот простой факт, что его работа прочитана другими студентами [7. С. 96].

Во всех исследованиях подчеркивается мысль, что основная задача преподавателя-тьютора заключается в том, чтобы поддерживать взаимодействия со студентами и тем самым придавать «чело-

веческое измерение» занятиям в онлайн-режиме. Для нашего исследования важно разобраться с типами взаимодействий тьютор – студент.

Chantal Dumont выделяет 4 категории таких взаимодействий.

**А) Психологическая и психосоциальная поддержка:** создать «психологическую и эмоциональную близость» (активное слушание, диалог, формальные и неформальные отношения). Это поддерживает мотивацию студента и побуждает его продолжать обучение. Учитывать особенности каждого студента, формировать чувство уверенности и доверительные личностные отношения, развивать критическое мышление. Психосоциальная поддержка: руководить группой, создавать доверие к себе и к другим, вызывать чувство принадлежности к группе.

**Б) Организационная и методическая поддержка:** планировать и управлять временем занятий, научить учиться, помогать запоминать, организовывать свои идеи, помогать копить опыт, преобразовывать, находить связи, структурировать содержание обучения, помогать управлять потоками информации и ограничивать их при необходимости (перегрузка, «разбрасывание, распыление» и т.д.). Научить владеть инструментами (интернет-технологии, необходимые для обучения). Дать ключи, позволяющие лучше запоминать, понимать, редактировать, размышлять, делать заключение, убеждать, организовывать своё время. Развивать самостоятельность, саморегулирование и самоконтроль, любознательность и желание учиться.

**В) Педагогическая поддержка:** помогать понимать, развивать критическое мышление, сопровождать, объяснять задания, предоставлять дополнительные объяснения, осуществлять посредничество, оценочный комментарий.

**Г) Техническая поддержка:** помощь в ориентации в виртуальной обучающей среде и возникающих технических вопросах [5. С. 67].

Chantal Dumont обращает внимание на другой немаловажный аспект: иногда электронное обучение может иметь раскрепощающий эффект, когда робкие студенты становятся более общительными. Однако некоторые из них по-прежнему остаются молчаливыми, и роль преподавателя-тьютора заключается в том, чтобы подбодрить их, вывести на общение [Там же. С. 68].

Какова же специфика работы преподавателя в электронном обучении, характерная для зарубеж-

ных стран? Анализ литературы [4–13] позволил выявить ряд особенностей и сформулировать их в виде следующих положений.

1. Эффективное обучение строится преподавателем совместно со студентами.

Важно, чтобы студенты взяли **ответственность и инициативу за своё обучение**. Речь идёт о том, чтобы они осознавали себя активными участниками, а не пассивными слушателями курса. Но при этом их нельзя оставить без педагогического сопровождения [8. С. 161]. В своей практике мы столкнулись с такой ситуацией, когда перед выполнением задания дали студентам сроки и спросили, являются ли эти сроки реальными для выполнения. Для нас это было формой установить договор со студентами, чтобы они взяли ответственность за сроки выполнения. Часть студентов сразу ответила преподавателю. Другая часть откликнулась лишь на повторное обращение, сообщив, что бояться обозначить сроки, потому что опасаются, что не успеют в них уложиться. Таким образом, вопрос ответственности за своё обучение является принципиальным в электронном обучении.

2. При дистанционном обучении огромное значение приобретает **четкая формулировка требований к заданиям**, доведение до сведения студентов информации по **критериям оценки, срокам и этапам** организации работы. Это имеет ещё большее значение, чем при аудиторной форме обучения, так как не существует другой основы для организации работы студентов в удаленном режиме. В очном обучении имеется расписание, которое структурирует работу студентов: студенты слушают лекции или участвуют в практических занятиях, выполняют задания к следующему занятию, готовятся к самостоятельным и итоговым работам. В электронном – вместо еженедельных занятий имеются только конечные сроки выполнения задания. Сообщение этапов выполнения задания помогает студентам организовать свои занятия таким образом, чтобы не откладывать всё на последний момент. Чёткие требования к заданию – неременное условие, чтобы студент приступил к выполнению. Не зная их, студент может испытывать чувство фрустрации и постоянно откладывать работу над ним.

