

Рекомендации международной комиссии УС НИУ ВШЭ

“Об опыте администрирования удаленного обучения обменных студентов и поступивших в Вышку иностранных абитуриентов”

26 октября 2020 г.

Заслушав и обсудив вопрос об организации администрирования обучения обменных студентов и поступивших в НИУ ВШЭ на полный курс обучения иностранных студентов, Международная комиссия отмечает, что АУП международного блока университета, ДИТ, а также учебные офисы ОП и ответственные за работу с международными студентами на ряде факультетов провели и проводят значительную работу по решению возникающих в связи с пандемией и резким переходом на дистанционный и смешанный формат преподавания вопросов. Так, в короткий срок были оборудованы аудитории, позволяющие вести преподавание в дистанционном и смешанном формате в подавляющем большинстве зданий НИУ ВШЭ (см. приложение). Вместе с тем, следует отметить, что в реальности проблемы, связанные с администрированием обучения иностранных граждан на полном цикле обучения и обменных студентов обостряются по мере возрастания численности данного контингента, особенно в нынешних условиях, причем они неравномерно распределяются между факультетами, в зависимости от числа таких студентов на конкретных ОП.

Проблемы возникают как у студентов, так и на факультетах - в первую очередь, среди сотрудников учебных офисов. Так, по данным опроса иностранных студентов, проведенного в НИУ ВШЭ еще зимой 2019 года, более половины опрошенных иностранных студентов испытывали по прибытии в Россию следующие трудности: ориентация в зданиях университета (21%), ориентация в городе (16%), получение визы и регистрации (14%), процесс обучения в НИУ ВШЭ (составление индивидуального плана и т.п.) (14%), медицинская помощь и страховка (13%), прибытие (путь от аэропорта до общежития) (12%), языковой барьер (11%), получение студенческих документов (11%). Для их решения во время пребывания в Москве студенты обращались за помощью к друзьям из России (38%), членам семей и родственникам (36%), другим иностранным студентам (34%), сотрудникам факультета или учебного офиса (29%).

Среди опрошенных 33% студентов ответили, что им не требовалась помощь бадди по прибытию и во время пребывания в НИУ ВШЭ, но при этом 40% студентов не знали о существовании бадди. Большинство респондентов (62%), воспользовавшихся помощью бадди, оценили опыт взаимодействия с бадди позитивно. Однако, четверть респондентов оценили этот опыт как «средний» и «плохой». Более трети опрошенных студентов (36%) принимали участие в ориентационной сессии для иностранных студентов НИУ ВШЭ. При этом 86% студентов остались довольны ориентационной сессией. Большинство студентов, которые не посещали ориентационную сессию, не смогли этого сделать, поскольку не знали об ориентационной сессии.

Проблемы учебных офисов заключаются, по результатам опроса их сотрудников (см. приложение), в следующем:

1. Нехватка переведенных на английский материалов, особенно инструкций и интерфейсов. Эта проблема в контексте удаленного обучения высветилась особенно отчетливо, потому что у студента нет возможности прийти к менеджеру или к другому студенту и посмотреть, как что работает - ему необходимы инструкции, которых нет. Например, в сентябре с этим были связаны такие важные ситуации, как:

- объявления о сбросе паролей (который, заметим, переносился несколько раз, и процедура тоже менялась несколько раз) не переводились на английский или переводились с большим запозданием, при этом в англоязычной LMS висело объявление на русском

- то же самое - про выбор курсов

- при выборе курсов в новом Smart LMS английской версии интерфейса не было вообще, кое-где ее переводили сами менеджеры учебных офисов, чтобы студенты понимали, какие кнопки жать, и писала им инструкцию.

- если студент не понимает, как загружать КР/ВКР в LMS, то внятной инструкции на английском не существует.

2. Очень нужен курс использования LMS для студентов. Не только иностранцам, но им особенно. Менеджеры тут помочь могут слабо, потому что они видят систему совсем не так, как студенты, а инструкции невнятные и не всегда обновленные, и тем более - часто не на английском. Учитывая, что

готовится переход на Smart LMS, остро необходимо оперативно разработать такой курс, по основным задачам, выполняемым в (теперь уже) Smart LMS, чтобы к следующему году было готово. И обязать разработчиков не выкатывать обновления без полного дублирования на английский!

3. Учебные консультанты к 1 сентября не были назначены. Многие из вышеперечисленных проблем можно было бы решать с помощью учебных консультантов, но их только стали отбирать в середине сентября, и к тому времени, как они были назначены и заключили договоры, большой объем задач, которые прямым текстом должны решаться за их счет - например, обучение работе в LMS - уже был решен менеджером.

