



Международная конференция
по вопросам обучения
с применением
технологий E-learning

Мы уже рассказывали о международных конференциях ONLINE EDUCA, которые проходят в разных странах мира с 1994 г. и являются местом встречи ведущих экспертов в области новых подходов в образовании, образовательной политики, бизнеса и инноватики. (Высшее образование в России. – 2006. – № 11.) Конференция ONLINE EDUCA MOSCOW состоится в Москве 25–27 апреля 2007 г. Она ориентирована на ректоров высших учебных заведений, проректоров по учебной работе, по непрерывному образованию, деканов и заведующих кафедрами, использующих технологии on-line обучения и смешанного обучения. Конференция проводится при поддержке Министерства образования и науки РФ, Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки РФ, а также ряда авторитетных западноевропейских организаций в сфере e-Learning и предусматривает проведение пленарных и сессионных заседаний, мастер-классов, семинаров, круглых столов, презентаций, выставок, а также неформальных мероприятий.

Более подробно с программой конференции ONLINE EDUCA MOSCOW 2007 можно ознакомиться на сайте www.online-educa.ru

Долговременная и взвешенная социальная политика любого государства в стратегическом аспекте должна предусматривать заблаговременную «подготовку» нации, особенно ее молодой части, к тем масштабным преобразованиям, которым подвергается наше общество. Важнейшую роль в реализации такой политики играют новые формы и методы обучения и воспитания студентов, переподготовки и развития персонала.

Посредством использования технологий e-Learning можно не только обеспечить потребности крупных мегаполисов в новых специалистах, но и, что важнее, подключить к образовательному процессу по современнейшим мировым методикам отдаленные регионы нашей страны. С учетом тенденции общеевропейской политики, направленной на формирование единого образовательного пространства в контексте Болонского процесса, конференция ONLINE EDUCA MOSCOW 2007 будет способствовать консолидации образовательного пространства СНГ, экспорту образовательных услуг российских вузов посредством технологий e-Learning, межвузовскому сотрудничеству в сфере e-Learning, развитию системы непрерывного образования и, как результат – повышению конкурентоспособности российского образования на международном образовательном рынке.

В области e-Learning сегодня происходят существенные технологические прорывы, внедрение которых предполагает появление новых подходов к стандартизации, оценке качества и конкурентоспособности вузов. Вне всякого сомнения, международные практики повышения качества образовательных услуг, подходы к оценке и аккредитации образовательных программ, а также механизмы развития внутривузовских систем гарантий качества образования при использовании e-Learning представляют интерес для наших читателей. Именно с этих вопросов мы начинаем серию публикаций зарубежных и отечественных экспертов в области e-Learning.

*У.-Д. ЭЛЕРС, доктор,
координатор Европейской
обсерватории качества
Университет Дуйсбурга-Эссена*

Мифы и реальность в споре о качестве обучения в Европе

Вопрос качества в образовании уже долгое время является предметом обсуждения [1]. Требования к качеству образования не новы, равно как и к качеству e-Learning¹. Так как e-Learning приобретает все более широкое распространение и перестает быть возможностью «лишь для узкого круга», вопрос качества стоит остро. Новым является то, что вопрос качества перестает занимать место некоего «добавочного элемента», связанного с проверкой знаний по окончании преподавания по программе, а становится неотъемлемой частью самого учебного процесса. В связи с этим сейчас программы e-Learning организуются с учетом потребностей учащихся и по возможности в режиме реального времени. Поэтому понятие «качество» можно увязать с потребностями конкретных учащихся, находящихся в определенных условиях, например на рабочем месте. (Такая трактовка сходна

О повышении грамотности в вопросах качества в сфере e-Learning в Европе

с определением качества как «соответствия цели».)

Открытым остается вопрос, как организовать работу по повышению качества, чтобы она была «ориентирована на учащегося», при том, что до сих пор неясно, какие именно характеристики учащегося влияют на процесс обучения. С научной точки зрения само понятие «ориентация на учащегося» не определено. Организации, занимающиеся вопросами сертификации качества и анализом соответствия программ требованиям учащихся, должны это учитывать. Они также должны учитывать, что обсуждение этой проблемы – не вопрос моды.

Если не принимать во внимание реальное положение вещей и тот факт, что не совсем понятно, что делать с понятием «ориентация на учащегося» на практике, но ознакомиться с европейскими дебатами о высшем образовании, станет ясно, что европейские страны, по крайней мере теоретически, в полной мере «ориентированы» на учаще-

Доктор *Ульф-Дэниел Элерс* – координатор Европейской обсерватории качества (<http://www.eqo.info>) от Департамента информационных систем для нужд операционного



управления и производств Университета Дуйсбурга-Эссена. Доктор Элерс – признанный во многих странах мира ученый и специалист по внедрению инноваций в области e-Learning. Основная область специализации – управление качеством. Имеет обширный опыт консультирования частных лиц по вопросам обучения. Координировал несколько проектов и участвовал в программах оценки e-Learning. Организовал несколько проектов в области управления знаниями и в сфере электронного бизнеса, включая консультации в области использования новых технологий для среднего и малого бизнеса. Разработал модель качества для учащегося по программам e-Learning, которая является основой для работы по повышению качества программ e-Learning. Модель построена таким образом, что основное внимание в ней уделено потребностям учащегося.

Автор нескольких опубликованных книг и более 50 статей, включая работы, вошедшие в различные сборники.

гося. Все официальные документы составлены в духе современного конструктивизма, в них красной нитью проходит мысль об осознанно действующем учащемся, который самостоятельно развивает навыки и компетенции, с тем чтобы активно участвовать в жизни «общества, основанного на знании»². В таком ключе написана Болонская декларация (1999), если обратиться к сфере высшего образования, и тот же дух ощущим в Копенгагенской декларации (2002), если речь идет о профессиональном образовании. Что касается школьного образования, то результаты Программы по международной оценке учащихся (PISA) обсуждаются во всех странах Европы.

