

Шевчик Н.Ю.
МЭСИ
nshevchik@mesi.ru

The article describes the ways of monitoring of educational materials quality and its inclusion into university TQM system. Suggested system includes e-excellence model with additional modules of third-party examination and customers references.

Основной целью мониторинга является своевременная актуализация электронных курсов для выявления его слабых мест с позиции новизны знаний, удобства и доступности использования по территориальному признаку. Мониторинг, по сути, является базовым элементом системы менеджмента качества и его основой будут разработанные показатели качества. Выполнение которых, и будет говорить о качестве электронных курсов.

Во многих странах мира активно разрабатывают различные системы оценивания электронного обучения. Наиболее интересные из них указаны ниже:

- E-xcellence, критерии оценки качества электронного обучения (EADTU, European Association of Distance Teaching Universities, www.eadtu.nl) – Европейская ассоциация университетов дистанционного обучения, ЕС;
- Стандарты и директивы по оценке качества в области высшего образования (Standard and Guideline for Quality Assurance in the Higher Education Area) – Европейская Ассоциация по оценке качества высшего образования (ENQA, European Association for Quality Assurance in Higher Education, www.enqa.eu)
- Руководство по качеству DETC (Distance Education and Training Council, www.detc.org) – Совет по дистанционному образованию и обучению, США;
- DLAE «Аккредитация дистанционного образования. Процессы и критерии» (the Special Interest Group in Distance Learning Accreditation in Europe, dlae.enpc.fr) – Группа по аккредитации дистанционного образования в Европе, ЕС;
- Руководящие принципы электронного обучения (Canadian Recommended e-Learning Guidelines), Канада;
- Рекомендации проекта UNIQUE (European University Quality in eLearning, unique.euroqace.org) – Европейское Университетское качество в электронном обучении, ЕС;
- Рекомендации проекта QAA (Quality Assurance Agency for Higher Education, www.qaa.ac.uk) – Агентство по оценке качества в высшем образовании, Великобритания;
- Универсальный стандарт по сертификации программ электронного обучения CEL – Certification of e-learning (The international network for excellence in management development, EFMD, www.efmd.org) – Европейский фонд развития управления, ЕС;
- Знак качества BLA Quality Mark (BLA, The British Learning Association, www.british-learning.com) – Британская Ассоциация Открытого Образования, Великобритания;
- ISO/IEC FCD 19796-1 Information technology — Quality management, assurance, and metrics – Part 1: General approach (ISO, International Organization for Standardization, www.iso.org) – Международная организация по стандартизации.

Для постоянного повышения качества образовательных услуг необходимо определить критерии мониторинга. Наиболее зрелыми, по мнению автора, являются критерии E-xcellence.

В модели E-xcellence можно выделить 6 основных групп показателей: стратегический менеджмент, разработка учебных программ, разработка курсов, доставка учебных материалов, поддержка персонала, поддержка студентов.

1. Стратегический менеджмент включает в себя политику и планы в области инфраструктуры, виртуальной мобильности, сотрудничества, научных исследований и инноваций в области электронного обучения.

2. Разработка учебных программ. Разработка учебных программ фокусируется на максимальную гибкость для обучающегося и на уточнение задач по использованию компонентов электронного обучения в смешанном обучении. Также, разработка учебных программ требует участия в онлайн-сообществах студентов и преподавателей.

3. Разработка курсов должна способствовать взаимодействию пар «студент-учебный материал», «студент-студент» и «студент-преподаватель». Структура курса должна также принимать во внимание различные категории учащихся, в том числе лиц с ограниченными возможностями. Учебные курсы должны иметь четкое изложение результатов обучения и включать в себя как текущую, так и итоговую аттестацию. Учебный материал должен быть актуальным на любой момент времени.

4. Доставка учебных материалов покрывает технические аспекты курса. ИТ-инфраструктура должна отвечать целям, а надежность и безопасность должны быть строго протестированы. Виртуальная образовательная сеть по возможности должна быть интегрирована в информационную систему учебного заведения.

5. Поддержка ППС и АУП. Цель всех вспомогательных служб состоит в том, чтобы дать возможность всему академическому и административному персоналу содействовать развитию электронного обучения, не требуя от них превращения в специалистов по ИКТ. Этот пункт также включает в себя критерии по рабочей нагрузке персонала, административной поддержке и правам на интеллектуальную собственность.

6. Поддержка студентов. Разделена на две области: доступ к ресурсам и информации. Доступ к ресурсам в свою очередь разде-

**УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ: ОБРАЗОВАНИЕ, ОБЩЕСТВО, ТЕХНОЛОГИИ,
ЭКОНОМИКА, ЭКОЛОГИЯ ♦ БЕЛАРУСЬ, МИНСК, МАРТ, 2011**

лен на учебные ресурсы, библиотеку, справочную службу, студенческие учебные пособия, рекомендации и консультации.

Указанные группы включают в себя показатели качественного характера, применение которых требует серьезной специализированной подготовки. Таким образом, при организации проведения мониторинг следует обратить внимание на то, что оценивать электронные курсы следует не только самим учебным заведением, но и привлекать внешних экспертов и опрашивать потребителей. А процедура проведения самого мониторинга должна быть задокументирована и понятна всем участникам процесса мониторинга.

Литература:

1. Волкова, И.Е., Иванов, С.С. Качество высшего образования в информационном обществе // Открытое образование. – №2. – 2009.
2. Тихомирова, Н.В., Мальченко, С.Н., Якимахо, А.П. Интеллектуальная собственность как объект управления знаниями // Открытое образование. – №5. – 2008.