

陕西开放大学文件

陕开大资〔2023〕16号

关于印发《陕西开放大学学习支持服务管理办法 (试行)》的通知

各学院、各相关部门、各分校、行业工作站、直属教学点：

《陕西开放大学学习支持服务管理办法（试行）》已经2023年9月19日校长办公会议研究通过，现予印发，请遵照执行。



陕西开放大学学习支持服务管理办法

(试行)

学习支持服务体系是现代远程开放教育的支柱和教学质量的保证。构建功能完善的学习支持服务系统，有助于提升对学生学习过程的导学助学效果；有助于开放教育从以教师教学为中心转变成以学生学习为中心；有助于培养学习者自主学习的能力。为进一步规范学校远程开放教育学习支持服务活动，建立和完善学习支持服务系统，推进远程开放教育网上教学高质量发展，保证人才培养质量，特制定本办法。

第一章 总则

第一条 学习支持服务是远程开放教育教学组织与管理过程中必不可少的关键环节，是提升人才培养质量的重要手段和彰显社会服务能力的重要方面，做好网上学习支持服务是开放教育内涵建设的必然要求、助力学习型社会建设有力手段，是开放大学区别于普通高校的显著特点。

第二条 开放教育以学生为中心，以现代教育技术为支撑，适应现代信息技术发展趋势，形成了“云、路、端”三位一体的教育信息化融合新模式，通过有目的、有计划地线上线下交互和学生自主学习，使学生的思想品德、文化素质、知识层次和技能水平达到学习目标。

第三条 学校网上教学主要基于国家开放大学一网一平台（<http://one.ouchn.cn>）实施。

第四条 学校教学运行过程的主要内容是网上学习、网上答

疑、网上讨论活动及线下开展面授辅导、答疑、研讨活动等。教师利用一网一平台的学习资源帮助学生进行自主学习、直播学习、协作学习等，对学生的学习习惯和学习方法进行指导。

第五条 学校网上教学工作需在国家开放大学总部统筹管理下，省校各相关部门、各二级学院、各分校及学习中心相互配合下共同完成。

第二章 学习平台管理

第六条 学校总管理员负责各教学机构管理员的权限分配和用户审核，各教学机构管理员负责本机构教师信息的注册。信息注册应保障账号信息的完备、命名规则的统一，并及时做好账户及权限的增、删、改、查等工作，关闭（禁用）无效账户，规范新增账户注册流程，确保学习平台使用及信息安全。

第七条 学校教学管理员指导课程责任教师进行课程资源的建设和迁移，解决各教学机构在学习平台使用中的操作问题。

第八条 学校教务管理员为课程责任教师分配课程权限，各教学机构管理员为课程辅导教师分配课程权限。每学期及时调整权限变更。

第九条 各办学机构教务管理员应按照专业规则在规定时间内前完成选课分班工作，保证学生进入学习平台后能知晓所学课程。分班应使用统一“教学点名称+20**春（秋）学期+课程名”格式进行命名。

第三章 教师

第十条 开展网上教学的教师包括课程主持教师、课程责任教师、辅导教师和班主任等，根据国家开放大学有关要求，教师

配置总体上应符合 $\leq 100:1$ 的生师比。

第十一条 课程主持教师是国家开放大学总部主持统设课程教学设计和资源建设、组织和参与教学、教研活动，引导和督促实施教学的课程负责人。可根据课程教学需要调整教学资源 and 活动，对课程责任教师、辅导教师进行管理、培训、指导和监督。

第十二条 课程责任教师在网上传学过程中起着提供学习资源、引导学习的作用，是保证和提高教学质量的关键。课程责任教师由学校各二级学院和专业负责人根据课程责任教师的条件和工作要求选聘。学习平台有选课人数的课程均应安排课程责任教师。责任教师牵头组建课程实施团队（统设课）和课程自建团队（省开课）。课程责任教师职责见《陕西开放大学网上传学课程责任教师工作职责》（陕开大资〔2022〕3号）。

第十三条 课程辅导教师课程辅导教师是各教学机构辅助课程责任教师开展教学实施工作的教师，每门课程的辅导教师由专业负责人和课程责任教师统一管理。课程辅导教师职责见《陕西开放大学网上传学辅导教师工作职责》（陕开大资〔2022〕4号）。

