

Руководство по качеству электронного обучения (e-learning) в высшем образовании

e-Хcellence

Оригинал: Quality Manual for e-Learning in Higher Education (EADTU, e-Хcellence project).
Перевод: Московский государственный университет экономики, статистики и информатики
(МЭСИ). - Москва, 2009

Оглавление

| | |
|---|-----------|
| 1. Введение | 3 |
| 1.1 <i>Партнеры</i> | 3 |
| 1.2 <i>Цель руководства</i> | 4 |
| 1.3 <i>Область применения</i> | 4 |
| 1.4 <i>Обратная связь</i> | 5 |
| 1.5 <i>Структура</i> | 5 |
| 2. Стратегический менеджмент | 6 |
| 2.1 <i>Политика и планы</i> | 6 |
| 2.2 <i>Роль e-learning в академической стратегии</i> | 7 |
| 2.3 <i>Политика в отношении инфраструктуры</i> | 7 |
| 2.4 <i>Политика в отношении виртуальной мобильности</i> | 8 |
| 2.5 <i>Совместные разработки</i> | 9 |
| 2.6 <i>Исследования и инновации в e-learning</i> | 9 |
| 3. Разработка учебного плана..... | 11 |
| 3.1 <i>Гибкость</i> | 12 |
| 3.2 <i>Развитие академического сообщества</i> | 15 |
| 3.3 <i>Знания и навыки</i> | 18 |
| 3.4 <i>Процедуры оценки</i> | 19 |
| 4. Проектирование курсов | 22 |
| 4.1 <i>Педагогический Дизайн</i> | 23 |
| 4.2 <i>Процесс проектирования курса</i> | 25 |
| 4.3 <i>Проектирование материалов</i> | 28 |
| 4.4 <i>Оценка и определение качества</i> | 31 |
| 5. Доставка курса..... | 34 |
| 5.1 <i>Технологическая инфраструктура</i> | 34 |
| 5.2 <i>Виртуальная образовательная среда</i> | 36 |
| 6. Поддержка персонала | 41 |
| 6.1 <i>Техническая поддержка</i> | 41 |
| 6.2 <i>Педагогическая поддержка</i> | 42 |
| 6.3 <i>Ресурсы</i> | 44 |
| 7. Поддержка слушателей | 46 |
| 7.1 <i>Техническая поддержка</i> | 47 |
| 7.2 <i>Педагогическая поддержка</i> | 47 |
| 7.3 <i>Ресурсы</i> | 48 |
| 7.4 <i>Работа персонала</i> | 51 |

1. Введение

Европейская ассоциация университетов дистанционного обучения (EADTU) – ведущая европейская ассоциация в области *Открытого и Гибкого Обучения в течение всей жизни (LOF) в сфере дистанционного Высшего образования (HE)* (www.eadtu.nl)¹. Модель LOF включает в себя характеристики открытого образования, дистанционного образования, онлайн обучения, открытого доступа, мультимедиа поддержки, виртуальной мобильности, образовательных сообществ, двойного подхода к обучению (работай и учись) и пр.

Основная тема настоящего руководства – обеспечение качества e-learning в высшем образовании. Это результат работы в рамках двухгодичного проекта e-Xcellence, который ведется EADTU при участии экспертов из 12 европейских организаций, занимающихся развитием электронного обучения (см. ниже).

Обеспечению качества в высшем образовании уделяется большое внимание на институциональном, национальном и европейском уровнях, благодаря сертификационным центрам, университетам (и их дочерним организациям), агентствам по качеству, национальным агентствам, министерствам образования и т.д. Это позволило создать системы, полностью покрывающие вопросы обеспечения качества в высших учебных заведениях и их образовательных программах. Вместе с тем, только некоторые из подобных систем на сегодняшний день сфокусированы на параметрах обеспечения качества, влияющих на e-learning. Это и стало основной целью проекта e-Xcellence. Данный проект не стремился к тому, чтобы так или иначе вмешаться в работу уже существующих систем, и это руководство не является всеобъемлющим и полным справочником по процедурам обеспечения качества даже в отношении электронного обучения в чистом виде. Предполагается, что у организации и регулирующих органов уже будет внедрен ряд процессов, направленных на развитие, мониторинг, оценку и улучшение услуг в области высшего образования. Данное руководство представляет собой дополнительный инструмент, который возможно использовать в сочетании с этими процессами обеспечения качества, позволяющий рассматривать развитие электронного обучения как особый элемент. Важным аспектом проекта e-Xcellence является то, что он предлагает гибкий общеевропейский стандарт, вписывающийся в любые институциональные или национальные системы и нацеленный на улучшения в сфере образования.

1.1 Партнеры

Европейская ассоциация университетов дистанционного обучения, European Association of Distance Teaching Universities (EADTU)

Открытый университет (Великобритания), The Open University (OUUK)

Открытый университет (Нидерланды), Open Universiteit Nederland (OUNL)

Университет Оулу, University of Oulu (OULU), Финляндия

Национальный центр дистанционного обучения, Centre National d'Enseignement à Distance (CNED), Франция

Открытый университет Каталонии, Universitat Oberta de Catalunya (UOC), Испания

¹ С конца 2009 г. – www.eadtu.eu

Национальный университет дистанционного образования, Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), Испания

Эстонский фонд информационных технологий, Estonian Information Technology Foundation (EITSA)

Национальный совет по дистанционному обучению, National Council for Distance Education (APERUS), Венгрия

Network per l'Universita Ovunque (NETTUNO), Италия

Европейская университетская ассоциация, European University Association (EUA)

The eLearning Industry Group (eLIG)

Голландско-Фландрская аккредитационная организация, Nederlands-Vlaamse Accreditatie Organisatie (NVAO), Нидерланды

1.2 Цель руководства

Первичная цель настоящего руководства – показать критерии качества, параметры качества и комментарии, с применением которых можно оценивать программы e-learning. В связи с этим руководство должно в первую очередь рассматриваться как справочный материал для оценки e-learning программ.

Тем не менее, руководство может оказаться полезным сотрудникам учреждений, занятых в проектировании, создании, преподавании, оценке и поддержке e-learning программ. Возможно, критерии качества и комментарии к указаниям, приведенные в руководстве, окажутся полезными для разработчиков курсов, преподавателей и других участников процессов электронного обучения, как вспомогательное средство в сочетании с уже имеющимися наработками по мониторингу, оценке и совершенствованию.

1.3 Область применения

Предполагается, что руководство найдет применение в разных формах реализации e-learning, будь то смешанное обучение или электронное в чистом виде. Там, где e-learning реализован как часть смешанного обучения, необходимы элементы электронного обучения и их связи с традиционным очным обучением. Для отражения общей картины оценки эффективности программы необходимо применять набор качественных и количественных индикаторов.

Одной из характеристик e-learning среды является наличие всевозможной прозрачной электронной информации об активности участников образовательного процесса и других элементах, влияющих на качество. Большинство e-learning платформ предусматривают обширные возможности мониторинга и обратной связи, и поведение студентов значительно легче отслеживать в электронной среде, чем в традиционном обучении. Помимо этого, внешние эксперты (рецензенты) могут получить доступ ко всем учебным материалам и самостоятельно опробовать доставку учебных программ. Это имеет очевидные преимущества для оценки, однако есть и потенциальные недостатки, связанные с огромным объемом доступной информации и мнений (отзывов). Предполагается, что, опираясь на конкретные примеры идеальных случаев и критерии, организации смогут выработать показатели эффективности, отвечающие их личным целям и потребностям.

1.4 Обратная связь

EADTU преследует своей целью постоянное улучшение e-learning программ и намерена представить веб-приложение, как дополнение к настоящему руководству, отражающее лучший опыт организаций-участниц проекта. В связи с этим EADTU приветствует любые отзывы от любых организаций, которые смогут внести вклад в расширение примеров лучшего опыта и идеальных случаев.

1.5 Структура

Настоящее руководство состоит из шести секций, охватывающих Стратегический менеджмент, Разработку учебных планов, Разработку курсов, Доставку курсов, Поддержку персонала и Поддержку студентов. Каждая секция содержит описание критериев качества, критические факторы, показатели эффективности и дополнительные пояснения.

Описание критериев качества содержит набор общих формулировок, покрывающих широкий спектр вопросов по программам. Предполагается, что описание идеальных случаев может быть использовано практически в любых ситуациях в сфере e-learning. Описание критериев может стать хорошей базой для самооценки качества организаций, где рассматривается не весь спектр критериев и показателей в контексте организации (например, ситуации, когда разработки в области e-learning ограничиваются минимальным набором курсов или очень узкоспециализированной областью).

Критические факторы и показатели эффективности фокусируются на конкретных вопросах, относящихся к формулировкам описаний лучшего опыта. Не все критические факторы будут подходить под все ситуации, а некоторые не будут соответствовать более чем одной формулировке. Таким образом, нет индивидуальных взаимосвязей между описаниями лучшего опыта и критическими факторами, поскольку они применяются на разных уровнях анализа. Показатели эффективности, относящиеся к критическим факторам, были разработаны для базового и превосходного уровней.

Пояснения содержат более подробные описания вопросов и подходов, которые могут быть использованы в различных ситуациях.

2. Стратегический менеджмент

Критерии качества

- Учреждение должно иметь политику и стратегию развития e-learning, полностью согласованную и интегрированную в общие стратегии организации и повышения качества. Политика должна включать и развитие инфраструктуры, и развитие персонала.
- Ресурсная поддержка разработки e-learning программ должна учесть любые специфические требования, выходящие за рамки традиционных программ (учебных планов). Это включает в себя такие элементы как закупка оборудования, внедрение программного обеспечения, набор персонала, обучение и исследовательская работа, развитие технологий.
- Организация должна иметь надежную, безопасную, эффективную и адаптированную к работе с e-learning системами управленческую информационную систему.
- Когда для реализации e-learning привлекаются сторонние организации, роли и ответственность каждой из них должны быть четко определены соглашениями, а информация о сферах ответственности должна быть доведена до сведения каждого участника.

2.1 Политика и планы

Организация должна иметь четкую политику и управленческие процессы, которые используются для определения организационных целей, включая те, которые относятся к развитию e-learning. Стратегический план организации является главным звеном в иерархии планов и определяет планы академических, административных и операционных подразделений организации. Стратегический план должен регулярно проверяться, оцениваться и корректироваться в соответствии с накопленным опытом и требованиями к дальнейшему развитию.

Стратегический план должен включать в себя видение применения и развития e-learning в рамках организации и временные рамки достижения стратегических целей.

Стратегический план должен предусматривать человеческие, технические и финансовые ресурсы, необходимые для процесса внедрения.

Должное внимание необходимо уделить ключевым стратегическим моментам, таким как взаимоотношения с другими организациями, регулирующими органами и финансирование.

2.1.1 Показатели

Организация имеет определенную группу ключевых сотрудников, ответственных за формулирование, оценку и разработку политики и планов организации относительно e-learning. Политика и планы четко изложены, чтобы быть понятными всем участникам процесса.

На превосходном уровне:

Понимание роли e-learning широко распространено в среде организации, и все сотрудники привлекаются к созданию политики и плана для их наилучшей реализации.

2.2 Роль e-learning в академической стратегии

Стратегический план организации должен определить роли, которые e-learning будет играть в развитии организации в целом, а также контекст, в котором будут созданы планы академических, административных и операционных структур.

План организации должен содержать варианты применения e-learning в учебном процессе, что позволит определить имеющиеся возможности внедрения e-learning и различные педагогические механизмы.

Планы факультетов и других департаментов должны быть нацелены на удовлетворение потребностей слушателей в своем конкретном рыночном секторе (национальном/международном) через презентации возможностей e-learning / смешанного обучения.

Необходимо убедиться, что планы факультетов не противоречат друг другу. Студенческая мобильность между факультетами не должна быть ограничена существенными различиями в подходах, правилах и процедурах на разных факультетах.

2.2.1 Показатели

Стратегия e-learning является частью общей образовательной стратегии организации, и наблюдается последовательность и согласованность между подходами к e-learning, принятыми отдельными департаментами и факультетами, с общим планом организации.

На превосходном уровне:

Понимание роли e-learning широко распространено в среде организации, и все сотрудники привлекаются к реализации политики в области e-learning.

2.3 Политика в отношении инфраструктуры

Процессы создания и реализации e-learning программ в организации должны иметь четкие политики в отношении создания эффективной инфраструктуры по доставке учебных материалов и поддержке слушателей.

Политики должны учитывать следующие моменты:

- Финансовые, материальные и технические ресурсы;
- Кадровое обеспечение и развитие персонала;
- Управление, ответственности и подотчетность.

Внедрение e-learning может потребовать от организации пересмотра и корректировки политик в отношении выделения ресурсов для обеспечения адекватной технической и материальной инфраструктуры.

Административные аспекты e-learning программ могут потребовать значительных изменений в административной системе для обеспечения доступа, в реальном времени, к информации студентам с учетом их статуса, успеваемости и т.д. Помимо этого система должна уметь распределять нужные материалы между студентами. Для удовлетворения этих потребностей организация должна удостовериться в том, что ее управленческая информационная система способна работать в соответствии с определенными стандартами надежности, безопасности и эффективности.

2.3.1 Показатели

Планы департаментов и факультетов отражают вопросы обеспечения ресурсами, кадрового обеспечения и развития персонала для тех, кто задействован в функциях доставки и поддержки.

