

远程教育协作组工作简报

全国高校现代远程教育协作组秘书处 2018 年第 16 期 4 月 20 日

东北大学

学习中心支持服务标准化建设的探索与应用

一、项目建设的背景

背景一：学习中心是实现网络教育教学过程的重要保证，学习中心支持服务标准化建设是高校持续发展的基础

校外学习中心是配合试点高校开展网络教育必不可少的基础设施和支持服务机构，是连接高校与学生的重要载体。在网络教育体系中，学习中心作为支持服务的最直接提供者，是否拥有制度化的管理、规范化的标准，能否为学生提供个性化和全方位的学习支持服务，是决定网络教育能否顺利开展、教学质量能否得到保证的关键。学习中心又是直接面对学生，直接为学生提供服务的一线终端，所以学习中心品牌口碑的优劣直接影响试点高校的整体形象。

基于此，东北大学在校本部学习中心推行标准化建设，旨在打造制度完善、管理精良、服务规范的可借鉴、可推广、可复制的学习中心标准化体系。经过多年的探索与应用，校本部学习中心已基本完成标准化建设的相关工作，获得了学生的认可，集聚了良好的口碑，赢得了广泛的社会赞誉，为东北大学大力推广各学习中心标准化工作奠定坚实基础、打造标准典范。

背景二：学习中心支持服务标准化建设是提高管理服务效率的重要手段

无规矩不成方圆，缺乏制度约束的学习中心不会得到良性的长远

发展，学习中心仅有试点高校的宏观政策是远远不够的，学习中心标准化建设实乃大势所趋。学习中心承担学生管理的日常工作，各项工作必须实现有章可循、有据可依。2013年，校本部学习中心已经过两个学期的运行，在实践基础上归纳、总结出相关的工作流程，形成早期的标准化建设的雏形。

因此，需要将规范化的制度、标准化的流程、温情化的服务相结合，通过学习中心支持服务标准化建设，提高管理服务效率，用标准化建设引领校本部学习中心各项工作。

二、项目建设的具体做法

（一）理念先行，注重立德树人

校本部学习中心将学生思想政治教育纳入日常工作，坚持以服务学生成长成才为中心，增强学生的价值判断能力、价值塑造能力，引领学生健康成长与发展。

冰冻三尺非一日之寒，思想政治教育工作也要做在经常，校本部学习中心采取线上、线下相结合的方式推动相关工作的开展。线上，充分利用网络优势：通过QQ等媒介与学生谈心、利用原点网平台宣传和弘扬社会主义核心价值观、开展线上活动等；线下，充分依托校园文化：通过联谊活动、母校行活动等开展学生思想政治教育。目前，校本部学习中心已经形成“线上交流、文化熏陶、实践感知”于一体的思想政治教育体系，以期达到春风化雨、润物无声的目的。

（二）制度引领，强化支撑体系

九层高台起于垒土，制度建设如同基础，是所有工作的根基。校本部学习中心的标准化建设始于制度建设，针对中心管理、支持服务、日常工作等制定相应的制度，旨在形成完善的制度体系、规范中心所有的工作。

校本部学习中心先后制定了《校本部学习中心管理规定（试行）》、《校本部学习中心服务规范（试行）》、《校本部学习中心招生工作人员守则》、《校本部学习中心学务工作人员守则》、《校本部学习中心考务人员守则》、《校本部学习中心学生评优办法》六项制度，全方位覆盖工作始终。

根据国家政策调整,结合实际工作,校本部学习中心每年都会对原有制度进行梳理,完成修订和完善的工作。

(三) 流程清晰, 聚焦细微步骤

经过实践探索,结合工作流程,绘制各项工作的流程图。一目了然、清晰明了的诠释具体工作步骤。

校本部学习中心先后绘制了《网络教育招生工作流程图》、《网络教育督学工作流程图》、《网络教育期末考试工作流程图》、《网络教育学位考试工作流程图》、《网络教育毕业及学位管理工作流程图》、《网络教育学生退学及退费管理工作流程图》、《网络教育评优及奖品购置工作流程图》七幅流程图,在实际工作中给工作人员以指导。

(四) 标准规范, 夯实工作基础

标准即在发布消息、支持服务、日常督学等工作中达到统一,无论何人做何项工作,均有统一的执行标准。为此,校本部学习中心编制了三本手册、明确了四项标准、出台了五项服务。

