

К ВОПРОСУ О ПОВЫШЕНИИ КАЧЕСТВА ДИСТАНЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ

Байхожаева Б.У.

baikhozhayeva_bu@enu.kz

Кафедра «Стандартизация, сертификация и метрология»
Евразийский национальный университет им. Л.Н. Гумилева
Нур-Султан, Казахстан

Толкынбаев Т.А.

temtol1961@mail.ru

Таразский государственный университет им. М. Дулати

Алтаева Т.А.

t_a-a@mail.ru

Кафедра «Стандартизация, сертификация и метрология»
Евразийский национальный университет им.Л.Н. Гумилева
Нур-Султан, Казахстан

Актуальность развития дистанционных форм обучения в Казахстане очевидна. Вопрос в его качестве, которое, как известно, зависит от многих факторов: качество электронных

образовательных ресурсов, качество дистанционных технологий обучения, качество тестирующих систем, качество результатов обучения и т.д.

Немаловажную роль играет «цифровая грамотность» профессорско-преподавательского состава и сотрудников. Изменение роли преподавателя, трудозатратность и сложность процесса дистанционного обучения, огромные требования к разработке качественного контента, его подача предъявляют большие требования к организации и функционированию дистанционного обучения.

Применение ДОТ ускоряет доступ к необходимой информации, уменьшает время на обработку данных, ускоряет обмен информацией, улучшает форму представления информации. Характерными чертами дистанционного обучения являются: гибкость, модульность, параллельность, дальное действие, асинхронность, охват — «массовость», рентабельность, новая роль преподавателя, новые информационные технологии и др. (таблица 1). [1-3]

Таблица 1

Критерии дистанционного обучения

Критерий ДОТ	Характеристика
Гибкость	обучающиеся в основном не посещают регулярных занятий в виде лекций, семинаров. Каждый может учиться столько, сколько ему лично необходимо для освоения курса, дисциплины и получения необходимых знаний по выбранной специальности;
Модульность	в основу программ дистанционного образования закладывается модульный принцип. Каждая отдельная дисциплина или ряд дисциплин, которые освоены обучающимся, создают целостное представление об определенной предметной области. Это позволяет из набора независимых учебных курсов формировать учебный план, отвечающий индивидуальным или групповым потребностям
Параллельность	обучение может проводиться при совмещении основной профессиональной деятельности с учебой, т.е. «без отрыва от производства»;
Дальное действие	расстояние от места нахождения обучающегося до образовательного учреждения (при условии качественной работы связи) не является препятствием для эффективного образовательного процесса;
Асинхронность	в процессе обучения обучающий и обучаемый могут реализовывать технологию обучения и учения независимо во времени, т.е. по удобному для каждого расписанию и в удобном темпе;
Охват	численность обучающихся не является критичным параметром. Они имеют доступ ко многим источникам учебной информации (электронным библиотекам, базам данных), а также могут общаться друг с другом и с преподавателем через сети связи или с помощью других средств информационных технологий;
Рентабельность	экономическая эффективность дистанционного образования
Новая роль преподавателя	когда на него возлагаются такие функции, как координирование познавательного процесса, корректировка преподаваемого курса, консультирование, руководство учебными проектами и т.д.;

Новая роль обучающегося	обучающийся, чтобы пройти дистанционное обучение, должен обладать исключительной самоорганизацией, трудолюбием и определенным стартовым уровнем образования;
Использование новых информационных технологий	в современном дистанционном обучении используются, преимущественно компьютеры аудио-видеотехника, системы и средства телекоммуникаций и др.

С первого января 2017 года в Казахстане введен в действие СТ РК ISO 9001-2016 «Системы менеджмента качества. Требования».

Как известно, система менеджмента является средством достижения целей, сформулированных руководством организации. Это совокупность организационной структуры, полномочий и ответственности, существующих в ее рамках, процессов деятельности, трудовых, материальных и финансовых ресурсов и т.д.

На сегодняшний день наличие сертифицированной СМК становится практически необходимостью, так как это обязательное требование некоторых заказчиков при заключении договоров и для участия в большинстве тендерах. Добровольная сертификация СМК постепенно становится необходимостью для производителей, фактически превращаясь в обязательную. [4]

Наличие в организации внедренной и сертифицированной системы менеджмента качества служит для потребителей доказательством того, что организация является надежным поставщиком качественной продукции/услуги, что требования потребителя будут выполнены, а поставляемая продукция/услуга всегда будет стабильного качества.