Определены правила надлежащего функционирования и стандарты безопасности всех элементов, связанных с предоставлением онлайн-сервисов.

На превосходном уровне:

Планы организации предусматривают обеспечение необходимыми ресурсами для создания и обслуживания материальной и технической инфраструктуры, а также определяют ответственность за предоставление услуг различным департаментам.

План по ресурсам отражает первоначальные инвестиции в оборудование, программное обеспечение и т.д., а также устанавливает надлежащие сроки (периодичность) по их модернизации, обновлению и замене.

2.4 Политика в отношении виртуальной мобильности

E-learning дает возможность проводить обучение по программам, предусматривающим весьма серьезную гибкость в отношении места и времени обучения, а также дает возможность слушателям и сотрудникам организации принимать участие в работе виртуальных сообществ.

Учебные программы, дающие физическую свободу слушателям, общеизвестны и получают существенную поддержку от различных структур, например Евросоюз. Весьма желательно разработать политику в области виртуальной мобильности в организации, реализующей e-learning программы.

Политики в отношении виртуальной мобильности должны быть созданы для предоставления слушателям возможности обучаться по программам учреждений, географически расположенных на значительном удалении, а также за рубежом.

Учреждения, участвующие в программах виртуальной мобильности, должны разработать политики, учитывающие академические, профессиональные и социальные аспекты студенческой мобильности.

Учреждения, участвующие в программах виртуальной мобильности, должны убедиться в том, что оценка успеваемости слушателей достаточно полная, хорошо задокументирована и ее результаты могут быть приняты другим учреждением. Везде, где возможно, показатели успеваемости слушателей должны признаваться как для получения степени того или иного учреждения, так и для их зачета на других программах.

2.4.1 Показатели

Учреждение признает преимущества e-learning с точки зрения виртуальной мобильности и имеет четкую политику в отношении виртуальной мобильности.

На превосходном уровне:

В наличие имеются соглашения об обмене слушателями с другими образовательными учреждениями, реализующими e-learning программы, и с ними были установлены договоренности о взаимодействии.

Учреждение регулярно проводит оценку политики в отношении виртуальной мобильности и результатов ее выполнения.

2.5 Совместные разработки

Расходы на инфраструктуру и развитие e-learning могут создать такие обстоятельства, в которых сотрудничество с другими учреждениями представляется наиболее привлекательным путем развития и реализации электронного обучения.

Создание совместных разработок, вне зависимости от того, как оно инициировано, сверху вниз или снизу вверх, должно быть формально согласовано и утверждено до начала стадии разработки курсов.

Соглашения между участниками совместных разработок должны определять рамки взаимодействия, ответственность партнеров, финансовые обязательства и отношения с третьими лицами, особенно слушателями и преподавателями.

До начала совместных разработок должен быть проведен тщательный анализ рисков, а на случай провала проекта совместных разработок должны быть запланированы непредвиденные расходы.

2.5.1 Показатели

Все совместные разработки формализованы через договорные отношения.

Между всеми участниками совместных разработок налажена прямая связь.

Планы относительно непредвиденных случаев защищают студентов и интересы учреждения по всем мероприятиям совместно проекта.

На превосходном уровне:

Анализ рисков производится для каждого потенциально возможного совместного проекта.

2.6 Исследования и инновации в e-learning

Политики в области исследований и инноваций в e-learning должны затрагивать как технические, так и педагогические аспекты.

В то время как не все учреждения, реализующие e-learning программы, будут в состоянии вести фундаментальные исследования в этой области, менеджмент учреждения должен быть уверен в том, что есть четкие положения политики, в соответствии с которыми новые разработки и техники могут быть приняты, оценены и адаптированы.

2.6.1 Показатели

Имеется политика и согласован набор запланированных мероприятий, направленных на улучшение e-learning программ через более эффективное использование технологий, улучшенные педагогические подходы и т.д.

Все мероприятия будут связаны с процессами учреждения для постоянных улучшений, основанных на мониторинге, обратной связи и самооценке, однако будут приниматься во внимание и сторонние разработки, развитие e-learning и приложений для него.

На превосходном уровне:

Учреждение имеет политику в области исследования и инноваций, которая поддерживает развитие и/или оценку новых технических/педагогических подходов в e-learning, а также распланированную программу мероприятий в поддержку политики. Эти мероприятия могут быть определены потребностями e-learning программ как самого учреждения, так и

Руководство по качеству e-learning в высшем образовании

могут иметь отношение к e-learning программам других учреждений, с последующей совместной публикацией результатов работ.

3. Разработка учебного плана

Важным аспектом качества электронного обучения является структура учебного плана. Учебный план e-learning программы предоставляет широкие возможности, но в то же время связан с серьезными рисками. Предполагается, что структура учебного плана сильно зависит от европейских и национальных потребностей в знаниях, навыках и профессиональных результатах, напрямую связанных с элементами учебных планов.

Этот раздел затрагивает особые задачи проектирования учебных планов в электронном обучении.

Ключевые факторы: гибкость с точки зрения времени и места обучения, модульность программы, построение академического сообщества, интеграция развития знаний и навыков.

Задачи, с которыми сталкивается учреждение, заключаются в разработке учебных планов, которые предусматривают гибкость по месту и времени обучения посредством технологий e-learning. При этом, не нарушая стандартов развития знаний и навыков или понимания академического сообщества, ассоциирующегося с кампусом, который рассматривается как эталон, с которым сравнивается все остальное.

Структура учебного плана должна учитывать потребности целевой аудитории на e-learning программы, которые, в контексте растущего внимания к обучению через всю жизнь, могут существенно отличаться по потребностям, интересам и мотивации от потребностей абитуриентов традиционных университетов.

Критерии качества

- Учебный план e-learning программы должен соответствовать квалификационным рамкам (требованиям), нормам и правилам, образовательным стандартам и другим организационным и национальным требованиям в области качества, также как и учебные план для традиционного учебного процесса.
- Учебный план должен быть структурирован таким образом, чтобы обеспечить слушателю максимум гибкости с точки зрения времени, места и темпа обучения, согласовываться с мероприятиями вне электронной среды и приводить к успешным результатам обучения. Промежуточный и итоговый контроль знаний должен быть надлежащим образом отражен в структуре учебного плана.
- Структура учебного плана должна предусматривать необходимое обеспечение для достижения главных учебных целей, а также интеграцию знаний и навыков во всей учебной программе. В случае смешанного обучения необходимо четко указать участие e-learning технологий в достижении учебных целей.
- Учебный план должен предусматривать активное участие в академическом онлайн сообществе. Помимо взаимодействий студент-студент и студент-преподаватель, там, где это возможно, должно быть предусмотрено взаимодействие с внешними экспертами (профессионалами) и/или вовлечение в исследовательскую и профессиональную деятельность.

3.1 Гибкость

E-learning предоставляет широкие возможности с точки зрения гибкости по месту, времени и темпу обучения. Представление учебного материала может быть более гибким, а дидактические подходы – более открытыми. Ключевым моментом может быть интеграция e-learning с другими подходами к обучению, и тогда учреждения должны показать, что они дают слушателям возможность получить максимум от гибкости учебного процесса.

Учреждения должны иметь четкую политику и практику в отношении планирования учебных программ и курсов, учитывающих требования слушателей относительно гибкости по времени и месту. Необходимо оценить влияние этих политик и процедур на прохождение программы обучения и отдельных курсов, на развитие навыков и развитие студенческий сообществ.

Учреждения должны определить и проанализировать методы использования и применять их при создании политики в области гибкости.

3.1.1 Время и темп

Круглосуточный (24x7) доступ к компьютеру и сети, обыденный в современном мире, является вспомогательным элементом гибкости и рассматривается в секции «Поддержка слушателей». Гибкость на макро и микро-уровнях должна быть учтена при проектировании учебной программы.

На **макро** уровне слушатели должны иметь возможность начинать и заканчивать обучение по курсам или программам в удобный для них момент.

На **микро** уровне e-learning дает слушателям возможность проходить обучение по курсу или программе по гибкому графику в группе слушателей в рамках общего расписания, установленного учреждением.

В процессе проектирования учебного плана основной упор делается на макро-уровне с допущением, что такие детали как структура материалов курса и система доставки контента будут рассматриваться на микро-уровне для повышения его гибкости.

Несмотря на то, что традиционные годовые или семестровые учебные циклы могут не подходить слушателям e-learning программ, составление расписания без точных дат начала и окончания обучения не желательно. Точные даты начала и конца обучения ограничивают гибкость слушателей, однако упрощают управление студенческими группами и позволяют проводить групповые мероприятия.

Фиксированные сроки выполнения заданий дают точные даты их выполнения и представляют собой аналог расписания лекций и семинаров в очном обучении, но могут наложить серьезные ограничения на гибкость для студентов, испытывающих давление со стороны каких-либо семейных или рабочих обязанностей.

Показатели

Есть политика учреждения в отношении составления расписания, которой придерживаются разработчики учебного плана.

На превосходном уровне:

Политика дает возможность разработчикам учебного плана использовать широкий набор опций по составлению расписания.

Набор подобных возможностей зависит от результатов маркетингового исследования, проводимого среди потенциальных слушателей.

3.1.2 Место

E-learning программы должны предлагать учащимся значительную гибкость по месту обучения с полным набором возможностей обучения через любую точку доступа в Интернет.

Если учреждение управляет сетью учебных центров, предоставляющих различные элементы e-learning программы на базе внутренней компьютерной сети интранет (например, с целью использования лицензионного программного обеспечения или специальных сервисов видео конференции), требования к обучению в таких центрах должны расцениваться как наложение ограничений на гибкость для слушателей.

Наличие таких элементов учебного плана, которые требуют доступа к специализированным возможностям, например, лабораториям или прямым контактам в очном режиме, могут оттолкнуть потенциальных слушателей от учреждения, предлагающего полностью онлайн программу. В таких случаях наиболее практичным будет смешанная форма обучения.

Главной проблемой разработчиков учебного плана может стать временное распределение мероприятий ограниченных по месту. Разработчики могут решить организовать очные встречи в небольшом количестве модулей программы с тем, что в рамках этих модулей будет требоваться одинаковая посещаемость этих занятий. В качестве альтернативы разработчики могут распределить очные встречи по большему числу модулей и ограничить их посещаемость.

Показатели

Политики учреждения должны предусматривать последовательный подход, определяющий условия, при которых слушатели будут обязаны посещать конкретные физические места обучения. Это необходимо для (1) педагогических целей или для целей (2) установления личности (идентификации слушателя).

Информация о программе четко показывает требования к посещению занятий и указывает на пригодность данной программы к изучению относительно места жительства слушателя.

3.1.3 Смешанное обучение

Большинство e-learning программ реализуются в тесной связи с другими формами обучения, то ли это очное обучение, то ли более «традиционное» дистанционное. Как и в других аспектах гибкости, здесь присутствуют макро и микро измерения. На макро-уровне комбинирование e-learning и очных модулей дает крупнозернистую смесь, на микро уровне любой модуль может содержать элементы e-learning и очной формы.

Проектировщики учебных планов должны учитывать, каково будет оптимальное соотношение онлайн и традиционного подхода в каждом конкретном случае.

Такая комбинация должна зависеть от нескольких факторов, таких как реальное расстояние (время и место) между слушателем и преподавателем, характер результатов обучения, получение навыков, варианты оценки результатов обучения и т.д.

Учреждение может предоставить слушателям возможность смешивать обучение, предлагая одинаковые модули курсов с различными способами доставки. Например, слушатель может изучить вводную часть программы посредством e-learning, но оставшуюся часть изучать, посещая занятия в кампусе.

Последовательность модулей, их объемы, четкое начатое обучения и результаты развития навыков помогут слушателям в выборе программ и способов обучения, отвечающих их потребностям.

Смешанное обучение в рамках одного модуля может быть достигнуто путем проведения традиционных очных занятий и размещением учебных материалов в электронной среде. Возможность организации очных контактов посредством встреч или через видео конференции будет зависеть от географической расположенности студентов и от технической инфраструктуры.

Показатели:

Там где применяется смешанное обучение, учебный план содержит сбалансированную смесь онлайн и традиционных подходов к обучению, включая оценку знаний.

Проектировщики учебного плана определили четкие педагогические функции всем компонентам программы, и они точно соответствуют способу доставки.

На превосходном уровне:

Существуют возможности пройти обучение по программе путем смешивания e-learning и очных компонентов в рамках одной программы.

3.1.4 Модульность

Надлежащим образом спроектированные и внедренные модульные программы позволяют учреждениям предлагать своим слушателям обширный учебный план и оптимизировать использование ресурсов.

Расходы на развитие e-learning могут стать толчком к тому, что многие учреждения будут искать возможности работать в сотрудничестве по разработке учебных планов и программ. При таких обстоятельствах необходимо заключение соглашений по модульным структурам программ.

Учреждения должны будут принять структуру программы и объему курсов, соответствующих национальным и европейским нормам и присоединиться к системе кредитно-зачетных единиц и их трансфера. Последнее будет базироваться на объеме работы слушателей (выраженном во временных затратах/учебных часах/ зачетных единицах), а способ пересчета в кредиты должен согласован.

Слушателям, везде, где это возможно, нужно предложить короткие и гибкие элементы курсов, из которых они смогут выстроить программу, отвечающую их потребностям.