4. Обнаружилось, что нет отработанной процедуры отправки оригиналов документов студентам (например, справок). Когда они находятся в Москве, то получают справки у менеджера. Но сейчас многим нужны оригиналы справок об обучении, с печатями и на гербовой бумаге, и оказывается, что это решается ситуативно, общей процедуры (и особенно финансового ее аспекта - кто и как платит за отправку бумаг за рубеж) в университете нет.

Эти проблемы обостряются в связи с тем, что зачастую иностранные или обменные студенты реально начинают образовательный процесс позже (ввиду визовых и прочих проблем). В силу этого преподавателям приходится проявлять гибкость, делать исключения и т.п. Это приводило и приводит к тому, что обменные и иностранные студенты на одном и том же курсе с российскими студентами учатся иначе/по другим заданиям/не в соответствии с календарем курса, что создает дополнительную нагрузку на преподавателей, особенно если курс одно модульный.

Администрирование иностранных студентов (и особенно тех, кто по обмену) тоже всегда представляли проблему, так как зачастую последние подключаются к курсу в системе LMS к середине, а то и к концу модуля, т.е. фактически такие студенты для преподавателя официально не существуют.

Пандемия, когда значительная часть иностранных и «обменных» студентов вынуждена слушать занятия дистанционно, тогда как часть из этих занятий проходит оффлайн, лишь усугубила данную ситуацию. Фактически преподаватель вынужден администрировать одновременно два потока студентов (оффлайн и отдельно дистанционных). В случае с назначением заданий это может вызывать трудности, потому что задания не могут назначаться через LMS, поскольку части иностранных студентов все еще нет в базе LMS.

Проблема вызывает также доступность лекционного материала и проведение семинарских занятий, так как до сих пор не обозначено, кто является носителем ответственности за обеспечение видеотрансляции лекций, в силу чего преподаватели не до конца понимают, к кому обращаться для разрешения существующих проблем технического характера: диспетчеры площадок не всегда владеют информацией о технологиях трансляции на данной конкретной площадке, цифровые ассистенты имеются не везде, а процесс их назначения сильно затянулся. Аудитории, из которых идет автоматическая трансляция, всегда в наличии с полным сервисом только на Покровке, во всех остальных случаях необходимы технические действия (настройка, подключение и т.п.). В результате и студенты, и преподаватели становятся заложниками этих технических проблем. По опыту 50% проблем решают сами студенты, которые добровольно транслируют занятия для своих однокурсников или помогают настраивать оборудование, хотя не обязаны этого делать. Учебные офисы перегружены текущей работой и не всегда могут мониторить ситуацию.

Технический протокол дистанционного обучения ориентирован только на трансляцию того, что говорит преподаватель. Такой режим не позволяет сделать полноценным присутствие иностранных студентов на семинарах и других видах практических занятий (камера должна быть ориентирована не только на преподавателя, но и на студентов; необходимы настольные микрофоны, записывающие звук из всей аудитории, а не точечный микрофон преподавателя), невозможно включить их в групповую работу. А ведь именно такие занятия с назначением совместных заданий (когда групповое задание, например, выполняет смешанная команда) обеспечивает реальный эффект «интернационализации в кампусе».

Комиссия отмечает, что на ряде факультетов работа с иностранными и обменными студентами выделена в отдельное направление - так, на ФЭН отдельный менеджер выступает в роли офиса только для них. Однако даже там открытым остается вопрос о том, чтобы снять с менеджера, занимающегося сопровождением учебной деятельности, прочие виды работы (собирать полисы ДМС с иностранных студентов, отслеживать контакты иностранных и обменных студентов и проч.).

Комиссия констатирует, что подготовленные изменения в «Регламент организации входящей международной академической мобильности в Национальном исследовательском университете Высшая школа экономики» в целом своевременны, отвечают на большинство выявленных проблем.

Однако некоторые решения представляются недостаточно прописанными и /или не подкрепляются наличием у соответствующих подразделений требуемых ресурсов, кадров, компетенций. Напр., это касается отсутствующего в проекте изменений в Регламенте разделения функций между принимающими подразделениями и образовательными программами (которые подразделениями не являются, но куда и прибывают на обучение иностранные и обменные студенты), что порождает неясность в отношении ответственности за соответствующие функции (учебный офис, деканат, академический руководитель).

