



Kyiv University of
Tourism, Economics
and Law

WeNeT



Education and Culture TEMPUS

КИЕВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА, ЭКОНОМИКИ И ПРАВА

**Контроль и обеспечение качества
E-Learning-курсов в КУТЭП, г. Киев**



Kyiv University of
Tourism, Economics
and Law

WeNeT



Education and Culture TEMPUS

Индикаторы измерения уровня качества обучения, дифференцированные по параметрам качества и источникам информации

Редакция 2

Разработана по результатам апробирования курсов



Система измерения уровня качества обучения базируется на пяти группах параметров и трех источниках.

Группы параметров:

- 1) Организационное и техническое обеспечение
- 2) Качество работы персонала
- 3) Структура и содержание курса
- 4) Результаты обучения
- 5) Механизм постоянного улучшения качества (ISO 9001)

Источники:

- 1) Слушатели (анкета)
- 2) Учебное заведение, которое проводит курсы
- 3) Заказчик/работодатель(анкета)



1. Организационное и техническое обеспечение

Слушатели (анкета)	Учебное заведение, которое проводит курсы	Заказчик/работодатель (анкета)
<p>1.1. Техническая доступность к системе дистанционного обучения</p> <p>1.2. Полнота и достоверность организационной информации о дистанционных курсах</p> <p>1.3. Адаптивность дистанционных курсов</p> <p>1.4. Дизайн курса</p> <p>1.5. Использование интерактивной мультимедийной информации</p> <p>1.6. Техническая возможность обратной связи</p>	<p>1.1. Количество проведенных курсов</p> <p>1.2. Динамика количества слушателей</p> <p>1.3. Наличие (количество) сбоев в работе системы обучения</p> <p>1.4. Наличие / количество замечаний со стороны слушателей</p> <p>1.5. Наличие ресурсов для устранения недостатков технического обслуживания курсов</p> <p>1.6. Количество случаев отмены учебных сессий по техническим причинам</p> <p>1.7. Готовность к изменениям в результате пожеланий и требований заказчика</p>	<p>1.1. Организация доступа слушателей</p> <p>1.2. Соответствие срока и продолжительности курсов потребностям заказчика</p> <p>1.3. Методическое (инструктивное) обеспечение</p>



2. Качество работы персонала

Слушатели (анкета)	Учебное заведение, которое проводит курсы	Заказчик/работодатель (анкета)
<p>2.1. Компетентность (профессионализм) преподавателя / тьютора</p> <p>2.2. Эффективность обратной связи, т.е. обмена информацией между слушателями и преподавателями</p> <p>2.3. Доброжелательность преподавателя / тьютора</p> <p>2.4. Уровень консультационной работы преподавателя</p>	<p>2.1. Наличие профессионального образования преподавателей / тьюторов, ученой степени</p> <p>2.2. Опыт работы преподавателя в сфере туризма и гостеприимства</p> <p>2.3. Наличие / количество у авторов публикаций по тематике обучения</p> <p>2.4. Состояние повышения квалификации / стажировки преподавателя / тьютора курса</p>	



3. Структура и содержание курса

Слушатели (анкета)	Учебное заведение, которое проводит курсы	Заказчик/работодатель (анкета)
<p>3.1. Структурная логичность курса</p> <p>3.2. Ясность учебного материала</p> <p>3.3. Достаточность объема учебного материала</p> <p>3.4. Возможность применения полученных знаний в практической деятельности</p> <p>3.5. Уровень инновационности (научно-практической новизны)</p> <p>3.6. Адекватность системы оценки знаний слушателей</p> <p>3.7. Наличие и возможность использования базы источников</p> <p>3.8. Степень доверия слушателей к изложенным авторским положениям</p>	<p>3.1. Соответствие содержания курса требованиям правовых и нормативно-технических документов</p> <p>3.2. Удельный вес новых изданий в списке источников за последние пять лет</p> <p>3.3. Наличие количественных данных (в текстах, таблицах, графиках) за последние три года, их доля в общем объеме данных</p> <p>3.4. Доля справочной, организационной, статистической и технологической информации за последние 3 года к общему объему</p>	<p>3.1. Актуальность тематики курса</p> <p>3.2. Ценность учебного материала, его точность и объективность</p> <p>3.3. Уровень инновационности содержания курса</p>



4. Результаты обучения

Слушатели (анкета)	Учебное заведение, которое проводит курсы	Заказчик/работодатель (анкета)
<p>4.1. Влияние полученных знаний и практических навыков на повышение эффективности работы</p> <p>4.2. Влияние на профессиональную репутацию слушателя</p> <p>4.3. Повышение гарантий карьерного роста</p> <p>4.4. Количество слушателей, которые получили карьерный рост или расширили свой бизнес</p>	<p>4.1. Количество слушателей, которые успешно окончили курсы и получили образовательный документ (свидетельство)</p> <p>4.2. Количество слушателей, которые не завершили обучение (указать причины)</p> <p>4.3. Количество слушателей, которые не освоили курс в назначенный срок</p> <p>4.4. Успеваемость слушателей (по темам, общая)</p> <p>4.5. Система мониторинга качества знаний слушателей курсов</p>	<p>4.1. Общая оценка курса</p> <p>4.2. Возможность использования полученных знаний для повышения эффективности работы предприятия</p>