Показатели

Учреждение имеет понятную и последовательную политику в области модульного строения программ.

3.1.5 Трансфер (перевод) кредитов

Трансфер кредитов между программами в рамках одного учреждения или, еще шире, между учреждениями и международный трансфер способствует гибкости, предлагаемой слушателям e-learning программ.

Политика по трансферу кредитов и технические особенности кредитной системы должны применяться к e-learning программам так же, как и к другим формам обучения. Это должно соответствовать национальной и европейской системам признания и трансфера кредитов.

Проектировщики учебных планов должны четко понимать определение кредита и его вес (цену), единицы измерения учебной нагрузки, уровни кредитов, квалификационные

требования, результаты обучения, развитие базовых навыков, критерии оценки и т.д. Каждый из этих факторов повлияет на политику трансфера кредитов в программу и из нее.

Показатели

Учреждение имеет политику по трансферу кредитов и широко ее применяет.

Система трансфера кредитов соответствует национальной и европейской системе трансфера кредитов и функционирует в обоих направлениях.

3.2 Развитие академического сообщества

Участие в научном сообществе, ценном обменом знаниями и идеями, важный компонент высшего образования. Учреждения, предлагающие e-learning программы, должны проектировать свои учебные планы так, чтобы стимулировать активное участие в академических сообществах.

В некоторых случаях участие просматривается в студенческой (преподавательской) активности в групповой работе, предусмотренной в качестве элемента учебного плана. В других случаях – в социальных отношениях в среде кампуса.

Для получения одинаковых результатов от традиционной формы обучения и e-learning учреждение должно особо обратить внимание на проблему формальных и неформальных сообществ в рамках академического сообщества.

Политики по проектированию учебных планов должны отражать получение знаний и навыков в соответствии с требованиями национальных и европейских стандартов, определять те элементы, в которых требуется совместная работа, и содержать указания, каким образом e-learning студенты должны участвовать в академическом сообществе.

Можно выделить три аспекта развития сообщества, которые должны быть учтены в структуре учебного плана.

Во-первых, академическое сообщество требуется многим департаментам и подразделениям учреждения для обеспечения основы взаимодействия студент-студент и студент-преподаватель.

Во-вторых, сообщества могут потребоваться для выполнения специфических целей обучения, например, участие в исследовательской деятельности.

В-третьих, сообщества могут потребоваться для того, чтобы подключить слушателей к более серьезным профессиональным сообществам.

3.2.1 Студент-студент, студент-преподаватель

E-learning предлагает современные пути построения сообществ среди студентов и преподавателей. Время, место и темп обучения могут быть гибкими, контент может быть доставлен на расстоянии, и, тем не менее, ключевым компонентом e-learning в высшем образовании остается взаимодействие слушателя и преподавателя (тьютора). Поскольку нет прямого контакта в процессе доставки контента, он должен быть предусмотрен структурой учебного плана, когда встроенные подсказки используются для инициации контакта между участниками учебного процесса.

Если взаимодействие студент-студент требуется для конкретной педагогической функции (например, для развития навыков эффективной работы в команде), проектировщики учебного плана должны предусмотреть соответствующие требования в описании

программы и должны убедиться, что оценка получения подобных навыков адекватно распределена между курсами учебной программы.

Студенты должны быть проинформированы о подобных взаимодействиях, необходимых для успешного завершения обучения по программе, и мерах, предусмотренных для мониторинга и оценки подобных мероприятий.

Структурирование дистанционных контактов студент-студент для организации дискуссии представляет собой определенную сложность, но учреждение должно всячески способствовать формированию дискуссионных онлайн групп.

Учреждение может работать со студенческими группами или объединениями, поощряя тем самым работу в группах вне зависимости от структуры программы обучения. Эти группы могут иметь общие интересы, профессиональные цели и особенно социальную направленность.

Политика проведения контрольных мероприятий может предусматривать структуру личных контактов между слушателями и преподавателями. Роль преподавателя как лидера студенческой группы дает ему основание действовать в качестве центральной фигуры в дискуссиях.

Преподавателю может быть дана роль модератора студенческих дискуссий для стимулирования этих дискуссий и слежения за соблюдением сетевого этикета общения.

Электронные форумы для обмена знаниями среди преподавательского состава являются хорошим подспорьем в процессе развития персонала через обмен опытом.

Показатели:

Есть политики учреждения, относящиеся к развитию онлайн сообществ, позволяющих общаться слушателями и преподавателям.

Критерии оценки взаимодействия слушателей четко определены и последовательно применяются на всей программе и всех курсах.

На превосходном уровне:

Проектировщики учебных планов четко определяют педагогическую роль, которую играет взаимодействие студент-студент в учебной программе.

Преподавательский состав поддерживается формальными и неформальными мероприятиями развития персонала, основанными на онлайн инструментах построения сообществ.

3.2.2 Связь с профессионалами организациями вне кампуса

Любые профессиональные программы по своей природе могут требовать от слушателей проводить некоторое время на выездных мероприятиях в профессиональных организациях. Проектировщики учебного плана должны изучить возможность организации подобных мероприятий с учетом того, что многие слушатели e-learning программ на момент обучения могут уже быть трудоустроены.

Учреждения могут добавить к традиционным политикам требования участия слушателей в работе на отобранных предприятиях (организациях) или могут разработать особые варианты оценки слушателей на предприятиях (организациях), в которых слушатели уже работают, с проведением предварительных переговоров с руководством соответствующих предприятий (организаций).

Есть существенные потенциальные трудности по организации производственной практики для учреждений, намеревающихся предлагать программы обучения на

международном рынке, особенно в проведении переговоров с руководством предприятий (организаций).

Построение менее формальных сообществ может быть реализовано через связь с веб-сайтами профессиональных организаций, совместной организации онлайн мероприятий и т.д.

Показатели:

Учреждение предоставляет слушателям возможность участвовать в активных сообществах, исследованиях и профессиональной практике, что является частью программы обучения.

На превосходном уровне:

Учебный план дает возможность слушателям, преподавателям, исследователям и профессионалам общаться на расстоянии, что стимулирует и развивает способности к критическому восприятию.

Учреждение тесно взаимодействует с профессиональными организациями с целью развития профессиональных онлайн сообществ.

3.2.3 Участие в исследованиях

Развитие способностей к исследовательской деятельности и участие, индивидуально или в группе, в исследованиях является обязательным требованием в Европе для получения ученой степени. Учреждения, предлагающие e-learning программы, должны показать, что подобные навыки могут быть получены и оценены посредством технологий электронного обучения.

Доступ к библиотечным ресурсам сегодня редко представляет собой проблему для слушателей, обучающихся дистанционно, и исследования, проводимые в сети, формируют основу многих традиционных исследовательских проектов.

Онлайн студенты могут внести существенный вклад в работу исследовательских групп, работающих в кампусе, посредством участия в их встречах через видео конференции.

Доступ к лабораториям представляется большей проблемой, однако нужно понимать, что многие слушатели, проходящие обучение в дистанционном режиме, учатся ради своих собственных профессиональных целей и он в состоянии проводить необходимые исследования, относящиеся к их повседневной работе.

Учебные планы должны упростить разнообразные интерпретации того, как можно развивать навыки проведения исследования и не ограничиваться только исследованиями, проводимыми в кампусе.

Структура учебного плана должна учитывать расположение исследований в модулях программы, обращая внимание на навыки и самостоятельность, которые потребуются от слушателей в проведении исследований в дистанционного режиме и ежедневном общении с куратором.

Кураторам исследовательской работы могут потребоваться навыки для трансляции своего собственного опыта в режиме онлайн, в такой ситуации должны быть доступны соответствующие программы развития персонала и повышения квалификации.

Политика учреждения в отношении публикации и авторства результатов исследования должна быть пересмотрена на предмет того, что она адекватно отражает вклад, сделанный онлайн студентами в исследование.

Онлайн публикации – естественное распространение и способ опубликоваться для онлайн студентов. Публикации в рамках закрытого онлайн сообщества, относящегося к

конкретной программе или предметной области, будет способствовать развитию сообщества исследователей и культуры поддержки друг друга и критических взглядов со стороны.

Показатели:

Учебный план дает слушателям возможность участвовать в исследовании с тем, чтобы выработать у себя навыки исследовательской деятельности, критической оценки и коммуникабельности.

Последовательное развитие исследовательских навыков является составной частью структуры учебного плана.

На превосходном уровне:

Учреждение имеет политику в области вовлечения онлайн слушателей в деятельность исследовательских групп, работающих в кампусе.

В соответствующей среде предоставляется возможность делать онлайн публикации с их последующей оценкой другими пользователями.

3.3 Знания и навыки

Структура учебного плана должна покрывать знания и навыки, необходимые выпускникам в той или иной сфере.

Специфические вопросы e-learning заключаются в том, могут ли навыки быть развиты равномерно с прохождением курсов программы или есть необходимость в корректировке структуры программы по способу доставки тех или иных знаний и навыков.

Остается вопрос, возможно ли осуществить доставку некоторых навыков посредством технологий e-learning. Учреждения должны брать на себя ответственность продемонстрировать слушателям, регулятивным органам и работодателям, что доставка навыков и их оценка являются надежными и эффективными.

3.3.1 Передаваемые навыки

Развитие набора ключевых передаваемых навыков, относящихся к грамотности, умению считать, критическому анализу, презентации и коммуникабельности, вместе представляют собой важнейший аспект программы высшего образования. Эти навыки высоко ценятся работодателями, которые могут рассматривать их наряду со знанием предметной области, с которым выпускники приходят на рынок труда.

Учреждения, предлагающие e-learning программы, несут ответственность за доставку этих навыков своим слушателям и за демонстрацию их доставки и эффективной оценки потенциальным работодателям.

Ключевым элементом учебного плана и структуры программы является четкое определение результатов обучения и навыков, получаемых на разных этапах обучения. Проектировщики учебного плана должны определить логическую последовательность развития навыков и распределить ответственность за их доставку и оценку по разным курсам программы.

Первоначальные требования к навыкам могут быть так же важны, как и требования к знаниям для определения последовательности курсов в программе.

Учреждение должно разработать специальные методы оценки полученных навыков.

Учреждение может оказывать поддержку слушателям, чтобы те могли фиксировать получение новых навыков в электронном портфолио.

Показатели:

Учреждение имеет четкую политику в области получения и оценки ключевых передаваемых навыков, применяемую ко всем программам, включая e-learning программы.

У учреждения имеется общая структура проведения оценки полученных знаний.

На превосходном уровне:

Учреждение активно исследует педагогические техники для развития базовых навыков, и полученная информация широко распространяется среди тех, кто вовлечен в процесс проектирования учебного плана через публикации, семинары и пр.

Учреждение предлагает слушателям пользоваться электронным портфолио для фиксирования полученных базовых и передаваемых навыков.

3.3.2 Профессиональные навыки

Учебный план должен давать слушателям возможность строить взаимосвязи между материалами в разных областях, а также между материалами и навыками, используемыми профессионалами (включая исследователей) в своей профессиональной деятельности. Развитие профессиональных навыков должно соответствовать ожиданиям профессиональных организаций и работодателей.

Многие слушатели, ищущие e-learning программы, могут быть уже трудоустроены, и учреждения должны приложить усилия к признанию уже имеющихся у слушателей профессиональных знаний и навыков.

Профессиональные организации могут использовать консервативный подход к возможностям e-learning передавать профессиональные навыки, и учреждениям может понадобиться уделять особое внимание тому, чтобы их учебные планы предусматривали развитие и оценку этих навыков, и это было бы очевидно всем.

Структура учебного плана может распределять ответственность за развитие навыков по разным модулям программы, которые развивают эти навыки в смешанном формате обучения или даже требуют физического присутствия слушателя на всем модуле.

Показатели:

Структура учебного плана предусматривает возможность строить взаимосвязи между материалами в разных областях с конкретными профессиональными навыками.

Ответственность за доставку и оценку результатов обучения, относящихся к профессиональным знаниям и навыкам, четко распределена по различным компонентам программы.

На превосходном уровне:

На стадии проектирования учебного плана было предусмотрено взаимодействие с профессионалами и ассоциациями работодателей на предмет их потребностей и эффективности e-learning в развитии профессиональных навыков.

3.4 Процедуры оценки

Каждое учреждение, предлагающее e-learning программы, должно задаться целью: создать и внедрить такую систему оценки, чтобы она была признана или, как минимум, не

уступала по эффективности и беспристрастности (достоверности) системам оценки, применяемым в традиционном обучении.

Оценка должна состоять из промежуточных и итоговых элементов. Конкретные элементы оценки могут покрывать один из них или оба сразу. На промежуточном уровне необходима обратная связь.

Проектировщики учебного плана должны учесть все варианты результатов обучения по программе и убедиться в том, что есть общая стратегия оценки, отражающая все разнообразие способов получения знаний и навыков.

3.4.1 Промежуточная оценка успеваемости

Промежуточная оценка может принимать различные формы: от тестов для самопроверки с встроенной обратной связью (ответы на вопросы), до более серьезных заданий, которые могут также выполнять роль итоговых контрольных мероприятий, однако требуют индивидуальной обратной связи каждому слушателю от тьютора или экзаменатора, по которой слушатель может судить о своей успеваемости и задуматься о дальнейшем обучении.

