

ЧАСТКА II

НАВУКОВА-МЕТАДЫЧНЫЯ РАСПРАЦОЎКІ ВЫКЛАДЧЫКАЎ

ОМНИКАНАЛЬНЫЙ ПОДХОД КАК ИННОВАЦИОННАЯ МЕТОДИКА ПРЕПОДАВАНИЯ В ВЫСШЕЙ ШКОЛЕ

А. В. Артеменко

*Белорусский государственный университет,
ул. Кальварийская, 9, 220004, г. Минск, Республика Беларусь,
alesya.lyapko@gmail.com*

Работа посвящена обоснованию актуальности инновационного подхода к преподаванию с комплексным использованием цифровых технологий и офлайн-инструментов с целью стимулирования вовлеченности студентов в обучающий процесс и развития педагогического потенциала преподавателя. Предлагается рассматривать процесс взаимодействия преподавателя и студентов на уровне модели взаимодействия бренда или компании с потребителями. Приводятся преимущества использования клиентоориентированного подхода в образовательном процессе, а также предлагается перечень инструментов для повышения эффективности взаимодействия преподавателя со студентами.

Ключевые слова: клиентоориентированный подход; преподаватель; студент; омниканальная система; взаимодействие.

THE OMNICHANNEL APPROACH AS AN INNOVATIVE METHOD OF TEACHING AT A HIGHER SCHOOL

A. V. Artemenko

Belarusian State University,

9, Kalvariyskaya Str., 220004, Minsk, Republic of Belarus

Corresponding author: A. V. Artemenko (alesya.lyapko@gmail.com)

The work is devoted to substantiating the relevance of an innovative approach to teaching with the integrated use of digital technologies and offline tools in order to stimulate student involvement in the learning process and develop the teacher's pedagogical potential. It is proposed to consider the process of interaction between a tutor and students on the level of a model of interaction between a brand or a company with consumers. The advantages of using a client-oriented approach in the educational process are given, as well as a list of tools to improve the efficiency of a tutor-student interaction.

Key words: customer-oriented approach; tutor; student; omnichannel system; interaction.

Современная эпоха цифровизации и развития информационных технологий формирует ключевые паттерны образа жизни человека: мобильность, практичность, бережливость, требовательность, эмоциональность, индивидуальность, ответственность и комфорт. Данный перечень паттернов логично проецируется и на образовательную сферу, в которой преподаватели и студенты предпочитают следовать трендам.

Рассматривая процесс взаимодействия преподавателя и студентов, возникает прямая связь с моделью взаимодействия бренда или компании с потребителем. По нашему мнению, как компания или бренд стремятся удовлетворить потребности клиента, так и преподаватель нацелен на удовлетворение потребностей студентов в получении полной и достоверной информации, позволяющей использовать ее как в профессиональной деятельности, так и в повседневной жизни. Опираясь на научные труды Ф. Котлера, такой подход в выстраивании отношений между преподавателем и студентами представляется возможным определить как клиентоориентированный [1]. Нам видится, что особенно актуальным данный подход является в преподавании для студентов прикладных гуманитарных специальностей.

В отношениях преподаватель-студент ключевым объектом является студент, поэтому преподавателю стоит обратить внимание на собствен-

ный подход к методике преподавания. Когда целью взаимодействия преподавателя со студентами является донесение важной и практико-ориентированной информации, необходимо сформировать перечень инструментов, направленных на достижение поставленной цели.

Поскольку в мире наблюдается постоянный рост клиентов, образ жизни которых гармонично совмещает онлайн- и офлайн-подходы, нами будет предложена омниканальная система в качестве подхода к преподаванию с использованием цифровых и офлайн-инструментов для выстраивания качественной методики.

Омниканальный подход (*англ.* omni-channel) подразумевает интеграцию всех каналов коммуникации (онлайн и офлайн) в единую и органичную среду для обеспечения условий непрерывного взаимодействия компании или бренда с клиентами. Таким образом, в современном мире преподаватель имеет возможность выстроить эффективную омниканальную систему преподавания дисциплины, органично сочетающую онлайн- и офлайн-инструменты.

В качестве онлайн-инструментов преподавателю предлагается рассмотреть следующие: мини-сайт (лендинг) дисциплины, онлайн-чат в мессенджере (Viber / Telegram / Whats app), онлайн-программы для отработки практических навыков в рамках учебной дисциплины с демонстрацией возможностей инструмента и принципов работы.

Далее нами будут предложены офлайн-инструменты, способствующие формированию успешного взаимодействия между преподавателем и студентами в рамках образовательного процесса.

В качестве эффективного инструмента для офлайн-взаимодействия со студентами остается подготовка и демонстрация мультимедийных презентаций. Данный инструмент является цифровым и обладает достаточно широким спектром возможностей для эффективного донесения информации.

