

УДК 378

ЗНАЧИМЫЙ ФАКТОР ПРИЕМНОЙ КАМПАНИИ

Н. М. Черепкова

Воронежский государственный университет

Поступила в редакцию 21 февраля 2011 г.

Аннотация: в статье представлен опыт работы управления дополнительного образования с сотрудниками отдела довузовской подготовки и приемной комиссии по достижению главной цели – набора студентов в университет.

Ключевые слова: довузовское образование, довузовская подготовка, приемная комиссия, приемная кампания, квалификационные требования, навыки, компетенции, обучение.

Abstract: the article represents the experience gained in administration of supplementary education together with employees at the department of pre-university education and entrance campaign, all of them having a common purpose – intake of students.

Key words: pre-university education, pre-university training, admissions department, qualifying requirement, competence skills, education.

Растущий интерес общества к высшему образованию предполагает постоянный и разноплановый анализ работы с абитуриентами, непрерывное, но разумное обновление форм, методов и подходов в этой деятельности, а также четкой организации приемной кампании.

В Воронежском государственном университете довузовская работа с молодежью, постоянная забота о новом пополнении студенческой семьи – одна из самых заметных и плодотворных традиций, находящаяся в непрерывном развитии. К настоящему времени сложилась системная и комплексная модель работы с абитуриентами, суть которой заключается в оказании поэтапной помощи поступающим, начиная от разнопланового информирования о вузе, выборе специальности, подготовки к поступлению, предварительной проверки знаний до вступительных испытаний и заканчивая сопровождением в период приемной кампании*. Это позволяет в условиях жесткой конкуренции вузов, демографического спада, экономического кризиса осуществлять набор студентов на конкурсной основе как на бюджетные, так и на внебюджетные места.

Отметим, что в планировании, а затем в анализе работы с поступающими следует обращать

особое внимание как на качество мероприятий, проводимых для абитуриентов, так и на людей, которые осуществляют все намеченные планы и проекты. Кто они, какими профессиональными и человеческими качествами и компетенциями должны обладать, зависит ли от них результат – прием абитуриентов в университет?

Известное выражение гласит «Театр начинается с вешалки», а для многих поступающих в университет – с отдела довузовской подготовки, специалисты которого круглый год в разных форматах ведут общение с абитуриентами и их родителями. Какова же роль сотрудников, которые зачастую первыми «открывают» двери университета поступающим и их родителям?

Квалификационные требования специалиста отдела довузовской подготовки, согласно должностной инструкции, заключаются в следующем: работник должен иметь высшее профессиональное образование, опыт работы в высшей школе не менее одного года на административно-управленческой или педагогической должности, знать законы «Об образовании», «О высшем послевузовском образовании», Устав университета, Правила приема в вуз на I курс, обладать компьютерной грамотностью. Достаточно ли набора всех этих формальных требований для получения результата – осуществления приема студентов? Как показывают наши наблюдения, на восприятие и усвоение информации, а также на получение удовлетворенности от беседы и ее наивысшего результата – желания поступать именно в Воро-

* Ищенко Е. Н. Модель системы довузовского образования Воронежского государственного университета / Е. Н. Ищенко, Н. М. Черепкова // Вестн. Воронеж. гос. ун-та. Сер.: Проблемы высшего образования. – 2008. – № 2. – С. 83–87.

© Черепкова Н. М., 2011

нежский государственный университет оказывают такие факторы личности работника, которые ни в одной должностной инструкции не пропишешь. Рассмотрим одну функциональную обязанность – общение с абитуриентами и их родителями, но в трех разных форматах.

• *Индивидуальные консультации в отделе довузовской подготовки* проводят специалисты отдела каждый день в течение года. *Цель* – оказать всестороннюю информационную помощь и поддержку от момента обращения до оформления заявления о приеме в университет и зачисления в число студентов. *Задачи* сотрудников: ответить на все вопросы; оказать помощь в выработке индивидуального плана подготовки к поступлению; убедиться, что обратившиеся абитуриенты получили необходимые и достаточные сведения.

