

Стратегия обеспечения качества он-лайн курсов

Кутаисский Университет 23 апреля, 2012



European Commission

TEMPUS



Стандарт 1 – Цели учебного курса, результаты обучения и их соответствие с содержанием курса

Стандарт 2 – Методология и организация обучения, адекватность оценки освоения программы

Стандарт 3 - Успехи слушателей, индивидуальная работа с ними

Стандарт 4 – Обеспечение процесса обучения ресурсами

Стандарт 5 – Возможности развития качества обучения

Стандарт 1 – Цели учебного курса, результаты обучения и их соответствие с содержанием курса

1.1 Цели курса сформулированы четко и реализуемы.

Вопросы

- Как описаны цели курса?
- Насколько они последовательны?
- Не существуют ли какие-либо противоречия?
- Насколько содержание курса дает возможность достигнуть поставленных целей?
- Насколько логичны соотношения целей и результатов?

Источник информации

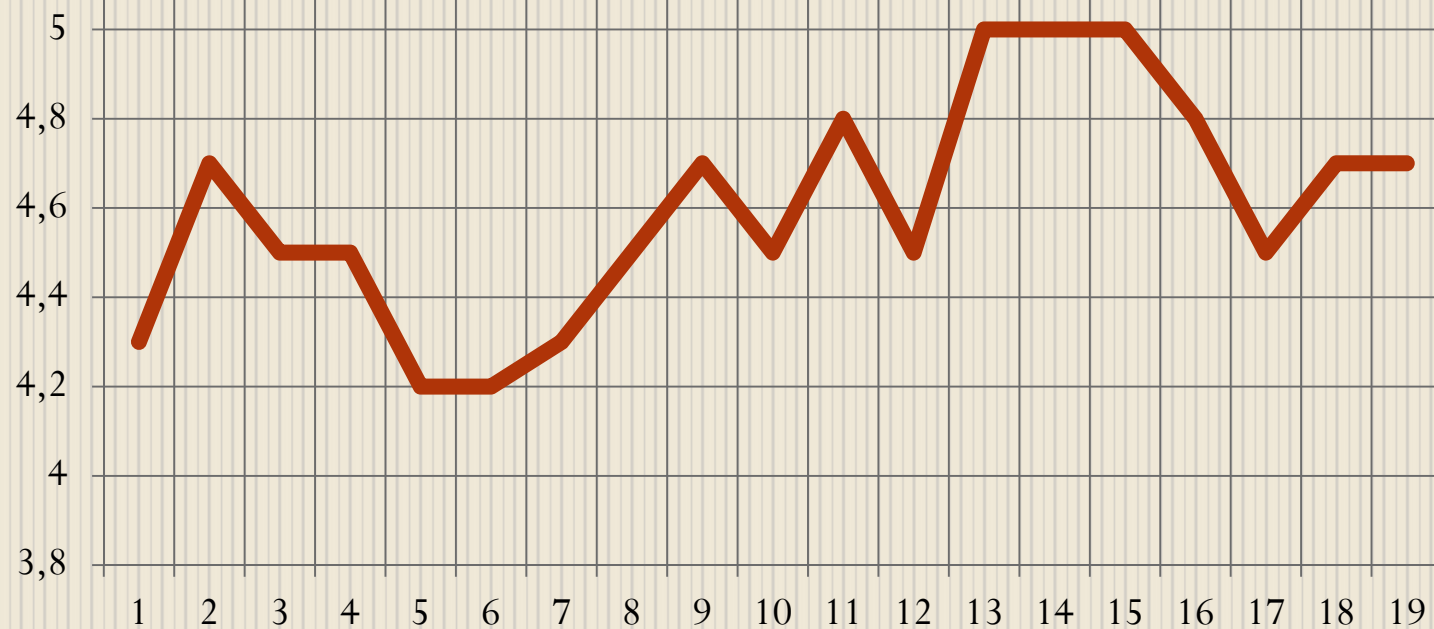
- силлабус
- анкета слушателя 3

№	Анкета слушателя 3 Содержание вопроса	Ср. Оценка
1	Содержание курса, с учетом методов обучения, обеспечивает достижение поставленных целей и результатов обучения	4.3
2	При оценке слушателей используются прозрачные критерии, что обеспечивает информированность слушателей о достигнутых результатах, собственных недостатках и методах их усовершенствования	4.7
3	Слушатели получают информацию, консультацию и помощь, необходимую для планирования собственного обучения и улучшения результатов	4.5
4	Курс предусматривает возможность индивидуальной работы со слушателями (он-лайн консультации с преподавателем)	4.5
5	Соответствие реального времени, потраченного слушателем на освоение курса, со временем, отведенным на изучение данной темы в силлабусе	4.2
6	Соответствие описания курса и его содержания	4.2

№	Анкета слушателя 3 Содержание вопроса	Ср. Оценка
7	Своевременный доступ к учебникам, лекционным записям и другим учебным материалам	4.3
8	Соответствие указанного учебника (ов) с содержанием лекций	4.5
9	Насколько содержание курса дает новые, современные знания	4.7
10	Насколько организованно, логически и исчерпывающе представлена информация	4.5
11	Насколько мастерски пользуется преподаватель электронными обучающими средствами для эффективной передачи информации	4.8
12	Умение преподавателя доступно, на основе примеров, разъяснять термины, объяснять концепции	4.5
13	Насколько легко может студент входить в контакт с учителем для получения ответа на интересующий его вопрос	5.0

№	Анкета слушателя 3 Содержание вопроса	Ср. Оценка
14	Пунктуальность преподавателя	5.0
15	Задания всегда четко определены	5.0
16	Преподаватель доступно разъясняет слушателям курса допущенные ими ошибки	4.8
17	Общая удовлетворенность слушателя обучением	4.5
18	Как бы вы оценили структуру сайта (легко ли было вам найти нужную информацию)?	4.7
19	удовлетворённость качеством связи: (напр. невозможно войти на сайт из-за перегрузок; бывают случаи недостаточного пространства на сайте, что мешает переслать задание преподавателю);	4.7

Оценка слушателями On-Line курса



С целью улучшения качества обучения в конце опроса слушатели дополнительно ответили на следующие вопросы:

- **Какие темы понравились и больше всего запомнились в учебном курсе?**
- **На какие вопросы вам хотелось бы получить больше информации?**

Стандарт 1 – Цели учебного курса, результаты обучения и их соответствие с содержанием курса

1.2 Программа курса составлена на основе европейской системы трансфера и накопления кредитов. Объем курса в кредитах соответствует содержанию и результатам обучения.

Вопросы

- Как отражает система кредитов учебную нагрузку студентов?
- Как это оценено/проверено?

Источник информации:

- Учебный план курса, силлабус
- Анкета слушателя 2.

