

УДК 351:378.21

DOI <https://doi.org/10.32840/1813-3401-2019-3-26>**I. М. Хмиров**кандидат психологічних наук, доцент,
докторант Навчально-науково-виробничого центру
Національного університету цивільного захисту України

УДОСКОНАЛЕННЯ ДЕРЖАВНОЇ МОДЕЛІ ОЦІНКИ ЯКОСТІ ЕЛЕКТРОННОГО НАВЧАННЯ

У роботі здійснено удосконалення державної моделі оцінки якості електронного навчання. Зокрема, виявлено показники оцінки якості електронного навчання: управління освітніми вхідними даними і ресурсами (освітні цілі програми; навчальний план і матеріали; технологія; персонал; фінанси; партнерство й аутсорсинг; будівлі, споруди, обладнання; записи); основні освітні процеси для досягнення цілей навчання (реклама і залучення; прийом на навчання і контракт зі студентом; освітні послуги; оцінка студентів; надання послуг студентам); організаційне середовище та залучення учасників освітнього процесу (місія та її розгортання; культура і принципи; моніторинг; аналіз і поліпшення); результати електронного навчання (відсоток випуску студентів; динаміка чисельності студентів; змістовні компетенції; освітні компетенції; кредити курсу, ефект вкладень студента). Запропоновано вдосконалену державну модель оцінки якості електронного навчання. Підкреслено, що оскільки модель Європейського фонду управління якістю являє собою універсальну модель оцінки якості електронного навчання, багато сформульованих критеріїв оцінки складні для неадаптованого застосування в програмах електронного навчання. У зв'язку з цим обґрунтовано доцільність пропозиції вдосконаленої моделі оцінки якості електронного навчання. Показано, що політика і стратегія програми електронного навчання повинні відповідати таким принципам: навчальна програма базується на справжніх і майбутніх потребах та очікуваннях зацікавлених сторін; навчальна програма базується на інформації, що отримана від вимірювання результатів діяльності, досліджень, вивчення й іншої зовнішньої діяльності; цілі програми та навчальний план розробляються, переглядаються й актуалізуються; цілі програми та навчальний план узгоджені та розгортаються через мережу ключових процесів. Виділено ключові складники державної моделі оцінки якості електронного навчання: якість управління входами, які використовує організація; якість процесів безпосереднього зв'язку зі споживачем; якість організаційного середовища, внутрішніх процесів стратегії, створення і поліпшення продукту та виробництва послуги; якість результатів.

Ключові слова: державна модель, якість електронного навчання, критерії оцінки, освітній процес, програма електронного навчання.

Постановка проблеми. На нинішньому етапі розвитку електронного навчання існує велика кількість підходів до оцінки його якості. Зокрема, розглянувши акценти якості з точки зору останніх світових підходів і необхідні елементи з точки зору моделі електронного навчання, можна приступати до адаптації структури моделі для оцінки якості навчальної програми та вироблення рекомендацій щодо застосування критеріїв даної моделі.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Електронне навчання неодноразово підлягало дослідженню з боку різних авторів, зокрема таких: В. Кухаренко [2], В. Олійник [3], М. Чошанов [4] та ін. Разом із тим жоден вивчений підхід не включає всі вимоги моделі оцінки якості

електронного навчання до навчальних програм, і тільки з огляду на вивчені підходи, провівши додаткові дослідження, можна згенерувати модель оцінки якості програм електронного навчання.

Мета статті. Зважаючи на наведену вище актуальність вибраної теми дослідження, метою даної роботи є вдосконалення державної моделі оцінки якості електронного навчання.

Для досягнення поставленої мети в роботі необхідно вирішити такі завдання:

- виявити показники оцінки якості електронного навчання;
- запропонувати вдосконалену державну модель оцінки якості електронного навчання;
- виділити ключові складники державної моделі оцінки якості електронного навчання.

Виклад основного матеріалу. У загальному випадку якість електронного навчання залежить від таких показників:

- управління освітніми вхідними даними і ресурсами, що використовуються (освітні цілі програми; навчальний план і матеріали; технологія; персонал; фінанси; партнерство й аутсорсинг; будівлі, споруди, обладнання; записи);

- основні освітні процеси для досягнення цілей навчання (реклама і залучення; прийом на навчання і контракт зі студентом; освітні послуги (навчання); оцінка студентів; послуги, що надаються студентам);

- організаційне середовище та залучення учасників освітнього процесу (місія та її розгортання; культура і принципи; моніторинг; аналіз і поліпшення);

- результати електронного навчання (відсоток випуску студентів; динаміка чисельності студентів; змістовні компетенції; освітні компетенції; кредити курсу, ефект вкладень студента) [1; 3].

Оскільки модель Європейського фонду управління якістю являє собою універсальну модель оцінки організацій, багато сформульованих критеріїв оцінки складні для неадаптованого застосування в програмах електронного навчання. У зв'язку з цим доцільно запропонувати вдосконалену модель оцінки якості електронного навчання. Вона складається з таких компонентів.