Роль промежуточной оценки в учебном плане e-learning – ключевой момент в преодолении ограничений, наложенных самообучением, и проектировщики учебного плана должны использовать возможности, которые дают e-learning платформы для обеспечения обратной связи со студентами и для регулярного проведения оценочных мероприятий.

3.4.2 Итоговая оценка

Процедуры итоговой оценки должны быть:

- понятными (т.е. требования к успешному прохождению оценочного мероприятия и критерии выставления оценок должны быть понятны как слушателям, так и экзаменаторам);
- честными (т.е. оценочные мероприятия должны быть беспристрастными по отношению ко всем слушателям);
- достоверными (т.е. оценочное мероприятие должно быть эффективной проверкой достижений в получении конкретных навыков);
- надежными (т.е. процедуры оценки и выставления оценок должны согласовываться по времени, месту и участникам);
- многообразными (т.е. не нужно надеяться на один вид проведения контроля).

Оценочные мероприятия должны быть по возможности проведены все вместе. Если в e-learning программах участвуют экзаменаторы, рассредоточенные по разным географическим местонахождениям, необходимо принять соответствующие меры по обеспечению применения единых согласованных критериев оценки. Это может потребовать проведения учебных семинаров (реальных или виртуальных) среди экзаменаторов. Внешнее управление процессом проведения итогового оценочного мероприятия и подведения результатов приветствуется, и учебные планы также могут быть оценены сторонним наблюдателями.

Особенно нужно позаботиться об итоговой оценке, проводимой в режиме онлайн, чтобы удостовериться, что работа, присланная слушателем, действительно принадлежит зарегистрированному кандидату. В данном случае обман может принимать разные формы: письменные работы за зарегистрированных слушателей выполняют другие люди, и

плагиат в случае с написанием эссе и выполнением других заданий. Идентификация пользователя – наиболее сложная задача, поэтому в ряде e-learning программ от слушателя требуется посещение официального экзаменационного центра для прохождения письменных экзаменов.

Хорошей практикой является выявление и анализ серьезных различий при разных формах контроля одного и того же слушателя.

Показатели:

В процессе разработки учебного плана уделяется должное внимание особым требованиям для организации эффективного промежуточного и итогового контроля в режиме онлайн.

Процессы оценки хорошо задокументированы, и все сотрудники, принимающие участие в выставлении оценок, должным образом обучены, применяется единая схема выставления оценок, а сам процесс подвержен постоянному мониторингу.

Все сотрудники, вовлеченные в процесс оценки, знают о проблемах, возникающих с идентификацией работ слушателей, и применяются необходимые меры безопасности на всех этапах проведения итогового контроля.

4. Проектирование курсов

Критерии качества

- Каждый курс должен включать конкретные результаты обучения: знания и умения. Результаты обучения, должны быть достижимы средствами e-learning, дополненными общением лично с преподавателем, в случае необходимости. При использовании смешанной модели каждый учебный модуль должен обоснованно подходить именно для смешанной модели обучения.
- Образовательные цели и результаты, не возможности технологий, должны определять оптимальный способ обучения и согласованность между результатами обучения, стратегией использования электронного обучения, образовательными материалами и методом оценки.
- Образовательные результаты должны быть сопоставимы с результатами по традиционным курсам.
- Курсы должны быть спроектированы для:
 - усиления активного обучения
 - упрощения индивидуального обучения и развития учебных навыков
 - поддержки развития и взаимодействия образовательных сообществ
 - полного контроля слушателем времени, места и темпа обучения
 - определения разнородности слушателей и для проектирования курсов, на основе сильных сторон и особенностей каждого учащегося
 - создания соответствующих условий для слушателей с физическими недостатками
 - того, чтобы учитывать культурные и национальные различия между учащимися
 - того, чтобы получать от учащихся обратную связь относительно материалов курсов и требований к учебному процессу
- Взаимодействию между студентами и преподавателями (как синхронные, так и асинхронные коммуникации) должны соответствовать многие инструменты, такие как электронная почта, телефон, форумы, и т.д. Они позволяют общаться и индивидуально и в группах. Преподаватель должен быть регулярно и обоснованно доступен для коммуникаций. Преподаватель, как минимум, должен обеспечить слушателям регулярные консультации по материалам учебного курса и индивидуальные комментарии по заданиям.
- В проектирование, развитие и оценку курса, должны вовлекаться специалисты или команды, имеющие как педагогический, так и технический опыт. Ключевым моментом процесса создания курса должны стать механизмы контроля материалов и встроенная система получения обратной связи.
- Учебные материалы должны быть спроектированы с достаточным уровнем интерактивности, чтобы позволять активным студентам проверять свои знания, умения и навыки регулярно. При самостоятельном обучении учебные материалы должны быть спроектированы таким образом, что студент во время изучения может пройти оценочный тест и получить обратную связь о своих знаниях.
- Материалы курса должны быть четко структурированы и согласованы с программой курса.

- Курс, включающий в себя конкретный результат обучения, должен регулярно подвергаться пересмотру, обновляться и улучшаться, на основании обратной связи пользователей
- Курс должен включать промежуточную и итоговую оценку. Итоговая оценка должна быть понятной, прозрачной, честной, надежной (см. 2.5.2). Подходящие мероприятия должны быть предусмотрены для идентификации обучающегося и предотвращения плагиата, особенно где оценка проводится онлайн.

4.1 Педагогический Дизайн

Решение об использовании электронного обучения на постоянной основе должно быть принято в случае обеспечения эффективности применения мер для достижения описанных результатов обучения, а не на основании того, что это технологически возможно.

Электронное обучение обеспечивает инструменты для поддержки всего спектра педагогических методик: высокоэффективный текст и доставка интерактивных мультимедиа компонентов для достижения дидактических целей, ресурсоемкая среда для обучения на основе конкретных примеров и коммуникативная среда для обучения на основе общения.

Предполагается, что выбор стратегии педагогического дизайна будет основываться на предмете и уровне курсов, а учреждение должно обеспечивать разнообразие педагогических методик.

Использование электронного обучения должно быть обоснованным и необходима поддержка соответствующего уровня.

Специалисты по педагогическому дизайну должны разрешить напряжение между легкодоступным электронным обучением, предлагающим доступ когда угодно и где угодно и гибкостью педагогического взаимодействия, предлагаемого при очном обучении в контакте с преподавателем, свойственного лучшему способу обучения в классе.

4.1.1 Педагогическая стратегия

Установка педагогической стратегии – это ключевая стадия в проектировании курса. Те, кто будет заниматься этим, должны понять и объяснить, как методология электронного обучения, позволяет педагогической модели соответствовать уровню и предмету курса, в наилучшей степени.

Три основных педагогических подхода предъявляют различные требования к возможностям систем электронного обучения:

Дидактическое обучение: Эффективная доставка структурированных учебных материалов и встроенных тестирований может быть достигнута в условиях гибкого графика обучения, независимыми слушателями, самостоятельно создающими себе расписания.

Обучение, основанное на реальных ситуациях (решение проблем): Онлайн обучение может обеспечить доступ к информационным ресурсам наравне с доступом в кампусе, но поддержка и оценка студентов требует вмешательства.

Совместное обучение: Инструментов для совместной онлайн работы в достатке. Их использование, однако, создает негибкость в отношении времени и места обучения.

В большинстве курсов могут использоваться несколько педагогических подходов для того, чтобы результаты обучения были наверняка достижимы. Использование различных

типов электронного обучения и уровней поддержки должно соответствовать целям обучения.

Индикаторы:

Сотрудники понимают преимущества и недостатки использования электронного обучения для приобретения знаний и умений в контексте конкретного курса.

Превосходный уровень:

Ясное и всеобщее понимание связи между педагогическим дизайном и методологией электронного обучения

4.1.2 Две модели смешанного обучения

Педагогические подходы точно направляют к смешанной модели обучения, как защитнику использования некоторых медиа для доставки обучения и поддержки студентов. Например, студенты могут изучать электронные материалы, но так же уделять внимание периодическим очным встречам, для упрощения создания учебных сообществ и практики коммуникативных навыков.

Логическим обоснованием для смешения, должен быть ясный задокументированный процесс взаимодействия студентов.

Индикаторы:

Для достижения цели решения должны основываться на выборе педагогических методик. Смешение должно быть построено таким образом, что различные методики и медиа хорошо подобраны в соответствии с курсами, как по времени, так и объемам применения.

Превосходный уровень:

Огромный опыт доставки, используя смешанное обучение, и этот опыт широко распространен внутри организации. Постоянные продуманные решения в области использования педагогических компонентов, отражающих стратегию, направленную на развитие знаний и умений слушателей.

4.1.3 Роли преподавателей и наставников в электронном обучении

При онлайн обучении инструкторы, тьюторы, наставники берут на себя важную роль преподавателя, которая достаточно сильно отличается от традиционной роли очного преподавателя. Часто утверждается, что использование наставников - ключевой фактор в достижении высокого студенческого удовлетворения и низкого процента отсеявшихся. На стадии педагогического проектирования должны быть определены роли, которые будут взяты ответственными за оказание поддержки электронного обучения. При наличии зрелого электронного обучения в организации эти самые роли должны быть четко определены, и проектировщики курсов должны иметь несколько альтернатив, подходящих для разделения уровней и предметных областей, доступных им.

Несколько вариантов коммуникаций используются для утверждения механизмов обеспечения поддержки и обратной связи со студентами, а так же должны быть распознаны механизмы ознакомления преподавателя со студентами. Способы коммуникаций могут быть синхронными и асинхронными.

Индикаторы:

Доступ к преподавателю должен быть спроектирован на постоянной и достаточной основе, известной для самого преподавателя и студентов, соответственно.

Преподаватель, как минимум, должен обеспечить слушателям регулярные консультации по материалам учебного курса и индивидуальные комментарии по заданиям.

У преподавателя должна быть возможность пользоваться многими инструментами, такими как электронная почта, телефон, форумы, они позволяют общаться и индивидуально и в группах со студентами.

Проектирование курсов требует от преподавателей постоянно отслеживать прогресс учащихся на регулярной основе, контактировать со студентами, когда необходимо, для обсуждения успеваемости.

Превосходный уровень:

Взаимодействие между преподавателем и студентами, и между студентами должно быть интегрировано в педагогический дизайн.

4.1.4 Материалы для самостоятельного изучения

Учебные материалы, спроектированные для самостоятельного изучения студентами, позволяют обучаться вне зависимости от времени и места. Материалы для самостоятельного изучения могут предоставлять часть основного курса, но так же могут предлагать механизмы оценки для дополнительной поддержки в интересующих студента темах.

Доставка учебных материалов средствами электронного обучения максимизирует использование интерактивных технологий, для предоставления студентам возможности самостоятельной оценки прогресса результатов обучения.

Дизайнеры курсов должны установить рамки, в которых применимо самостоятельное обучение.

Индикаторы:

Доступность, функции и цели самостоятельного обучения четко определены и известны учащимся.

Материалы должны включать в себя поддержку студента и элементы самооценки.

Превосходный уровень:

Материалы доказывают обеспечение высокого уровня активности и богатого учебного опыта для студента.

Элементы самооценки обеспечивают корректирующее обучение, на основе активности студентов.

Организация использует материалы для самостоятельного обучения только из качественных источников.

4.2 Процесс проектирования курса

Процесс проектирования курса должен демонстрировать четкий прогресс от определения потребностей курса через весь учебный план с помощью проектирования концептуальной структуры до непосредственно проектирования самого курса и создания учебных материалов.

Каждый курс должен включать четкие результаты обучения в случае успешного завершения курса. Эти результаты должны быть выражены в полученных знаниях, умениях, профессиональных компетенциях, личном развитии и т.д.; обычно результаты являются комбинацией вышеописанных определений.

При проектировании курса необходимо наличие четкой документированной спецификации, которая устанавливает связь между результатами обучения и их оценкой.

Хотя некоторые аспекты создания, развития и улучшения курсов электронного обучения могут быть отданы аутсорсинговой компании (например, партнеру консорциума или коммерческой компании) делегация таких задач должна проходить под полным присмотром головной организации.

В случае передачи курса сторонней компании, ответственность за производительность остается на головной организации. В таких условиях, мероприятия по оценке, изменению и улучшению являются очень важными аспектами учебного плана.

4.2.1 Связь с учебным планом

Курс должен быть спроектирован в полном соответствии с учебным планом и программой для студентов с четкими заявленными целями, в объемах полученных знаний и развитых навыков.

Если курс подходит к нескольким программам, то зависимости, которые могут повлиять на знания и умения слушателя, должны быть четко определены.

Учебный план организации, может предоставлять информацию по каждому курсу, предоставляемому организацией.

Индикаторы:

Планирование курса и его одобрение базируется на структурированном учебном плане.

Цели и результаты курса, методы оценки совместимы с другими курсами.

Обоснованность использования электронного обучения и уровень обеспечиваемой поддержки доступен для персонала и учащихся.

Превосходный уровень:

Результаты обучения и приобретенные умения запечатлены в структуре организации.

Роль электронного курса в программе четко и всесторонне установлена в руководстве для слушателей.

4.2.2 Концептуальная фаза

Во время этой ступени проектировщики должны определить:

- рамки курса
- ключевые используемые педагогические техники
- возможные методики должны быть оценены относительно человеческих и других ресурсов:
 - необходима экспертиза предмета
 - необходима экспертиза профессиональных навыков

Результатом этого этапа станет итоговая спецификация курса, которая отразит решающий шаг в процессе одобрения курса и размещения ресурсов.

