



# Программа исследования

- 1 этап – выявление критериев и показателей качества (основа – материалы семинара в г. Киеве 2011 и интервьюирование участников образовательного процесса)
- 2 разработка инструментария исследования
- 3 проведение анкетирования, обработка данных



# Заинтересованные стороны

- Слушатели курсов
- Преподаватели, тьютеры, разработчики курсов
- Персонал служб технической поддержки
- Работодатели (субъекты туристической индустрии)



# Методы исследования

- Анкетирование
- Интервьюирование
- Методы статистической обработки данных



## Уважаемый слушатель!

Настоящее исследование проводится с целью оценки качества дистанционных курсов повышения квалификации и переподготовки кадров индустрии туризма и гостеприимства. Нам необходимы ваши объективные оценки для того, чтобы улучшить нашу работу, повысить качество предлагаемых дистанционных курсов и всей системы e-learning/

Пожалуйста, оцените укажите важность и степень Вашей удовлетворенности перечисленными параметрами качества по 10-ти бальной системе (0- совершенно не удовлетворен (совершенно не важно) 10- полностью удовлетворен (крайне важно), 5 – нечто среднее)

| № п/п | Параметры качества | Важность             | Удовлетворенность    |
|-------|--------------------|----------------------|----------------------|
| 1     |                    | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 |
| 2     |                    | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 |
| 3     |                    | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 |



# Показатели качества

1. Релевантность содержания курсов
2. Актуальность учебных материалов
3. Уровень научно-теоретического обоснования практического компонента
4. Ясность учебных целей
5. Ясность структуры курса
6. Обоснованность требований к уровню базовых знаний
7. Понятность учебного материала
8. Обоснованность объема учебного содержания