Структура учебного плана в силлабусе

тема	Контактное время		Время для индивидуальной работы			
	консультация	Ознакомление с заданием	Разыскания допущенных ошибок	Слушание видеолекции	Изучение материала	Практическая работа

Анкета слушателя 2

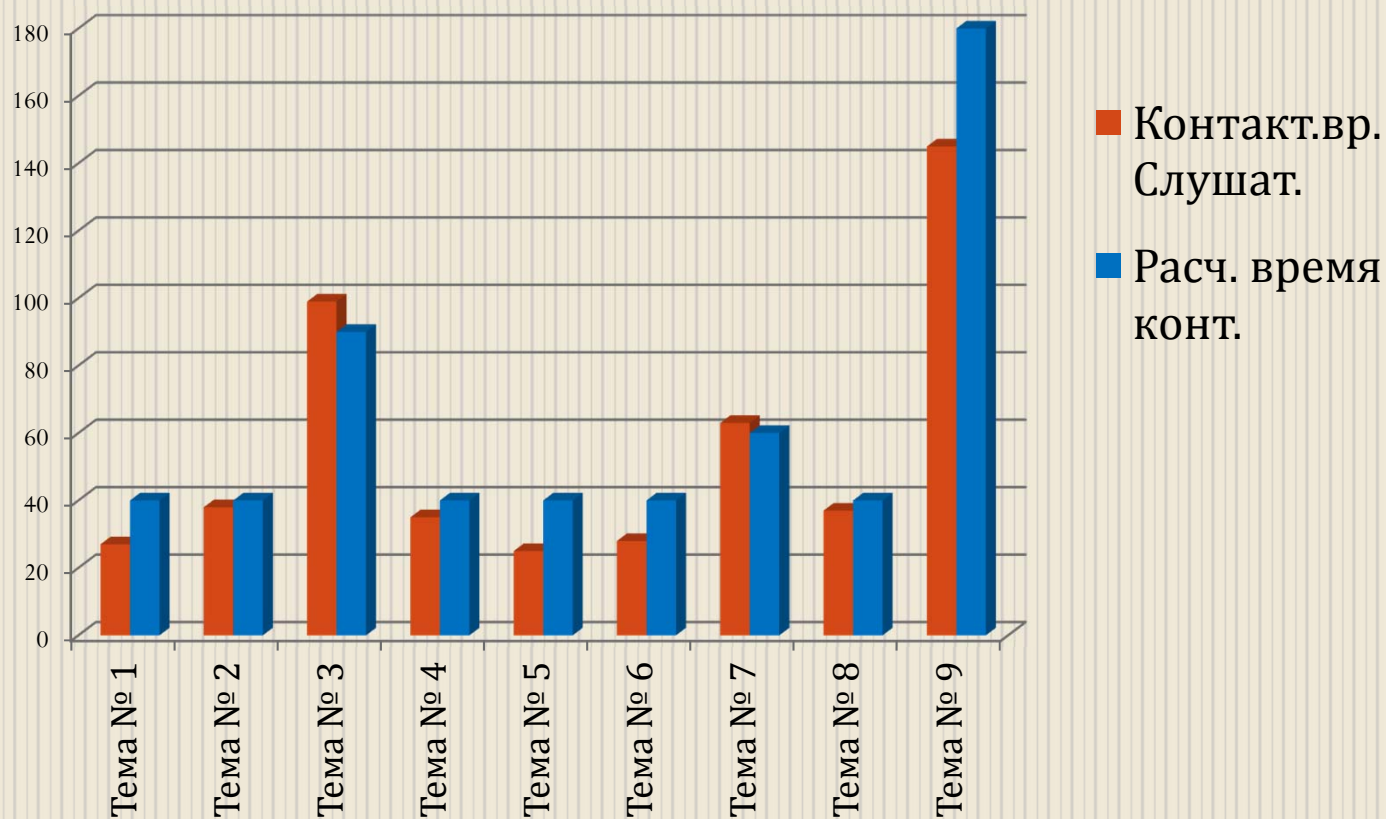
знаю	хочу узнать	что я узнал	Затрата времени	
			контакт.	самост.

После окончания каждой темы слушатели должны написать два-три предложения по каждому вопросу:

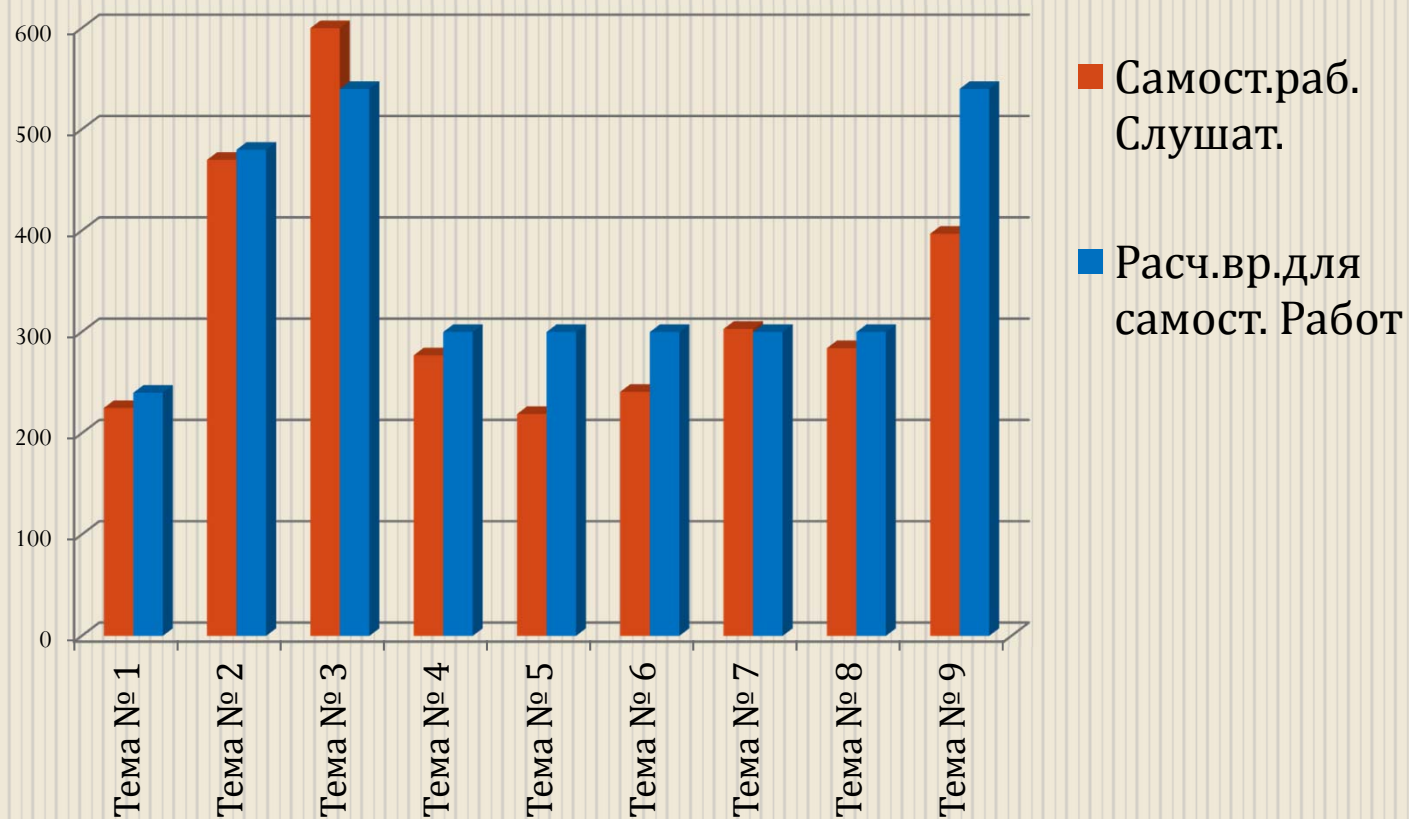
- То, что я бы покритиковал
- То, о чем я хотел бы больше узнать
- То, что меня заинтересовало

Эта стратегия даст тренеру возможность выявить промахи по содержанию отдельных тем, уточнить конкретные аспекты с учетом интересов слушателей.