СМК, соответствующая требованиям ISO 9001:2015, является гарантом стабильности деятельности организации, а также того, что никакие форс-мажорные обстоятельства не повлияют на возможности организации предоставлять потребителям продукцию/услуги требуемого качества. [5]

В новой версии стандарта ISO 9001:2015 акцент на управление рисками, основанное на подходе «риск-ориентированное мышление». Вводится понятие риска, которого никогда не было в стандарте ISO 9001. Именно уровень риска должен определять меры управления в системе. По сути, теперь ISO 9001 говорит о том, как управлять рисками, чтобы обеспечить ее функционирование и развитие. Организация должна проанализировать все риски, выявить значимые и на их основе разработать систему менеджмента. «Риск-менеджмент» придет на смену «предупреждающим действиям». Теперь при планировании необходимо будет оценивать риски и возможности.

Новая версия стандарта дает более высокую степень универсальности без риска снижения оперативности действий руководства. [5]

К ее существенным новым требованиям (в сравнении с предыдущей версией 2008 года) можно отнести следующие:

- анализ внутреннего и внешнего контекста организации (условий, в которых работает организация);
- организация деятельности по созданию всех видов продукции и услуг в форме процессов;
- управление рисками и возможностями по всем процессам системы менеджмента;

– ведение базы знаний организации. [4-6]

Что касается анализа внутреннего и внешнего контекста организации (Раздел 4 Контекст организации), вуз должен определить:

- область применения дистанционного обучения (уровни образования, образовательные программы, дисциплины и др.);
- программные продукты (система Moodle и др.);
- методы дистанционного обучения;
- стандарты дистанционного обучения.

Внедрение новых требований СТ РК ISO 9001-2016 применительно к дистанционному обучению в вузе, на наш взгляд, можно представить следующим образом.

Таблица 2

Новые требования ISO 9001:2015 к дистанционному обучению

Раздел СТ РК ISO 9001-2016	Сокращенное описание требований применительно к дистанционному обучению
4 КОНТЕКСТ ОРГАНИЗАЦИИ. ВЫЯВЛЕНИЕ И ОПИСАНИЕ ВНЕШНИХ И ВНУТРЕННИХ ФАКТОРОВ	
<p>4.1 Понимание организации и ее контекста</p> <p>Согласно ISO 9000:2015 контекст организации – это комбинация внутренних и внешних факторов, которые могут оказать влияние на подход организации к разработке и достижению своих целей. Цели организации могут быть связаны с продукцией и услугами, инвестициями и поведением по отношению к своим заинтересованным сторонам.</p> <p>В п.4.1 новой версии стандарта говорится, что организация должна выявить те внутренние и внешние факторы, которые имеют отношение к ее намерениям и стратегии</p>	<p>Выявление и описание внешних и внутренних факторов, влияющих на выбор:</p> <ul style="list-style-type: none"> -спрос на рынке труда на выпускников, владеющих цифровыми навыками; - новая нормативная база ДО, в том числе нормативная документация МОН РК, учебные планы и программы; -база учебных материалов (облачные виртуальные курсы, виртуальные лаборатории и др.); -техническое обеспечение; -методики и технологии проведения учебных занятий, включая тестирование обучаемых (процедуры промежуточного и итогового контроля, возможно использование результатов анкетирования обучаемых); -индивидуальные образовательные траектории; -кадровое обеспечение (цифровая грамотность, повышение квалификации, регулярная оценка соответствия персонала занимаемым должностям (аттестация); обучение/переобучение ППС и сотрудников в короткий промежуток времени); - организационное обеспечение (информационная система управления университетом). <p>Система менеджмента качества может учитывать большее количество факторов, чем просто требования потребителей. Во внимание нужно принять требования всех заинтересованных сторон.</p>