1. Лідерство. Даний критерій застосовуються для оцінки лідерства в навчальній програмі.

2. Політика і стратегія. У цьому критерії моделі пропонується оцінювати якість електронного навчання не всієї організації електронного навчання, а окремої програми, в якій політикою і стратегією є ніщо інше, як цілі навчальної програми і розгорнутий навчальний план, який є свого роду стратегічним планом досягнення цілей програми. Відповідно, цей блок повинен відповідати таким принципам:

- навчальна програма базується на справжніх і майбутніх потребах та очікуваннях зацікавлених сторін;

- навчальна програма базується на інформації, що отримана від вимірювання результатів діяльності, досліджень, вивчення й іншої зовнішньої діяльності;

- цілі програми та навчальний план розробляються, переглядаються і актуалізуються;

- цілі програми та навчальний план узгоджені й розгортаються через мережу ключових процесів [2; 4].

3. Персонал. Зазначений критерій пропонується використовувати для оцінки персоналу в навчальній програмі.

4. Освітнє партнерство і ресурси. З точки зору електронного навчання навчальні матеріали є одним із ключових факторів якості, тому пропонується виділити його в підкритерій «управління інформацією та знаннями», оскільки це – один із ключових об'єктів інформації та знань, що підлягають управлінню. Всі інші підкритерії є важливими складниками оцінки. Відповідно, передбачається, що цей критерій повинен містити такі компоненти:

- управління зовнішніми партнерськими відносинами;

- управління фінансами;

- управління будівлями, обладнанням і матеріалами;

- управління технологіями;

- управління навчальними матеріалами, інформацією та знаннями.

5. Процеси. Даний критерій містить такі підкритерії:

- «Процеси систематично розробляються і управляються»;

- «Процеси поліпшуються, коли це необхідно, з використанням інновацій для досягнення повної задоволеності та створення доданої цінності для споживачів й інших зацікавлених сторін»;

- «Продукція та послуги розробляються на основі вимог і очікувань споживача»;

- «Продукція та послуги виробляються, поставляються і здійснюється післяпродажне обслуговування»;

- «Відносини зі споживачами управляються і поліпшуються».

Зазначені підкритерії належать до системи управління, на чому робиться акцент в існуючих підходах оцінки електронного навчання.

Зокрема, підкритерій «Продукція та послуги розробляються на основі вимог і очікувань споживача» потребує додаткового уточнення.

Оскільки «продукцією і послугами» в даному випадку вважається комплекс послуг (сервісів) і заходів для учасника курсу для досягнення цілей програми, то тут у межах можливостей e-learning слід розглядати надання індивідуальних траєкторій навчання і врахування індивідуальних відмінностей. Отже, даний підкритерій буде виглядати так: «Навчання надається з урахуванням індивідуальних відмінностей учасників курсу».

Що стосується підкритерію «Продукція і послуги виробляються, поставляються, і здійс-

нюється післяпродажне обслуговування», то він також потребує додаткового уточнення. У контексті електронного навчання виробництво та постачання являє собою процес, починаючи від прийому учасників курсу і закінчуючи випускними заходами, що включають, наприклад, підсумкову оцінку.

Післяпродажним обслуговуванням у цьому випадку можна вважати набір можливостей і сервісів, що надаються по закінченні програми, наприклад:

- робота з випускниками;
- працевлаштування;
- послуги додаткової освіти [2–4].

Отже, даний підкритерій буде виглядати таким чином: проводиться навчання та надаються послуги випускникам.

Що стосується підкритерію «Відносини зі споживачами управляються і поліпшуються», то його слід пояснити так. Оскільки в процесі навчання теж здійснюється контакт з учасником програми, в даному розділі слід відобразити додатковий набір послуг, крім безпосередніх послуг з навчання для допомоги в досягненні освітніх результатів. Зокрема, такі послуги в традиційному навчанні надають деканати. Крім цього, в даному розділі можна виділити ще одну важливу групу споживачів – роботодавці, оскільки вони також є зацікавленою стороною в результатах програми.

Виходячи з цього, даний підкритерій буде виглядати таким чином: «Обслуговування студентів і зв'язок з роботодавцями управляється і поліпшується».

6. Результати. Блок «Результати» відображає результати функціонування навчальної програми. Даний критерій відображає проміжні та провідні показники діяльності незалежно від об'єкта оцінки і не вимагають адаптації.

7. Результати для споживачів.

Уповноважені організації проводять всебічні вимірювання і досягають видатних результатів по відношенню до своїх споживачів. Оскільки під основною групою споживачів навчальної програми слід розуміти учасників курсу, то слід інтерпретувати даний розділ так: «Результати для учасників курсу».

8. Результати для персоналу.

Уповноважені організації проводять всебічні вимірювання і досягають видатних результатів по відношенню до свого персоналу.