1. 三本手册

第一本是《网络教育校本部学习中心服务规范》,它的适用对象是校本部学习中心工作人员,给我们的日常服务提供标准化流程。

第二本是《网络教育校本部学习中心工作手册》,它的适用对象是校本部学习中心的工作人员,工作人员根据工作手册即可顺利完成管理平台的操作及日常学生的管理工作。

第三本是《网络教育校本部学习中心学习指南》,它的适用对象是校本部学习中心学生,是指导学生自主学习的手册。学习指南明确了学生在学习周期内,什么时间应该完成何种事项,应该如何完成。

2. 四项标准

① 环境管理标准化:包括学习中心形象管理、环境卫生管理、环境安全管理。对工作看板、学习中心墙壁看板、办公桌摆设等均做出规定。

② 档案管理标准化:明确档案归档范围、档案保管制度等,为校本部学习中心档案管理提供依据。

③ 物料管理标准化:明确物料涵盖范围,包括教材、光盘、学生资料、学生奖品等。明确物料存放的位置。物料发放需填写《资料收发

签领单》。

④ 人员管理标准化：包括仪容仪表，语言和行为规范。明确了电话用语规范、特殊情况下使用的服务用语及咨询禁忌语。

3. 五项服务

五项服务即“规范化服务、精细化服务、特色化服务、情感化服务、个性化服务”。

① 规范化服务：以制度为依托、以服务为宗旨，是服务规范化的基础。

以考试规范化为例：校本部学习中心在组织每次考试时，均会制定《校本部学习中心××考试工作实施方案》并严格执行。考试过程中严控考场纪律，将学生手机装入信封袋中封装。

② 精细化服务：关注服务细节、提升服务效率，是精细化服务的保障。

倡导“一站式”全面服务。为满足各类学生需求，校本部学习中心开通了飞信、QQ 群邮件、电话等服务手段，又根据实际情况停用了飞信。建立一站式全面服务的目的是为了信息准确及时送达给学生。

通过“大数据”制定专属服务。根据学生日常学习时间、学习能力、学习进度，通过大数据分析得出适合学生本人的专属服务。如建立统考互助组、专业课讨论组等。

开展“跟踪式”督学服务。网络教育学生有其自身的特点，在每一项督学任务开始前，先根据督学的对象、类型、内容、方式、时间，制定出督学任务书，并在督学方式上根据对象和时间的不同，细化到发送群邮件/建立讨论组——QQ 留言——发送 Email——致电督促等层次，并根据督学内容的重要性，在学习环节截止前 10 天、5 天、3 天、2 天、1 天进行督促。开展跟踪式督学服务的目的是确保学生在时间节点前完成各项学习任务。

③ 特色化服务：开通学习中心“淘宝网”，是缓解学生工学矛盾特色服务的需要。

学习中心“淘宝网”内设“会计实践指导书”、“论文封皮”等能够在网上支付的商品。学生可以在网店直接拍货，仅需支付邮费，中心会

以邮寄的方式为学生发货。在此过程中，只是为学生提供免费的服务，不会收取任何费用。

④ 情感化服务：开展多形式线上线下相结合服务，是关注学生精神生活情感服务的需要。

校本部学习中心除了注重学生学习外，也注重学生精神文化建设。中心借助东北大学继续教育学院原点网站，为学生搭建沟通与交流的平台；以原点网站为依托，为学生打造精神家园，实现了学生在原点网论坛里畅所欲言、交流学习、参与活动的目的。校本部学习中心积极推广网络科技文化节等活动，丰富学生的课余生活。时刻关怀学生、组织联谊活动也是校本部学习中心情感化服务的体现。

⑤ 个性化服务：制定不同的学习服务计划，是根据不同学生特点实施分类服务的需要。

在学习支持服务过程中，中心主动了解学生的情况，针对不同学生的特点，制定不同的学习计划。比如，一些年龄大的学生或学习滞后的学生不愿意主动寻求帮助，针对此种情况，我们主动出击，采取积极的个性化支持服务。校本部学习中心有一名学生，入学时已经40多岁了。不太熟悉电脑的他为了晋职称选择报读网络教育。开学初，通过调查问卷和他的基本信息，了解到这一情况，与他沟通后得知该生平时基本不上网。中心工作人员与他商定后，为他制定了专属于他的学习计划。这名学生自己也比较上进，按照我们制定的学习计划按部就班的学习。在他自己的努力和我们的帮助下，1412考试批次的课程全部通过，现在该生已经如期顺利毕业。

三、项目建设取得的成效

（一）学生满意度显著提升

1. 服务能力提升，满意度 100%

实施标准化建设后，根据《网络教育校本部学习中心服务规范》的要求，学生对工作人员的服务给予高度评价。通过《校本部学习中心满意度调查问卷》统计学生对工作人员的满意度，从2013年至今，服务满意度达到98%—100%。