В большинстве программных заявлений, составленных профессионалами в области образования, ясно выражена мысль о том, что цель образовательного учреждения – отвести учащемуся главную роль, так сказать, «усадить его на место водителя». Если некое лицо, работающее в сфере образования (будь то орган надзора, административный орган, научное или собственно педагогическое учреждение), не упомянет об этом как о ключевом моменте своей философии или практической деятельности, его слова вообще не будут восприниматься всерьез.

Что интересно, при таком подходе педагогические воззрения тесно смыкаются с техническими концепциями и экономическими теориями. В сфере e-Learning не существует четких границ между предметными областями, и это приводит к тому, что некоторые специалисты в той или иной области начинают чувствовать себя несколько неуютно. Возможно, они опасаются, что если связать несколько концепций воедино, то значимость «их» предметной области упадет. В данной статье при рассмотрении вопроса о повышении качества мы предлагаем применять подход, при котором явно были бы видны точки зрения экспертов из разных предметных областей, то есть подход, дающий возможность всем заинтересованным сторонам принять участие в

переговорном процессе для определения понятия «качество e-Learning».

Считается, что основная цель повышения качества e-Learning – предоставить высококачественные образовательные программы и услуги. Поэтому мы можем назвать это «подходом к повышению качества, ориентированным на учебный процесс». Но вот что это означает?

Прежде всего – это подход к практической организации педагогического процесса. Он связан с ответом на вопрос: как организовать учебный процесс таким образом, чтобы учащиеся самостоятельно выработали собственное отношение к себе, к окружающему миру и изучаемому предмету? Такая тройственная структура отношений присутствует в большинстве концепций, относящихся к построению учебного процесса [2]. Следовательно, в свете рассматриваемого вопроса о повышении качества нужно признать, что успешное построение учащимся такой тройственной структуры отношений и является целью работы по повышению качества образования вообще и e-Learning в частности.

Из всего вышесказанного следует, что можно выделить по меньшей мере три принципа, в соответствии с которыми строится работа по повышению качества, ориентированная на учебный процесс.

1. *Индивидуализация, но не изоляция.* При обсуждении вопроса о работе по повышению качества необходимо учитывать как характеристики учащегося, так и условия, в которых проходит обучение. Следует очень внимательно относиться к требованиям и нуждам учащегося, находящегося в данных конкретных условиях. Однако это не значит, что его нужно рассматривать в изоляции от всех – это значит, что он помещается в контекст своего окружения, с которым его связывают отношения сотрудничества.

2. *Участие.* Участвовать в работе по повышению качества – значит вовлекать учащихся (равно как и иные заинтересованные стороны) в этот процесс и обсуждать с

ними цели данной работы: учащимся следует позволить принять участие в выработке понятий совместно с другими заинтересованными сторонами – учителями, преподавателями, административными работниками и т. д.

3. Предоставление возможности. В большинстве образовательных учреждений и в большинстве программ обучения не предусматривается вклад учащихся в процедуру выработки целей работы по повышению качества и в саму эту работу. Важно включить такие процедуры в схему работы учреждения, а не возлагать всю ответственность на одну заинтересованную сторону. Учащиеся, как и все остальные имеющие отношение к сфере образования, должны иметь возможность рассказать о своих требованиях и нуждах.

Мы описали выше принципы работы по повышению качества e-Learning (как и образования в целом), но нерешенными остаются по крайней мере следующие три вопроса:

1. Учащиеся. Стоит ли в самом деле формировать программы в соответствии с их потребностями или предпочтениями? Более того, знают ли сами учащиеся, чего они хотят? И что все-таки означает «ориентация на учащегося»?

2. Гибкость подхода. Как достичь такой гибкости? (Ведь она требуется для того, чтобы организовать обучение согласно потребностям учащихся.)

3. Условия и окружение. Действительно ли организаторы обучения могут по-разному строить программы обучения для разных групп учащихся?

И без ответа на эти вопросы ясно одно: качество – это не просто то, что подлежит проверке по окончании преподавания по курсу. Это сложное понятие, которое связано со всеми аспектами преподавания в области e-Learning. На его основе строятся все программы обучения посредством e-Learning, и в нем учитываются все аспекты такого обучения.

В данной статье рассматриваются три вышеупомянутых вопроса, относящихся к проблеме качества e-Learning. Сначала мы коснемся потребностей и требований учащихся, сформулированных по результатам проведенного исследования. Затем мы введем определение новой концепции качества: качества как части переговорного процесса. Наконец, мы дадим список компетенций, которыми должны обладать участники образовательного eLearning-процесса, чтобы действовать осознанно. Кроме того, мы сформулируем концепцию грамотности в вопросах качества.

Потребности учащихся

Концепция качества, в которой во главе угла стоит учащийся, должна быть более широкой, чем просто концепция проектирования технического интерфейса или построения общения с преподавателем. Ранее мы показали, что возможно описать предпочтения каждого учащегося³. На рис. 1 показаны четыре целевые группы учащихся, имеющих сходные предпочтения, согласно которым они и объединены в одну группу. Но эти группы сильно отличаются друг от друга в том, что касается требований к общению и поддержке со стороны преподавателя, а также в том, что касается работы по курсу, преподавание которого идет в онлайн-режиме, и связанного с этим круга общения.