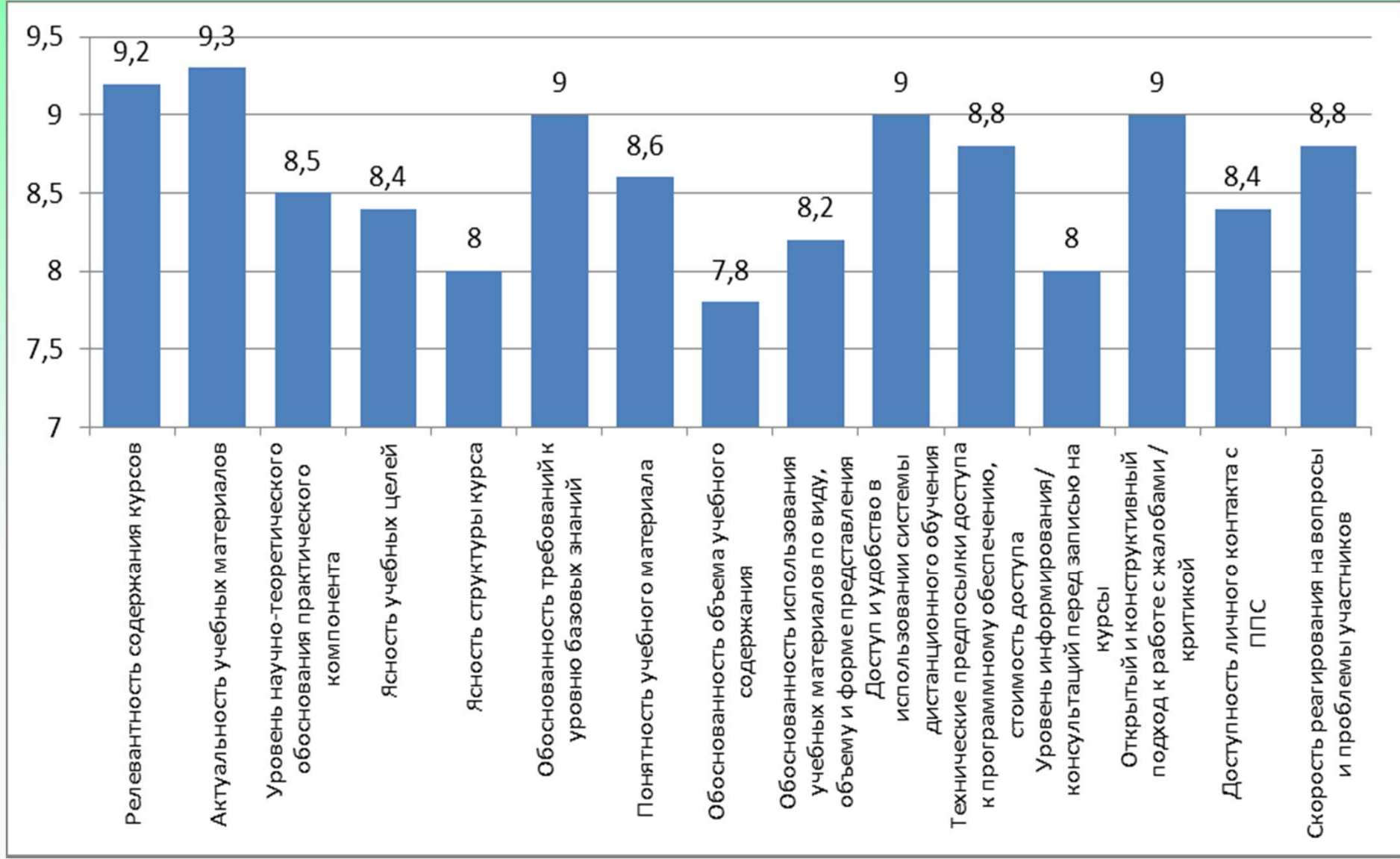


# Показатели качества

9. Обоснованность использования учебных материалов по виду, объему и форме представления
10. Доступ и удобство в использовании системы дистанционного обучения
11. Технические предпосылки доступа к программному обеспечению, стоимость доступа
12. Уровень информирования/ консультаций перед записью на курсы
13. Открытый и конструктивный подход к работе с жалобами / критикой
14. Доступность личного контакта с ППС
15. Скорость реагирования на вопросы и проблемы участников
16. Общая оценка