3. В электронном обучении **иной ритм и другие средства общения**. Студенты могут присылать свои задания в любое время и в любой день. Что-

бы избежать ситуации, когда работа вторгается в личную жизнь, преподавателю важно правильно спланировать рабочее время: выделить его отрезок, когда будут проверяться задания студентов, и сообщить им об этом. Кроме того, важны постоянный контакт и быстрые ответы в случае проблем или вопросов со стороны студентов. Поэтому для проверки сообщений и ответов на письма важно взять за правило, во-первых, регулярно проверять почту (например, по утрам) и, во-вторых, безотлагательно отвечать на письма. Такая работа требует от преподавателя-тьютора хорошего уровня самоорганизации и самодисциплины.

4. Преподаватели-тьюторы в своем взаимодействии со студентами чаще **обращаются к группе, а не к отдельному лицу**: они выкладывают общие задания в форуме, обращаясь ко всей группе одновременно, сообщают всем о сроках; их обычный способ общения – либо сообщение в форуме для всех, либо рассылка. Важно сочетать такое общение с личными сообщениями, особенно направлять их тем, кто отстает или отстраняется от работы группы.

5. Нередко преподавателю-тьютору требуются дополнительные знания в области социальной психологии, методики, психологии обучения и информатики [9. С. 28]. Это объясняется теми разнообразными ролями и функциями, которые он выполняет в электронном обучении.

6. Что касается ИКТ, от преподавателя требуется не столько владение ими, сколько быть способным **перенести владение инструментом в педагогический контекст**. Важно суметь правильно построить обучение, чтобы соотносились цели, методы и средства.

7. В виртуальной обучающей среде «задание» и «педагогический сценарий» становятся важными элементами в деятельности преподавателя-тьютора. Они необходимы для того, чтобы создавать педагогический контекст для студентов. Велика вероятность того, что студенты будут пользоваться Интернетом не для педагогических целей. Предлагая задания, требующие обсуждения, взаимодействия, обмена мнением, построения нового контента, преподаватель призван создать **условия, в которых становится невозможным просто скопировать информацию из Интернета**.

8. Значение **эмоционального интеллекта**. В зарубежных источниках по электронному образо-

ванию широко цитируются идеи Д. Гоулмана об эмоциональном интеллекте. Обычно приводятся 5 составляющих эмоционального интеллекта:

- знание эмоций, другими словами, способность определить свои собственные эмоции. Это знание необходимо для понимания самого себя и развития психологической интуиции. Оно помогает лучше управлять своей жизнью и позволяет предвидеть последствия принятия личных или профессиональных решений;

- владение своими эмоциями, или способность приспосабливать свои чувства к каждой ситуации. Речь идет о способности управлять своими эмоциями, чувствами в зависимости от встречающихся ситуаций. Те, кто обладают этой способностью, гораздо легче переносят превратности судьбы. Напротив, те, кто не обладают ею, находятся в постоянной борьбе со своими негативными чувствами. Каждый может, работая над собой, достичь того, чтобы справиться с фрустрацией, которая ведет к агрессивности;

- умение поддерживать собственную мотивацию через способность воспринимать свои шансы на успех, уметь принимать вызовы, приноравливаться и не сдаваться, несмотря на встречающиеся трудности;

- восприятие эмоций другого, связанное со способностью к эмпатии. Оно требует, прежде всего, развитого навыка понимать и принимать самого себя. Чтобы понимать эмоции других людей, надо понимать свои собственные, быть восприимчивым к тонким сигналам, которые указывают на желания и нужды других;

- умение взаимодействовать с другими – способность поддерживать хорошие отношения с другими в широком смысле, управлять эмоциями других [10].

9. Большинство преподавателей-тьюторов учатся по ходу дела [6. С. 261]. Нередко новые технологии для них – это новый вид деятельности, к которой они приступают, не будучи уверенными в надежности новых средств [11. С. 455].

10. Перед преподавателем-тьютором стоит задача не просто научить учиться, а научить учиться дистанционно. Это значит научить таким умениям, как поиск информации в Интернете, определение проекта, принятие решения, планирование, самоорганизация и самодисциплина, способность сотрудничать с другими, доведение проекта до конца.