Механизмы получения обратной связи от студентов и других заинтересованных сторон так же должны быть спроектированы на этой стадии.

Индикаторы:

Ожидаемые студентами знания и компетенции четко определены.

Источники экспертизы определены.

Превосходный уровень:

Дизайн, разработка и оценка курсов управляется командами, которые проверяют общую ситуацию использования мультимедиа технологий, педагогический дизайн, проводят техническую экспертизу и оценку

В процесс разработки курса внедрены механизмы проверки материалов и получения обратной связи.

Необходимость взаимодействия (синхронного и асинхронного) между учениками и тьюторами отражается в структуре курса.

4.2.3 Анализ

Этот этап разработки курса создает спецификацию, обычно с помощью детального анализа учащегося и ключевых элементов электронного обучения, таких как обеспечение ИКТ и сетью.

Итогом этого этапа является детализированная спецификация курса, результатов обучения, развитых навыков, материалов, способов доставки, степени оценки и поддержка той структуры которая осталась от процесса разработки.

В зависимости от масштабов и размеров курса, авторские роли, распределяются между разными авторами. Авторская спецификация, включает оценку ожидаемых результатов. Академические авторы и медиа профессионалы, вместе должны совершенствовать материалы курсов, в рамках принятой спецификации структуры.

Инструменты оценки должны использоваться для подтверждения особых стилей обучения студентов и определять типы курсов для них.

Индикаторы

Ключевые аспекты курса и работы со студентами изучены и были специфицированы.

Детальные предпосылки и результаты обучения студентов (знания и навыки) так же специфицированы.

В курсе четко поощряется использование ИКТ

Превосходный уровень:

Анализ курса и учащихся, управляется институциональной структурой.

Результаты обучения и все необходимое для студента создано в соответствии с институциональной и национальной структурой, должно быть легкое перемещение студента между курсами, департаментами и институтами.

Каждый курс определяет использование ИКТ внутри институциональной структуры.

4.2.4 Критерии Материалов

Взаимодействие студента с материалами курса, это ключевой фактор успеха электронного обучения. Проектирование материалов курсов, должно стремиться к достижению результатов, через сбалансированное использование e-learning медиа, онлайн поддержки, и (в случае смешанной формы обучения), других преподавательских медиа.

В частности, материалы должны быть:

- истинными, подходящими и ясно представленными;
- основанными на изучении соответствующих концепций и умений;
- представление, оценка должны быть направлены на проверку концепций и умений;
- логически структурированными и упорядоченными;
- интерактивными.

Дизайнеры курсов должны создавать свои медиа и способы доставки, таким образом, чтобы они соответствовали результатам обучения в аналитической фазе проектирования.

Дизайнеры курсов должны разрабатывать содержание курсов, с учетом педагогического и предметного обновления.

Индикаторы

Спецификация материалов курса демонстрирует соответствие e-learning медиа педагогическим целям.

Материал должен быть хорошо структурирован, ясно связан между компонентами и указателями маршрутов обучения.

Превосходный уровень:

Учреждение имеет эффективные механизмы для обмена знаниями и опытом в проектировании материалов курсов и влияет на процесс обучения слушателей. Электронное обучение спроектировано таким образом, при котором можно обновлять и адаптировать новые материалы.

4.3 Проектирование материалов

Процессы проектирования и создания материалов курса оказывают наиважнейшее влияние на эффективность преподавания.

Предполагается, что для разработки высококачественных e-learning материалов необходимо несколько профессий.

Эффективное взаимодействие между ключевыми профессионалами важная составляющая эффективности.

4.3.1 Технический дизайн

Учреждение должно обеспечивать структуру техническими, доступными и презентационными стандартами, для применения к материалам электронного обеспечения и системам, включающим следующие факторы:

Эргономика:

Используемый интерфейс в техническом дизайне курсов должен соответствовать современным тенденциям эргономики и навигации по электронным материалам.

Привлекательность: Интерфейс и дизайн материалов, включая электронные материалы, должен соответствовать современным стандартам, но быть нейтральным для половой, этнической или возрастной принадлежности.

Современность: Программное обеспечение, используемое в курсах, должно соответствовать нынешним стандартам и предлагать варианты использования пользователем.

Загрузка: Материалы что бы быть загруженными должны соответствовать определенным стандартам по времени загрузки, скорости загрузки и архивирующих программ (если таковые используются)

Обновление: Программное обеспечение должно легко обновляться пользователями.

Логичность: логический стиль листов и схем должен обеспечивать логичное использование пользователями материалов. Авторы должны быть обеспечены соответствующими средствами разработки и поддержкой, для эффективного использования всех инструментов.

Индикаторы

Материалы курсов и другие онлайн услуги созданы для эффективного использования специфицированного оборудования и платформы общения. Технические аспекты

подходящим образом рассчитываются для доступа слушателей к материалам при определенных обстоятельствах и в определенных локациях.

Превосходный уровень:

Учреждение обеспечивает авторов курса и команду курса поддержкой по техническим аспектам разработки курса. В организации существует одна или несколько групп сотрудников поддерживающих процесс развития и внедрения стратегий использования программного обеспечения и других инструментов для проектирование курсов. Организация внедрила и использует четкую стратегию технического обеспечения слушателей доступом к электронному обеспечению.

4.3.2 Интерфейс

Интерфейс студента является дорогой, с помощью которой студент получает доступ к учебным материалам. Плохо спроектированные возможности интерфейса, могут стать барьерами к достижению учебных целей.

Важные особенности:

Интерфейс должен быть непротиворечивым. Такие элементы, как шрифт, текст, расположения и представление должны быть совместимыми.

Должны быть доступны средства обратной связи, например, ссылки должны менять цвет при нажатии и т.д.

Движение между уровнями и между сервисами и функциями должно быть интуитивным и понятным и последовательным.

Интерфейс должен соответствовать требованиям юзабилити.

Так же должен иметь представления в различных форматах.

Индикаторы

Взаимодействию студентов с материалами курса способствует использование логичного интерфейса, который дает доступ к компонентам курса.

Функции компонентов курса определяются логичностью использования стилей, форматов, кнопок и т.д.

Все интерфейсы соответствуют стандартам юзабилити.

Превосходный уровень:

Организация обеспечивает авторов и команду курса широким выбором инструментов для разработки интерфейса курса, которые могут быть изменены для удовлетворения потребностей курса.

Организация предлагает командам курса выбор стилей, форматов и т.д. всего, что позволит создать подходящий эффективный курс для организации.

4.3.3 Критерий содержания

Создание высококачественных материалов для электронного обучения, тесно связано с взаимодействием и хорошими отношениями между академическими дизайнерами курса и ответственными за реализацию.

Взаимодействие между академическими и медиа профессионалами, при техническом дизайне значительно способствует эффективности материалов курса. Важным условием является взаимодействие академического и педагогического дизайна. Управлением созданием интерфейса между академическим и медиа/техническими экспертами, является важным условием притом, что техническая реализация будет отдана подрядчикам.

На протяжении всего времени на академических специалистах лежит ответственность за происшествия с педагогикой и материалами. Академический состав персонала должен грамотно использовать электронные медиа средства и предотвращать давление технологий.

Материалы должны:

- соответствовать стандартам юзабилити и руководящим принципам;
- соответствовать метадата стандартам;
- быть значимыми, четкими, соответствующими и понятными;
- спроектированными с возможностью постоянного обновления;
- периодически подвергаться обзору, для проверки соответствия материалов стандартам;
- уместно интерактивными;
- соответствовать легальным требованиям, например, авторские права должны быть определены и задокументированы.

Индикаторы

Материалы курса должны соответствовать целям студентов и внешних комиссий.

Материалы обеспечивают учащихся объемный учебным опытом и адекватной интерактивностью.

Превосходный уровень:

Высокий стандарт материалов подтвержден студентами, академическими профессионалами и медиа профессионалами. Материалы курса предоставляют возможность разнообразить учебный опыт и позволяют получить результаты обучения в поощряющем окружении.

Материалы курса могут гибко применяться не только для своего изначального назначения.

4.3.4 Управление процессом

Процесс создания материалов курса нужно хорошо управлять и позволять взаимодействие между группами профессионалов. Предполагается, что организации внедрят системы управления проектами, подходящие для их ситуации и что создание материалов будет в рамках бюджета. В случае того, что значительная часть разработки материалов отдана внешним структурам, они должны быть внедрены в систему управления проектами организации.

В частности система управления проектами должна включать:

Документирование процессов и ролей

Ясные протоколы передачи материалов курсов между группами профессионалов

Вовлечение и поддержка всех категорий профессионалов, задействованных в развитии и создании материалов.

Четкие пути развития и создания материалов, позволяющие как совместную, так и последовательную работу профессионалов, а так же других участников, при необходимости.

Ясное представление зависимостей создания продукта

Установка и использование протоколов для контроля версий

Договорные шаблоны, развивающие материалы в соответствии с лучшей практикой четко определенные отношения между помощниками, определенными консорциумом

Методы оценки отражают явную и неявную стоимость выбора медиа, на протяжении всей «жизни» курса.

Индикаторы

Разработка курсов идет быстрее за счет внедренного проектного менеджмента.

Роли участников проекта четко определены и определена их профессиональная взаимозависимость

Ответственный за проектный менеджмент принимает своевременные и соответствующие решения.

Превосходный уровень:

Организация использует систему управления производством, которая предоставляет доступ ко всем инструментам разработки курса и позволяет отслеживать процесс создания курса.

Хорошо обозначенные протоколы и договоренности облегчают разработку компонентов курса сторонними компаниями. Организация имеют полную информацию по стоимости производства материалов курса.

4.4 Оценка и определение качества

Возможность оценки студентом качества компонентов e-learning курса, встроенная часть создания курса, и должны быть обеспечена и в программе курса и в самом курсе (см. главу 2.5).

4.4.1 Оценка качества студентами

Дизайнеры курсов должны планировать процесс оценки студентов, как встроенный компонент курса. Они должны быть уверены, что оценка соответствует методу доставки и что общая оценка пропорциональна размеру курса и его рейтингу. Студенты должны быть полностью проинформированы о причине и функциях оценки, осознавать свой вклад в суммарную оценку и их отношение к планируемым результатам обучения.

В случае ответственности преподавателями за оценку, должны быть созданы условия, при которых каждая оценка понятна и принято решение на ее основе.

Электронное обучение предоставляет массу возможностей для многократного встроенного процесса оценки и скачков качества обучения. Дизайнеры курсов должны использовать интерактивность электронного обучения для встроенной возможности самооценки.

Обратная связь по оценке в любом из случаев, электронная или с вмешательством человека является важнейшим инструментом обучения. Преподаватели должны оценивать и возвращать ответы по оценкам в установленные сроки и обеспечивать качественную обратную связь.

Индикаторы

Оценка студентов это встроенный компонент курса, обеспечивающий качественные и количественные элементы. Курс обеспечивает студентов возможностью проверки прогресса достижения целей обучения и в качественных и количественных значениях.

Существуют подходящие меры проверки честности и логичности в оценивании студентов и предоставлении для них обратной связи. Это должно отслеживаться постоянно.

Превосходный уровень:

Существуют программы повышения квалификации преподавателей в онлайн оценке слушателей.

4.4.2 Процесс экзаменации

Большинство e-learning курсов требуют несколько письменных тестов, как компонент оценки студента. Стандарты производительности студентов e-learning курсов должны быть эквивалентны очным занятиям.

При проектировании тестирований персонал должен учитывать основной тип обучения студента. Процесс тестирования должен быть частью процесса создания учебного курса, оптимизирован под конкретный курс, а так же должен быть этап представления экзаменаторам (включая внешних экзаменаторов) e-learning методов, представленных в курсах.

взаимосвязанный и относительный анализ между результатом письменного экзамена и продолжительной оценкой учащегося. Процесс тестирования должен определять достижения учащегося. Тестирования должны быть проведены при таких условиях, в которых можно подтвердить личность учащегося.

Организация должна быть уверенной в том, что они могут проверить личность студента на всех территориях, где зарегистрированы учащиеся.

Индикаторы

Процедуры оценки e-learning студентов должны соответствовать процессам очного тестирования.

Адекватные проверки личности гарантируют честность тестирования.

Превосходный уровень:

Организация создает такую политику тестирований, при которой удовлетворяются все требования e-learning курсов и их педагогические методики.

Развитие полностью процесса онлайн тестирования является ключевой целью для организации.

4.4.3 Оценка и утверждение курса

Программы развития электронного обучения требуют существенных вложений в исследования развитие и производство курсов, отсюда следует, что должна быть соответствующая структура утверждения и долгосрочной оценки курсов.

Независимая оценка дизайна курса и материалов, может быть вынесена за пределы организации, для достоверного соответствия национальным и профессиональным стандартам. В случае оценки e-learning курсов, должны быть рассмотрены материалы, средства доставки и уровни интерактивности.

Например:

- Внешние оценщики должны рассмотреть дизайн курса и обеспечить развиваемую обратную связь.
- Процессы контроля и оценки должны обеспечиваться документированной обратной связью для дальнейшего развития и обновления.

В использовании электронного обучения существует возможность для создания развернутой информации по успеваемости студентов, например, для улучшения качества курса. Необходимо разработать и использовать такую стратегию.