第四章 课程平台与课程资源

第十四条 国家开放大学学习平台所部署课程分为统设课程和省开课程。

第十五条 统设课程全称统设必修课，由国家开放大学总部进行课程资源建设和部署。执行统一课程名称，统一教学大纲，统一教材、统一考试及评分标准。

第十六条 非统设课程，即省开课程，指陕西开放大学依据实施性专业规则中设置的负责自行建设教学资源及相应教学工

作的课程。国家开放大学总部审核实施性专业规则及非统设课程设置,对分部非统设课程建设与教学工作进行指导、检查与评估,并提供相应的服务。

第十七条 课程资源建设由国家开放大学总部和陕西开放大学分工负责,同时倡导和推进国家开放大学系统共建共享课程学习资源。统设课程和非统设课程,原则上开课前应完成三种或三种以上的媒体教材建设。

第十八条 课程资源主要包括课程学习大纲、课程考核方式、自主学习材料(含文字、视、音频等学习材料)、学习活动设计、形成性考核作业、考试题库等。课程资源建设标准见《国家开放大学课程学习资源配置管理办法(试行)》(国开资源〔2020〕2号)。

第五章 网上教学实施

第十九条 网上辅导答疑,是指课程责任教师和课程辅导教师在国开学习网课程界面讨论区对学生进行实时或非实时的辅导和答疑。主要包括以下工作内容:

1. 定期更新学习资源。课程责任教师应及时更新学习平台上的自主学习材料,以保证教学资源内容紧密结合实际,切合学生需求。

2. 课程责任教师每学期每门课的实时在线辅导答疑不少于3次,每次90分钟。非实时答疑应在3个工作日内回复学生的问题。

3. 课程责任教师需在设计教学方案或开课前确定实时学习活动安排、并将学习辅导的内容和时间发布于学习平台的公告栏

上。已公布的学习活动或学习辅导时间不得随意更改。

4. 课程责任教师应指导课程辅导教师及时评阅学生在学习平台上提交的形考和终考作业，对学生作业中的优缺点做出总结评价，肯定和鼓励学生的努力。对作业中存在的共性问题统一在平台上向学生反馈。

第二十条 网络直播课，是指基于国家开放大学面授课服务平台开展的线上直播教学活动，且可以观看回放视频。根据国家开放大学《关于开展远程听课评课教学督导工作的通知》要求组织开展网上直播教学工作。主要包括以下工作内容：

1. 原则上省开课程每学期安排 6 次直播课，每次直播课时长为 50 分钟。

2. 每学期开学初向全系统师生公布直播课授课计划表，直播一经发布不得随意更改。

3. 授课教师应对直播授课全程录屏，直播课结束后应及时上传回放视频供学生回看。

4. 直播教学过程中授课教师必须规范自己的言行，授课内容科学严谨。具体要求见《陕西开放大学网络直播课管理规范》（陕开大资〔2021〕6号）。

第六章 学生事务管理

第二十一条 学生事务涵盖招生、学籍、学习、实践、论文和毕业等内容，本办法仅就学生的学习支持服务做出相关规定，各办学机构应对学生在学习过程中的学术类和非学术类问题给予全流程支持。

第二十二条 国家开放大学总部设立学生服务热线：

400-810-0090，24小时接待学生问题。

第二十三条 学校加快建设“陕西开放大学学生支持服务平台”，一站式提供学籍考试、教学管理、毕业实践、学位论文等提醒、查询、应答服务，不断优化平台功能和办事流程，持续提升学习支持服务信息化、智能化水平。

第二十四条 各办学机构应成立相应的学生事务接待部门，保障学生事务有应接、有行动、有反馈。

第七章 学习平台运维管理与技术保障

第二十五条 开放教育的“教”与“学”主要在学习平台进行，平台的运维管理与技术支持是教学工作有效开展的前提。管理员工作是连接网上教学各要素的纽带，是保障整个“教”与“学”过程高效实施的支柱。

第二十六条 学校积极组织参加国家开放大学总部的业务培训，并对各分校和学习中心进行培训和业务指导。

第二十七条 各二级学院、学习中心除配备相关技术人员，做好平台管理和维护工作以外，还应对学生提供技术支持服务。

本办法自发布之日起实施，未尽事宜由资源建设与支持服务中心解释。