**ЭЛЕКТРОННЫЙ ТЬЮТОРИНГ КАК НОВАЯ ФОРМА УЧЕБНОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ**

Е.И.Бегенева

**E-TUTORING AS A NEW FORM OF TEACHER SUPPORT**

E.Begeneva

**Аннотация.** Предметом рассмотрения данной статьи являются две формы тьюторинга - онлайн и офлайн тьюторинг. В качестве факторов, необходимых для грамотной педагогической поддержки е-learning студента, автор отмечает соблюдение тьютором норм делового, сетевого и межличностного общения.

**Ключевые слова.** Тьюторинг, деловое общение, сетевое общение, межличностное общение.

**Abstract.** This paper is focused on both kinds of tutoring – online and offline tutoring. Among factors which are necessary for providing efficient teacher support of e-learning student the author notes some norms of business communication, Net communication and interpersonal communication, which the tutor has to follow.

**Key words:** tutoring, business communication, Net communication, interpersonal communication**.**

В современной российской индустрии обучения (в том числе корпоративного) должность тьютора является настолько экзотической, что до сих пор (и в вузах в особенности!) не решен окончательно вопрос оплаты труда преподавателей-тьюторов. Подтверждением тому может служить активное обсуждение темы в профессиональных блогах [1].

Тьюторинг – особая форма сетевого преподавания, под которой подразумевается проведение синхронных и асинхронных учебных мероприятий, тестирование, сбор и анализ учебных результатов, а также контрольные и текущие учебные проверки. К синхронному тьюторингу обычно относят 1) управление работой виртуального класса (*virtual class*), в том числе, модерирование работы *вreakout rooms* («комнат прорыва»), а именно, презентацию информации и упражнений (часто с использованием *whiteboarding’а*, т.е. техники применения электронной панели в функции классной доски), реакцию на вопросы аудитории в реальном времени (с помощью встроенных мессенджеров - ICQ, SKYPE, чатов), оценку усвоения знаний etc.; 2) проведение видео и аудиоконференций, а также онлайн вебинаров.

Работа в синхронном времени на сегодняшний день предполагает владение тьютором средствами коллаборативного синхронного обучения, такими как 1) совместная работа с приложениями – инструмент, с помощью которого преподаватель или другой пользователь виртуального класса с соответствующими правами начинают демонстрацию экрана своего компьютера (всего экрана или отдельного программного продукта) всем остальным обучаемым [2]; 2) интерактивный опрос — технология, которая позволяет быстро создавать опросник, редактировать его и размещать в том же виртуальном классе или других синхронных электронных средствах обучения; 3) вебтур (*webtour*) — совместный веб-серфинг — технология, позволяющая преподавателю и ученикам совместно «путешествовать» по предметным веб-сайтам; 4) совместная работа с *powerpoint* — единовременная совместная работа над презентациями в *powerpoint* сразу нескольких учащихся или учебной группы, как правило, в удаленном режиме [там же].

Наиболее популярной асинхронной формой обучения в настоящее время является электронный учебный курс, в рамках которого тьютор контролирует деятельность учащихся с помощью особой системы управления обучением (*LMS*). Асинхронными средствами общения в этом случае выступают электронная почта, социальные сети (реже) и форум.

В странах с продвинутым уровнем e-learning в последнее время

получают все большее развитие технологии *blended е-learning* (смешанного электронного on и off-line обучения). Они подразумевают построение программы обучения как из элементов синхронного, так и из элементов асинхронного сетевого обучения (одна часть учебного материала реализуется в виде учебных электронных курсов, а другая - в виде занятий в виртуальном классе и т. д.).

В какой бы форме ни работал сетевой тьютор, его непосредственными задачами является анализ потребностей и реакций обучаемых и оперативное на них реагирование. Тьютор подбирает темп, удобный для группы, следит за вовлеченностью обучаемого в учебный процесс и при необходимости «возвращает» его в группу. В области международного сетевого обучения успешность такой деятельности зависит от владения тьютором спецификой делового, сетевого и межличностного общения (все три имеют свои отличия в разных странах), а также знания факторов, определяющих активность и результативность обучения.

Верно сориентироваться в ситуациях кросс-культурных коммуникаций и оптимизировать отношения с инокультурной общественностью тьютору позволит знание полярных особенностей западной (евро-американской и западноевропейской) и восточной (конфуцианских Японии, Китая, Кореи, Тайваня, Сингапура, Гонконга и стран ислама) деловых культур.

И.В.Алешина определяет деловую культуру Запада в таких чертах, как «независимость, индивидуализм, эгалитаризм, решительность, самоуверенность, прямолинейность, надежность, обязательность, точность, пунктуальность, инициативность, целеустремленность, мобильность, энергичность и оптимизм», противопоставляя им «уклончивость, иерархию, коллективизм, ритуальность, декоративность, чинопочитание, зависимость, клановость, кумовство, хитрость, фатализм и взяточничество», которые, по ее мнению, обычно воспринимаются россиянами как специфические характеристики восточной культуры [3]. Знание тьютором норм делового поведения носителей разных этнокультурных кодов (И.В.Алешина определяет эти нормы через категории «индивидуализм – коллективизм», «иерархичность – эгалитаризм», а также - времени и работы), вдобавок к умению вести общение по сценариям культур противоположного типа («высококонтекстуальных» и «низкоконтекстуальных» культур, которые отличаются в категориях «прямолинейность – учтивость») поможет снять барьеры и возможные недоразумения в сетевом сопровождении учащихся и в целом оптимизировать учебный процесс.