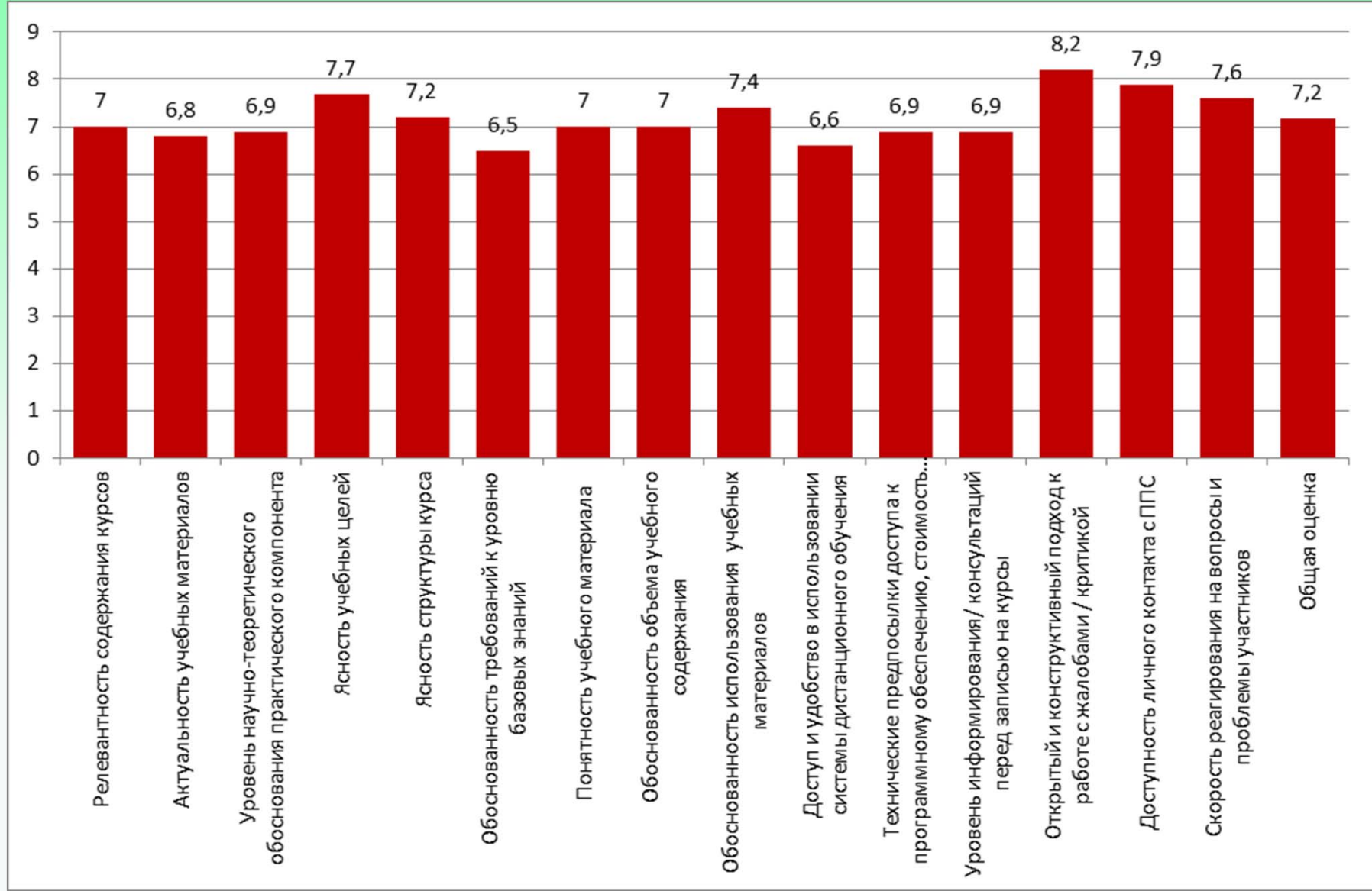


# Важность

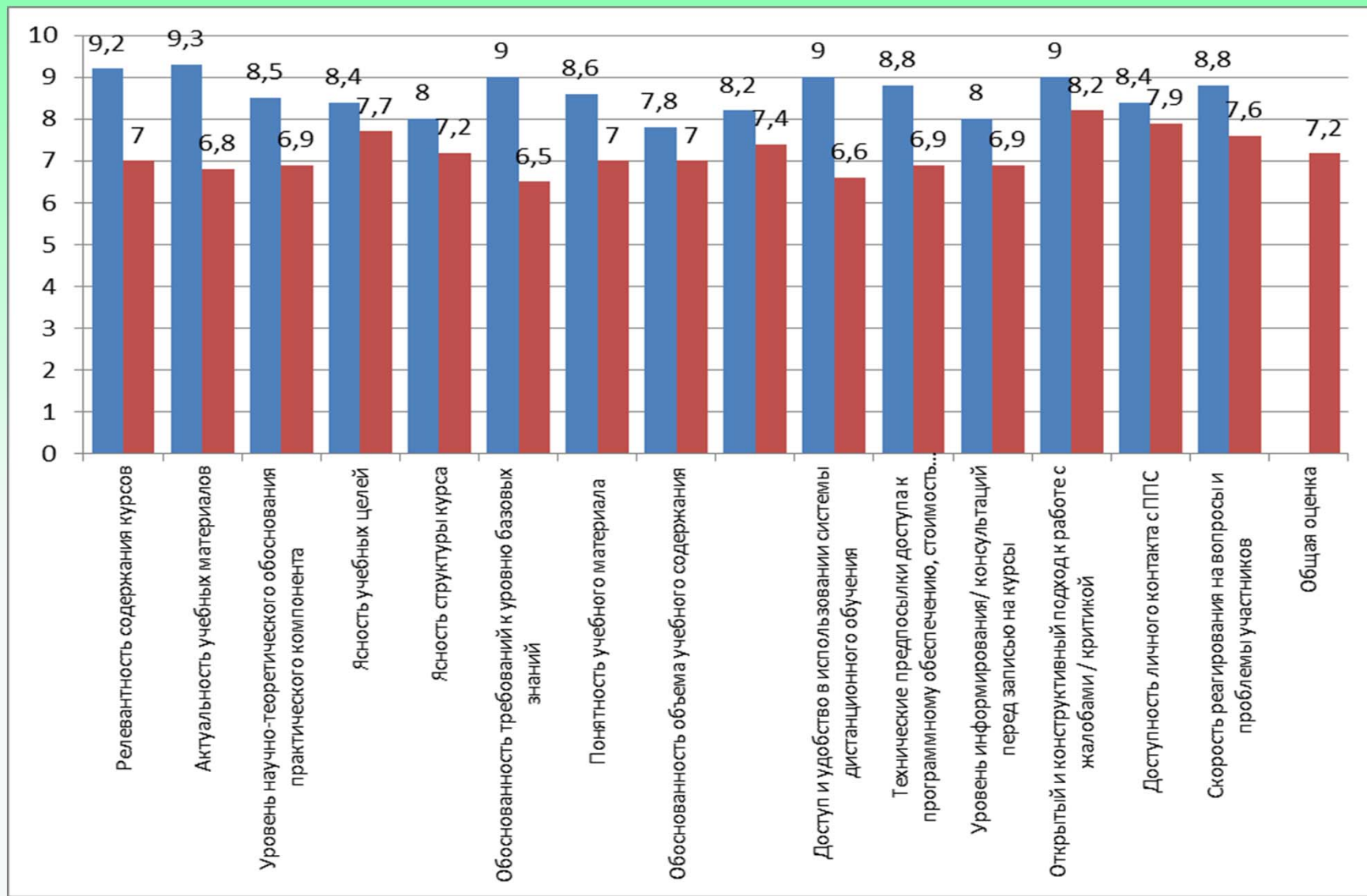




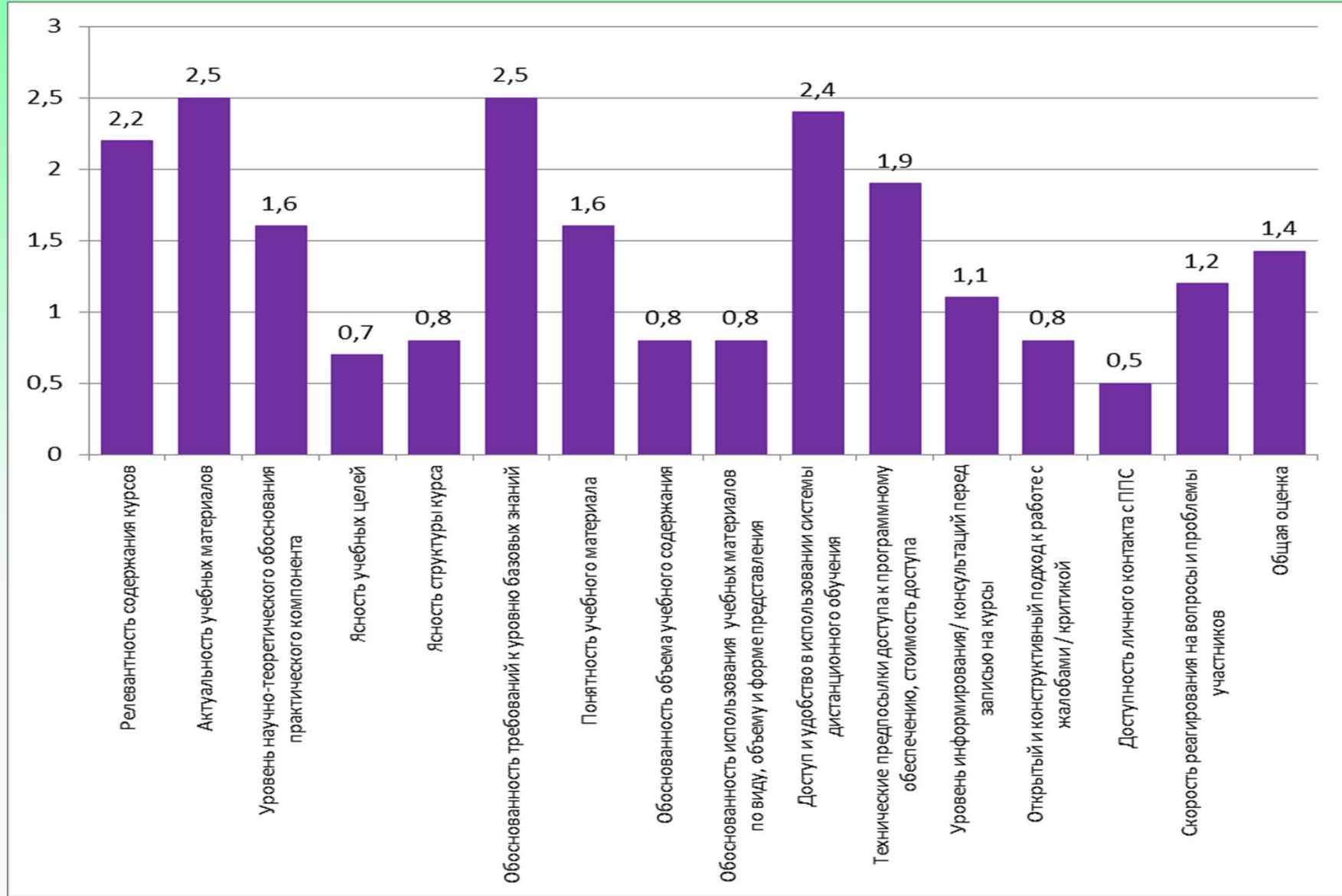
# Удовлетворенность



# Важность / Удовлетворенность



# «Дефицит качества»



## Уважаемый преподаватель!

Настоящее исследование проводится с целью оценки качества дистанционных курсов повышения квалификации и переподготовки кадров индустрии туризма и гостеприимства. Нам необходимы ваши объективные оценки для того, чтобы улучшить нашу работу, повысить качество предлагаемых дистанционных курсов и всей системы e-learning/

Пожалуйста, оцените укажите важность и степень Вашей удовлетворенности перечисленными параметрами качества по 10-ти бальной системе (0- совершенно не удовлетворен (совершенно не важно) 10- полностью удовлетворен (крайне важно), 5 – нечто среднее)

| № п/п | Параметры качества | Важность             | Удовлетворенность    |
|-------|--------------------|----------------------|----------------------|
| 1     |                    | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 |
| 2     |                    | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 |
| 3     |                    | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 |



# Показатели качества

1. Внимание к проблемам e-learning со стороны руководства
2. Мотивация, в том числе экономическая разработчиков курсов
3. Обучение разработчиков особенностям работы в системе e-learning, методическая помощь
4. Техническая поддержка системы e-learning
5. Качество работы системы e-learning (количество сбоев и т.п.)
6. Количество слушателей курсов e-learning (наполняемость групп)