Соотношение расчетного и реального времени, затраченного слушателями курсов на изучение каждой темы



Соотношение расчетного и реального времени, затраченного слушателями курсов на изучение каждой темы



Стандарт 1 – Цели учебного курса, результаты обучения и их соответствие с содержанием курса

1.3 Результаты обучения отражают потребности заинтересованных сторон

Вопросы

- Насколько и в каких формах существуют взаимоотношения с представителями экономического сектора/ рынка труда/ профильных организаций?
- Какими средствами определяет образовательное учреждение нужды и потребности заинтересованных сторон?

Источник информации

- исследование потребностей рынка труда
- Анкета выпускника
- Анкета работодателя

Интервью с владельцами туристического бизнеса

На этапе создания нового курса исследуется мнение работодателей с целью выявления проблемных вопросов:

- на ресурсы какой квалификации существует спрос;
- каковы навыки, которые являются определяющими при приеме на работу;
- в каких направлениях сталкиваются с основными трудностями,
- первоочередная проблема, исправить которую надеются в своем персонале

Анкета выпускника

Имя Фамилия Возраст Пол Образование Профессия

Занятость: трудоустроенный временно безработный студент

- Когда Вы проходили обучение на он-лайн курсах ?
- На каких из ниже перечисленных курсов Вы проходили обучение?

Насколько Вы согласны со следующими высказываниями (укажите один ответ)

Да Нет Частично Затрудняюсь ответить

- Я был активно включен в процесс обучения.
- После прохождения курса у меня возникло желание продолжить обучение и повысить квалификацию.
- Часто пользуюсь полученными на учебном курсе знаниями
- Полученные знания помогли мне при трудоустройстве
- После прохождения учебного курса мои доходы возросли

- Полученные знания помогают мне в ежедневной деятельности
- Полученные знания помогают мне эффективно разрешать проблемы, возникшие на работе
- Считаю, что полученные знания помогли мне начать свое дело
- Я бы посоветовал знакомым и друзьям пройти данный учебный курс
- По моему мнению, знания, полученные мной на он-лайн курсах, соответствуют требованиям рынка труда
- Считаю, что стоимость обучения на он-лайн курсах соответствует его качеству
- Учебный курс оправдал мои ожидания
- Есть ли у вас желание принять участие в аналогичных учебных курсах в будущем?

Да

Нет

- Если да, то на какие темы конкретно?

Анкета работодателя

- Организация (предприятие)
- Организационно-правовая форма
- Размеры организации (предприятия)
 - а) малая б) средняя в) крупная
- Взяли бы Вы на работу выпускника ВУЗа без опыта работы?
 - а) да б) затрудняюсь ответить в) нет. Почему?
- Довольны ли Вы работой своих подчиненных?
 - а) почти всегда б) всегда в) иногда г) редко
- Какие причины чаще всего вызывают Ваше недовольство работой подчиненных?
 - а) низкий результат деятельности б) некачественное выполнение обязанностей в) конфликтность г) другое
- Какие методы оценки кандидатов Вы используете при отборе кадров?
 - а) собеседование б) проверка рекомендаций в) профессиональные испытания г) анкетирование д) психологическое тестирование

- Какими наиболее важными критериями Вы руководствуетесь при приеме на работу специалиста?

а) престижность оконченного учебного заведения б) профессионализм в) место прохождения стажировки г) семейное положение д) совмещение профессий е) возраст ж) пол з) место жительства и) регулярное прохождение курсов переподготовки к) другое

- Считаете ли Вы важным развитие и обучение персонала?

а) да б) нет в) затрудняюсь ответить

- Какие мероприятия по обучению и развитию персонала проводятся в Вашей организации?

а) производственное обучение б) курсы повышения квалификации в) внешние семинары г) ознакомление с новинками профессиональной литературы е) другое

- Какие профессиональные навыки сотрудника Вас интересуют больше всего?

а) знания новейших тенденции отрасли б) отличное знание законодательства в) сильное базовое образование г) знание иностранного языка д) умение проявлять инициативу в работе е) умение применять инновации в своей работе ж) социальные навыки (деловое общение, работа в команде) з) другое

Владение профессиональной терминологией

Организаторские способности

Способность проявлять оригинальность и творческий подход, генерировать идеи

Способность определять и решать профессиональные проблемы

Стремление к приобретению новых знаний и навыков

Осознание важности постоянного обучения

Потенциал развития за время работы

Умение проектировать и проводить эксперименты

Владение современной техникой

Понимание этической и профессиональной ответственностей

Знание современной литературы по специальности

- По Вашему мнению, насколько повысились профессиональные навыки Вашего сотрудника, после завершения он-лайн курсов в нашем университете
- Какие изменения процесса обучения Вы порекомендовали бы провести для повышения качества подготовки выпускников?
- Планируете ли Вы осуществлять подготовку специалистов на договорной основе в нашем университете?
а) да б) нет в) другое

Стандарт 1 – Цели учебного курса, результаты обучения и их соответствие с содержанием курса

1.4 Предпосылки зачисления слушателей на курс сформулированы четко и прозрачны.

Вопросы

- Насколько обеспечивают предпосылки отбора/допуска на курсы привлечение слушателей с соответствующими навыками?
- Имеет ли учреждение маркетинговую стратегию, которая обеспечит привлечение на программу целевой аудитории?
- Являются ли предпосылки допуска на программу общедоступными для общества?

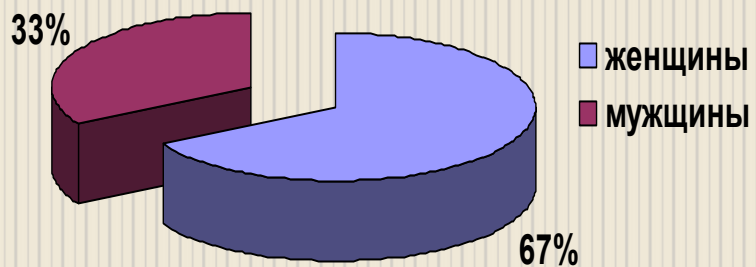
Источник информации

- **силлабус**
- **Анкета слушателя 1**
- **документы, регулирующие отбор и допуск на учебный курс**

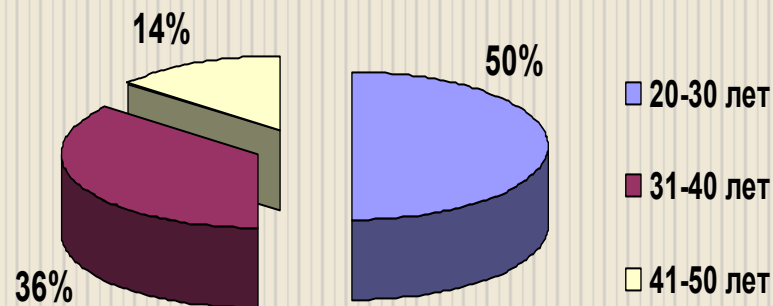
Анкета слушателя 1

Имя Фамилия Возраст Пол Образование Профессия
Занятость Семейное положение Контактная информация

