陈向东 着力打造一站式终生教育服务平台

■ 领军人物

陈向东

现任新东方教育科技集团执行总裁，中国人民大学经济学硕士、博士毕业，美国哈佛大学商学院校友，中国人民大学、北京师范大学等高校兼职导师、客座教授。1999年12月加入新东方教育科技集团，先后担任教师、总裁助理、学校校长、副总裁兼人力资源总监、高级副总裁等职，2010年11月起任执行总裁，负责集团日常管理和运营。

10年间 教育服务更立体多元

新京报：你认为过去十年来，在培训行业哪个事件或节点对行业的影响最大？为什么？

陈向东：第一节点是2003年的“非典”，课堂培训受到很大的冲击，线上培训成为用户关注的重点。同时，因为无法正常开课，学生出现退款，让培训机构普遍意识到预收款的管理非常重要。

第二节点是2006年新东方上市。新东方作为第一家民营教育企业在美国纽约证券交易所上市。这对新东方集团在治理结构的完善、品牌、美誉度方面都有很大的提升。而且，从2004年，新东方谋求上市开始，资本开始关注教育产业，受资本关注的好处之一是带来大量优秀的人才。以前，一个研究生进入到培训机构是让人很难理解的事，现在我们有大量的高学历人才。

第三个节点是2012年7月份新东方接受SEC调查和浑水事件。这个事件导致的连环效应是在纽交所上市的其他教育公司股票都有下跌。这也是国内的教育培训机构意识到上市只是手段而非目标，关注的重点从上市回归到企业能不能为消费者提供更好的服务，回归到关注教育本身。

新京报：新东方集团多年来不断谋求新的变革与转型。在这10年间，新东方经历了哪些重要变革？

陈向东：我们抓住了几次机会。10年前我们重点关注大学生群体。从2002年开始，我们在中、小学领域投入了很多资源。10年前，新东方更多的是采用大班授课的模式，随着社会需求的变化，我们也推出了个性化一对一、精品班课程等等。此外，还有服务的立体化、多元化。除了面对面的授课，还有课堂之外与学生的互动，线上服务等。

变革=信息化+标准化+系统化

新京报：去年在新东方网上线的发布会上，你也提到在移动互联时代，新东方也必须做出改变。未来新东方将会有哪些变革？

陈向东：对新东方而言，我们的改革、变革、思路，就是信息化、标准化和系统化的过程。“信息化”就是充分利用我们的技术，利用信息整合的力量全面推进新东方和学员之间的距离，推进学员和教职员工之间的距离，推进新东方老师和学员之间的距离，推进学员和学员之间的距离。

对于“标准化”，在新东方，在过去的18年里，我们都特别鼓励创新。但是鼓励创新的结果是，在地方层面上做了太多的创新，以至于我们走进很多新东方学校，发现很多新东方的学校和学校之间的标识是不一致的，这样产生了一个巨大的优势，就是竞争对手很难模仿。同时，新东方大概有几万门课程，这是好事，但同时我们发现有一个负面作用，就是我们很难做到标准化、一体化。

关于新东方“系统化”，目前新东方有18年的经验，有两万多名教职员工，他们具有优秀的才华和智慧，如果把这些优秀的才华和智慧整合起来，把18年的经验告诉你，你到新东方的第一年的第一个月有什么培训、第二月应该做什么事、第三个月有什么课程，有这样的系统培训，对整个新东方竞争力的提升是有帮助的。而最重要的是对于学员服务品质的提升，对于学员内在需求的满足，对于学员价值最大化而做出的重大贡献。围绕着“信息化、标准化和系统化”的目标，我们要着力打造的是一站式的终生教育服务平台，我们希望把新东方变成学员一站式终生教育的服务平台。

新京报：新东方每年都会把大批学生送出国留学。国际化人才培养和留学之间又有哪些关系？你认为，国际化人才的标准到底该如何界定？

陈向东：首先，国际化人才并不一定要是在国外留过学的人。如果他感受过国外教育、懂得其他国家的文化、习俗、经验，在国内优秀高校接受过教育，那他也完全有可能成为国际化人才。如果要给国际化人才的界定提供一些标准，那我会倾向于选择以下几方面：外在表现包括懂一门外语、有国外留学或游学的经历、受过良好教育，内在表现则包括懂得国际公司、机构运作规律，有极强的专业能力，同时有文化认同和再造的能力。

展望

未来10年，在移动互联网时代，我们的判断是：第一，在中小学生阶段，面授培训的需求依旧旺盛。第二，有巨大考试任务压力的，有时效性的考试通关类的培训会以线上线下相结合的方式呈现。第三，职业类的、证书挂钩的考试培训，线上资源会越来越丰富。

本版采写/新京报记者 缪晨霞

责编 巫慧 图编 高玮 美编 顾乐晓 责校 郭利琴