Полученные результаты исследования особенно важны для работы по повышению качества с привлечением учащихся в связи с тем, что:

- учащиеся осознают свою ответственность за повышение качества учебного процесса, они являются «соавторами» процедуры повышения качества обучения;
- требования учащихся относительно качества относятся ко всем условиям/стадиям обучения, а не только к учебному процессу как таковому;
- модель «субъективного» определения понятия качества включает весь спектр

Целевые группы: Предпочтения по качеству

<p>Индивидуалисты (N=328)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ориентированы на содержание • Ориентация на содержание в предпочтениях по качеству ☹ • Индивидуальная программа занятий ☹ • Материалы по курсу: дидактические ☹ • Программа обучения выбрана самостоятельно ☹ • Курсы заочного/виртуального присутствия, взаимодействие и коммуникация ☹ 	<p>Ориентированные на результат (N=235)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Независимые и ориентированные на достижение цели • Индивидуализация. ☹ Работа со стендами • Обучение, совмещенное с работой ☹ • Техническая и компьютерная грамотность ☹ • Курсы заочного/виртуального присутствия, взаимодействие и коммуникация ☹
<p>Прагматики (N=293)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ориентированы на удовлетворение потребностей • Индивидуальная программа обучения ☹ • Помощь преподавателя ☹ • Нематериальные затраты ☹ • Информация и консультации ☹ • Учет потребностей каждого в обучении ☹ • Дидактические требования ☹ 	<p>Авангардисты (N=392)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ориентированы на взаимодействие • Дискуссия/коммуникация ☹ • Помощь преподавателя ориентирована на учащегося ☹ • Медийные и технические новинки ☹ • Виртуальные учебные группы ☹ • Информация и консультации ☹ • Обширная дидактическая концепция ☹

Рис. 1. Четыре целевые группы учащихся [3]

услуг в области e-Learning и не сводится к качеству организации учебных программ;

- требования учащихся по качеству e-Learning не могут быть описаны с помощью одной общей модели качества – они должны быть описаны отдельно для каждой целевой группы, имеющей свои предпочтения.

Становится ясным, что учащиеся различных целевых групп совершенно по-разному воспринимают свои требования и потребности. При работе по повышению качества стоит исходить из этого. Таким образом, учащиеся становятся партнерами в работе по повышению качества. В частности, они могут принять участие в переговорном процессе, направленном на поиск целей работы по повышению качества. Однако не стоит строить программы обучения, буквально опираясь на предпочтения учащихся. Скорее, их следует учитывать в работе и использовать как средство включения учащихся в работу.

В сфере построения учебных программ следует опираться на знание предпочтений и требований учащихся, которые необходимо учитывать при разработке материалов, методики и организации условий для учебного процесса.

От участия в процессе – к гибкости подхода

Для того чтобы учебный процесс отражал потребности учащихся, мы предлагаем воспринимать работу по повышению качества как переговорный процесс, в котором должны участвовать все заинтересованные стороны, включая учащихся. Это означает, что следует отказаться от практики ориентации исключительно на готовые, взятые извне нормы и правила. Таковые должны быть рассмотрены всеми заинтересованными сторонами. Вслед за этим следует обсудить, каковы цели работы и какова принятая система ценностей. Это важная часть работы по повышению качества.

В результате мы приходим к следующим утверждениям.

А. Работа над качеством – это постоянный процесс, не прекращающийся по прошествии некоего установленного времени, после того как цели и задачи работы сформулированы и меры приняты. Следует постоянно вносить изменения в работу, учитывая потребности учащихся.

Б. Все заинтересованные в процессе e-Learning стороны должны принимать участие в процедуре и иметь возможность или полномочия для оглашения своих взглядов на вопрос повышения качества. Такой подход, основанный на проведении переговоров, – это возможность учесть потребности учащихся и в то же время считаться с требованиями других заинтересованных сторон – учителей/преподавателей, административных работников и т. д.

Таким образом, повышение качества связано со структурированием пространства, в котором происходит учебный процесс. При этом следует разграничить понятия «повышение качества» и «разработка учебных программ и услуг». Это не одно и то же. Дидактика отвечает, кроме всего прочего, на вопрос: «Что и как следует изучать?». Она в основном занимается структурированием пространства, в котором происходит учебный процесс, определением того, какие предметы следует изучать и по каким методикам, а также построением учебной программы.

Работа по повышению качества отвечает на вопрос: «Как идет процесс выбора и определения целей обучения и методики?». В некотором смысле это работа по *надзору* за процедурой построения учебного процесса. Более того, повышение качества – это не контроль за организацией и не сама организация учебного пространства. Скорее, это *надзор* за ведением процедур, необходимых для организации условий для обучения. Поэтому процесс повышения качества всегда имеет аналитический аспект.

Для того чтобы начать переговорный процесс, направленный на определение це-

лей работы по повышению качества, следует определиться с четырьмя моментами.

(1) Кто участвует в процессе? (Заинтересованные стороны.)

(2) Какова цель переговоров? (Что необходимо обсудить.)

(3) Каковы обсуждаемые ценности и правила?

(4) Какова методика ведения переговоров?

Приведем практический пример. В учебном заведении три преподавателя желают вести новый курс по истории. Они должны подготовить материал, определиться с целями обучения и найти подходящую методику преподавания. С точки зрения работы по повышению качества мы должны рассмотреть четыре вышеупомянутых аспекта.

(1) «Кто будет участвовать в процессе работы над качеством?» Участниками процесса – заинтересованными сторонами – являются, очевидно, сами преподаватели и учащиеся курса. Если брать более широкий контекст, нам следует включить в число участников процесса родителей учащихся (и учесть их интересы), руководство учебного заведения (и учесть его интересы); мы также должны будем до некоторой степени учесть интересы администрации учебного заведения. А если расширить контекст и далее, следует исходить из того, что все происходящее имеет место на территории, где действуют некие регулятивные документы. Важно принять во внимание требования всех участников процесса и учесть их перспективы, а также взвесить их значимость для переговорного процесса. Например, не все участники процесса должны иметь право вето.

(2) «Каков объект воздействия при работе по повышению качества?» В нашем примере это новая программа. Однако программа сама представляет собой сложное сочетание объектов, материалов, методик, структур и единиц. Мы можем разбить программу на несколько компонентов и процедур. Поэтому для выделения некоторых объектов нужно кратко описать струк-

туру программы (например, структуру курса, материалы, цели обучения и т. п.), с тем чтобы войти в четкий переговорный процесс и решить, как следует поступать со всеми этими объектами.