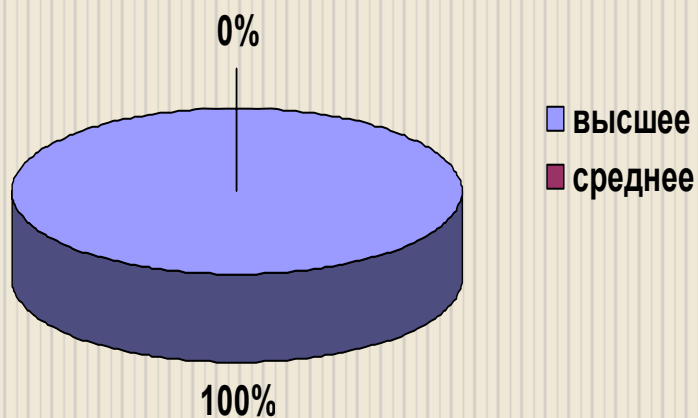
Половое распределение



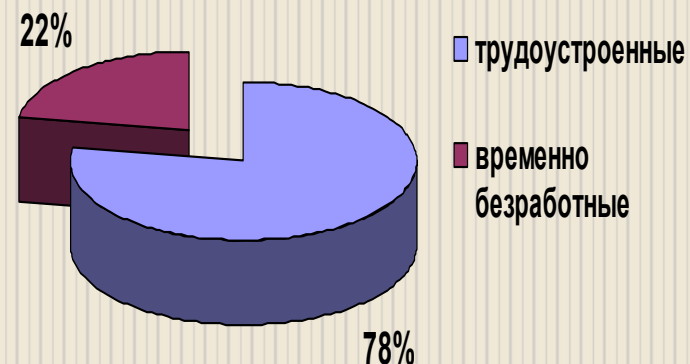
Возрастное распределение



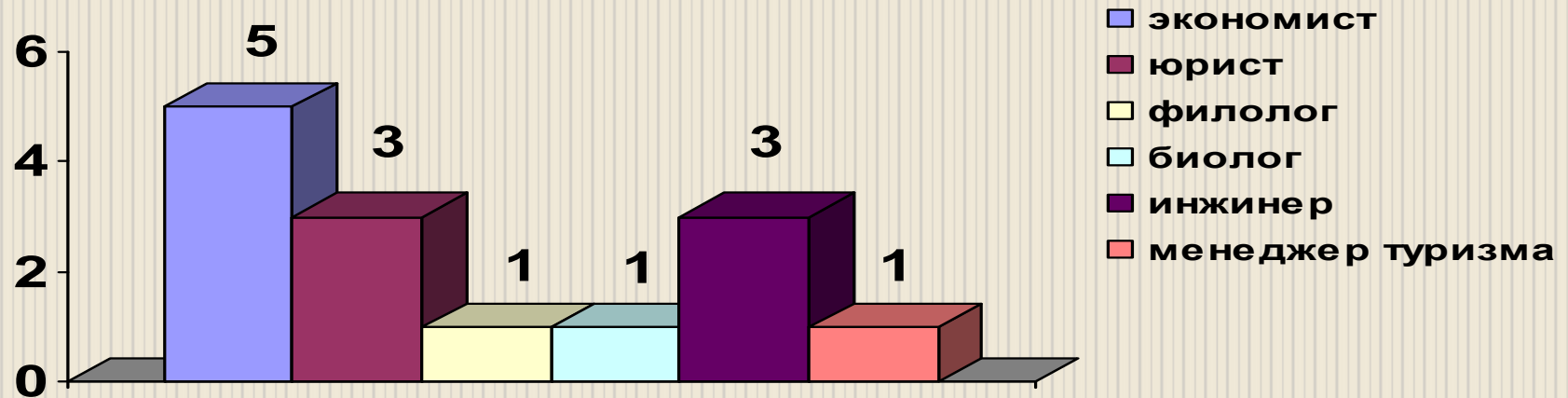
Образование



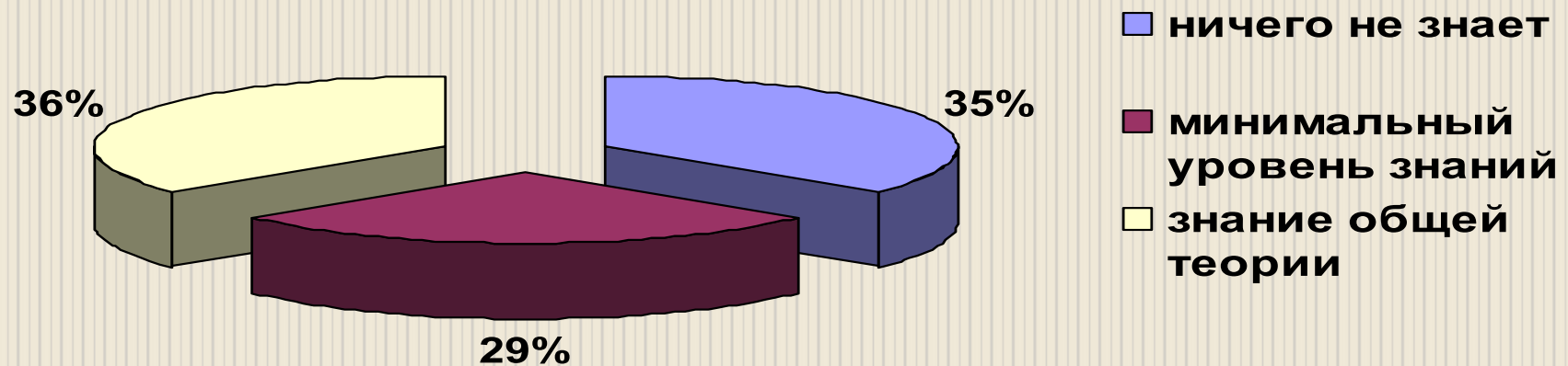
Трудоустройство



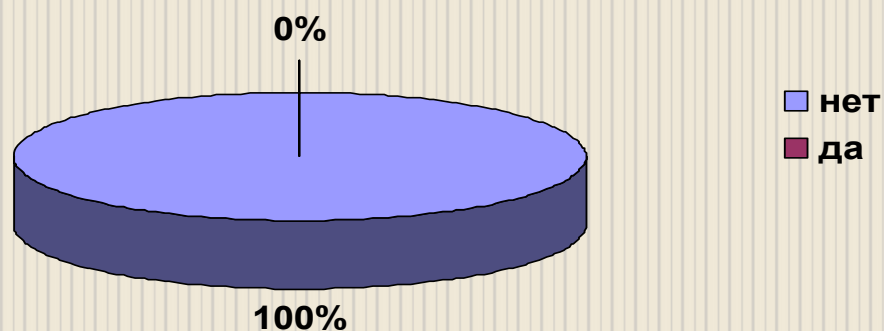
Профессия



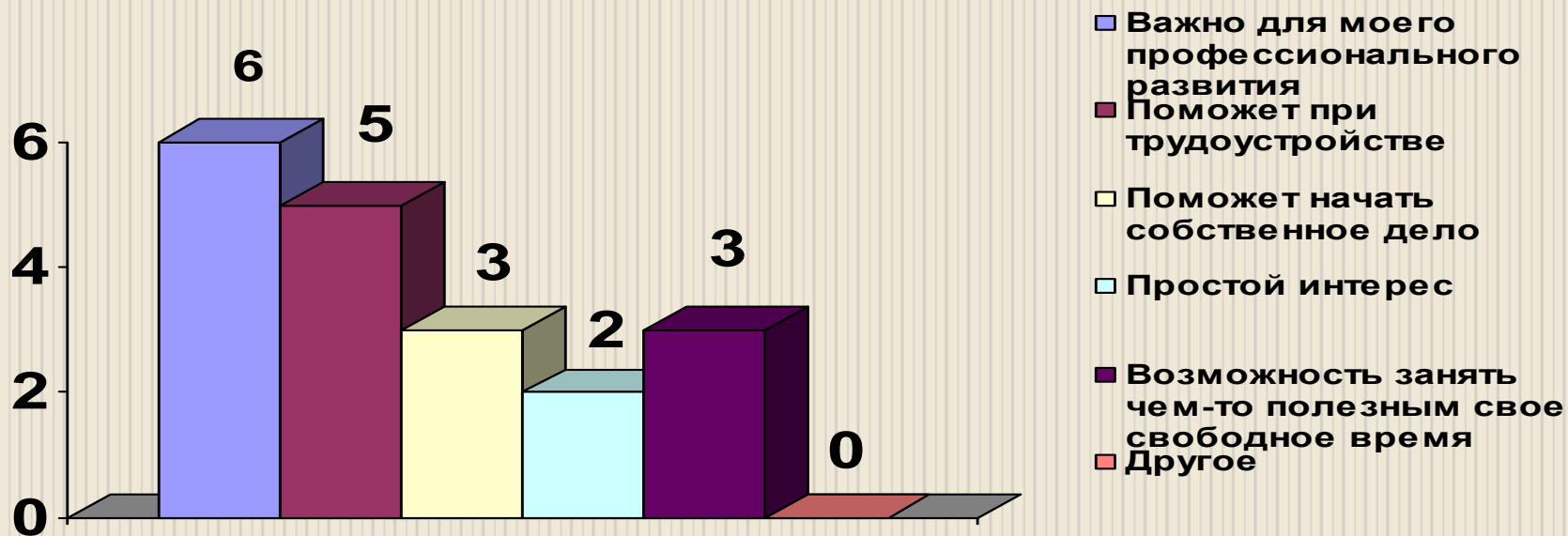