С телекоммуникационным деловым этикетом непосредственно связана лингвистика виртуальной коммуникации, или *нетикета* (*netiquette*). Сетевой этикет Н.А.Оганесянц определяет как «базовые правила, регулирующие обмен сообщениями по электронной почте, стилистику сетевой коммуникации в чате и конференциях и правила написания публикуемых текстов в Интернет» [4]. Н.А.Оганесянц отмечает, что виртуальная коммуникация характеризуется прагматикой удобства и простоты, где экономия усилий достигается максимальным редуцированием, а графическая информация используется для передачи эмоционального сегмента сообщения [там же].

В виртуальном общении выделяют специфические факторы, влияющие на продуктивность и удовлетворенность таким общением. Эксперимент, в ходе которого активным пользователям web-сайтов (молодым людям в возрасте 18-24 лет) было предложено оценить виртуального консультанта как идеального помощника и идеального собеседника, показал следующее. Виртуальный консультант как идеальный помощник должен сочетать в себе такие качества как оптимизм, активность, снисходительность и компетентность [5]. Оптимизм приписывается ему, вероятно, потому что в факторе оптимизма пользователям видится способность не унывать даже в самой трудной ситуации. Ожидание от виртуального помощника своеобразной психологической поддержки, которая заключается в его постоянном присутствии, позволяет пользователям почувствовать, что «они не одни в этом огромном пространстве информации» [там же]. Активность виртуального помощника заключается в том, что он не должен заставлять себя ждать, когда требуется его помощь. В этом состоит основное отличие активности от навязчивости; последняя является отталкивающим фактором. Снисходительность, по мнению Е.Блохиной, в данном случае ассоциируется с интеллигентностью; «делая замечания или давая рекомендации, виртуальный помощник не должен язвить в адрес того, кто к нему обращается» [там же]. И, наконец, виртуальный помощник — это всезнающий наставник; он обладает статусом компетентности и авторитетности. Такие факторы как пол, возраст, внешность не играют определяющей роли в формировании образа виртуального помощника. Это также подтверждает вывод о том, что виртуальный помощник воспринимается как партнер, в котором для пользователя прежде всего важны деловые качества [там же]. «Эмоциональные» качества, на которые ориентируются люди при реальном межличностном восприятии, не влияют на восприятие виртуального консультанта. Факторы, выделенные в образе виртуального консультанта как идеального помощника, по версии Е.Блохиной, практически совпадают с факторами, выделенными в образе виртуального консультанта как идеального собеседника [там же].

Данные психологических исследований Интернет-коммуникации позволяют рассматривать Интернет как среду скорее социальную, нежели безлично-информационную [6]. Неопределенность Интернет-коммуникации, ее анонимность, безопасность, невидимость субъектов, значительное разнообразие сред общения и деятельности позволяют говорить о Сети как о среде со "слабыми" социальными ситуациями, где поведение определяется в большей мере личностными, чем ситуационными переменными. Для учебного консультирования важно понимание того, что выраженность определенного типа поведения в Сети (активности в восприятии альтернатив, активности в действии, Интернет-зависимости) связана не только с целями прихода в Сеть, но и с особенностями идентичности пользователей. Именно поэтому первоосновой успешного тьюторинга является умение распоряжаться данными модели студента - сведениями из его сетевого «паспорта» [7] и показателями его учебной статистики («досье» студента).

Литература

1. *Тихомирова Е.*Синхронное обучение или как стать современным преподавателем // Живое обучение (про e-learning и не только), 03.02.09, http://elearningtime.blogspot.com.
2. *Скиба Е.* Средства синхронного и асинхронного электронного обучения // Trainings.ru, 04.05.2008, http://www.trainings.ru.
3. *Алешина И.В.* Западная и восточная деловые культуры // Эл. изд., <http://vestnik.tripod.com.>
4. *Оганесянц Н.А.* Педагогический дизайн и информационно-коммуникационные технологии по специальности PR // Эл. изд., http://svarkhipov.narod.ru.
5. *Блохина Е.* Исследование специфики межличностного общения с виртуальным собеседником // Эл. изд., http://flogiston.ru.
6. *Жичкина А.* Взаимосвязь идентичности и поведения в Интернете пользователей юношеского возраста: автореф. дис. … канд. пед. наук/ 28.06.2002, <http://flogiston.ru.>
7. *Раунтри Д.* Кто ваши дистанционные студенты? / Институт образовательных технологий, Открытый университет, Milton Keynes MK7 6AA, UK / Эл. изд., [http://www.prosv-ipk.ru](http://www.prosv-ipk.ru/Catalog/show.aspx?OID=EncElem:559800).