Стоит отметить, что нет необходимости в том, чтобы все заинтересованные стороны участвовали во всех переговорах. Например, для родителей учащихся, вероятно, не будут представлять интереса переговоры, посвященные административным вопросам (к примеру, планированию приема на работу, распределению классных комнат). Административный персонал, вероятно, не будет проявлять интереса к переговорам по выработке учебного плана. Важный фактор в работе по повышению качества – четко определить тему переговоров. При разработке нового курса очевидно, что одно дело – принять во внимание *все* имеющиеся место аспекты (от анализа потребностей, выработки концепции, планирования работы курса и процедуры представления курса студентам до оценки курса) и совсем другое – при рассмотрении вопросов качества учесть только некоторые из аспектов. Поэтому важно сначала определить перечень процедур, в отношении которых следует проводить работу.

Один из возможных вариантов действий при составлении такого перечня – руководствоваться списком процедур для использования в разных проектах, разработанных Международной организацией по стандартизации (ISO 2004) (рис. 2).

В списке схематично представлены все процедуры, которые следует пройти в процессе разработки новой программы e-Learning. В нашем примере мы можем выбрать проце-

дуры, которые следует провести в рамках работы по повышению качества, например «анализ потребностей», «построение/концепция» или «учебный процесс».

(3) Ответ на вопрос: «Как следует определить понятие «качество» на каждом этапе?» связан с использованием возможных моделей качества, например модели построения педагогической программы, технической или бизнес-модели. На данном этапе в целях повышения качества необходимы нормы, по которым можно определить, что такое «хорошее» качество. Их можно найти в списке критериев (например, [4]), в руководствах [5], в моделях оценки [6–9], во вспомогательных документах, а иногда даже в схематичных моделях, построенных на основе знаний и опыта участников процесса [10].

1 Анализ потребностей	4 Развитие/реализация на практике
1.1 Начало процесса	4.1 Содержательная часть
1.2 Определение заинтересованной стороны	4.2 Построение программы на практике
1.3 Определение целей	4.3 Практическое использование техники
1.4 Анализ требований	4.4 Практическое использование медийных средств
2 Системный анализ	5 Применение на практике
2.1 Анализ внешних условий:	5.1 Тестирование
2.2 Квалификация	5.2 Контроль за изменениями
2.3 Ресурсы (бюджет, график)	5.3 Активация
2.4 Условия	5.4 Технические условия
3 Построение/концепция	5.5 Организационная структура
3.1 Цели обучения	5.6 Концепция услуг
3.2 Концепция содержательного компонента	6 Учебный процесс / Практическое применение
3.3 Дидактическая часть/ Методика	6.1 Административные вопросы
3.4 Роли	6.2 Учебная деятельность
3.5 Организационная часть	6.3 Поддержка учебной деятельности
3.6 Техническая часть	6.4 Проверка уровня компетенций
3.7 Построение программы	6.5 Поддержка «перезачета» предметов
3.8 Медийная составляющая	7 Оценка
3.9 Коммуникационная составляющая	7.1 Планы по оценке
3.10 Тестирование/оценка	7.2 Оценка работы
	7.3 Анализ данных
	8 Оптимизация / улучшение

Рис. 2. Рассматриваемые процедуры (ISO 2004)

(4) И наконец, отвечая на вопрос: «*Как организован процесс переговоров?*», следует выбрать методiku ведения переговоров и определиться с мерой ответственности. При принятии решений важно взвесить и оценить значимость голосов всех заинтересованных сторон, ведь не все несут одинаковую ответственность за решения. В нашем примере следует организовать несколько рабочих семинаров для того, чтобы преподаватели представили свои идеи и встретились с родителями студентов и другими заинтересованными сторонами.

Ответим на вопрос, поставленный в начале главы. Требуемой степени гибкости можно достичь, привлекая всех участников процесса к переговорам. Все они участвуют в процедуре определения целей работы по повышению качества и выработки критериев достижения целей. Вышеописанные аспекты характеризуют переговорный процесс, и на их основе можно планировать дальнейшую исследовательскую деятельность. Но остается открытым, например, вопрос о том, каковы должны быть внутренние правила и нормативы в организации, чтобы подход, основанный на всеобщем участии, мог быть применен.

Условия обучения

Имеется ли у преподавателей реальная возможность предлагать свои педагогические услуги, используя разные режимы обучения для разных целевых групп? Этот вопрос связан с вопросом индивидуализации обучения. Как реально применить на практике гибкость подхода, о которой шла речь в предыдущей главе, при работе по повышению качества?

Подход, основанный на всеобщем участии в переговорах, предполагает, что все участники процесса защищают свои ценности и точки зрения. Таким образом, получается, что повышение качества – это постоянный процесс адаптации предлагаемых образовательных услуг к потребностям целевой группы учащихся. В свете новейших подходов процесс переговоров видится как

один из важнейших в работе по повышению качества [11].

Описанные нами процессы прежде всего связаны с неопределенностью понятия «качество», для которого нет «единого» определения, но которое представляет собой соотношение между предполагаемым и реальным в том, что касается преподавания. Принимая во внимание такую нечеткость определения, можно выделить четыре этапа работы по повышению качества, которые должны пройти участники процесса (по материалам «Цикл работ по повышению качества Европейской обсерватории качества» – <http://www.eqo.info> [12]). Для того чтобы сделать эти четыре шага, следует обладать необходимым набором компетенций, который нам хотелось бы обозначить как *грамотность в вопросах качества*. В него включаются:

- *знания* о том, как повысить качество, с тем чтобы ориентироваться в вопросе и делать правильный выбор;
- *опыт* использования инструментов повышения качества;
- способность вводить инновации и вносить изменения, с тем чтобы *изменять* данные инструменты и концепции, приспособив их к конкретной ситуации, или умение создавать новые инструменты;
- способности к *анализу* для описания собственных потребностей и *оценки* имеющихся инструментов и концепций.