Что Вы знаете на данном этапе относительно данного вопроса?
На какие конкретные вопросы Вы надеетесь получить ответ в процессе обучения?



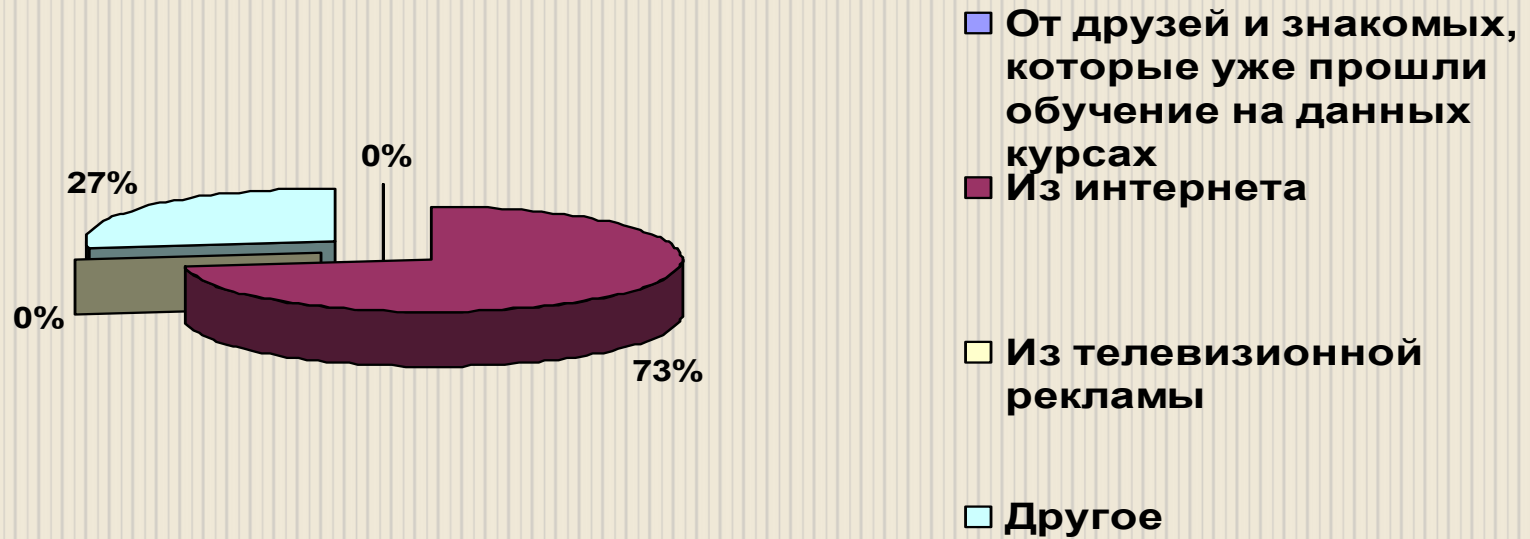
Проходили ли Вы раньше обучение на наших он-лайн курсах



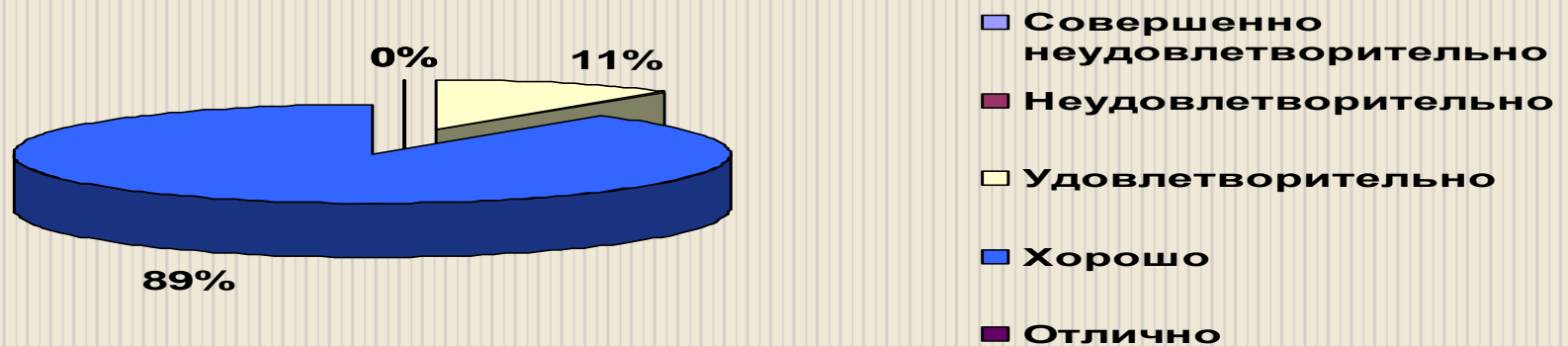
Причина, по которой Вы решили поступить на данный учебный курс (можете указать несколько вариантов)



