

走进新东方，走近线上教育

——管理学院“东方之寻”社会实践团队报告

张宁¹ 李方晗²

(山东大学管理学院 会计专业, 山东 济南, 250100)

一、实践背景

随着社会的不断发展，现代社会对教育越来越重视，特别是各个年龄段在读学生的教育问题更是引起了大家的广泛关注，也有越来越多的学生家长选择让自己的孩子在假期进入补习班进行额外的学习。

与此同时，线上教育也进入了快速发展阶段，很多教育机构都推出了线上教育课程，网上甚至出现了很多专门的视频教育网站，同学们无需到补习班去上课就可以享受到优秀的教师资源。

为了了解目前社会的教育现状，我们的社会实践团队选择了新东方教育科技集团（济南分校）（以下简称“新东方”）作为观察地点来调研其教育格局以及线上教育的发展状况。

二、实践准备

- 1、设计实践方案：作好参加本次社会实践活动的策划，内容包括活动地点、服务项目、实践起止时间、要达到的实际效果等。
- 2、搜集资料为社会实践做准备。
- 3、初步联系服务地点，与服务地领导沟通，将我们的活动策划书以电子档案的方式发到他们的手中，提高可行性和可操作性。
- 4、派人员到当代进行踩点，联系当地领导确定活动细节，同时进行考察和预约工作，走访当地，保证活动的万无一失。
- 5、向院或校团委申报实践活动，申请相关事宜和指导老师，领取暑假社会实践介绍信。

三、访谈结果

通过对老师进行采访和对话，我们首先初步对新东方的现状以及优势进行了了解。

据我们了解，新东方作为一个老牌的教育机构在目前竞争日益激励的教育市场上仍然占据了极大地优势，每年到新东方报名学习的人数仍然十分可观，新东方也据此安排了不同的教学期来更多地安排学生就读。

当我们问及新东方教育机构的竞争优势所在时，秦老师给我们分享了他自己的看法。秦老师认为新东方的优势主要集中在三点。第一点，是新东方的创始人俞敏洪老师刚刚制定的新东方培养学生的目标，概括为十二个字“全球视野、独立人格、终身学习”秦老师解释说，新东方是一个有教育情结的地方，新东方不只是注重于补课，他们对孩子的培养是真正地能实现综合素质的提升。第二点，新东方的师资力量也十分雄厚。秦老师给我们举了个例子：新东方刚刚培训上岗的这批老师中，百分之八十都是211、985名校毕业。因为新东方认为，只有优秀的人才能培育出优秀的人。新东方在选择教师的时候，对教师的学历背景以及综合素质要求很高，这一点也是新东方的一大特色，也是作为教育机构最重要的部分。第三点，秦老师认为新东方二十年以来的教学方法已经实现了系统化。这个系统化是指新东方在不同的年龄段授课上大量的教学经验的积累。举个例子来说，新东方目前采取了“ESA”教育方法，E是指engagement，即活动的导入；S是指language study，即知识的呈现；而A是指activity review，即活动的复习。传统的教学是要完成课标，而新东方更多是以学生为中心，所以新东方在设计课程的时候就会花更多时间来设计导入，设计呈现的方式，设计复习的方式，让课堂变得更丰富更饱满，所有的依据就是以学生为中心，这就牵扯到新东方对学生的大量了解，对同步知识的大量了解。

从秦老师介绍的新东方的三大优势来看，新东方借助其悠久的历史和系统的教育方法以及一直秉承着

¹作者简介：张宁（1995-），女，山东烟台人，山东大学管理学院14级会计专业本科生，研究方向为会计学，Email: M17865196693@163.com；

李方晗（1996-），女，山东德州人，山东大学管理学院14级会计专业本科生，研究方向为会计学，Email: 17865196711@163.com。

的“以学生为中心”的教育理念和在目前的教育机构竞争市场上获得了其独特的优势，而我们接下来的亲身体会也证实了这几点。

接下来，我们就线上教育同秦老师展开了讨论。秦老师对线上教育的前景十分看好。而且相对于一般的只在网站上展现视频教育的一般网上教育模式来说，新东方的网上教育模式有些不同。据秦老师介绍，新东方的教育模式是以线上为主，而且线下对线上具有补充作用。具体来说，新东方的网上教育主要解决的是偏远地区教育资源匮乏的问题，由教育资源充足地区的老师通过多媒体等设备进行网上教学，较偏远地区的同学在教室听课，线下相对应的也有助教老师进行助理教学工作，负责记录在上课过程中同学们不懂的地方以及有问题的地方，然后在课下反映给授课老师。这种线上线下结合的教育模式相较于单一的网上视频播放模式效果更加显著。针对线上模式的劣势，秦老师也和我们做了分享，我们一致认为，目前线上教学最大的限制因素仍然是技术问题，例如网上视频的播放质量在很大程度上受网络质量状况的影响很大。除此之外，师生之间沟通的及时性也存在较大的问题，线上模式在一定程度上仍然是单向教学，只有老师单向传授知识，同学们无法及时将问题反馈给老师。只有解决了这些问题，线上教育才能获得更大的发展。