Условия, которые позволяют достичь намеченной цели, могут быть благоприятными, если сотрудники: 1) общаются с абитуриентами и их родителями с искренней доброжелательностью, желанием помочь, просто и доступно ответить на вопросы, что позволяет установить расположение и доверие к специалисту; 2) обращают внимание абитуриента на необходимые знания по приему и предлагают обсудить индивидуальную траекторию подготовки, предоставляют информационный материал, который можно взять с собой; в результате реакция: желание и потребность услышать рекомендации специалиста и их выполнять. Не менее важным условием в восприятии информации и желании использовать полученные сведения являются внешние данные сотрудников: осанка, жесты, голос, темп речи, интонация. Всё это усиливает положительное и доверительное отношение к работнику как к приятному человеку, умному и знающему специалисту. От позитивного общения с первым университетским сотрудником проецируется восприятие всего университетского коллектива в целом и, конечно же, подтверждается или появляется желание учиться именно в ВГУ.

Среди негативных факторов, препятствующих достижению намеченной цели, следует выделить объективные и субъективные:

1) *объективные факторы*: усталость сотрудников, связанная с непрерывным приемом граждан; выполнение сотрудником одновременно нескольких видов деятельности: общение с посетителем, прием телефонных звонков; выполнение другой текущей работы, требующей срочных результатов и высокой степени ответственности; невосприимчивость информации абитуриентом и/или родителями по следующим причинам: желание услышать ответ только тот, который устраивает,

а не тот, который соответствует действительности или законодательству; полное доверие неправдоподобным слухам, знакомым или родственникам, имевшим неудачный опыт поступления или обучения в университете, некомпетентным консультантам, в том числе и некорректным комментариям в средствах массовой информации; в результате – реакция: слезы, агрессия, замыкание в себе, оскорбления. Невосприимчивость информации связана с ее объемом, эмоциональным поведением поступающих и их родителей и степенью приближения к моменту подачи заявления и зачисления;

2) *субъективные факторы*: некомпетентность сотрудника в вопросах всего цикла обучения в вузе, университетской жизни; неумение привести убедительные примеры, доказательства каких-либо ситуаций из-за отсутствия как жизненного опыта, так и/или педагогического опыта; неумение организовать рабочее время для выполнения различных видов деятельности; тихий голос, нечеткая дикция, нездоровая осанка (сутулость); нежелание или отсутствие привычки приветливо смотреть на собеседника; неумение почувствовать собеседника, подобрать ключик к каждому человеку с учетом его возраста, уровня образования, места проживания и т.д. Всё это и многое другое не вызывает доверия к специалисту, а тем более к его информации, даже если она будет соответствовать действительности, и в целом приводит к неудачной беседе.

• *Консультации по телефону* – не менее важный канал индивидуального информирования. От качества телефонного разговора сотрудников отдела с абитуриентами и их родителями зависит как желание абитуриентов прийти именно в университет, так и имидж вуза в целом. В данной ситуации сотрудники должны продемонстрировать не только компетентность, толерантность, но и умение голосом и интонацией передать доброжелательность, приветливость, заинтересованность в каждом звонке, соблюдая при этом телефонный этикет.

• *Форум для абитуриентов на сайте www.abitur.vsu.ru* становится все более популярным коммуникативным каналом, но с иной спецификой. В отличие от предыдущих форм работы с абитуриентами, форум сочетает в себе как личностно-ориентированный подход, так и момент публичности, поскольку переписку читают все посетители сайта. В таком варианте общения естественно отходят на второй план внешние данные, голос, дикция, но, как и в первых двух форматах, доминирующим критерием остается компетентность в рамках задаваемых вопросов, а также, что не менее важно, – доброжелательность и желание

помочь поступающим и их родителям. Отсюда и реакция гостей сайта – позитивная или негативная не столько к конкретному сотруднику, а скорее ко всему университету.

Как видим, у сотрудников отдела довузовской подготовки для общения с абитуриентами и их родителями и положительного на них воздействия должен быть целый комплекс разнообразных знаний, компетенций и навыков.