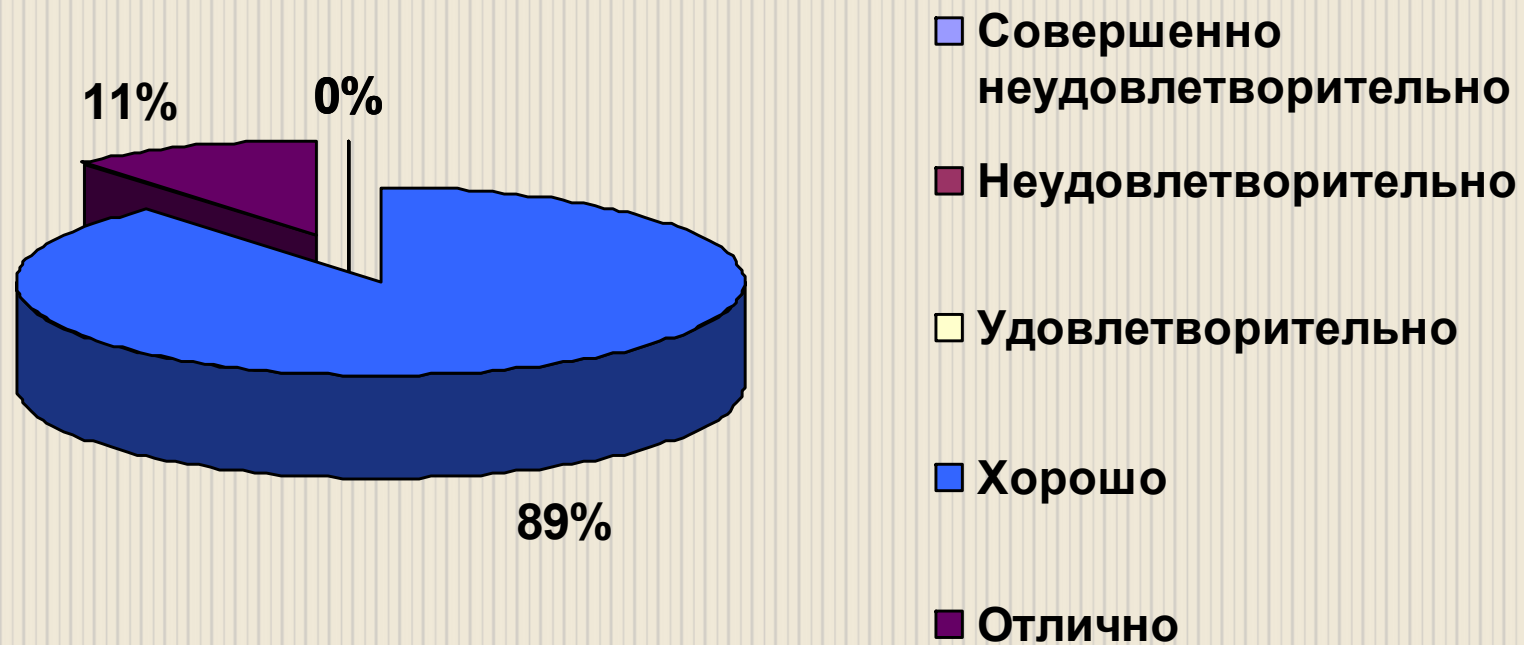
Как Вы узнали об он-лайн курсах



Как бы вы оценили уровень прозрачности принципов приема на он-лайн курсы



Как бы вы оценили уровень доступности информации об он-лайн курсах



Стандарт 2 – Методология и организация обучения, адекватность оценки освоения программы

2.1 Методы обучения и оценки обеспечивают достижение результатов, предусмотренных программой.

Вопросы

- Как описана методология обучения и оценки, их соответствие с целью и задачами курса?
- Что обеспечивает ориентированность стратегии обучения на слушателя/результаты обучения?
- Обеспечивают ли методы обучения и оценки достижение результатов обучения?

Источник информации

- Экзаменационные работы,
- Анализ успеваемости,
- Силлабус
- Анкета слушателя 3

Стандарт 2 – Методология и организация обучения, адекватность оценки освоения программы

2.2 Система оценки многокомпонентная и соответствует установленным требованиям. Система оценки слушателя учебного курса, с учетом методов и способов, обеспечивает достижение результатов обучения, предусмотренных модулем/курсом.

Вопросы

- Каковы процедуры оценки слушателей и их соответствие с законодательством Грузии?
- Каковы формы экзамена(ов) и их соответствие с результатами обучения курса/модуля?
- Используются или нет разнообразные методы оценки? Какие?
- Известны или нет критерии оценки слушателям и обществу?

Источник информации

- Документация, регулирующая методы оценки
- Силлабус
- Анкета слушателя 3
- Анализ успеваемости

Система оценки в Грузии

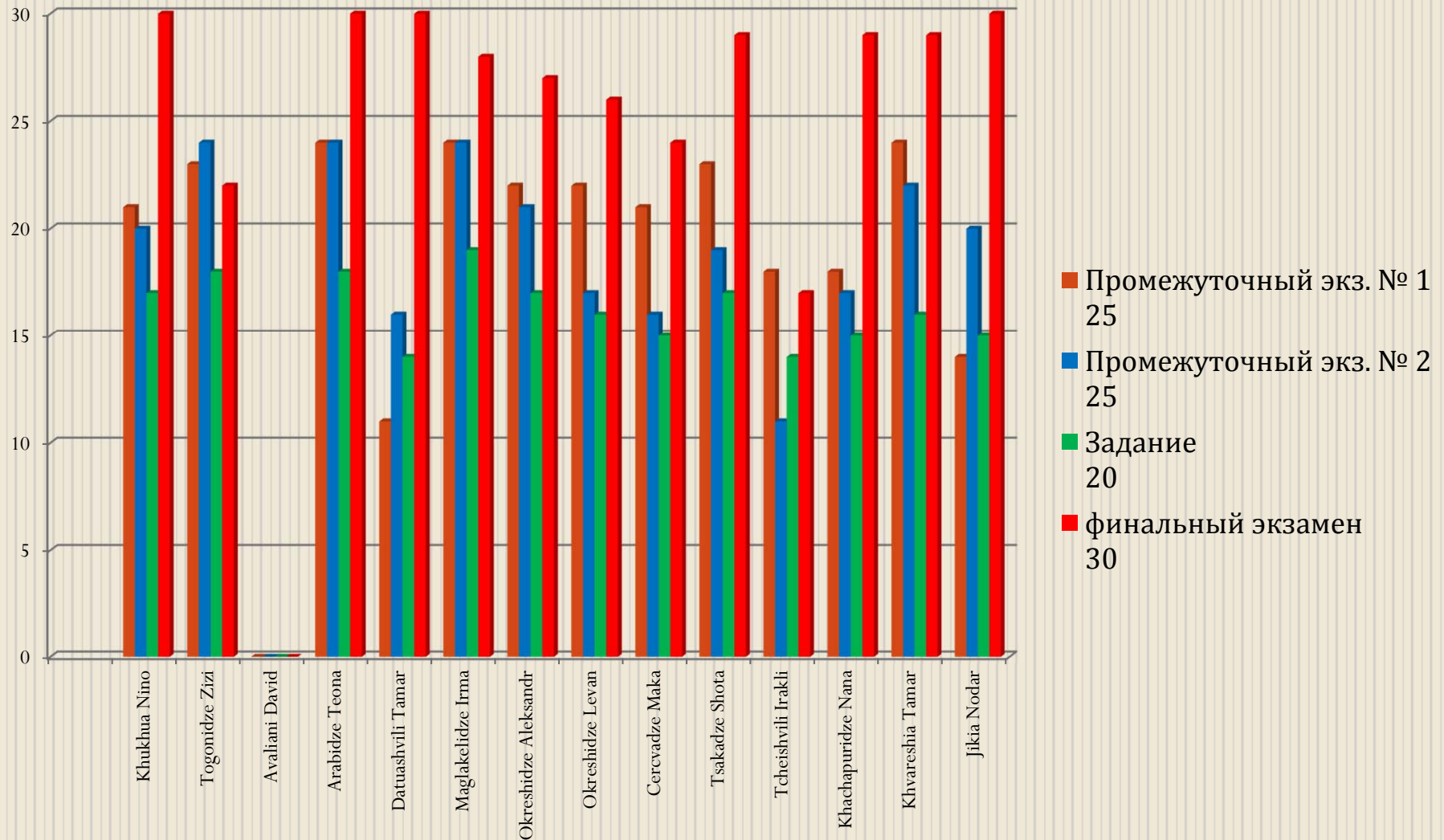
A	91-100%
B	81-90%
C	71-80%
D	61-70%
E	51-60%
FX	41-50%
F	0-41%