В качестве интерактивных инструментов для взаимодействия со студентами предлагаем рассмотреть такие, как дидактическая игра, кейс-стади и стади-завтрак.

Формат дидактической игры позволяет разработать принципиально новый инструмент для неформального закрепления информации и способствует эмоциональному сближению студентов и преподавателей. Согласно М. В. Кларину, дидактическая игра является активной деятельностью, организуемой в процессе обучения, обеспечивающей эффективность усвоения, познавательный интерес за счет эмоционально окрашенных игровых действий [1]. Важно отметить, что игра выполня-

ет ряд таких функций, как коммуникативная, релаксационная, эмоциональная, диагностическая, образовательная и др.

Дидактическая игра может быть разработана с помощью цифровых технологий и проводиться как в офлайн-, так и онлайн-среде.

Кейс-стади предложен нами в качестве офлайн-инструмента для эффективного взаимодействия преподавателя со студентами. В переводе с *англ.* case study – это качественный метод изучения явлений на основе конкретных ситуаций. При использовании данного инструмента в рамках учебного процесса преподаватель имеет возможность продемонстрировать студентам опыт практического применения тех или иных закономерностей в формате анализа конкретных случаев. Такой формат способствует выстраиванию коммуникативного взаимодействия и групповой рефлексии, стимулирует развитие аналитических навыков и поиск альтернативных подходов и решений.

Кейс-стади, как и дидактическая игра, служит закреплению учебного материала и повышает эффективность коммуникации между студентами и преподавателем.

Стади-завтрак – это понятие, модифицированное и оптимизированное нами под специфику образовательного процесса. В деловой среде встречается понятие бизнес-завтрака как неформальной встречи (нетворкинга), используемой для привлечения и удержания клиентов. В рамках такой встречи собирается ограниченный круг участников, для которых проводится презентация чего-либо, демонстрируются новые идеи либо способы решения проблем, даются ответы на важные для аудитории вопросы. В рамках учебного процесса преподаватель имеет возможность организовать для студентов стади-завтрак, создав неформальную атмосферу, в которой участники встречи смогут обсудить актуальные вопросы по теме учебной дисциплины, поделиться имеющимся опытом либо кейсами, которые они изучили, а также найти решения и ответы на важные вопросы.

Стоит отметить, что в рамках маркетингового и клиентоориентированного подхода преподавателю также важно уделить внимание фирменному стилю, в котором будут оформлены онлайн- и офлайн-инструменты для коммуникации и взаимодействия со студентами. Наличие фирменного стиля подчеркивает маркетинговую концепцию в образовательном процессе, где преподаватель – это личный бренд, а учебная дисциплина – это продукт, которому требуется позиционирование и продвижение. Таким образом, фирменный стиль позволит сформировать у студентов целостное представление о преподавателе и учебной

дисциплине, а также будет способствовать полноценному и комплексному восприятию.

Индивидуальность в подходе к преподаванию включает восприятие учебной дисциплины и психологическую связь, которую преподаватель желает установить со студентами.

По окончании преподавания учебной дисциплины целесообразно проводить исследование в формате опроса, результаты которого позволят внести корректировки в подход к преподаванию и осуществить оптимизацию учебного процесса. Каждый негативный отзыв либо замечание к качеству учебного процесса со стороны студентов следует рассматривать как возможность совершенствовать методику преподавания.

При выборе предложенного нами подхода к методике преподавания стоит учитывать наличие сложностей и ограничений, способных создавать барьеры. Среди таких сдерживающих факторов представляется возможным выделить следующие:

- затраты временных и технологических ресурсов для разработки и развития онлайн- и офлайн-инструментов;
- постоянное совершенствование, оптимизация и корректировка подхода к организации учебного процесса;
- необходимость оставаться на связи и давать качественную и оперативную обратную связь студентам;
- нарушение классического понимания субординации преподаватель-студент по причине использования неформальных форматов коммуникации.

На основании изложенного считаем, что такой инновационный подход к преподаванию, как омниканальный, позволит преподавателю достичь поставленной цели и успеха в профессиональной деятельности при условии качественной проработки материала и полноценного использования предложенных онлайн- и офлайн-инструментов. Несмотря на наличие сдерживающих факторов, преимущества предложенного нами подхода превалируют над недостатками и нацелены на развитие педагогического потенциала преподавателя.

Библиографические ссылки

1. *Котлер Ф., Келлер Л.* Маркетинг менеджмент. 15-е изд. СПб.: Питер, 2020. 848 с.
2. *Кларин М. В.* Обучение как игра: мировые тенденции в развитии образовательных практик деятельностного типа. М.: Издательские решения, 2019. 94 с.