9. Результати для суспільства. Уповноважені організації проводять всебічні вимірюван-

ня і досягають видатних результатів по відношенню до суспільства. Даний розділ потребує додаткових пояснень для його застосування у відповідності до вимог моделі Європейського фонду управління якістю. Даний пункт має велике значення для оцінки організацій і націлений на оцінку показників іміджу в суспільстві, який включає оцінку з боку окремих діячів, громадських організацій, уряду та ін. [2–4].

З точки зору оцінки результатів навчальної програми існує яскраво виражений представник суспільства, і в деякому випадку споживач результатів навчальної програми – роботодавець. Разом із тим запропонована навчальна програма може безпосередньо не бути націлена на надання послуг для підготовки фахівця для роботодавця. Таким чином, пропонується в даному розділі під суспільством передусім розуміти основних одержувачів вигод від надання послуг для учасників курсу, як правило, це – роботодавці.

10. Ключові результати. Уповноважені організації проводять усебічні вимірювання і досягають видатних результатів по відношенню до ключових елементів своєї політики і стратегії.

Загалом, розглядаючи модель оцінки якості електронного навчання, можна виділити такі її складники:

- якість управління входами (ресурсами), які використовує організація;
- якість процесів безпосереднього зв'язку зі споживачем;
- якість організаційного середовища, внутрішніх процесів стратегії, створення і поліпшення продукту та виробництва послуги;
- якість виходів (результатів) [1; 3].

Висновки і пропозиції. Отже, проведення дослідження забезпечило отримання таких результатів.

1. Виявлено показники оцінки якості електронного навчання: управління освітніми входними даними і ресурсами (освітні цілі програми; навчальний план і матеріали; технологія; персонал; фінанси; партнерство й аутсорсинг; будівлі, споруди, обладнання; записи); основні освітні процеси для досягнення цілей навчання (реклама і залучення; прийом на навчання і контракт зі студентом; освітні послуги; оцінка студентів; надання послуг студентам); організаційне середовище та залучення учасників освітнього процесу (місія та її розгортання; культура і принципи; моніторинг; аналіз і поліпшення); результати електронного навчання (відсоток

випуску студентів; динаміка чисельності студентів; змістовні компетенції; освітні компетенції; кредити курсу, ефект вкладень студента).

2. Запропоновано вдосконалену державну модель оцінки якості електронного навчання. Підкреслено, що, оскільки модель Європейського фонду управління якістю являє собою універсальну модель оцінки якості електронного навчання, багато сформульованих критеріїв оцінки складні для неадаптованого застосування в програмах електронного навчання. У зв'язку з цим обґрунтовано доцільність пропозиції вдосконаленої моделі оцінки якості електронного навчання.

3. Виділено ключові складники державної моделі оцінки якості електронного навчання: якість управління входами, які використовує організація; якість процесів безпосереднього зв'язку зі споживачем; якість організаційно-

го середовища, внутрішніх процесів стратегії, створення і поліпшення продукту та виробництва послуги; якість результатів.

Загалом, отримані в роботі результати дозволять суттєво підвищити рівень ефективності застосування державної моделі оцінки якості електронного навчання.

Список використаної літератури:

1. Аллен М. E-learning. Как сделать электронное обучение понятным, качественным и доступным. Москва, 2016. 275 с.
2. Кухаренко В.М. Дистанційний навчальний процес. Київ, 2005. 292 с.
3. Олійник В. Дистанційна освіта за кордоном та в Україні. *Імідж сучасного педагога*. 2001. № 1 (12). С. 22–29.
4. Чошанов М. Гибкая технология проблемно-модульного обучения. Москва, 2012. 158 с.

Khmyrov I. M. Improvement of the state model of evaluation of e-learning quality

The state model of evaluation of e-learning quality is improved. In particular, the following indicators of evaluation of e-learning quality are identified: management of educational input data and resources (educational goals of the program; curriculum and materials, technology; staff finance; partnerships and outsourcing; buildings, structures, equipment and records); basic educational processes to achieve learning goals (advertising and attraction, admission to training and student contract; educational services, student assessment, provision of student services); organizational environment and involvement of participants into educational process (mission and its deployment; culture and principles, monitoring, analysis and improvement); e-learning outcomes (student graduation rate; dynamics of student numbers; substantive competences; educational competencies; course credits; student investment effect). An improved state model of evaluation of e-learning quality is proposed. It is emphasized that since the European Quality Management Fund model was a universal model for measuring of the quality of e-learning, many of formulated evaluation criteria were complex for unadjusted applications in e-learning programmes. Therefore, it is reasonable to propose an improved e-learning quality assessment model. It is shown that the e-learning policy and strategy should be consistent with the following principles: the curriculum is based on present and future needs and expectations of stakeholders; the curriculum is based on information derived from the measurement of performance, research, study and other external activities; the objectives of the curriculum are developed, revised and updated; the objectives of the curriculum are harmonized and deployed through a network of key processes. The following key components of the state model of e-learning quality evaluation are identified: quality of management of inputs used by the organization; quality of direct communication processes with the consumer; quality of organizational environment, internal processes of strategy, creation and improvement of service product and production; quality of results.

Key words: state model, e-learning quality, evaluation criteria, educational process, e-program.