Шкала Гаусса

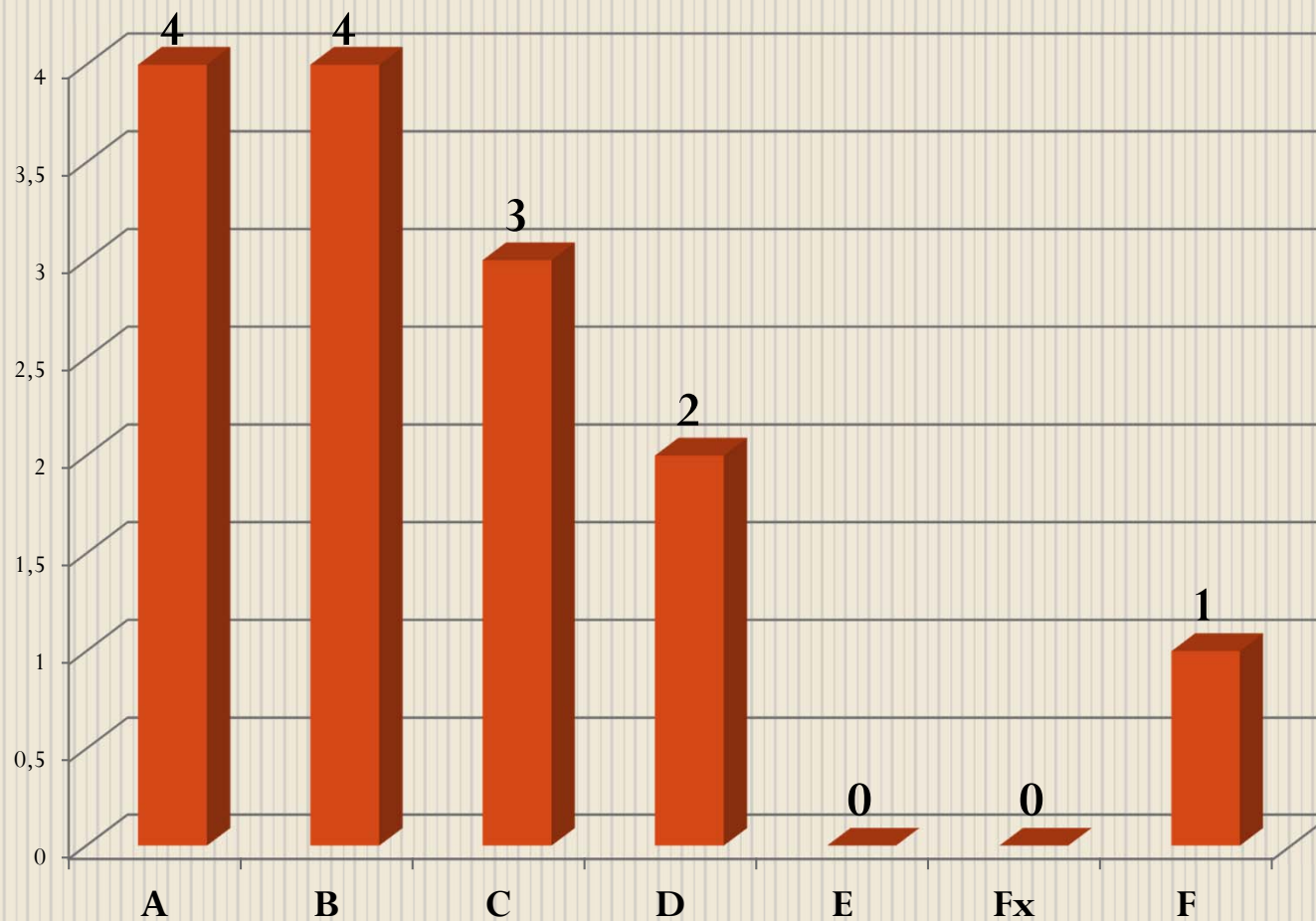
A	10%
B	25%
C	30%
D	25%
E	10%

Возможно использование той же шкалы для оценивания слушателей курсов. Ясно, что реальное распределение не всегда будет совпадать со шкалой ранжирования, начальный уровень слушателей внесет определенные коррективы в данное распределение, но, несмотря на это, оно может быть использовано как ориентир, по которому можно оценить эффективность обучения данного курса.

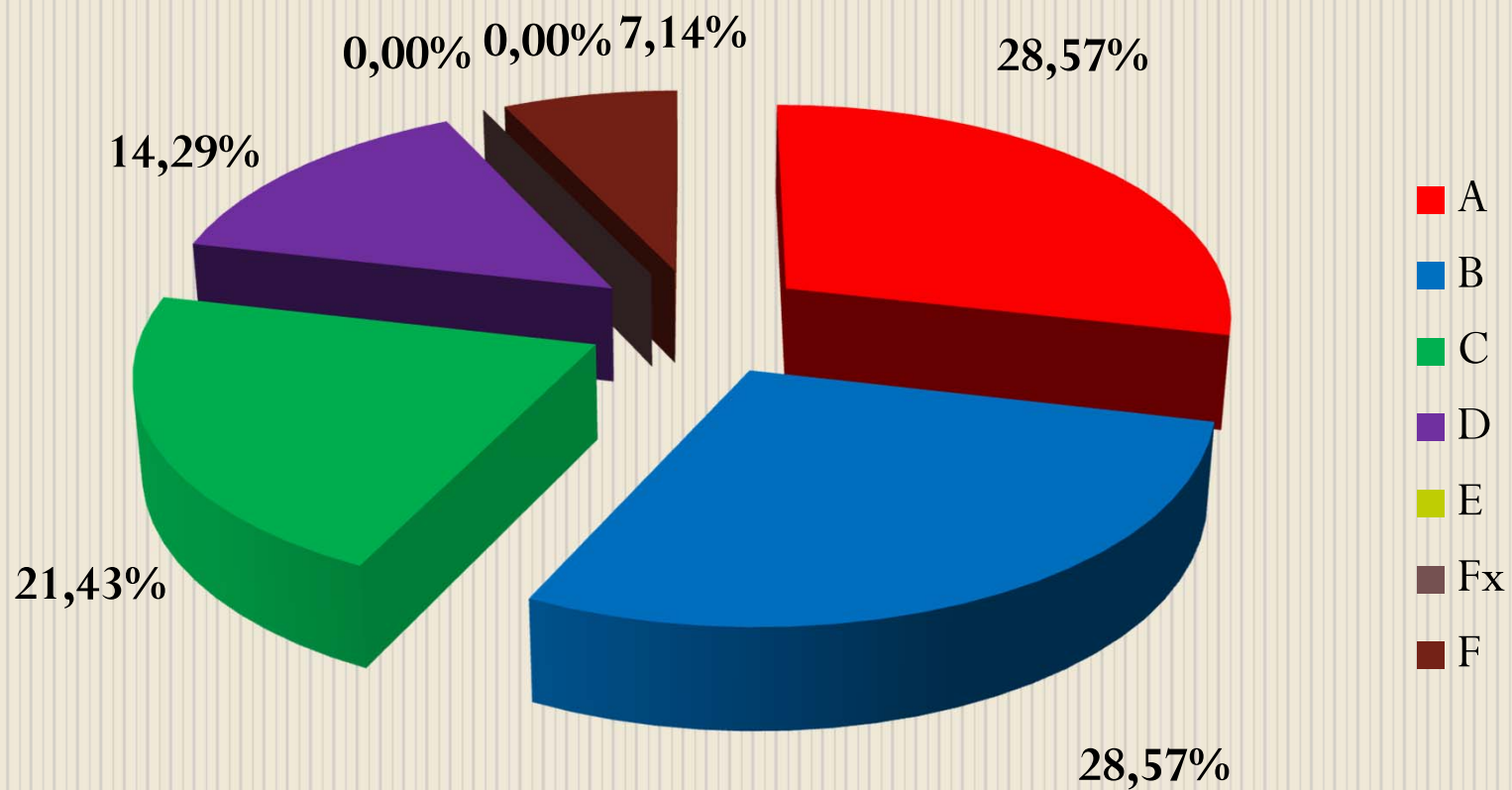
Результаты обучения на ON Line курсе «учет в туризме»