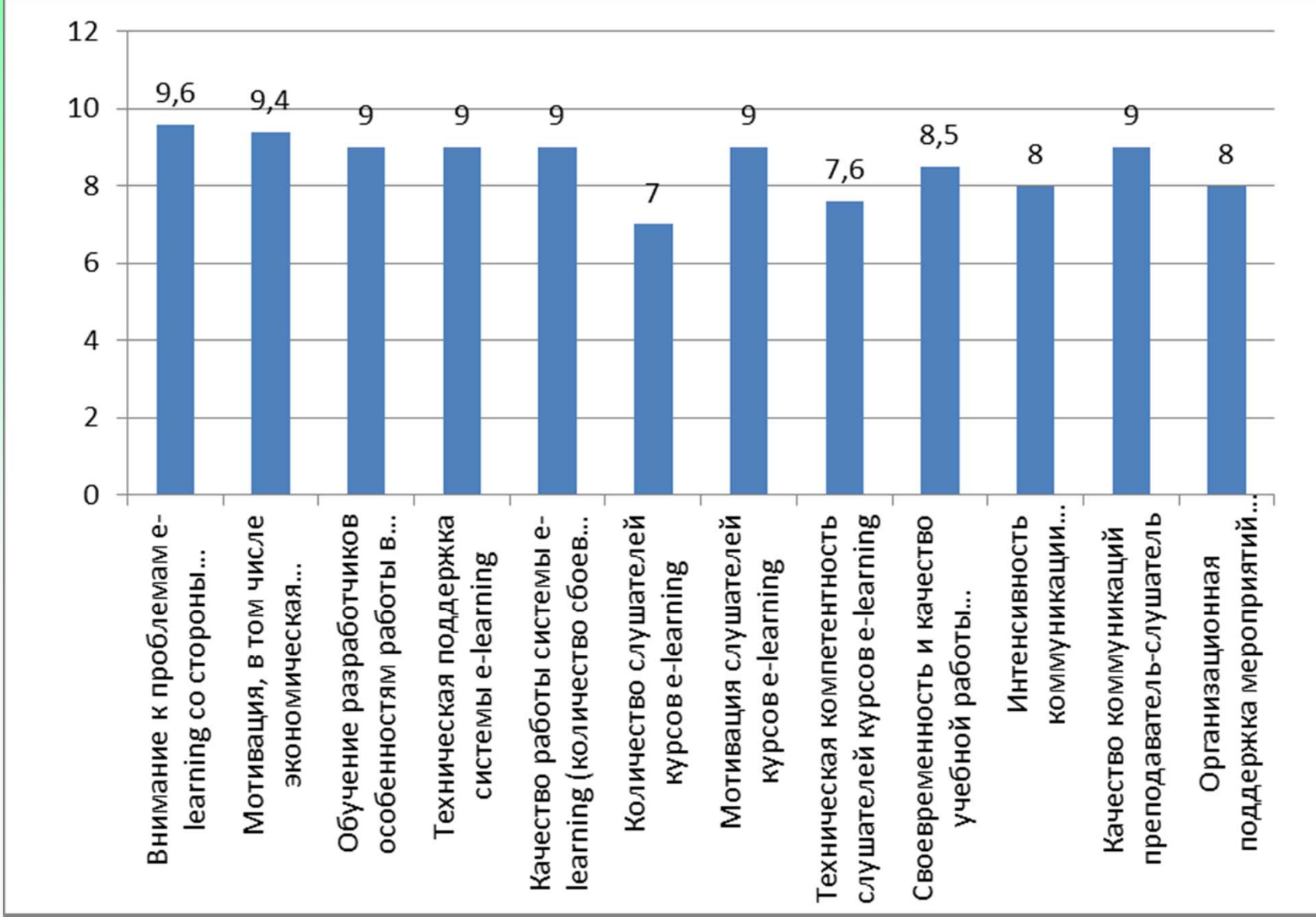


# Показатели качества

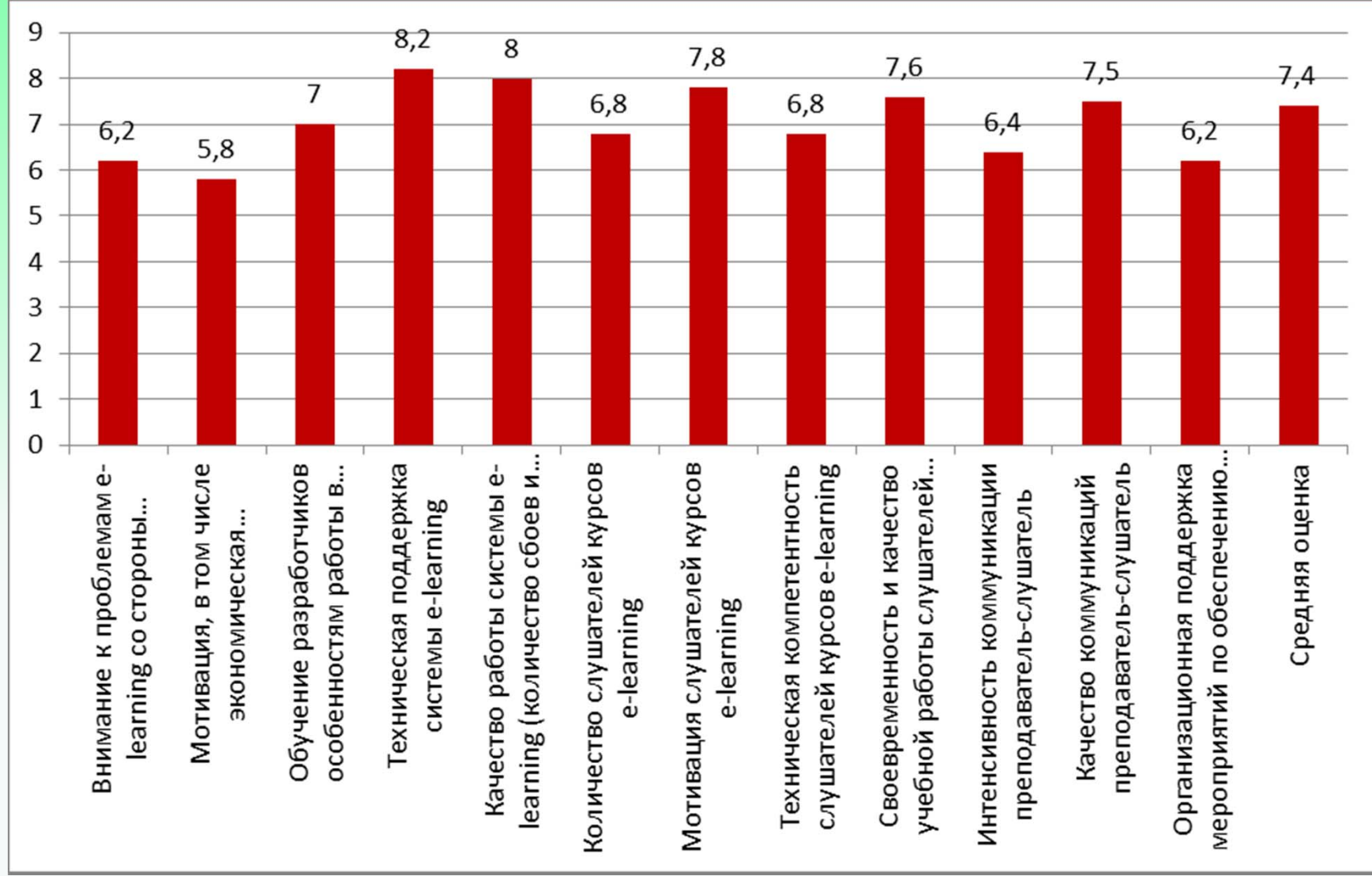
7. Мотивация слушателей курсов e-learning
8. Техническая компетентность слушателей курсов e-learning
9. Своевременность и качество учебной работы слушателей курсов e-learning (прилежность)
10. Интенсивность коммуникации преподаватель-слушатель
11. Качество коммуникаций преподаватель-слушатель
12. Организационная поддержка мероприятий по обеспечению качества и оптимизации курсов e-learning
13. Общая оценка