通过和秦老师的对话，我们对新东方目前的教育格局已经有了大体的了解，新东方目前的传统教育方式已经有了较为成功的模式，在教育机构的竞争市场上也获得了自己的一席之地。另外，新东方发展到现在已经不是当初的只有英语教育的单一教育机构，他的课程已经涵盖了年级各个学科；而对于其经典与王牌的英语教学也已经覆盖到了各个学科，上到考研出国英语的教学，下到幼儿的英语启蒙教育全部包含在内。而新东方的线上教育还在起步阶段，他仍然需要克服技术、及时沟通等问题来扩大其传播面与影响力。

四、问卷结果分析

为了较为全面地了解新东方的教育格局，我们首先采访了新东方济南分校的负责人秦老师，针对我们的问题，老师给出了详尽而生动形象的解答。接着，我们的团队分为不同的团队分别进入济南不同的校区进行实地体验，通过助教、引导等不同形式来实地了解新东方的教育格局。最后，在实地体验期间，为了了解同学们对新东方教育以及线上教育的想法，我们向在新东方学习的同学们发放了调查问卷，收集到的主要信息如下：

1、目前，济南新东方学校建设已相当完善，在培育学生方面起到了重大作用，有诸多优势，包括：

(1) 新东方培养学生的目标

新东方培养学生的目标，概括为十二个字“全球视野、独立人格、终身学习”新东方的秦老师解释说，新东方是一个有教育情结的地方，新东方不只是注重于补课，他们对孩子的培养是真正地能实现综合素质的提升。

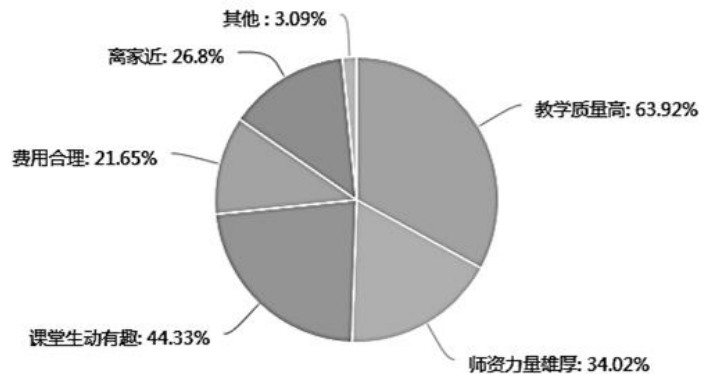
(2) 师资力量雄厚

举例说明，新东方刚刚培训上岗的这批老师中，百分之八十都是 211、985 名校毕业。因为新东方认为，只有优秀的人才能培育出优秀的人。新东方在选择教师的时候，对教师的学历背景以及综合素质要求很高，这一点也是新东方的一大特色，也是作为教育机构最重要的部分。

(3) 课堂生动有趣

新东方二十年以来的教学方法已经实现了系统化。这个系统化是指新东方在不同的年龄段授课上大量的教学经验的积累。举个例子来说，新东方目前采取了“ESA”教育方法，E 是指 engagement，即活动的导入；S 是指 language study，即知识的呈现；而 A 是指 activity review，即活动的复习。传统的教学是要完成课标，而新东方更多是以学生为中心，所以新东方在设计课程的时候就会花更多时间来设计导入，设计呈现的方式，设计复习的方式，让课堂变得更丰富更饱满，所有的依据就是以学生为中心，这就牵扯到新东方对学生的大量了解，对同步知识的大量了解。

在我们的问卷中，有一题为“你选择新东方学校的原因是什么？”答案分布如下：

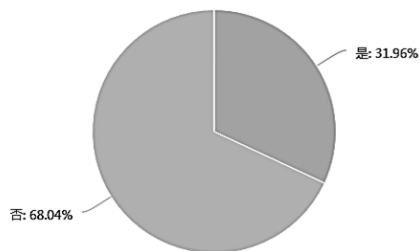


从结果可以看出。大多数同学认为新东方较高的教学质量是吸引他们选择新东方的主要原因。由此可见，一家教育机构要能够得到同学们的认可，首先要具备的便是较高质量的教学水平。除此之外，课堂生