В идеальных условиях можно, а лучше необходимо проводить конкурсный отбор и т.д. Но, к сожалению, бывают ситуации, когда не приходится выбирать, а надо работать с теми, кто оказался рядом по стечению обстоятельств. Что делать в таком случае, как и чему учить, над чем работать с сотрудниками для успешной реализации как намеченных целей и задач, так и тех, которые возлагает университет, а на университет министерство по выполнению государственного заказа – приема студентов согласно установленным контрольным цифрам?

Наряду с публичной и интенсивной работой с абитуриентами, план которой выставляется на сайте www.abitur.vsu.ru, ведется регулярная, систематическая, разноплановая, но при этом кулисная работа как с коллективом, так и, в зависимости от ситуации, с каждым сотрудником в отдельности по достижению указанной выше цели. Что уже сделано? На протяжении нескольких лет формировались и в настоящее время сложились три основных источника в получении новых знаний сотрудниками, которые затем используются в общении с абитуриентами и их родителями.

Первый – это комплекс мероприятий, проводимых в управлении дополнительного образования и состоящий из: 1) рабочих встреч по информированию сотрудников об университетских новостях, событиях и планах; 2) обсуждения новых документов по приему, которые изучаются каждым в отдельности, затем коллектив определяет важные моменты, которые необходимо доходчиво донести до сведения абитуриентов; 3) периодического прослушивания всем коллективом каждого сотрудника, ведущего диалог с поступающим, после чего проводится обсуждение как поведенческой составляющей работника, так и его содержательной части; 4) проведения коротких встреч по обмену мнениями об абитуриенте и их родителях: какие вопросы задают и есть ли в них типичные, откуда узнают об университете, какие факультеты и специальности спрашивают чаще всего и почему, что их беспокоит, какими слухами отягощены и т.д.; это позволяет сформировать некий портрет абитуриента, знания о котором используются в планировании дальнейшей работы; 5) проведе-

ния деловых игр: сценарии возможных бесед, на которых разбираются ситуации общения с разными людьми – молодыми и пожилыми, с присутствием самого абитуриента или только с его родственниками, учитывая при этом настроение посетителей, степень восприятия информации и влияющие на них факторы, вопросы, задаваемые абитуриентами, содержательные или пустые, на которые, получив ответы, не сформируешь видения стратегии подготовки; желание получить помощь от сотрудника или только ответы на свои вопросы и т.д.; 6) проведения тренингов по ведению телефонных разговоров; 7) проведения практикумов по обмену мнениями в общении с гостями сайта и по оттачиванию слога, мысли, чтобы они были как содержательными, информативными, так и уважительными и сердечными к любой личности. Результатом многочисленных наблюдений и проведения мероприятий, указанных выше, была разработана инструкция по ведению диалога с абитуриентами.

Содержание работы в течение последних лет потребовало от сотрудников отдела довузовской подготовки дополнительных компьютерных знаний и умений, поиска оптимальных решений в выполнении новых задач за короткие сроки, коррекции навыков работы в команде и т.д. Для поддержания качества работы в новых условиях возникла необходимость организации внутренних курсов повышения квалификации по ключевым рабочим проблемам деятельности.

Второй источник в получении новых знаний – регулярное участие сотрудников в различных семинарах, конференциях; обучение на курсах в университете и других учебных заведениях, в Воронеже и других городах. При этом спектр полученных знаний, компетенций и навыков разнообразен: от информации по вопросам довузовской подготовки, правилам приема и т.д. до практических умений: ведение доброжелательной беседы, быть улыбочивыми и приветливыми, контролировать свою осанку, четко говорить и т.д.

Третий источник (по желанию) – индивидуальная самоподготовка и самообучение сотрудников по областям знаний, которые интересны им самим и на первый взгляд не имеют прямого отношения к профессиональному кругу вопросов. Это стремление поддерживается, так как, с одной стороны, знания лишними не бывают, с другой стороны, каждая встреча, несмотря на типологию индивидуального общения с поступающими, проходит по-разному, поэтому необходимо иметь широкий кругозор знаний, личный опыт их приобретения и умения ими поделиться. Всё это позволяет быть убедительным, снять напряжение и склонить со-

беседника на свою сторону. Практика общения с абитуриентами и родителями однозначно подтверждает, что любые знания и опыт их приобретения в сознательном возрасте всегда уместны, убедительны и показательны.