11. Значение норм и правил сетевого этикета. В частности, общение в форумах должно осуществляться с соблюдением правил вежливого поведения, в уважительной атмосфере.

12. Важно также отметить особенности, возникающие в работе преподавателя-тьютора иностранных языков. Одной из главных его ролей является создание ситуаций взаимодействия, которые были бы правдоподобными и мотивирующими. Во-вторых, преподаватель-тьютор иностранных языков не только сопровождает, но и сам участвует в ситуациях, которые он сам же и задумал [12. С. 213].

В зарубежных научных источниках также выделяются *качества и компетенции преподавателя-тьютора*, необходимые для работы в электронном обучении.

**Ориентация на сотрудничество** – сотрудничает со студентами, взаимодействует, принимает активное участие в общении, становится более гибким и доступным. Он способен развивать партнерские отношения, работает в сети, в сотрудничестве со своими коллегами.

**Проактивность и реактивность** – реактивность заключается в том, чтобы быстро отвечать на запросы студентов. Проактивность – в том, чтобы предупреждать возникновение затруднений, заранее разъясняя ситуации, отвечая на возможные вопросы до того, как они возникнут, и разрешая вероятные трудности, которые обнаружатся по ходу выполнения задания. Проактивность очень важна при дистанционной форме, так как не каждый студент решится задать вопрос, а компетентное вмешательство преподавателя повышает его вес в глазах студента.

**Быть посредником** – мотивирует, поддерживает, помогает студенту в усвоении знаний.

**Эмпатия** – применяет на практике свои способности встать на место студентов, понять их чувства, эмоции.

**Проницательность** – выявляет трудности и причины путем активного слушания.

**Способность руководить, оценивать** – организует и руководит процессом обучения, контролирует процесс, чтобы изменить, адаптировать его при необходимости. Обеспечивает регулярную качественную обратную связь, особенно в ключевые моменты. Проводит текущий и итоговый контроль. Помогает студентам оценить их работу и работы их сокурсников.

**Умение приспособиться, предусмотреть разные варианты** – умея приспосабливаться к любым обстоятельствам, преподаватель должен быть способен предупреждать трудности студентов, касается ли это содержания, задания или технических вопросов. Например, в случае трудностей с подключением к платформе преподаватель-тьютор заранее предусматривает другие возможности доступа к курсу.

**Умение включиться в работу в нужный момент** – вовремя вступает в работу группы, что требует от него внимательного и активного слушания.

**Когнитивная и социальная конгруэнтность** – когнитивная конгруэнтность касается способности преподавателя-тьютора изъясняться на языке, понятном для студента, а социальная конгруэнтность – способность поддерживать неформальные отношения со студентами, быть доброжелательным.

**Умение переформулировать** – помогает студентам в понимании.

**Умение вербализировать** – использует языковые выражения, точные и адаптированные к ИКТ.

**Лаконичность** – лаконичен и четок в формулировке своих ответов студентам, способен обобщить содержание работ и ответов в чате.

**Общительность** – преподаватель-тьютор создает и поддерживает взаимодействия и доверительные отношения.

**Богатое воображение и юмор** – студенты в дистанционном образовании более требовательные, быстрее начинают скучать, они ожидают разнообразия. Обладая богатым воображением и чувством юмора, преподаватель-тьютор удерживает внимание и помогает успешно заниматься.

**Организованность и последовательность** – в электронном обучении еще большее значение имеют организация и методика работы. Преподаватель призван организовать маршрут студента, планировать и направлять обучение [13. С. 75–76].