Руководство по качеству e-learning в высшем образовании

Материалы курса и технологии доставки должны быть оценены в реальных условиях, которые есть в организации (скорость Интернета, доступность серверов и т.д.)

Индикаторы:

Дизайн курса и его материалы должны быть подвергнуты независимой оценке, а дизайнеры отвечают за дальнейшую доработку курса.

Материалы курса и средства доставки проверены в реальных условиях.

Существуют подходящие механизмы обратной связи, показывающие улучшение и развитие курса

Превосходный уровень:

Организация обеспечивает независимую оценку системы, результаты которой будут использоваться для улучшения дизайна и в последующих проектах.

Профессиональный менеджмент всех курсов подтвердит, что все материалы разработаны и протестированы, используя стандартные процедуры оценки качества.

5. Доставка курса

Данный раздел покрывает технические аспекты доставки курсов, интерфейс, через который слушатели получают учебные материалы и общаются с другими слушателями или персоналом учреждения. Педагогические аспекты доставки курсов включены в раздел «Дизайн курса» и «Поддержка слушателей».

Система представляет собой объект серьезных инвестиций, как финансовых, так и человеческих, для ее приобретения и внедрения, а выбор той или иной системы может повлиять на развитие методов преподавания на много лет вперед.

Эффективная доставка курсов требует взаимодействия академических и обеспечивающих структур учреждения. Технологическая инфраструктура должна обслуживать потребности академического сообщества, слушателей и персонал.

Политику по внедрению виртуальной образовательной среды для управления процессом доставки обучения нужно вести с учетом образовательных требований, а мониторинг производительности должен охватывать воздействие на обучение, равно как и эксплуатационную статистику.

Критерии качества

- Техническая инфраструктура, обслуживающая e-learning, должна подходить для целей и поддержки учебных и административных функций. Техническая спецификация должна быть основана на требованиях всех участников процесса и должна содержать реальные оценки использования системы и ее развития.
- Надежность и защищенность системы доставки обучения должны быть заранее серьезным образом протестированы, а также должны быть подготовлены необходимые меры для восстановления системы в случае сбоев и неполадок в работе.
- Соответствующее обеспечение должно быть внесено для технического обслуживания, контроля и анализа эффективности системы в отношении набора стандартов и улучшений, как только они станут доступны.
- Виртуальная образовательная среда должна соответствовать принятой педагогической модели и требованиям всех пользователей. Она должна быть интегрирована с управленческой информационной системой на столько, на сколько это возможно.
- Виртуальная образовательная среда должна предоставлять информацию и сервисы всем пользователям в логической, соответствующей и надежной форме. Все пользователи должны быть уверены в том, что система, через которую идут коммуникации и передается информация, достаточно надежна и безопасна.
- Материалы, доступные в системе, должны проходить регулярную проверку и обновление. Необходимо четко определить ответственных за этот процесс и снабдить их безопасным доступом к системе для проведения соответствующих мероприятий.

5.1 Технологическая инфраструктура

Эффективная доставка e-learning программ требует наличия, использования и обслуживания компьютерной сети, способной регистрировать слушателей на курсы и программы, распространять среди слушателей учебные материалы, обслуживать и актуализировать записи об успеваемости слушателей, вести некоторые аспекты

электронного бизнеса, связанные с оплатой обучения и т.п., обеспечивая коммуникации между учреждением, слушателями, сотрудниками самого учреждения и его филиалов.

Учреждение должно иметь стратегический план по технологической инфраструктуре e-learning, ее управлению и развитию.

Система должна быть в состоянии работать со стандартами, часто встречающимися в коммерции, с точки зрения доступности и емкости, чтобы справиться с предполагаемыми бизнес потоками.

Этот раздел не ставит перед собой цель предложить детальные определения услуг и сервисов или технические спецификации.

5.1.1 Дизайн и архитектура системы

Дизайн и архитектура технологической инфраструктуры учреждения могут быть ключевым фактором успешной доставки e-learning программ, требующая намного большей емкости и возможностей, чем технологическая инфраструктура, необходимая для поддержки студентов в кампусе и исследовательские программы.

Системы учреждения – один из элементов системы доставки, еще один важный фактор, отвечающий за удобства и доступ студентов, таким образом, на организационные решения могут оказать влияние тип и использование онлайн сервисов, предоставляемых другими организациями, с которыми взаимодействуют слушатели.

Учреждение может работать в сотрудничестве с другими организациями или оказывать услуги сторонним учреждениям, предоставляя свою технологическую базу. В любом случае, необходимо предоставлять эффективный сервис своим слушателям и персоналу.

Учреждение должно пытаться придерживаться стратегии, обеспечивающей гибкость и позволяющей соответствовать росту спроса и внедрению новых технологий и стандартов.

Показатели

Есть четкие операционные стандарты и управленческие процессы.

Операционные стандарты эффективно внедрены.

Четко определены договорные отношения с партнерами/аутсорсерами.

На превосходном уровне:

Стратегический план определяет текущие и перспективные потребности учреждения.

Учреждение будет регулярно рассматривать возможности технической модернизации, и способствовать принятию решений.

5.1.2 Технологическая инфраструктура

Технологическая инфраструктура должна быть профессионально спроектирована, управляться и обслуживаться для того, чтобы удовлетворять потребностям по емкости и доступности.

Услуги и стандарты производительности должны соответствовать тем, что присутствуют в предприятиях сферы услуг, таких как банки, страховые компании, предлагающих клиентам онлайн сервисы. Сотрудники, ответственные за эти функции, могут иметь соответствующие цели для достижения и систему поощрений аналогичную предприятиям сферы услуг.

Может быть четкое разграничение ответственности за управление инфраструктурой e-learning от других элементов инфраструктуры учреждения, относящихся к исследованиям или управлению.

Показатели

Имеется сервер достаточной емкости и мощности для работы с запланированными объемами.

Проблемы возможности подключения к сети не нарушают и не ограничивают учебный процесс.

Проводится регулярный мониторинг технических требований системы.

Требования e-learning объединены с более долгосрочными планами по развитию ИТ инфраструктуры учреждения.

На превосходном уровне:

Учреждение определяет набор стандартов функционирования его технологической инфраструктуры, соответствующих лучшему опыту компаний, предоставляющих онлайн услуги своим клиентам.

Планирование технологической инфраструктуры учреждения для e-learning является главным определяющим фактором организационного ИКТ планирования.

5.2 Виртуальная образовательная среда

Термин «Виртуальная образовательная среда (ВОС)» используется для описания набора систем, необходимых для управления учебным процессом онлайн.

Системы позволяют управлять всеми процессами от создания курсов до доставки учебных материалов слушателям и фиксации их успеваемости.

Системе требуется интеграция уже существующих систем внутри учреждения, например, система регистрации слушателей. Некоторые учреждения могут выбрать внедрять ВОС, как проект интеграции внутренних систем.

Учреждения все больше приобретают коммерческие системы, которые могут быть построены под нужды конкретного учреждения.

Данный раздел описывает функции ВОС. Это не является обязательным набором функций ВОС.

5.2.1 Учебные платформы и системы управления

Ядром ВОС является система, реализующая доставку электронных учебных материалов слушателям. Ее возможности влияют на характер обучения и взаимодействия студентов, а также может повлиять на работу проектировщиков курсов и слушателей.

Есть международные организации, определяющие стандарты для таких систем, и целью настоящего документа не является попытка дублировать их работу. Однако соответствие появляющимся системам стандартов будет ключевым фактором, влияющим на выбор учреждением системы.

До настоящего времени много учреждений пользовалось собственными учебными платформами, разработанными одним из подразделений. Для большинства учреждений применение таких систем больше не является подходящим вариантом. Выбор, с которым они сталкиваются сегодня, представляет собой следующее:

- покупка системы у коммерческого поставщика, и самостоятельное управление системой
- покупка услуги управления системой у коммерческого поставщика
- использование и управление открытой системой (и делать вклад в развитие этой системы)

- присоединение к некоему консорциуму, который уже сделал для себя выбор из перечисленных выше вариантов.

Связь между Системой электронного обучения и управленческими системами учреждения должна эффективно работать.

Показатели

Системы, обеспечивающие доступ к e-learning соответствуют типу обучения и требованиям слушателей.

Система обеспечивает достаточную конфиденциальность, это относится к личной области, поддержке, консультациям и т.д. в дополнение к безопасности академических и финансовых транзакций.

E-learning система и ресурсы просты в использовании всем категориям пользователей, включая инвалидов.

Физическая и виртуальная среды отобраны, чтобы внести свой вклад в эффективность учебного процесса и соответствовать потребностям целевых пользователей.

Предоставление (использование) e-learning платформы защищено условиями договоров и планированием непредвиденных обстоятельств.

На превосходном уровне

Система электронного обучения имеет интерфейс и технические возможности, удовлетворяющие текущие и запланированные потребности, и эти аспекты находятся под постоянным мониторингом с точки зрения развития технологий и педагогики.

Учреждение вносит серьезный вклад в развитие систем электронного обучения.

5.2.2 Электронные учебные материалы

Ресурсы e-learning должны отбираться с тем, чтобы удовлетворять требованиям целевых пользователей (слушатели и преподаватели), а также учреждения-провайдера. Система электронного обучения должна отвечать потребностям пользователей с точки зрения простого доступа и высококачественного взаимодействия с учебными материалами.

Есть ряд стандартов, касающихся описания и индексирования электронных учебных материалов (пререквизиты, содержание, результаты обучения, стили обучения слушателей и т.д), которые предназначены для облегчения интероперабельности учебных материалов на различных платформах. Соответствие этим стандартам дает возможность обмена учебными материалами между разными структурами и учреждениями.

ВОС должна позволить студентам взаимодействовать со всеми элементами учебных материалов, как предписано проектировщиками курса, без ухудшения функциональных возможностей или интерактивности.

Когда студенты не имеют постоянного высококачественного доступа к сети, учреждение может использовать гибридные системы доставки материалов, например, материалы, которые имеют динамическое графическое или видео содержание, могут быть доставлены на DVD, а не через потоковое воспроизведение в Интернет.

Авторские права и лицензирование должны быть защищены и эффективно управляться, а любые ограничения на использование материалов третьих лиц должны эффективно использоваться.

Подход организации и политика по интероперабельности ресурсов и соответствии технологическим стандартам должны вносить свой вклад в эффективность системы.

Показатели

Содержание материалов соответствует действительности, точно и актуально.

Учебные материалы разработаны/отобраны в соответствии с четкими потребностями.

Контент ориентирован на слушателей.

Политика доставки материалов совместима с технической инфраструктурой, доступной слушателям.

Электронные учебные материалы используют возможности взаимодействия пользователей, присущие системам электронного обучения.

Электронные учебные материалы доставляются через ВОС без потерь интерактивности и других элементов.

Есть структурированная система для защиты и записи прав, необходимых для использования материалов третьих лиц в учебных материалах.

На превосходном уровне

Электронные учебные материалы соответствуют IMS, SCORM или другими международными стандартами интероперабельности.

Учреждение имеет политику в отношении внутреннего многократного использования материалов и активно участвует в обмене материалами между учреждениями.

5.2.3 Требования к информации

Должна присутствовать четкая информация, доступная студентам и другим заинтересованным сторонам об основных аспектах курса: его размере и уровне, содержании, отношениях с другими курсами, механизмах доставки материалов курса, заданиях, системе оценки.

Подобная информация может быть полезна для целей дифференциации аудитории и способов представления материалов. Например, информация для потенциальных слушателей, учебные календари и руководства по изучению для зарегистрированных студентов, авторы других курсов, которые хотят использовать эти материалы, менеджеры системы и персонал, отвечающий за поддержку студентов.

Показатели

Студенты, рассматривающие возможность обучения через e-learning, хорошо проинформированы о курсах, доступных для них и учебных требованиях.

Слушателям предоставляют полную информацию относительно последовательности, времени, возможностях в пределах их намеченной программы обучения.

Детали доставки учебных материалов сообщаются слушателям и персоналу в ясной и доступной форме.

Отношения между различными участниками процесса обучения (преподаватели, тьюторы, и т.д.) определены и ясны слушателям.

Информация последовательно предоставляется на разных уровнях программы.

На превосходном уровне:

Учреждение имеет политику в отношении предоставления онлайн информации потенциальным и существующим и бывшим слушателям.

Существуют установленные шаблоны для представления информации, и они соответствуют всем программам и курсам.

Определена четкая ответственность за общее управление информационными потоками на всех программах.

5.2.4 Мониторинг и обновление системы электронного обучения

Предоставление услуг электронного обучения должно подвергаться мониторингу и управляться на постоянной основе, чтобы гарантировать его эффективность. Оно должно проходить плановую проверку и обновление.

Мониторинг должен покрывать как детальные аспекты эксплуатации системы (производительность, доступность, использование мощностей, пользовательские сообщения об ошибках и т.д.), так и производительность систем поддержки людей.

Студенческие опросы, проводимые онлайн, обычно как часть курсов случайным образом должны быть усилены общением со студентами относительно эффективности системы. Эта информация должна использоваться для дальнейшего развития.

Показатели

Производительность систем электронного обучения подвергается мониторингу, и определены возможности усовершенствования ее работы.

Проводится регулярный мониторинг систем поддержки и модераторов.

Быстро решаются возникающие проблемы и сложности.

Определены долгосрочные возможности улучшений.

На превосходном уровне:

Предоставляемые услуги оцениваются и обновляются на постоянной основе.