表 1 校本部学习中心满意度调查问卷统计表

2013 年	2014 年	2015 年	2016 年
98.05%	99.33%	100%	100%

2. 新生咨询率显著降低

以 1503 批次入学学生为例，通过对《网络教育校本部学习中心学习指南》的推广，新生入学一个月内的咨询比例由最初的 78% 下降到 21%。

3. 教学过程有效发生率显著提高

通过分类完成督学工作，除提高工作效率外，各项学习事项的完成率也显著提高。以 2016 年秋季为例，详见表 2。

表 2 分阶段督学效果统计对照表

督学次数	督学前	一次督学	二次督学	三次督学	完成率
学位答辩申请提交率	0%	20.00%	45.00%	90.00%	100%
论文终稿提交率	9.80%	34.00%	90.00%	95.00%	97.00%
论文选题率	5.80%	16.30%	27.90%	97.60%	100.00%
在线作业提交率	30.70%	55.10%	77.90%	94.50%	97.00%
离线作业提交率	48.50%	76.60%	88.00%	100.00%	100.00%

4. 统考通过率高于全国平均水平

以 2016 年为例，统考英语 4 月通过率 80.9%、9 月通过率 90%；计算机应用基础 4 月通过率 77.7%、9 月通过率 80%。均高于国家统考通过率的平均水平。

表 3 各统考批次通过率一览表

统考批次	1504		1509		1512		1604		1609		1612	
科目	英语 B	计算机	英语 B	计算机	英语 B	计算机	英语 B	计算机	英语 B	计算机	英语 B	计算机
通过率 (%)	61.1	60	81	81.2	56.3	85.7	80.9	77.7	90	80	81	83.3

5. 学生首次毕业率显著提高

1103 入学学生首次毕业率 65.1%，1503 入学学生首次毕业率 81.1%。

表 4 各批次首次毕业率一览表

入学批次	1003	1009	1103	1109	1203	1209	1303	1309	1403	1409	1503
首次毕业率	28.9	64.3	65.1	79	83.7	80.3	77.5	87.5	79.4	87.6	81.1

(二) 支持服务团队能力水平显著提升

形成了团结和谐、学习研究、自律敬业、创新高效的服务团队。团队成员政策业务精通、支持服务规范，具有团队协作创新精神。

(三) 形成了良好的口碑与品牌

校本部学习中心推行标准化建设后，积累了良好的口碑，续读的学生占当季入学学生比例最高达到 12.12%，经在读学生或亲友介绍的报名学生占当季入学学生最高达到 47.22%。

表 5 1603 入学批次新生调查问卷——报名来源一览表

第2题：您获取网络教育信息的来源？ [单选题]

选项	小计	比例
主动到校询问	49	62.03%
报纸	2	2.53%
朋友同事	28	35.44%
本题有效填写人次	79	

表 6 1609 入学批次新生调查问卷——报名来源一览表

第2题：您获取网络教育信息的来源？ [单选题]

选项	小计	比例
朋友同事	17	47.22%
主动到校询问	14	38.89%
报纸	4	11.11%
之前在东大学过	1	2.78%
本题有效填写人次	36	

表 7 1703 入学批次新生调查问卷——报名来源一览表

第2题：您获取网络教育信息的来源？ [单选题]

选项	小计	比例
主动到校询问	31	46.97%
朋友同事	25	37.88%
之前在东大学过	8	12.12%
报纸	2	3.03%
本题有效填写人次	66	

四、项目建设带来的启示

（一）校外学习中心标准化建设是做好学习支持服务工作的基础

以规范化引导学习中心的督学工作，以标准化引领学习中心的服务工作，是各项工作的行动指南。筑牢根基、齐抓共管、层层推进，是各项工作的行动目标。

校外学习中心标准化建设有效提升了校外学习中心支持服务水平与能力；保证了学院教学活动有效落实和学生学习过程的有效发生；有效保障了远程教育的人才培养质量；有效落实了高校办学和监管的主体责任；有效体现了学生的中心地位，增进了学生母校情节、师生情结；有效促进了师生互动、学生交流互助学习共同体的建设。

（二）项目建设可借鉴、可推广、可复制的特点具有现实意义

校本部学习中心在进行标准化建设的探索与实践过程中，秉承“人无我有，人有我优，人优我精”的实干和创新精神，不停打磨、锻造各项制度、流程和标准，坚持“学做结合”。基于本中心特点提出“你专心，我用心，服务心贴心”的服务理念，赢得了广泛的好评。

校本部学习中心通过标准化建设，形成了东北大学校外学习中心可借鉴、可复制、可推广的基本模式，对学院校外学习中心建设和管理有很高的现实意义和推广价值。