## Заключение

Рассмотренные нами качества и компетенции преподавателей, трудности организации электронного обучения могли бы послужить неким ориентиром в преодолении проблем, возникающих у преподавателей университетов в процессе педагогической практики в условиях новой образовательной технологии. По нашему

мнению, особенно важным направлением для научных исследований могло бы стать изучение механизмов развития эмоционального интеллекта преподавателей-тьюторов, путей создания эмоционально комфортного климата в электронном обучении, составление методики организации режима работы преподавателя в он-лайн обучении, разработка практических пособий для преподавателей-тьюторов.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Самаркина И.В. Дистанционное обучение: образовательные технологии и проблемы профессиональной ресоциализации [Электронный ресурс] / И.В. Самаркина // Информационные технологии в образовании: матер. XV Междунар. конференции-выставки «Информационные технологии в образовании» («ИТО-2005»). – 2005. – Режим доступа: <http://www.ito.edu> (дата обращения: 19.10.2015).
2. Дегиль И.М. Опыт – дитя ошибок: из практики организации обучения на ФИЯ / И.М. Дегиль // Лучшие практики электронного обучения: матер. I метод. конф. / [ред. кол.: Г.В. Можаяева, О.М. Бабанская, С.Ю. Аверина]. – Томск: Изд-во Том. ун-та, 2015. – С. 39–40.
3. Шитова В.А. Проблемы внедрения дистанционных образовательных технологий в образовательный процесс высшей школы / В.А. Шитова // Вестник Московского государственного областного университета. – М.: Московский государственный областной университет, 2011. – № 4. – С. 57–64 (дата обращения: 16.10.2015).
4. Marchand L. Pratiques d'apprentissage en ligne / L. Marchand, J. Loisier. – Montréal: Les Editions de la Chenilière, 2005.
5. Dumont C. Les relations enseignant-enseignés: les aspects psychoaffectifs // L'enseignement en ligne. – De Boeck Supérieur, 2007. – P. 55–90.
6. Bastard B. L'offre tutorale et ses modes d'appropriation: quelles interactions? L'exemple d'une formation en ligne du Cnam / B. Bastard, V. Glikman // Distances et savoirs. – 2004. – № 2–3.
7. Nissen E. Modalité d'interaction humaine dans la formation en ligne : son influence sur l'apprentissage // Savoirs. – 2005. – № 8(2). – P. 87–106.
8. Narcy-Combes J.-P. Didactique des langues et TIC: vers une recherche-action responsable / J.-P. Narcy-Combes. – France: Gap, 2005.
9. Denis B. Quels rôles et quelle formation pour les tuteurs intervenant dans des dispositifs de formation à distance ? / B. Denis // Distances et savoirs. – 2003. – Т. 1, №1. – P. 19–46.
10. Гоулман Д. Эмоциональное лидерство: искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта / Д. Гоулман, Р. Бояцис, Э. Макки. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2005. – 300 с.
11. Develotte C. Réflexions sur les changements induits par le numérique dans l'enseignement et l'apprentissage des langues / C. Develotte // Ela. Études de linguistique appliquée. – 2010. – № 160. – P. 445–464.
12. Mangenot F. Spécificités du tutorat en langues // Depover C. et al. Le tutorat en formation à distance. – Bruxelles: Éditions De Boeck Université, 2011. – P. 213–225.
13. *L'enseignement en ligne*. Sous la direction de J. Christophe. – Bruxelles: Éditions De Boeck Université, 2007. – 360 p.

Degil' I.M., Kostjukova T.A.

Tomsk State University, Tomsk, Russia

**WORK SPECIFICITY OF A UNIVERSITY  
TEACHER IN E-LEARNING ENVIRONMENT**

**Keywords:** e-learning environment, tutor-student interaction, competency, emotional intelligence.

On the base of the analyses of Russian and foreign research works some specific difficulties of university teachers in e-learning were considered. First of all, new roles and functions of the teacher are reflected in a new term: the tutor. The main task of the tutor is to build an indirect communication via information technology and to humanize online education, since it is the sense of isolation to be one of the reasons why students stop e-learning. Students need to compare their work with work of the others, their rhythm with the rhythm of others. Their interaction is the core of e-learning. The paper describes the categories of tutor-student interaction: psychological and psychosocial support of the tutor; organizational and methodic support; pedagogical support; technical support.