动有趣、师资力量雄厚等因素也是众多同学们选择新东方的重要原因。

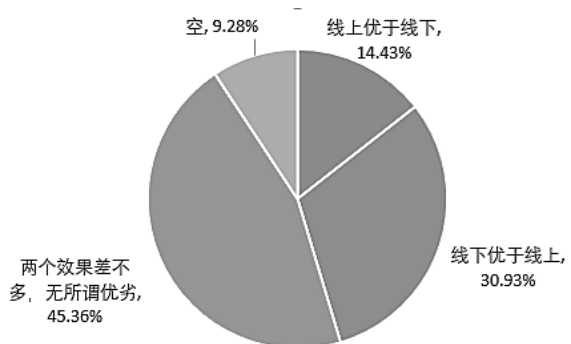
2、针对新东方教育模式，学生们对线上线下教育也有不同的看法和见解，我们团队根据学生参与新东方教育方式展开了调查

(1) 对于是否参与过网上授课问题，结果如下：



由调研结果来看，所调研的同学们中大部分的同学并未参加过网上授课，结合我们对新东方负责老师的采访来看，新东方教育的主要师资力量仍然放在线下，线上授课主要时针对偏远地区师资力量缺乏的问题，因此在济南接受教育的同学大部分未参与新东方的网上授课，但不排除有些同学参与过其他教育机构或其他形式的网上授课的可能性。

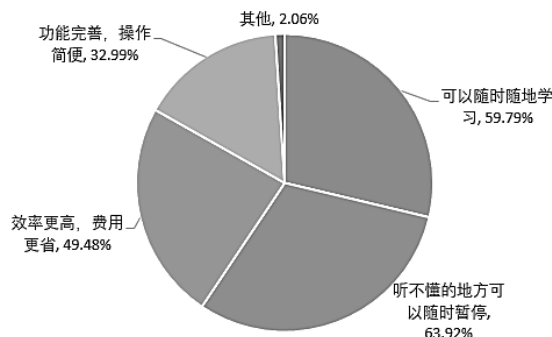
(2) 对于参加过网上授课的同学们认为线上线下教育哪个效果好些的问题，结果如下：



由统计结果来看，大部分的同学认为线上线下的教育效果并无太大差异。而认为有差异的同学中，认为线下效果优于线上的略多于认为线上效果优于线下的同学数量。问卷结果可以在一定程度上反映出，目前线上和线下的教育模式并无明显的优劣之分，但线下教育由于其较为悠久的历史而更容易让同学接受。仍有很多同学认为线上教育的效果优于线下说明线上教育的未来仍然不可预估。

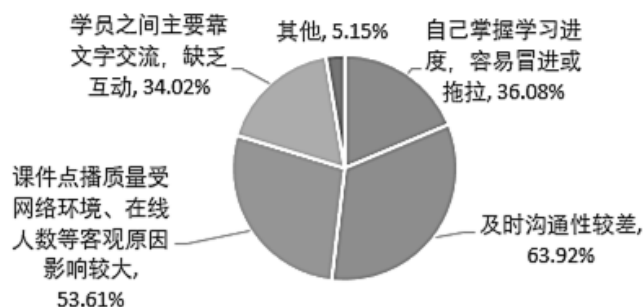
3、学生已经习惯线下教育即传统教学模式课堂，但仍对线上教育充满希望，针对学生对于线上教育的优劣势，团队展开了调查

(1) 对于线上模式的优势问题，结果如下：



由调查结果可知，大部分的同学认为，可以随时随地学习、听不懂的地方可以随时暂停、效率更高费用更省是线上教育模式的优势所在，而其中听不懂的地方可以随时暂停更是占据了较大比例。从本题的统计结果我们不妨做如下猜测：首先，从线上教育模式的优势可以反观线下教育的不足，由于大部分的线下教育采取的还是一位老师对应多个学生的模式，因此针对性相对较弱，课上听不懂的地方只能略过，等到下课再询问老师。再者，线下模式只能选择固定的场所进行教学，因此线上教育这种可以随时随地学习的特性可以凸显其优势，也是新东方教育开发线上教育的初衷所在。而从占据较小比例的“功能完善，操作简便”的这一选项可以看出，线上教育的功能仍然没有十分完善，仍有可以进步之处。