Распределение оценок на ON Line курсе «учет в туризме»



Процентное распределение оценок на ON Line курсе «учет в туризме»



Стандарт 3 - Успехи слушателей, индивидуальная работа с ними

3.1 Результаты обучения обеспечивают занятость выпускников и их конкурентоспособность на рынке труда.

Вопросы

- Сколько выпускников начали работу на протяжении 6 месяцев после окончания программы (в процентах) или продолжили работу?
- Связана ли полученная ими работа с их сферой образования?
- Считают ли выпускники, что они хорошо подготовлены к работе?
- Насколько удовлетворены работодатели уровнем квалификации выпускников?

Источник информации

- Анкета выпускника
- Анкета работодателей

Стандарт 3 - Успехи слушателей, индивидуальная работа с ними

3.2 Администрация обеспечивает предоставление слушателям сервиса помощи. Слушатели получают любую нужную информацию, консультацию и помощь, которая необходима для улучшения их достижений.

Вопросы

- **Каковы механизмы административной поддержки для студентов?**

Источник информации

Анкета слушателя 3

Стандарт 4 – Обеспечение процесса обучения ресурсами

4.1. Инфраструктура организации обеспечивает создание адекватной среды для обучения

Вопросы

- Какие ресурсы необходимы для осуществления программы и насколько они доступны?
- Соответствует ли объем хостинга требованиям учебного процесса?
- Является ли интерфейс сайта дистанционного обучения простым и понятным? Насколько дружелюбен к пользователю созданный для сайта интерфейс?
- Как организовано рабочее место преподавателя в университете, с точки зрения технического оснащения (компьютер, интернет)?
- Каково мнение потребителей относительно WEB -страницы

Источник информации

- договор с провайдером о предоставлении хостинга (WEB –пространства);
- договор с провайдером о предоставлении интернет услуг (трафик);
- анализ лог-файлов системы дистанционного обучения.
- Описание оборудования
- Анкета слушателя 3

Стандарт 4 – Обеспечение процесса обучения ресурсами

4.2 Программа осуществляется академическим персоналом с соответствующей научно-практической и педагогической компетенцией.

Вопросы

- Насколько соответствует научно/практическая, педагогически/дидактическая квалификации и опыт академического персонала целям курса?
- Насколько соблюдаются при отборе академического персонала принципы равноправия, прозрачности, гласности, справедливости?

Источник информации

- Материалы по отбору профессоров
- резюме академического персонала;
- документация, отражающая их научно/практическую активность
- Анкета слушателя 3

Стандарт 4 – Обеспечение процесса обучения ресурсами

4.3 Учебные материалы основаны на научных достижениях, соответствует современности и адекватны результатам обучения курса.

Вопросы

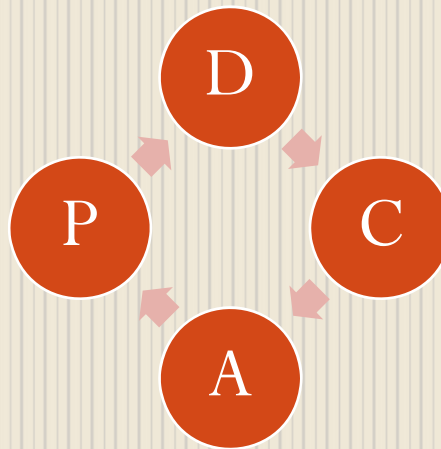
- Как обеспечивается доступность качественных учебных материалов, необходимых для обучения для студентов, на месте и он-лайн?

Источник информации

- Учебные материалы
- Силлабус
- Анкета слушателя 3

Стандарт 5 – Возможности развития качества обучения

5.1. Механизмы обеспечения качества предусматривает цикл: «планирование – выполнение – проверка – действия (реагирование)»



Вопросы

- Каковы процедуры обеспечения и улучшения качества, которые используются для содержания, процессов и результатов программы?

Источник информации

- документация системы обеспечения качества и результаты

Стандарт 5 – Возможности развития качества обучения

5.2. результаты внутренней и внешней оценки используются для улучшения качества образовательного процесса.

Вопросы

- Как организована система обновления курса?
- Как предусмотрены в курсе текущие изменения в развитии общества?
- Как организован и гарантирован вопрос профессионального развития сотрудников в соответствии с обновлением программы?

Источник информации

- документы обеспечения качества,
- план действий.

- **1 = совершенно неадекватный, соответственно необходимо усовершенствовать**
- **2 = неадекватный, требует усовершенствования**
- **3 = неадекватный, требует незначительных усовершенствований**
- **4 = удовлетворительный**
- **5 = более (немного лучше) чем удовлетворительный**
- **6 = хороший образец**
- **7 = великолепный**

Заключение экспертов

№	Индикаторы	Ср. оценка
1.	Цели учебного курса, результаты обучения и их соответствие с содержанием курса	
	1.1. Цели курса сформулированы четко и реализуемы.	7,0
	1.2. Программа курса составлена на основе европейской системы трансфера и накопления кредитов. Объем курса в кредитах соответствует содержанию и результатам обучения.	6,3
	1.3. Результаты обучения отражают потребности заинтересованных сторон	6,3
	1.4. Предпосылки зачисления слушателей на курс сформулированы четко и прозрачны.	4,3
2.	Методология и организация обучения, адекватность оценки освоения программы	
	2.1. Методы обучения и оценки обеспечивают достижение результатов, предусмотренных программой.	5,7
	2.2. Система оценки многокомпонентная и соответствует установленным требованиям. Система оценки слушателя учебного курса, с учетом методов и способов, обеспечивает достижение результатов обучения, предусмотренных модулем/курсом.	5,7

№	Индикаторы	Ср. оценка
3.	Успехи слушателей, индивидуальная работа с ними	
	3.1. Результаты обучения обеспечивают занятость выпускников и их конкурентоспособность на рынке труда.	6,3
	3.2. Администрация обеспечивает предоставление слушателям сервиса помощи.	6,0
4.	Обеспечение процесса обучения ресурсами	
	4.1. Инфраструктура организации обеспечивает создание адекватной среды для обучения	7,0
	4.2. Программа осуществляется академическим персоналом с соответствующей научно-практической и педагогической компетенцией.	7,0
	4.3. Учебные материалы основаны на научных достижениях, соответствует современности и адекватны результатам обучения курса.	6,3
5.	Возможности развития качества обучения	
	5.1. Механизмы обеспечения качества предусматривает цикл: «планирование – выполнение – проверка – действия (реагирование)»	6,0
	5.2. результаты внутренней и внешней оценки используются для улучшения качества образовательного процесса.	6,0

СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ!



European Commission

TEMPUS