Для того чтобы создать условия для повышения качества, необходимы участники процесса, обладающие грамотностью в вопросах качества.

Грамотность в вопросах качества

Цель концепции грамотности в вопросах качества (*рис. 3*) – описать навыки, которые необходимы для профессиональной деятельности по повышению качества. Иногда мероприятия по повышению качества проходят в сложных условиях, когда, например, требуется реорганизовать всю схему работы учреждения. Однако бывают простые случаи, когда для гарантии качества



Рис. 3. Грамотность в вопросах качества

необходимо применить всего один инструмент, например заполнить анкету по окончании работы по программе или курсу.

Следует отметить, что концепция грамотности в вопросах качества применима ко всем моделям обучения, когда учебный процесс поддерживается с помощью технических средств (например, e-Learning и программы с частичным использованием технологий, а также учебные курсы виртуального присутствия). Мы дали название концепции по аналогии с названием концепции грамотности при обращении с медийными средствами [13]. В понятие «грамотность» включается наличие у лица компетенций, необходимых для профессиональных действий в условиях, когда в качестве посредников при обучении используются медийные средства (более подробно см.: [14]). У «традиционных» методов обучения и у обучения в режиме e-Learning имеются сходные черты и различия. И в том, и в другом случае работа по повышению качества имеет целью вывести процесс преподавания на высокий уровень. В случае с e-Learning кроме того, следует решать особые технологические вопросы, а для этого нужны специальные знания. Однако в принципе в обоих случаях меры по повышению качества требуют применения подхода, основанного на переговорах.

«Грамотность в вопросах качества» — это

понятие, знания о котором нельзя почерпнуть из книг или в ходе обучения. Они приобретаются на практике и опытным путем. Грамотность в вопросах качества можно представить как набор компетенций, которые способствуют повышению качества.

1. Знания о качестве. Это, так сказать, «чистое» знание о возможностях современной работы по повышению качества и мерах по его повышению в сфере e-Learning. Термин «меры по повышению качества» относится ко всем структурам, правилам, руководствам, инструментам, анкетам и иным мерам, целью которых является повышение качества e-Learning.

2. Опыт работы по повышению качества. Сюда относится способность использовать планы и меры по повышению качества, разработанные на основании имеющегося у участников процесса опыта, который касается повышения качества и применения мер по повышению качества в области e-Learning.

3. Ввод инноваций. Имеются в виду способности, связанные не только с простым применением существующих инструментов и стратегий. Данное понятие включает изменение, создание и разработку мер и/или инструментов по повышению качества для использования в конкретных целях. Здесь важны его инновационный и кре-

ативный аспект. Инновация понимается как дальнейшее развитие и изменение мер и планов по повышению качества внутри данной системы, а креативность понимается как создание и разработка новых мер по повышению качества.

4. Анализ качества обозначает способность критически оценивать процесс работы по повышению качества в свете собственного опыта и имеющихся условий. Необходимо давать оценку целям мероприятий по повышению качества и учитывать различные точки зрения заинтересованных сторон. Под «критической оценкой» мы подразумеваем способность осмысления имеющихся знаний и опыта работы по повышению качества.

Для учащихся это означает осознание ответственности за качество образования как «соавторов» учебного процесса, от которых тоже зависит его успех. Для учебных заведений речь идет о способности, используя гибкость подхода, вести перего-

воры относительно предлагаемых образовательных программ, в которых учитываются цели и предпочтения отдельных учащихся, требования общества и административных структур, которые все вместе образуют понятие «цель повышения качества в образовании».

Четыре шага к высокому качеству

Как следует из вышеупомянутого «Цикла работ по повышению качества», понятие грамотности в вопросах качества применимо к понятию о шагах в работе по повышению качества (рис. 4).

Как видно из представленной на рис. 4 модели, работа по повышению качества идет в четыре этапа: (а) анализ потребностей, (б) принятие решений, (в) реализация на практике, (г) фаза включения. Данный цикл разработан специально для того, чтобы ответить на вопрос: как можно вести высококлассное преподавание по программе силами какой-либо организации (например,



Рис. 4. Цикл работ по повышению качества [12]

университета)? Дело не в том, чтобы помогать учащимся в выборе программы или курса, а в том, чтобы помочь им выбрать услугу высокого качества. В рамках каждой фазы цикла работ по повышению качества от всех участников процесса требуется наличие определенных компетенций.

Анализ потребностей. На данном этапе проводится анализ потребностей в качестве, рассматриваются условия образовательного процесса. Сюда включается еще один цикл, состоящий из фазы анализа текущей ситуации, фазы переговоров между заинтересованными сторонами – участницами процесса (учащимися, преподавателями, администраторами) и фазы выработки определения.

Заинтересованные стороны, участвующие в процессе, должны обладать способностью оценивать и определять потребности всех заинтересованных сторон, включенных в образовательный процесс, и должны уметь вести переговоры между собой в целях достижения высокого качества преподавания. Кроме того, при работе на этой стадии могут помочь знания о вариантах и планах работ по повышению качества, а также о наличии наработанного положительного опыта в этой области.

Принятие решений. На данном этапе ранее определенные потребности в повышении качества сопоставляются с имеющимися подходами к работе (*знание о качестве*). Если такие подходы в основном удовлетворяют имеющимся требованиям, то их используют как основу для работы по повышению качества, и переходят к следующей фазе цикла. Если в наличии *нет* плана работы по качеству, который бы соответствовал имеющимся требованиям, следует его выработать. Для работы в рамках этой фазы особенно важно иметь *знания о качестве* и уметь производить *анализ качества*. При разработке нового плана работ важно обладать способностью к *вводу инноваций* в работу, то есть, используя инновации и креативный подход, разрабатывать нужные планы мероприятий, направленные на повышение качества.