Существует политика учреждения в отношении анализа производительности и проведения опросов, влияющих на дальнейшее развитие.

5.2.5 Онлайн оценка успеваемости

Доставка и ответ на результат онлайн оценки - первичная функция онлайн учебной среды.

Оценочные мероприятия могут быть связаны между собой для реализации промежуточной и итоговой оценки.

Онлайн системы способны доставлять оценочные задания различными способами, а также реализовывать обучение в ответ на ошибки слушателей.

Система должна быть создана так, чтобы сделать этот процесс максимально эффективным и обеспечивать эффективную обратную связь, быстро обращаясь к другим механизмам поддержки везде, где возможно.

Для оценочных заданий, которые обычно похожи по формату, например, эссе, но распространяемые онлайн, технические аспекты безопасности передачи от слушателя преподавателю, качества средства проверки и обнаружения плагиата должны быть профессионально внедрены и подвергаться постоянному мониторингу.

Слушатели должны иметь постоянный доступ к актуальным отчетам по своим оценочным мероприятиям.

Показатели

Оценочные задания соответствуют программе и изучаемой теме.

Слушатели проинформированы об условиях и результатах оценки до и после ее прохождения.

Приняты необходимые меры для обеспечения безопасности проведения оценочного мероприятия.

Имеют место мероприятия по защите информации и обеспечению ее конфиденциальности.

Обратная связь уместна, достаточно глубока и своевременна.

Детали успеваемости доступны участникам учебного процесса.

На превосходном уровне:

Учреждение инвестирует в развитие технологий онлайн оценки.

Присутствуют свидетельства исследований и развития в области средств проведения онлайн оценочных мероприятий и распространения их результатов в учреждении.

5.2.6 Доставка материалов на твердом носителе

Хотя и предусмотрено, что большинство потребностей в процессе учебы будет удовлетворяться онлайн учебными материалами, бывают обстоятельства, при которых студентам придется использовать материалы на твердом носителе.

Учреждение может удовлетворять потребности слушателей в использовании различных уровней технологической инфраструктуры через предоставление некоторых материалов в твердом формате, при этом это должно управляться системами распределения, которые, эффективно работая, не создают дальнейших неудобств этим студентам.

Использование материалов на твердом носителе может быть внедрено в курс, чтобы удовлетворить потребностям конкретного слушателя или отреагировать на ситуацию, затрагивающую всех слушателей.

Показатели

Распределение и доставка учебных материалов отвечают требованиям слушателей с точки зрения времени и стоимости.

Есть план действий в непредвиденных обстоятельствах относительно предоставления материалов на твердом носителе, чтобы удовлетворить индивидуальные потребности студентов в чрезвычайных ситуациях, например, болезнь, потеря связи с сетью и т.д.

Есть план действий в непредвиденных ситуациях по обеспечению материалами на твердом носителе слушателей курсов в случае технических сбоев, например, предоставление CD и DVD, если не функционирует потоковое воспроизведение в Интернет.

6. Поддержка персонала

Учреждения, предлагающие e-learning курсы, должно обеспечить свой персонал необходимыми средствами и поддержкой для ведения высококачественного учебного процесса. Тот факт, что это выполняется с использованием цифровых медиа-средств, накладывает на учреждение дополнительную ответственность. В этом разделе наиболее важные критерии собраны вместе и учитывают потребности как штатных, так и приходящих (почасовиков) сотрудников, которые могут выступать в роли преподавателей или административного состава. Цель поддержки заключается в том, чтобы дать возможность всем преподавателям и административным работникам максимально полно участвовать в развитии e-learning учебном процессе без необходимости становиться специалистами в сфере ИТ.

Критерии качества

- Весь академический и административный персонал должен иметь возможность поддерживать развитие и доставку e-learning программ, не будучи специалистами в области ИТ. Учреждение должно обеспечить надлежащее обучение и поддержку этим категориям работников в соответствии с последними технологическими разработками.
- Исследования и развитие в области педагогики должны рассматриваться как внутриорганизационные мероприятия высокой важности, делающие вклад в повышение качества e-learning. В учреждениях должны быть механизмы распространения лучшего опыта в поддержке электронного обучения (включая лучший опыт, созданный третьими лицами и/или организациями в рамках консорциумов и сообществ), а также обучении о поддержке нового персонала. Стимулы для карьерного роста должны отражать культуру e-learning.
- Учреждение должно обеспечить должное внимание рабочей нагрузке персонала, участвующего в реализации e-learning программ (например, права на интеллектуальную собственность вне рамок материалов курса).
- Учреждение должно обеспечить адекватную административную поддержку (включая эффективную управленческую информационную систему) преподавательскому составу, особенно почасовикам и приглашенным преподавателям.

6.1 Техническая поддержка

Сотрудники, работающие в среде e-learning, требуют серьезной технической поддержки в овладении навыками работы, эксплуатации и обслуживании компьютерных сетей. Технический штат специалистов должен поддерживать академический и административный персонал во всех технических аспектах, чтобы они могли максимально использовать свои возможности в электронном обучении.

6.1.1 Техническая поддержка (ИКТ)

Весь персонал должен иметь доступ к технической поддержке в использовании e-learning среды, а также программного и аппаратного обеспечения, используемого в учебном процессе.

Для тех, кто работает на расстоянии от учреждения, техническая поддержка должна оказываться в режиме онлайн.

Техническая поддержка должна быть доступна каждому сотруднику и функционировать на постоянной основе, поскольку любые сбои могут оказать влияние на учебный процесс.

Индикаторы

Академический персонал и департаменты организации, имеют доступ к услугам технической поддержки в выборе, приобретении и поддержанию ИКТ оборудования и сетей. Технические услуги функционируют четко, в соответствии с установленными стандартами для обеспечения поддержки сотрудников.

Сотрудники административного и мультимедийного отдела, имеют доступ к услугам технической поддержки в выборе, приобретении и поддержанию ИКТ оборудования и сетей. Инфраструктура поддерживает преподавателей все время обучения, онлайн доступом к материалам, доступом к административным данным, а так же, коммуникационными средствами.

Превосходный уровень:

Существует установленный план по обеспечению и будущему развитию функций технической поддержки.

Технический департамент извещает академический, административный и персонал развития мультимедиа о возможных потенциальных сбоях технологий и систем.

Технический департамент взаимодействует с академическим, административным и персоналом развития мультимедиа, для развития стратегий и планов будущего использования ИКТ.

Пакет технической онлайн поддержки, доступен для удаленных пользователей.

6.1.2 Поддержка обучения

Индикаторы

Ответственность за обеспечение обучения ясно определена и все необходимые ресурсы рационально распределены.

Новые работники обеспечиваются ознакомительной информацией по использованию программного обеспечения и систем. Знакомство с новыми системами или оборудованием поддерживается соответствующим обучением всех сотрудников.

Превосходный уровень:

Существует установленный план обеспечения обучения по техническим аспектам электронного обучения.

Внутренняя сеть организации позволяет получить доступ к материалам для самостоятельного обучения, дополненными услугами линии поддержки.

6.2 Педагогическая поддержка

Поддержка персонала в области педагогики очень важна, если процесс e-learning является неотъемлемой частью организации. Большинство академических сотрудников не имело опыта e-learning во время своего обучения, и могли не получить достаточных знаний о

педагогических возможностях электронного обучения. Развивали ранние поколения e-learning программ энтузиасты, будущее же развитие должно базироваться на вовлечении большинства академического персонала. Организация должна создавать такие условия, при которых поощряется и поддерживается развитие педагогических умений и знаний, среди персонала. Понимание этого в методах вознаграждения и уважении – важный фактор.

6.2.1 Педагогическая поддержка

У персонала должна быть поддержка развития педагогических, технических умений и методов необходимых и полезных для e-learning.

Распределенная экспертиза внутри организации, может сфокусироваться на создании реального или «виртуального» отдела внутри организации, который сделает возможным для людей вовлеченных в процесс e-learning через внутренние консультации, семинары (реальные или виртуальные), обучающие программы, справочники с хорошей практикой.

Индикаторы

Организация предлагает своим сотрудникам информационные сервисы в области электронного обучения, через библиотеки и локальную сеть.

Обучающие курсы доступны для персонала, вовлеченного в e-learning деятельность.

Персонал поощряет обеспечение взаимной поддержки в группах профессионалов разных областей для развития материалов, используемых, в электронном обучении.

Персонал поддерживается, ему объясняют, как педагогически использовать цифровые материалы (включая Интернет инструменты) при обучении.

Преподаватели и персонал, оказывающий поддержку студентам, соответствующим образом поддерживаются в области педагогических техник конкретного курса.

Превосходный уровень:

Существует установленный план для развития поддержки педагогических методик.

Организация имеет конкретные примеры, внутри своей сети, демонстрирующие лучшую практику online педагогики.

6.2.2 Педагогическое развитие

Педагогическое развитие, должно стать ключевой задачей для академического персонала и сотрудников поддержки студентов внутри организации, персоналу должны нравиться условия, в которых его усилия признаются и уважаются.

Процесс планирования активности сотрудников должен учитывать время на развитие и практику новых педагогических умений.

Индикаторы

Поддерживающий персонал должны быть заинтересованы в педагогическом развитии. Профессиональные семинары и симпозиумы по педагогическим тематикам постоянно проводятся и за ними хорошо следят.

Есть мотивация к публикациям на тему электронного обучения как внутри организации, так и вне ее. Внутренне командирование и смежная работа отделов, используется как механизм обмена педагогическим опытом, техниками и мнениями.

Опыт поддерживающего отдела оценивается организацией. Обратная связь от учащихся в большей степени служит для обзора развития педагогических методик.

Превосходный уровень:

Развитие педагогических умений, поддерживается через награды и структуры мотивации персонала.

Внутри организации существует структура, которая занимается изучением и развитие педагогики онлайн обучения. Персонал этой структуры может быть, как отдельным отделом, так и внутри основного e-learning отдела.

Организация поддерживает и мотивирует внутриорганизационный обмен опытом в рамках развития педагогики электронного обучения.

6.3 Ресурсы

Те, кто вовлечены в развитие и доставку e-learning курсов и программ, должны иметь доступ к ресурсам, для повышения эффективности их деятельности. Аспекты, обозначенные в этой секции, включают информационные, администрирование ресурсы и поддержку карьерного роста.

6.3.1 Информационная и медиа поддержка

Персонал должен иметь поддержку в приобретении необходимой информации и медиа материалов, которые им нужны для развития и доставки e-learning программ.

Информация по эффективности данной и предыдущих программ обучения – важный аспект в достижении успеха дизайна и доставки курса, поэтому персонал должен иметь доступ к организационной информации и другим материалам, соответствующим их сфере деятельности.

К индексированию и архивированию e-learning материалов применяется другой подход, нежели чем к традиционным материалам, организация рискует потерять с трудом накопленный опыт, если не смогут идентифицировать и получить доступ к материалам или компонентам программного обеспечения.

Онлайн ресурсы должны быть так же доступны для преподавателей для объединения со студентами, и для размещения медиа или текстовых материалов.

Индикаторы

Техническая инфраструктура поддерживает преподавателей, обеспечивая онлайн доступ к материалам, административной информации и средствам коммуникации.

Задачей библиотеки является обеспечение онлайн ресурсами сотрудников и студентов.

Должна быть поддержка сотрудников разрабатывающих курсы, в исследованиях и оценке использования студентами учебного курса.

Индексирование e-learning материалов должно соответствовать стандартам метаданных. Тьюторы используют онлайн ресурсы для взаимодействия со студентами и других аспектов преподавания.

Превосходный уровень:

В организации существует персонал, который отвечает за сохранение курсов и показателей успеваемости студентов, а их последующий анализ позволит улучшить развитие и доставку учебных программ слушателям.

Существуют процессы индексирования и архивирования e-learning материалов для их оценки и возможного последующего применения

Сотрудники развития e-learning всегда имеют доступ к ранее созданным материалам и могут рассматривать возможность его повторного применения. С начала создания e-

learning материалов, подразумевается их повторное использование и адаптация к новым условиям.

6.3.2 Административная поддержка

Эффективная административная поддержка должна обеспечиваться всем сотрудникам, задействованным в процессе создания и доставки программ и курсов электронного обучения.

Главной задачей административной поддержки является удовлетворение потребностей во взаимодействии со студентами.

Внедрение электронного обучения может создать новые административные задачи сверх тех, которые были в прошлых моделях доставки (например, администрация и менеджмент преподавательской деятельности переносится на тьюторов/ наставников).

Учебные центры, так же должны обеспечить своих преподавателей и тьюторов, поддержкой, для эффективной преподавательской деятельности (например, снабжать электронными удобствами для преподавания, независимо от центрального офиса). Административная поддержка должна быть и в учебных центрах и онлайн поддержка через центральный офис.

Индикаторы

Организация оценила влияние электронного обучения и систем электронного обучения на рабочую нагрузку всех групп сотрудников. Организация установила уровни и нагрузку сотрудников для удовлетворения потребностей, продиктованных электронным обучением. Административная поддержка учебных центров организации способствует эффективной преподавательской деятельности, общению со студентами и другими заинтересованными сторонами.

Превосходный уровень:

Все сотрудники хорошо отзываются о работе административной поддержки

6.3.3 Карьерный рост

Участие сотрудников в развитии электронного обучения, должно быть должным образом отмечено и применено к их развитию и продвижению по службе.