<p>развития и влияют (положительно или отрицательно) на способность ее системы менеджмента качества достигать желаемых результатов. Таким образом, выполняя этот пункт, организациям следует сосредоточиться на тех факторах, которые могут повлиять на удовлетворенность заказчиков, соответствие её продукции и услуг установленным требованиям (в границах области применения ее СМК). [1]</p> <p>4.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон</p>	<p>Заинтересованные стороны влияют на способность организации поставлять продукцию и услуги, которые постоянно соответствуют требованиям потребителей и законодательства. Вуз должен определить: а) заинтересованные стороны, имеющие отношение к системе менеджмента качества; б) требования этих заинтересованных сторон, относящиеся к системе менеджмента качества. Это могут быть: правительственные учреждения и неправительственные структуры, аккредитационные агентства; собственники и акционеры; сотрудники вуза; поставщики информационных ресурсов и др. Их требования можно узнать с помощью опросов, постоянного отслеживания изменений в законодательной и нормативно-правовой базе данных и др. Следует выяснить их влияние на процессы СМК. Необходимо обеспечить прослеживаемость процессов измерений тогда, когда этого ожидают «соответствующие заинтересованные стороны». Анализ со стороны руководства должен рассматривать, в том числе, вопросы, которые интересуют заинтересованные стороны.</p>
<p>4.3 Установление области применения системы менеджмента качества</p>	<p>1. Выявление и описание процессов системы менеджмента, необходимых для внедрения и развития дистанционного обучения. Такое описание может включать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - описание процедуры передачи знаний; - описание процедуры контроля знаний; - описание процедуры регистрации результатов обучения; - описание процедуры администрирования ресурсов. <p>2. Разработка и сопровождение системы дистанционного обучения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - учет учащихся, персонализация и разграничение прав доступа к учебным материалам; - управление процессом обучения, учет результатов обучения и тестирования;
<p>4.4 Система менеджмента качества и её процессы</p>	<ul style="list-style-type: none"> - управление и интеграция с механизмами электронного общения; - подготовка оперативной и аналитической отчетности; - интеграция с внешними информационными системами
<p>6 ПЛАНИРОВАНИЕ В РАМКАХ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА</p>	
<p>6.1 Действия по реагированию на риски и возможности</p>	<p>Выявление и анализ рисков и возможностей учетом факторов, указанных в п.4.1</p> <p>К примеру, к рискам можно отнести:</p> <ul style="list-style-type: none"> - снижение качества подготовки выпускников, - недостаточная сформированность общекультурных и профессиональных компетенций выпускников; - риск информационной безопасности и т.д. <p>К возможностям можно отнести:</p>

	<p>- расширение контингента обучающихся за счет применения современных информационных технологий для организации индивидуальных траекторий обучения.</p> <p>- современные платформы дистанционного обучения дают возможность конструирования различных видов тестов открытого и закрытого типа, добавлять иллюстрации, аудио и видео материалы, проводить тестирование в контрольном и обучающем режиме.</p> <p>Возможно, это потребует создавать новые процессы с целью минимизации и устранения рисков, и использования возможностей.</p> <p>К примеру, процесс «Прокторинг за экзаменами»</p>
7 ПОДДЕРЖИВАЮЩАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ	
7.1.6 Внутрифирменная база знаний	<p>Организация должна определить знания, необходимые для функционирования ее процессов и для достижения соответствия продукции и услуг. Эти знания должны поддерживаться и быть доступными в необходимом объеме. При рассмотрении изменяющихся нужд и тенденций организация должна оценивать текущий уровень знаний и определять, каким образом получить или обеспечить доступ к дополнительным знаниям. Для получения требуемых знаний организация может рассматривать: внутренние и внешние источники знаний. Внутренние источники (например, выводы, извлеченные из неудачных или успешных проектов, сбор недокументированных сведений в виде знаний и опыта ведущих экспертов внутри организации); Внешние источники (например, стандарты, научное сообщество, конференции, семинары, знания, полученные от потребителей и поставщиков). В вузе это могут быть: внешние нормативные и методические документы; информационные материалы; процедуры СМК, внутренние нормативные и методические документы; мысли, идеи, предложения ППС и сотрудников, проводимые в университете методические декады и конференции.</p>

Список использованных источников

1. Кузьмина Л.В. Преимущества и недостатки дистанционного обучения/
<https://cyberleninka.ru/article/n/preimuschestva-i-nedostatki-distantcionnogo-obucheniya>
2. Кузнецова Ирина Александровна Оценка качества систем дистанционного обучения
<https://cyberleninka.ru/article/n/otsenka-kachestva-sistem-distantcionnogo-obucheniya>
3. Алесковский В. В. Павлова Т. А. Яновский В. В. Концепция дистанционного обучения в вузе – проектная организация и управление/ Управленческое консультирование . № 3 . 2015
4. Новые требования ISO 9001:2015/ <https://www.zakon.kz/4871348-novye-trebovaniya-iso-90012015.html>
5. ISO 9001:2015. Системы менеджмента качества. Требования.
6. Писаренко К.Э., Квитко В.Ж., Шарафиев Р.Г. Новые требования ISO9001 версии 2015 года к системам менеджмента качества электронного обучения/ Материалы III Межд. научно-практ. видеоконф. «Электронное образование: перспективы использования smart-технологий».- Издательство: ТГНУ, 2016