Фаза реализации на практике. На этой стадии выработанные планы применяются в практической работе организации. При этом они могут меняться, чтобы соответствовать требованиям данной организации. Новый свод правил и процедур необходимо «перевести на язык» данной организации и «приспособить» к условиям, в которых она работает. Все это в большой степени зависит от опыта, умения адаптироваться, проводить оценку и анализ.

Использование моделей и инструментов по повышению качества, таких как опросные листы, описания процедур и/или анкеты с вопросами, требует большого *опыта работы по качеству*. Адаптация этих инструментов и моделей требует способности к вводу инноваций и изменений (что подразумевает фаза *ввода инноваций*). Неотъемлемой частью работ на этом этапе являются критический анализ и оценка, так что важным становится *анализ качества*.

Фаза включения. Сюда входит работа по вводу изменений в работу, которую следует выполнять каждому из участников процесса в организации в рамках процедур, направленных на повышение качества. Работа по повышению качества в своей финальной стадии всегда направлена на изменение модели поведения каждого участника процесса – будь то преподаватель, автор курса, тьютор, наставник по индивидуальным занятиям, системный администратор или иной представитель организации.

Здесь рассматривается, включаются ли новые ценности и новые процедуры, предложенные в рамках новых планов по повышению качества, в планы действий каждой заинтересованной стороны. Работа на этой стадии требует хорошего навыка критического анализа и большого опыта оценки. Важны также навыки *анализа качества*.

Заключение

В статье предложен новый подход к решению проблемы качества e-Learning. Подчеркивается мысль, что не следует рассмат-

ривать меры по повышению качества как нечто отдельное от всего процесса e-Learning, например как оценочные мероприятия, проводимые по окончании обучения по курсу. Работа по повышению качества рассматривается как важнейшая часть работы по каждому из курсов и программ e-Learning.

Результаты проведенного исследования позволяют выделить три момента и объединить их в единую концепцию работы по повышению качества.

1. Работа по повышению качества должна способствовать совершенствованию учебного процесса. Этот подход к работе по повышению качества можно назвать ориентированным на учебный процесс. При этом подчеркивается, что в ходе работ по повышению качества должны быть учтены интересы учащегося. Предпочтения учащегося анализируются с целью показать, что в сфере этих предпочтений наблюдается влияние многих факторов и сами эти предпочтения разнообразны. Все это приводит к мысли о том, что подходы к работе по повышению качества должны быть довольно гибкими, учитывающими потребности отдельных участников процесса.

2. Однако в ходе работы по повышению качества следует принимать во внимание не только потребности учащихся. Суть в том, что она основана на единой концепции, предполагающей учет интересов и потребностей всех участников процесса e-Learning. Качество в таком понимании – это соотношение между требованиями и потребностями каждой из заинтересованных сторон и реалиями процесса e-Learning. Для более внимательного рассмотрения предмета необходимо проводить переговоры с участием всех заинтересованных сторон и обсуждать вопрос о том, как соотносятся предпочтения и требования всех сторон с реальным экономическим и административным положением организации. В ходе таких переговоров работа может идти по разным направлениям учебного процесса. Мы предлагаем в качестве модели воспользо-

ваться базовым списком рассматриваемых процедур, предложенным Международной организацией по стандартизации.

3. Третий момент связан с вопросом о том, как существующие концепции, подходы и планы можно использовать в ходе работы по повышению качества. Предлагается использовать специальный цикл работ, который позволяет каждой организации найти свой подход к проблеме качества. Однако для того чтобы выбрать нужный подход из имеющихся и адаптировать его с учетом требований данной организации, необходимо обладать определенными компетенциями. Для описания этих компетенций нами была разработана концепция грамотности в вопросах качества. В нее включены такие понятия, как знания о работе по повышению качества, опыт использования определенных инструментов, навыки по внесению изменений, а также способность тщательно анализировать собственные особенности и потребности.

Три вышеописанных момента объединяются в рамках единого нового подхода к работе по повышению качества, где учитываются как потребности учащихся, так и требования и интересы всех остальных заинтересованных сторон, а также подчеркивается важность обладания некими компетенциями, а не просто определенными инструментами для работы. В связи с тем, что в рамках данного подхода все участники процесса вовлечены в работу по повышению качества, его можно назвать подходом к качеству e-Learning, основанным на участии разных сторон в процессе работы.

Литература

1. Ehlers U. Quality in E-Learning. The Learners Perspective // European Journal of Vocational Training. CEDEFOP. – Thessaloniki, 2004.
2. Meder N. Didaktische Ontologien. Unveröffentlichtes Manuskript. – Bielefeld, 2001.
3. Ehlers U.-D. Qualität im E-Learning aus Lernalternativen. Grundlagen, Empirie und Modellkonzeption subjektiver Qualität. – Wiesbaden, 2004.

4. *Bitter G., Camuse A.* Drill and Practice Software Evaluation. – Arizona State University, 1994; *Bitter G., Camuse A.* Simulation Software Evaluation. – Arizona State University, 1994; *Bitter G., Camuse A.* Tutorial Software Evaluation. – Arizona State University, 1994; *Bitter G., Camuse A.* Word processing Software Evaluation. – Arizona State University, 1994.
5. Stiftung Warentest. Worauf ist bei der Wahl eines Onlinekurses zu achten? Checkliste. – Berlin, 2001.
6. *Fricke R.* Evaluation von Multimedia // Issing L.J., Klimsa P. Information und lernen mit Multimedia. – Weinheim, 2002.
7. *Kirkpatrick D.L.* Evaluation Training Programs. The Four Levels. – San Francisco, 1994.
8. *Stufflebeam D.L.* The CIPP model for evaluation // *Stufflebeam D.L., Madaus G.F., Kellaghan T.* Evaluation Models. – Boston, 2000.
9. *Reigeluth Ch. M.* Instructional design: What is it and why is it? // *Reigeluth Ch. M.* Instructional Theories and Models: An Overview of Their Current Status. – Hillsdale, 1983.
10. *Eblers U.-D.* Learning from Experience. Towards a Formal Model for Contextualization of Experiences for Quality Development. Paper submitted to the ICALT 2004 conference in Joensuu, 2004.
11. *Eblers U.-D., Fehrenbach T.* PQM-Participative Quality Development in E-Learning. Educational Processes as a Basis for a new Learner Orientation // Deutsches Institut für Normung: Fachbericht zur DIN PAS 10321. – Berlin, 2004.
12. *Eblers U.-D., Pawlowski J.M.* E-Learning-Quality: A Decision Support Model for European Quality Approaches // *Fietz G., Godio C., Mason R.* E-Learning for international Markets. Development and Use of e-Learning in Europa. – Bielefeld, 2004.
13. *Baacke D.* The Concept of Media Literacy // *Journal for Media, Education, Culture.* – 1996. – April.
14. *Eblers U.-D.* What do you need for quality in e-learning? Quality Literacy and the Quality Development Cycle: A pragmatic approach in four steps. – <http://www.europaelearning.info>