The specific features of pedagogical, methodical, organizational and psychological activities of the tutor are formulated. The teacher should not only use information and communications technology but be able to apply these tools in the educational sphere. When the tutor organizes student's activity, it is necessary to promote student work to develop their responsibility for learning. Thus, fulfillment of tasks within the set terms and their assessment are of the primary importance. The tutor faces the need to develop a different mode to answer immediately students' questions. Besides, it is important to improve his/her emotional intelligence. Moreover, e-tutor should teach not only to learn, but to teach to learn in distance. He/she should teach the students such skills as finding information in the Internet, project definition, decision making, planning, self-organization and self-discipline, cooperation ability, project completion.

The article also presents the key quality and competence of the tutor, such as: focus on cooperation, proactivity and reactivity, perspicacity, ability to provide different solutions, ability to

help students in good time, social congruence, sociability, rich imagination and humor, discipline and consistency.

We made the conclusion that the development of tutor's emotional intelligence, the ways of creation of emotionally comfortable environment in e-learning, techniques of time-management in on-line education, conception of manuals for tutors are the most important trends for future research.

#### REFERENCES

1. *Samarkina I.V.* Distancionnoe obuchenie: obrazovatel'nye tehnologii i problemy professional'noj resocializacii [Elektronnyj resurs] / I.V. Samarkina // Informacionnye tehnologii v obrazovanii: mater. XV Mezhdunar. konferencii-vystavki «Informacionnye tehnologii v obrazovanii» («ITO-2005»). – 2005. – Rezhim dostupa: <http://www.ito.edu> (data obrashhenija: 19.10.2015).
2. *Degil' I.M.* Opyt – ditja oshibok: iz praktiki organizacii obuchenija na FIJa / I.M. Degil' // Luchshie praktiki jelektronnogo obuchenija: mater. I metod. konf. / [red. kol.: G.V. Mozhaeva, O.M. Babanskaja, S.Ju. Averina]. – Tomsk: Izd-vo Tom. un-ta, 2015. – S. 39–40.
3. *Shitova V.A.* Problemy vnedrenija distancionnyh obrazovatel'nyh tehnologij v obrazovatel'nyj process vysshej shkoly / V.A. Shitova // Vestnik Moskovskogo gosudarstvennogo oblastnogo universiteta. – M.: Moskovskij gosudarstvennyj oblastnoj universitet, 2011. – № 4. – S. 57–64 (data obrashhenija: 16.10.2015).
4. *Marchand L.* Pratiques d'apprentissage en ligne / L. Marchand, J. Loiser. – Montréal: Les Editions de la Chenilère, 2005.
5. *Dumont C.* Les relations enseignant-enseignés: les aspects psychoaffectifs // L'enseignement en ligne. – De Boeck Supérieur, 2007. – P. 55–90.
6. *Bastard B.* L'offre tutorale et ses modes d'appropriation : quelles interactions? L'exemple d'une formation en ligne du Cnam / V. Bastard, V. Glikman // Distances et savoirs. – 2004. – № 2–3.
7. *Nissen E.* Modalité d'interaction humaine dans la formation en ligne : son influence sur l'apprentissage // Savoirs. – 2005. – № 8(2). – P. 87–106.
8. *Narcy-Combes J.-P.* Didactique des langues et TIC: vers une recherche-action responsable / J.-P. Narcy-Combes. – France: Gap, 2005.
9. *Denis B.* Quels rôles et quelle formation pour les tuteurs intervenant dans des dispositifs de formation à distance? / B. Denis // Distances et savoirs. – 2003. – T. 1, №1. – P. 19–46.
10. *Goulman D.* Jemocional'noe liderstvo: iskusstvo upravlenija ljud'mi na osnove jemocional'nogo intellekta / D. Goulman, R. Bojasis, Je. Makki. – M.: Al'pina Biznes Buks, 2005. – 300 s.
11. *Develotte C.* Réflexions sur les changements induits par le numérique dans l'enseignement et l'apprentissage des langues / C. Develotte // Ela. Études de linguistique appliquée. – 2010. – № 160. – P. 445–464.
12. *Mangenot F.* Spécificités du tutorat en langues // Depover S. et al. Le tutorat en formation à distance. – Bruxelles : Éditions De Boeck Université, 2011. – P. 213–225.
13. *L'enseignement en ligne.* Sous la direction de J. Christophe. – Bruxelles: Éditions De Boeck Université, 2007. – 360 p.