5. Механизм постоянного улучшения качества (ISO 9001)

Слушатели (анкета)	Учебное заведение, которое проводит курсы	Заказчик/работодатель (анкета)
	<p>5.1. Наличие показателей качества обучения и степени удовлетворения слушателей и заказчиков</p> <p>5.2. Наличие учебных планов и графиков предоставления услуг обучения и повышения квалификации</p> <p>5.3. Наличие модели процесса предоставления услуг обучения</p> <p>5.4. Наличие методик измерения показателей процесса обучения, результатов обучения и степени удовлетворения слушателей и заказчиков</p>	<p>5.1. Наличие замечаний и предложений со стороны заказчика относительно структуры и содержания курса, организационно-технического и методического обеспечения</p>



5. Механизм постоянного улучшения качества (ISO 9001) (продолжение)

Слушатели (анкета)	Учебное заведение, которое проводит курсы	Заказчик/работодатель (анкета)
	<p>5.1. Наличие механизма корректировки процесса, который включает:</p> <ul style="list-style-type: none">- анализ несоответствий запланированных и реальных показателей процесса, результатов обучения и степени удовлетворения слушателей и заказчиков;- определение причин несоответствий;- оценка потребности в действиях по исключению возможности повторения несоответствий;- определение и выполнение необходимых действий (мероприятий);- регистрация результатов предпринятых действий (мероприятий);- анализ эффективности выполненных корректирующих действий (мероприятий).	



Анализ качества по результатам апробирования

Курс «Технология туристической деятельности»

1. Апробирование курса в рамках курсов повышения квалификации работников туристической сферы «Новейшие технологии туристического бизнеса»

14-18 ноября 2011 г., 15 слушателей.

2. Апробирование курса в рамках подготовки магистров специальности «Туризм»

1-30 марта 2012 г., 16 слушателей.



Анализ качества по результатам апробирования

Курс «Технология туристической деятельности»

Анализ качества проводился по всем группам параметров по двум источникам:

- 1) Слушатели (анкета)**
- 2) Учебное заведение, которое проводит курсы**



Группа повышения квалификации

№ п/п	Критерии (индикаторы)	Оценка группы 1, (%)					Оценка группы 2, (%)						
		Не- уд.	уд.	Хоро- шо	отл.	Слож- но отве- тить	Не- уд.	уд.	Хоро- шо	отл.	Слож- но отве- тить		
1.	Организационное и техническое обеспечение												
	1.1. Техническая доступность к системе дистанционного обучения	-	-	50	50		-	-	20	80	-		
	1.2. Полнота и достоверность организационной информации о дистанционных курсах	-	-	30	60		-	-	20	80	-		
	1.3. Гибкость дистанционных курсов	-	-	30	60	10	-	-	40	60	-		
	1.4. Дизайн курса	-	40	40	20	-	-	-	40	60	-		
	1.5. Использование интерактивной мультимедийной информации	-	40	50	-	10	-	-	75	25	-		
	1.6. Техническая возможность обратной связи	-	-	40	50	10	-	-	40	50	10		
2.	Качество работы персонала												
	2.1. Компетентность (профессионализм) преподавателя (тьютера)	-	-	-	100		-	-	25	75			
	2.2. Эффективность обратной связи, т.е. обмена информацией между слушателями и преподавателями	-	-	30	70		-	-	45	30	25		
	2.3. Доброжелательность преподавателя (тьютера)	-	-	-	100		-	-	10	90			
	2.4. Уровень консультационной работы преподавателя	-	-	10	90		-	-	10	90			
	2.5. Степень доверия слушателей к изложенным авторским суждениям	-	10	30	60		-	-	25	75			



Группа повышения квалификации

№ п/п	Критерии (индикаторы)	Оценка группы 1, (%)					Оценка группы 2, (%)						
		Не- уд.	уд.	Хоро- шо	отл.	слож- но отве- тить	Не- уд.	уд.	Хоро- шо	отл.	слож- но отве- тить		
3.	Структура и содержание курса												
	3.1. Структурная логичность курса	-	-	70	30		-	-	30	70			
	3.2. Ясность учебного материала	-	-	40	60		-	-	25	75			
	3.3. Достаточность объема учебного материала	30	10	-	60		-	-	30	70			
	3.4. Возможность применения полученных знаний в практической деятельности	-	60	10	30		-	-	40	60			
	3.5. Уровень инновационности (научно-практической новизны)	-	30	60	10		-	-	45	45	10		
	3.6. Адекватность системы оценки знаний слушателей	-	60	10	30		-	-	50	40	10		
	3.7. Наличие и возможность использования базы источников	-	20	50	30		-	-	60	30	10		
4.	Результаты обучения												
	4.1. Влияние полученных знаний и практических навыков на повышение эффективности работы	-	-	60	30	10	-	-	30	70			
	4.2. Повышение гарантий карьерного роста	10	10	70	10		-	-	70	30			
	4.3. Влияние на профессиональную репутацию слушателя	-	-	30	60	10	-	-	50	50			