Примечания

¹ В данной статье понятие e-Learning используется в широком смысле. Сюда включаются все программы обучения с использованием технологий, а также все формы обучения с частичным использованием технологий.

² Существует масса определений общества, основанного на знании, информации и СМИ. Постоянно появляются новые тео-

рии, согласно которым век индустрии миновал: «глобальное общество», «общество знаний», «информационное общество». Это тот же феномен, который в данной статье назван «обществом, основанным на знании». Предложенный теоретический подход особо интересен для использования в сфере образования, поскольку во главу угла он ставит не только научное знание. Здесь подчеркивается важность знания как основы взаимодействия и построения отношений в обществе.

³ В обзоре «Качество с точки зрения обучающегося» понятие «качество» анализируется именно с точки зрения ученика. У обзора две цели: во-первых, решить вопрос, что определяет качество e-Learning с точки зрения учащегося, то есть какие аспекты и критерии качества важны для учащегося, и, во-вторых, представить качество не как понятие, означающее общность подходов и критериев для всех учащихся, а скорее как понятие, подразумевающее, что разные группы учащихся имеют различные предпочтения в вопросах качества e-Learning. Эмпирические данные четко подтверждают данное предположение. Впервые в научно-исследовательском проекте дана основанная на опыте классификация частных концепций качества e-Learning. Таким образом создана база для построения работы по повышению качества, уделяющая основное внимание потребностям учащегося, обучающегося по программам e-Learning.

В обзоре использовались качественные и количественные методы. Связь между ними позволяет исследователям больше узнать о предпочтениях в области работы над качеством. Обзор готовился в два этапа. В ходе первого этапа были проведены 56 бесед с учащимися, которые имеют большой опыт обучения по программам e-Learning (не менее 10 часов). Были собраны данные по качеству, которые легли в основу базы для проведения количественного анализа на втором этапе. В рамках второго этапа был проведен опрос учащихся различных учебных заведений, принадлежащих к разным возрастным группам и имеющих разное социальное происхождение (n=1994). Участники опроса заполняли анкеты с вопросами о предпочтениях в области качества e-Learning. Впоследствии данные были проанализированы с использованием многофакторного статистического анализа.

Перевод с англ. яз.

Ф. НАСЦИМБЕНИ, директор по развитию
Европейская ассоциация гарантии качества eLearning

С появлением новых форм обучения в так называемом «обществе, основанном на знаниях» и в связи с все более активным проникновением информационных технологий в большинство систем обучения и преподавания, качество в широком смысле становится фактором, ускоряющим движение к успеху, способствуя усовершенствованиям, открытости и увеличению возможностей для обучения. В этих условиях *качество eLearning* становится долгосрочной целью для различных общественных групп, в особенности для образовательных учреждений, которые стремятся к тому, чтобы имеющиеся у них предложения в области образовательных услуг стали бы для граждан европейских стран реальной ценностью.

В настоящее время в Европе на национальном и местном уровнях идет работа над значительным числом проектов, целью которых является призыв общества к дискуссии и приведение общественности к согла-

Европейская ассоциация гарантии качества eLearning

сию по вопросам качества при применении новых технологий в обучении. Возникновение данных проектов обусловлено насущной необходимостью систематизации представлений о процедуре, «продукте», методике и «конечном результате» учебного процесса, в котором применяются информационные технологии. В ходе работы по проектам сформированы рабочие группы и созданы форумы для экспертов, где специалисты пытаются выработать общий язык и общепринятое понимание проблемы качества eLearning. При этом они (явно или неявно) рассматривают требования и нужды «посредников» образовательного процесса – учителей, преподавателей и разработчиков методик и стратегий обучения.

Вместе с тем, поскольку качество eLearning – это вопрос первостепенной важности для учреждений, занимающихся научно-исследовательской работой в области образования, остается неразрешенным

Фабио Насцимбени. Экономист. Изучает проблемы построения информационного сообщества. Является управляющим по научно-техническим разработкам сети MENON Network EEIG в Брюсселе. Отвечает за развитие бизнеса, координацию работы международных рабочих групп; консультант по вопросам политики и выбора стратегий развития.

Ведет научные исследования и курирует ряд международных проектов в сфере E-Learning (ACTIVE, eWATCH, L-Change, DELOS, HELIOS, POLE, SEEQUEL, Triangle, Valnet).

Руководит отделом по связям с заинтересованными сторонами в рамках программы @LIS Programme, направленной на развитие сотрудничества стран Европы и Латинской Америки в деле построения информационного сообщества.



следующий парадокс. С одной стороны, большинство участников образовательного процесса желают прийти к общему мнению о том, «что такое качество eLearning», с другой – «универсальной модели» качества не существует, так как само понятие «качество» весьма индивидуально и связано с философскими воззрениями, ценностями и ролью, которую играет данное конкретное лицо.