# Важность

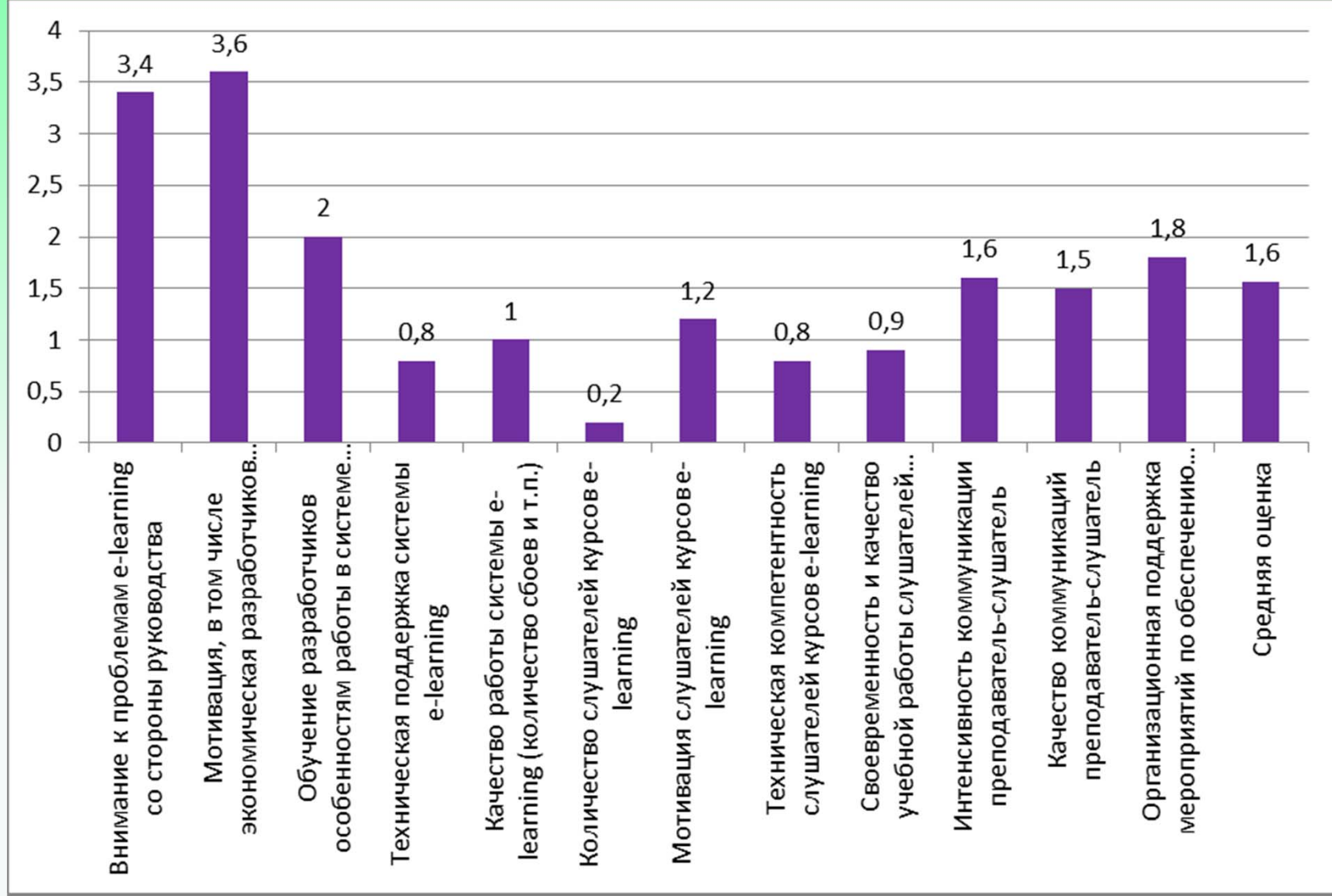


# Удовлетворенность





# «Дефицит качества»



# Предложения по совершенствованию курсов E-learning

1. Юридическое закрепление статуса e-learning курсов как самостоятельного вида образовательной деятельности в системе ПКиПК
2. Экономическое обоснование e-learning курсов, в том числе расчет педагогической нагрузки, определение уровня оплаты труда разработчиков, тьютеров, работников служб технической поддержки, расчет систем материального стимулирования труда
3. Обучение разработчиков курсов особенностям работы в системе Moodle, e-learning в режиме непрерывного семинара
4. Усиление административной поддержки проекта в вузах: создание специализированных структур, служб, делегирование ответственности на высший управленческий уровень