В данной связи, Международная комиссия рекомендует:

1. Обеспечивать одновременное, причем раннее (с момента зачисления или даже до выхода официального приказа, на основании соответствующих служебных записок от ОП) подключение иностранных студентов ко всем сервисам ВШЭ, с простым самообучающимся интерфейсом на русском и английском языке, дежурной поддержкой (установить срок ответов для запросов “не работает, неисправна, нет входа в ...”), в том числе в выходные дни.
2. С учётом нестабильной работы системы «Экзамус», изучить аналогичные сервисы, используемые для удаленного контроля знаний иностранных студентов.
3. Предусмотреть компенсационные занятия для поздно прибывших иностранных студентов, а также определить источники оплаты увеличивающейся в связи с этим нагрузки НПР.
4. Предусмотреть онлайн вебинары для иностранных студентов по использованию ЛМС, с тренировкой в реальном режиме времени, в рамках ориентационной недели и/или по мере необходимости. Ускорить внедрение единого базового стандарта цифровой культуры НПР и УВП, в частности, дополнительное обучение работе в LMS/ smart LMS и использованию дополнительных опций Zoom, msTeams и др., организовать постоянно действующие курсы повышения квалификации. В частности, необходимо обучение сотрудников учебных офисов тому, как выглядит LMS для студента и для преподавателя.
5. Не проводить эксперименты и перенастройку внутренних он-лайн систем в начале учебного года, чтобы у всех работал ЛМС, был доступ к библиотеке и т.д.
6. Оборудовать дополнительно к имеющимся аудитории
 - a. для проведения лекций - чтобы удаленные слушатели могли задавать вопросы тоже. Также, нужно больше потоковых аудиторий примерно для 100 человек с возможностью трансляции.
 - b. для проведения семинарских занятий в диалоговом режиме, с плавающими микрофонами и возможностью подключения к групповой работе в аудитории со стороны студентов, находящихся в дистанционном режиме.
7. Провести проверку, действительно ли все сервисы и интерфейсы переведены на английский язык, включая факультетские объявления, инструкции ОП и т.п. (и отображаются студентам на английском), включая названия англоязычных курсов, которые зачастую в ЛМС отражены в русской версии и поэтому труднодоступны для выбора иностранными студентами. Обеспечить своевременное и **ОБЯЗАТЕЛЬНОЕ** дублирование всей новой информации на английский всеми системами, особенно цифровым блоком. То же требование распространить на справочники и на рассылки/вывешивание организационной информации про особенности дистанционного обучения.
8. Предусмотреть оперативное обслуживание аудиторной техники и ее ремонт, а также замену в случае выхода из строя. Наладить работу по выделению цифровых ассистентов, их закреплению за определенными площадками. Функции технической поддержки отдельных преподавателей (по пользованию различными системами дистанционного обучения и т.п.) возложить на их учебных ассистентов.

9. Предусмотреть создание отдельных академических групп для не приехавших иностранцев, начиная с определенного количества таких студентов на ОП. В случае, если не приехавшие студенты проходят один курс, создавать онлайн группы для студентов нескольких программ.
10. Разрешить всем студентам, включая иностранных, подавать заявления электронно, через ЛК или другие формы обратной связи.
11. Изменить систему возврата средств студентам, отказавшимся от обучения до начала, сразу после начала и далее, в рублях. Предусмотреть возврат средств на карты студентам, при оплате со страницы rau.hse.ru после подачи заявления о прекращении (неприступлении к занятиям) обучения. Найти возможность возврата средств абитуриентам и студентам, оплатившим обучения путем перечисления средств.
12. Ввести практику назначения "виртуальных бадди" еще до выхода приказа о зачислении иностранных студентов, не позднее 1 августа в качестве формы проектной работы (социальный проект) для российских студентов.
13. На каждом факультете определить ответственного за создание и ведение консультационных групп для иностранных студентов в WhatsApp или Telegram. Перенести опыт ФЭН по на остальные факультеты и закрепить администрирование обучения иностранных студентов (по обмену) за одним конкретным ответственным лицом.
14. Рассмотреть возможность и необходимость освобождения учебных офисов от несвойственной им работы: отслеживать контакты заболевших студентов программ, собирать полисы ДМС у иностранных граждан, искать места практики и стажировки для иностранных студентов и т.п.
15. Оптимизировать процедуру выбора элективных курсов, ИПС, проводить собрания по выбору курсов, проектов, семинаров специально для иностранных студентов. Предоставить студентам определенных ОП "комплексы рекомендованных курсов" для упрощения отбора.
16. На тех ОП, где имеется значительное число иностранных и обменных студентов (например, от 5 % студентов) увеличить количество сотрудников учебного офиса за счет введения специальной должности менеджера для поиска и найма учебных консультантов, заключения с ними договоров, ведения сайта ОП как на русском, так и на английском языках, своевременной выдачи иностранным студентам соответствующих справок (для визы, для регистрации, для МВД, если они ищут работу и т.д.) и т.д.
17. При формировании КПЭ факультетов предоставить факультетам с большим количеством иностранных студентов (свыше 5 %) возможность повторного привлечения в качестве учебных ассистентов хорошо проявивших себя студентов, разрешать студентам с высокими оценками совмещение работы УА и УК, а также, в случае нехватки студентов, дать возможность привлекать в единичных случаях по согласованию к работе в качестве УК аспирантов и молодых преподавателей.