Для разрешения этого парадокса и стартовал проект «Постоянная среда для оценки качества в eLearning» (SEEQUEL) (www.education-observatories.net/seequel), который координирует сеть MENON при содействии Еврокомиссии. Его целью является не попытка найти ответы на вопросы «Что такое качество?» или «Как следует определить качество?», а, скорее, построение системы анализа, которая бы опиралась на разные модели поддержания качества, выражающие интересы различных групп «пользователей» услуг (преподавательского состава, студентов, представителей учреждений профессионального образования, промышленности и т.п.) Одним словом, его цель – понять, что стоит за разными подходами к понятию «качество», чтобы начать новый диалог.

В ходе работы над проектом удалось собрать за столом переговоров ученых, деятелей образования, консультантов, политиков, а также потребителей услуг eLearning, чтобы сообща выявить имеющиеся проблемы, установить приоритеты, создать систему и механизмы, которые бы позволили эти проблемы решить. Работа велась в нужном ключе, и ее участниками был выработан **подход, учитывающий интересы многих заинтересованных групп**. Важность такого подхода состоит в том, что с помощью проекта SEEQUEL каждый участник процесса может «посмотреть» на понятие качества глазами другого участника: преподаватель может пересмотреть свое представление о качестве с учетом интересов производителя «продукции» для eLearning;

корпоративный деятель, от которого зависит принятие решений в области eLearning, – рассмотреть вопросы обучения, не забыв при этом о реальных интересах пользователей услуг.

В начале этого года участники проекта SEEQUEL и еще двух проектов – Environmental Quality Office (EQO), который координирует Университет Дуйсбурга-Эссена, и «Поддержка усовершенствований в eLearning» (SEEL), который координирует Европейский институт eLearning (EIFeL), – объединили усилия и совместно создали еще один проект – TRIANGLE – с целью развития диалога о качестве, начало которому было положено в Плане действий Еврокомиссии по обучению с применением технологий eLearning. Цель нового проекта – создать в Европе прочную систему качества eLearning и развивать исследования в этом ключе. Окончание этапа активных консультаций и поиска консенсуса было ознаменовано созданием **Европейской ассоциации гарантии качества eLearning (EFQUEL)** (www.qualityfoundation.org).

Официально EFQUEL была создана в Брюсселе в июне 2005 г. при поддержке генерального директората Еврокомиссии по образованию и культуре. Она объединила наиболее заметных представителей eLearning в европейском регионе. В числе 38 основателей ассоциации – такие европейские ассоциации, как общеевропейская организация EUROPACE, европейский центр образования CEDEFOP, сеть поддержки образования EENet, европейская сеть дистанционного образования EDEN, Европейский фонд развития менеджмента (EFMD), Европейский институт eLearning EIFeL, Европейская ассоциация средств обучения ЕКМА, сеть European Schoolnet, сеть MENON, а также ряд ключевых национальных/региональных организаций: Университет Дуйсбурга-Эссена (координатор проекта TRIANGLE), FIM-NewLearning (Германия), Университет Гранады (Испания), Q-Plan (Греция),

ISFOL (Италия), Университет Рединга (Великобритания), Московская финансово-промышленная академия (Россия), правительство региона Тоскана, AUSL N 6 Livorno (Италия), Шведское агентство гибкого обучения (Швеция), Scienter (Италия) и Открытый университет Каталонии (Испания).

Цель Ассоциации – повысить качество программ eLearning в Европе путем создания новой схемы оказания услуг для членов образовательного сообщества и поддержки всех заинтересованных сторон. Ассоциация работает на основе *диалога* с как можно большим числом *участников*, с тем чтобы *способствовать вводу усовершенствований и инноваций* в данную область, которую часто описывают как «неоднозначную», поскольку качество обучения определяют сами участники обучения.

Основными *направлениями деятельности* ассоциации станут поддержка Европейского форума по качеству eLearning – портала в сети Интернет, в работе которого уже участвуют почти 900 пользователей, руководство Обсерваторией качества методик обучения и подходов к eLearning, утверждение Европейского знака качества (European Quality Mark), организация тематических рабочих семинаров, а также ежегодной международной конференции.

Ассоциация по определению открыта для всех участников процесса обучения с применением технологий eLearning. Ее задача – способствовать обмену мнениями, знаниями и опытом в сфере вопросов качества eLearning. Весь план деятельности Ассоциации составлен таким образом, чтобы через диалог и сотрудничество все ниже следующие категории участников образовательного процесса получили выгоду от участия в ее работе:

□ разработчики методик и стратегий – информацию о новейших разработках и тенденциях в сфере eLearning в Обсерватории и через службу контроля и анализа;

□ ученые и исследователи – последние данные об исследованиях в данной области, а также возможность обсудить результаты своих исследований со многими заинтересованными лицами;

□ агентства гарантии качества eLearning – доступ к услугам, которые помогут им в разработке и установке стандартов и мероприятий в области поддержки eLearning;

□ руководство компаний – доступ к информации о критериях качества «продуктов» и услуг в области eLearning и о способах его проверки, а также возможность изложить поставщикам услуг свои нужды и требования к «продукции»;

□ пользователи услуг в сфере eLearning – возможность обсудить на портале свой предыдущий опыт с заинтересованными лицами в данной области, а также использовать результаты диалога в процессе принятия решений в области образования и личного роста;

□ учащиеся – возможность учесть результаты работы ассоциации при принятии решений, связанных с образовательным процессом. Специальный Европейский знак качества eLearning (European E-Learning Quality Mark) будет присваиваться на основании соответствия программы требованиям учащихся.

Действуя в соответствии со своими принципами, EFQUEL принимает меры по активизации диалога между всеми своими членами и руководит работой основных рабочих групп, которые соберутся для участия во **II Конференции EFQUEL**, которая пройдет в Париже в январе 2007 г.

Более подробную информацию об ассоциации и правилах вступления в нее вы можете получить, посетив страницу в сети Интернет: www.qualityfoundation.org или обратившись по адресу электронной почты: info@qualityfoundation.org.

Перевод с англ. яз.