(2) 对于线上教育的劣势问题，结果如下：



由问卷结果可以看出，线上教育模式的主要劣势在于其及时沟通性较差而且课件点播受网络环境等客观因素的影响较大。同时，学员之间缺乏交流、自己掌握学习进度容易拖拉和冒进也是线上教育的劣势所在。因此，线上教育要想获得发展，首先要从解决其老师和学员之间沟通性较差、增进一些学习进度控制因素等方面入手，例如定时增加阶段考试等环节来控制学员的学习进度等。至于课件播放质量等问题，需要随着科技的进一步发展逐步解决，不可一蹴而就。

4、学生对于线上线下教育的其他一些问题，也发表了他们的看法：

(1) 对于线下课程的难度问题，大部分的同学认

为线上教育的课程难度适中,其中认为线下课程难度不适中的同学中大部分同学认为线下课程难度偏易。因此我们团队建议线下授课的教师可以选择定时调查听课同学的意见,来适当调整课程的难易程度。

(2) 针对线上教育同学们的看法建议问题,同学们提出了自己的建议,其中包括加强老师和同学们的沟通、将课上问题进行汇总解答、开展视频和电话沟通、上课更加有针对性的建议。

(3) 针对线下教育同学们的看法建议问题,学生认为应适当增加故事来增强上课的趣味性,增加上课内容、减少闲聊,适应增加提高题,老师上课慢一点,增加老师和同学们的互动。

五、建议与项目总结

(一) 济南新东方学校的发展策略建议

1、市场开发方面

(1) 加强济南网络教育的推广,加快济南的分校建设,形成以济南为中心,覆盖山东的经营规模。

(2) 加强与济南名校和重点中学:如山东省实验中学的合作,多联合举办一些讲座等活动,提高济南新东方的知名度。

(3) 开发公务员培训,统计认证培训,开发会计从业资格证培训等项目开发市场。

(4) 与高校联进行合作,开设四六级辅导课程,针对少数民族开设有特色的英语辅导项目。

2、产品服务方面

(1) 多开设 8—10 精品小班满足市场细分化的需求。

(2) 开发 OTO 模式辅导教育,在 OTO 模式方面应该多借鉴师创教育的成功经验。

(3) 全面提升课程质量,推进课程标准化进程,提高辅导看课程的性价比,学生和家长的满意度。

(4) 以中小学辅导和英语辅导为双核心,开展多

元化发展战略,认真开发中小学培训的相关业务,弱化由于英语不再是主要课程而对乌鲁木齐新东方所造成的不利影响。

3、人力资源方面

(1) 重视和加强中小学教师的培养,选拔中小学老师的标准与选拔英语教师的标准区别开

(2) 在人才培养方面,应注重本土人才的培养,以内部选拔为主,引进为辅。

(3) 创造良好的环境,留住人才,并给员工明确职业规划。2) 开发 OTO 模式辅导教育,在 OTO 模式方面应该多借鉴师创教育的成功经验。

(4) 全面提升课程质量,推进课程标准化进程,提高辅导课程的性价比,提高学校的品牌。

(二) 项目总结

在本次山东大学管理学院“东方之寻”社会实践中,队员们前往济南市新东方学校进行共计 11 天的志愿服务,给新东方的老师们提供各种帮助,得到了济南市新东方学校老师及工作人员的一致好评,展现了山东大学学子良好的形象。在与新东方老师和学生们的交流中,队员们对新东方的教育模式有了较为深入的了解,认识到了新东方在校外教育中承担的重要任务。通过调查问卷的形式收集到了大量的数据,对目前新东方教育方面问题进行了总结,在进行志愿服务的同时,队员们也积极与新东方的老师们和孩子们进行交流,并对新东方的老师进行了采访,并认真进行了记录。

通过这些天的社会实践服务活动,队员们都认识到了志愿服务对我们自身成长的深刻意义,活动教育我们要有服务于社会的心,国家的发展需要我们服务的力量,更培养了我们工作的责任心,也让真正让大家明白孩子们是祖国的未来,孩子们的教育是重中之重。

参考文献

- [1] 财政部企业司编. 2004. 企业信息化管理[M]. 北京:经济科学出版社;
- [2] 新东方学校编辑. 2005. 新东方精神[M]. 北京:新东方教育科技集团;
- [3] 王宇. 2010. 6. 俞敏洪新东方管理日记[M]. 北京:中国铁道出版社;
- [4] 徐向艺. 2005. 6. 管理学[M]. 济南:山东人民出版社;
- [5] 用友软件股份有限公司编著. 2003. 企业管理信息化应用指南[M]. 北京:机械工业出版社;
- [6] 张超. 2012. 6. 新东方管理模式[M]. 浙江:浙江人民出版社;