Сопроводив абитуриентов и их родителей с момента обращения в отдел довузовской подготовки и до начала приемной кампании, специалисты отдела отходят в сторону, оказывая вспомогательную помощь, а своих опекаемых поступающих передают в руки другого коллектива, который создается на короткий период – от приема заявлений до зачисления. Что же это за команда и как она может влиять на количественные и качественные показатели приема? Приемная комиссия формируется из числа учебно-вспомогательного и профессорско-преподавательского составов. Члены комиссии в течение года занимаются разными учебными вопросами, не связанными с вопросами поступления. Тем не менее в указанный период в зависимости от выполняемых функций необходимо обладать новыми знаниями и компетенциями. Так, ответственный секретарь и его заместители обязаны знать сами и контролировать правильность оформления документов поступающих; принимать решение о допуске абитуриента к сдаче вступительных испытаний и определять условия его участия в конкурсе; вести прием граждан, своевременно отвечать на письменные запросы граждан по вопросам приема; знать безукоризненно порядок приема и т.д.

Могут ли на данном этапе приемной кампании произойти ситуации, когда абитуриент, мечтавший учиться, к примеру, в университете, при подаче документов или до или после зачисления забирает документы? Такие примеры не редкие. Причины, влияющие на непоследовательные шаги поступающих, связаны как с самими абитуриентами, с повышенной эмоциональной неустойчивостью в этот период, так и с сотрудниками, выполняющими функции секретарей приемной комиссии.

Изучив подобные ситуации, а также ежегодное анкетирование родителей и абитуриентов на сайте www.abitur.vsu.ru, второй год проводится

72-часовой курс повышения квалификации сотрудников, направленных для работы в приемной комиссии. В разработке данного курса был сделан упор не столько на традиционный комментарий новых правил приема, сколько на комплекс знаний и умений, необходимых для общения с родителями и абитуриентами в период приемной кампании. Для этого в программе курса были предусмотрены лекции «Прошлое и настоящее ВГУ», «Структура ВГУ. Преимущества обучения в ВГУ», «Документы, регламентирующие деятельность приемной комиссии вуза», «Порядок приема в вузы», «Основы рекламной и ПР-деятельности»; презентации «Система довузовского образования ВГУ», «Система дополнительного образования ВГУ», «Структура приемной комиссии»; практические занятия «Документоведение приемной комиссии», «Информационное сопровождение приемной комиссии», «Разбор и решение нестандартных ситуаций», а также коммуникативный и психологический тренинги. Программа курса завершалась итоговой аттестацией, которая предусматривала выполнение домашней работы: подготовка презентации о своем факультете, а непосредственно в аудитории: а) ее защита; б) ответы на теоретические вопросы; в) решение задач.

Специалисты отдела довузовской подготовки, секретари приемной комиссии – безусловно, очень важная команда людей, которая ответственна за количественные и качественные показатели приема абитуриентов, но требуется большая поддержка, понимание и участие всего коллектива университета. Каждый должен честно выполнять свое дело: преподаватель – преподавать; учебно-вспомогательный персонал – сопровождать учебный процесс; технические службы – поддерживать в порядке учебные корпуса, общежития, прилегающую территорию; студенты – учиться, а всем вместе любить свою Альма-матер и заботиться о ней. Всё это позволит продемонстрировать будущим абитуриентам глубокое разноплановое содержание университета, высокий уровень профессионализма, образования и культуры.

Воронежский государственный университет

Черепкова Н. М., кандидат филологических наук, доцент, начальник управления дополнительного образования

E-mail: cherepkova@vsu.ru

Тел.: 8-910-746-48-14

Voronezh State University

Cherepkova N. M., PhD in Linguistics, Associate Professor, Head of Supplementary Education Administration

E-mail: cherepkova@vsu.ru

Tel.: 8-910-746-48-14