Индикаторы

Персонал осознает, что их включение в развитие e-learning программ, замечается и повлияет на их карьерный рост.

Превосходный уровень:

Организация просматривает структуру карьерного прогресса сотрудников и определяет новые роли и функции, связанные с электронным обучением. Критерии перехода из настоящих ролей, рассматриваются для подтверждения того, что требования электронного обучения удовлетворяются. Ясно, что критерии включены лицами, принимающими решения, в процесс карьерного роста.

7. Поддержка слушателей

Сервисы поддержки слушателей – существенный компонент электронного обучения. Их структура должна покрывать педагогические, ресурсные и технические аспекты, воздействующие на онлайн слушателя. Предполагается, что онлайн мероприятия сформируют общие впечатления слушателя, следовательно, сервисы поддержки должны быть разработаны таким образом, чтобы быть доступными через домашнюю веб-страницу пользователя или любым другим способом через систему электронного обучения.

Поскольку слушатели, вероятно, будут работать в рамках гибкого расписания, поддержка должна осуществляться на всех этапах и везде, где возможно.

Техническая поддержка может потребоваться круглосуточно (24x7). Другие области поддержки слушателей в круглосуточном режиме могут быть автоматизированы с последующим контактом со специалистом.

Слушатели должны иметь список оказываемых им услуг поддержки и ясные спецификации услуг, доступных на всех уровнях

Критерии качества

- Потенциальные слушатели должны иметь ясную картину того, каким образом будет осуществляться e-learning программа и ожиданий, которые будут помещены в них. Это должно включать информацию относительно технического (система и VLE) требования, требования относительно фоновых знаний и навыков, природа программы, разнообразие изучаемых методов, которые используются, природы и степени поддержки если, требований оценки, плат, и т.д.
- У студентов должны быть равные условия: у всех должны быть руководства по обучению, обозначены их права и обязанности, полная информация по программе и способы оценки их успехов.
- У студентов должен быть доступ ко всем необходимым электронным ресурсам. Сюда входит:
 - Доступ к материалам библиотеки
 - Поддержка в развитии ключевых умений (поддержка умений в области электронного обучения, совместной онлайн работы и содействие онлайн сообществам)
 - Советы и обсуждение о выборе курсов и уровне прогресса в процессе изучения программы
 - Обозначенная связь с преподавателем или наставником, который сможет обеспечить конструктивную обратную связь по успеваемости и прогрессу студента
 - Доступ к справочной информации, административной поддержке и консультациям
 - Возможность обеспечивать и получать необходимую обратную связь в процессе изучения курсов
 - Процедуры для устранения и решения любых трудностей или споров, которые могут возникнуть
- Студенты должны обеспечиваться четкой и современной информацией по службам поддержки и способам доступа к этим службам

- Результаты участия слушателей в онлайн сообществах учащихся должны быть определены в общем, а так же в рамках каждой программы или курса.

7.1 Техническая поддержка

Ключевым компонентом эффективной деятельности системы электронного обучения является техническая поддержка студентов. Непрерывная готовность службы поддержки, должно быть целью.

Студенты должны быть обеспечены доступом к справочной доске, которая сможет адресовать технические аспекты использования системы и особого программного обеспечения для курса.

7.1.1 Онлайн доступность

По той причине, что студенты будут работать в гибком графике обучения, поддержка студентов должна осуществляться в постоянном режиме.

Это в свою очередь повлияет на технические аспекты некоторых действий (поддержка работоспособности, обновление и т.д.) и на обеспечение работы доски помощи и других консультационных услуг.

Превосходный уровень:

Все службы онлайн поддержки доступны и функционируют 24 часа в день, 7 дней в неделю, в течение всего срока обучения.

Технические работы и обновления системы обучения должны проходить в моменты наименьшей посещаемости студентами, которые в свою очередь должны быть предупреждены о работах.

7.1.2 Техническая поддержка и справочная служба

Поддержка должна справляться, как с техническими сложностями, возникшими у пользователей при работе с системой, так и с особым программным обеспечением учебного курса. Студенты должны быть в курсе доступности служб и условий доступа к ним.

Индикаторы

Пользователи проинформированы об уровне и типе требуемого персонального оснащения, о доступной технической поддержке и от кого и когда ее можно получить.

7.2 Педагогическая поддержка

Способ обучения, продиктованный использованием e-learning, может потребовать от студентов новых умений. Слушатель должен поддерживаться при развитии и применении этих навыков, через различные механизмы и службы.

Педагогическая поддержка имеет свои преимущества, например, при появлении нового программного обеспечения или средств коммуникации, опыт использования может быть широко распространен внутри организации.

Студенты должны знать о способах доступа к службам, которые помогут им адаптироваться или приобрести новые навыки.

7.2.1 Анализ требуемой поддержки для различных групп

Организация должна отслеживать потребности своих студентов в службах поддержки для планирования работы служб. Различные группы студентов могут показывать разную успеваемость в технологиях и методах обучения.

Стремительное развитие ИКТ и программного обеспечения требуют стремительного развития опыта студентов, тем более, если период их обучения один-два года.

Индикаторы

Входные требования курса или программы должны соответствовать навыкам и знаниям студентов или получение этих навыков должно быть передано с помощью специально подготовленных материалов. Требования студентов в поддержке должны быть проанализированы и правильно использованы.

7.2.2 Педагогическое руководство

Студенты должны знать обо всех типах педагогической поддержки, доступной для них, а так же знать, как получить эту поддержку. Поддержка может оказываться через онлайн ресурсы, контакт с тьюторами или наставниками, которые должны поддерживать различные группы студентов или через консультационные службы.

Индикаторы

Студенты проинформированы об учебных навыках, которые им понадобятся в процессе обучения. Материалы, подготовленные для развития необходимых навыков, доступны студентам до начала обучения.

Превосходный уровень:

Обеспечение соответствующими советами и наставлениями в области учебных навыков, это неотъемлемая часть процесса планирования курса или программ. Студенты имеют доступ к советам в области учебных навыков и другие ресурсы, которые помогут усилить и нарастить подобные навыки.

7.3 Ресурсы

Многие аспекты поддержки студентов обеспечиваются через доступ к ресурсам и службам. Библиотека, один из сервисов, обеспечивающий студентов, всеми необходимыми материалами: расширение этого сервиса в онлайн, является очень важной частью в программах высшего образования.

Обеспечение материалами, обычно управляется на уровне организации, с целью экономической выгоды при доставке материалов и уверенности в распространении лучшей практики.

Например:

- Ресурсы и система должны способствовать развитию онлайн сообществ студентов;
- Ресурсы для развития e-learning умений. Это может быть обеспечено средствами библиотеки или другими специальными элементами
- Поддержка сети обучающих центров. Использование этих центров должно поддерживать электронное обучение, но следует учитывать, что ввиду удаленности учебных центров, могут быть задержки по времени, что может вызвать негодование студентов.

7.3.1 Библиотеки и информационные ресурсы

Постоянной задачей организации, обеспечивающей доступ к онлайн курсам, является подтверждение того, что студенты имеют доступ ко всей информации, необходимой для завершения курса. Обеспечение доступа к ресурсам библиотеки для e-learning студентов, и доступ к тренингам, в случае необходимости, являются непосредственной ответственностью организации. Помимо прочего, организация должна стремиться к созданию одинаковых условий для очных и дистанционных студентов.

Индикаторы

Достаточно материалов библиотеки доступно для студентов, посредством онлайн или с помощью эффективной доставки на физических носителях. Должны быть ресурсы по информационной грамотности и использованию онлайн ресурсов.

Ресурсы библиотеки доступны в любое время.

Превосходный уровень:

Организация может одинаково обеспечить библиотечным сервисом и очных и дистанционных студентов.

7.3.2 Сообщества учащихся

Создание онлайн сообществ учащихся очень важно, т.к. это может избавить студентов от ощущения изоляции, которую многие переживают. Организация должна определить ту активность внутри сообщества, которая необходима для достижения целей обучения и те действия, которые необходимы на социальном уровне.

Важной функцией является создание механизмов обратной связи для студентов, сотрудники должны соответствующим образом реагировать на сообщения студентов.

Индикаторы

Организация утверждает и определяет функции онлайн сообщества через средства коммуникаций.

Превосходный уровень:

Эти функции поддерживают:

- Учебное взаимодействие между группами и отдельными студентами
- Социальное взаимодействие между студентами
- Предоставление обратной связи студентам, в процессе обучения

В зависимости от потребностей могут использоваться как синхронные (лицом к лицу, телефонная или видео конференция, белая доска и т.д.), так и асинхронные (форумы, электронная почта и т.д.) средства взаимодействия.

7.3.3 Развитие e-Learning навыков

Поддержка в развитии e-learning навыков, может быть важным аспектом для достижения успеха студентов. Потенциальные студенты должны иметь возможность знать, что их ожидает, и какие сервисы помогут им в развитии необходимых умений. Ответственность за это лежит на информационном отделе и библиотеке.

Индикаторы

Студенты проинформированы о требуемых e-learning навыках до начала изучения программы. Примеры учебных материалов доступны на этом этапе.

Превосходный уровень:

У студентов есть возможность определить свои e-learning умения до начала занятий и создать их, с помощью подготовительного курса (пре-курса).

7.3.4 Роль учебных центров

Основная цель электронного обучения – возможность доступа студентов к материалам курса, ресурсам библиотеки, общению с тьюторами/наставниками и слушателями через компьютер, вне зависимости от места.

Тем не менее, требования использования специализированного оборудования или учебных материалов, особенности некоторых типов тьюториалов или семинаров, а также требования по безопасности во время проведения оценочных мероприятий могут потребовать посещения слушателями учебного центра.

Организация может управлять сетью учебных центров, в которых студенты могут получить некоторый набор услуг. Доучебные центры могут способствовать адаптации к встрече с требованиями электронного обучения в зависимости от способов доставки учебного контента и предполагаемых возможностей у слушателя доступа к оборудованию.

Развитие этого аспекта может добавить другие механизмы развития онлайн сообщества, как для студентов, так и для сотрудников.

Индикаторы

Организация имеет четкую стратегию в отношении ролей учебных центров в обеспечении электронного обучения, и имеют планы по обеспечению и управлению этих центров.

Разработчики программ принимают подходящие решения об использовании ресурсов учебных центров в планах программ и объясняют это слушателям.

Студенты в курсе расположения учебных центров, удобств и поддержки, которую они предлагают, и возможностей во время обучения, при которых следует уделить внимание учебным центрам.

Персонал учебных центров понимает, какую роль они играют в прогрессе обучения слушателей на зарегистрированных курсах и в онлайн сообществах.

7.3.5 Навигация

Модульность программ может быть сложной для понимания в начале изучения программ, отсюда следует, что организация должна прилагать усилия в том, что бы быть уверенными, что студенты смогут выстроить свою программу в соответствии со своими потребностями.

Проектировщики учебного плана должны обеспечить сопровождение по их программам, которое показывает маршруты, соответствующие профилям студентов с похожими характеристиками образования и опыта.

Электронные студенты, вероятно, пожелают использовать доступ для изучения онлайн программы, поэтому карта учебной программы и советы должны быть подготовлены разработчиками учебных планов и доступны до начала изучения программы.

Индикаторы

Навигации через возможные комбинации курсов осуществляется через онлайн карты учебных планов, что позволяет слушателям понимать последствия выбора того или иного направления обучения.

7.4 Работа персонала

Студенты могут быть обеспечены доступом к человеческой поддержке, через онлайн, телефон или лицом к лицу, в зависимости от ситуации.

Поддержка может быть общей или специфичной.

Требования для различных типов человеческих взаимодействий, должны быть частью процесса организационного планирования и совмещено с проектирование курса и педагогическим дизайном.

Стратегия организации должна определить, какой персонал будет обеспечивать поддержку слушателей.

Сотрудники, обеспечивающие поддержку слушателей, должны иметь служебную инструкцию и доступ к информационному обеспечению для повышения эффективности выполнения их функций.

7.4.1 Планирование обеспечения

Студенты должны быть обеспечены доступом к человеческой поддержке, через онлайн, телефон, или при случае – очной. В зависимости от ситуации. Ожидаемый уровень и частота общения между студентом и преподавателем, во время изучения курса или программы, должна быть ясна для обеих сторон. Планирование на организационном, программном и уровне курсов, должно учитывать потребности в поддержке, или через тьюторов и наставников, или через другие сервисы (консультирование, карьерное руководство).

Индикаторы

Процесс планирования в организации включает ясный и информированный анализ функций человеческой поддержки, необходимой для успешного взаимодействия с e-learning программой.

Это покрывает требования для наставничества, преподавания, тренировок, консультаций, оценки, управления, а так же академические, профессиональные и другие специальности сотрудников.

Существуют механизмы для обучения и развития персонала.

Превосходный уровень:

Учреждение работает в соответствие с нормами трудозатрат и трудоемкости (например, соответствие числа тьюторов числу слушателей), что обеспечивается накопленным опытом и результатами анализа обратной связи.

7.4.2 Определение ролей

Организация должна иметь четкие определения действий в отношении поддержки студентов, управляемой различными категориями сотрудников, в академическом и административном подразделении. В том случае, когда происходит переход от очного или ранних стадий дистанционного обучения, к электронному обучению, должно произойти переопределение ролей сотрудников, для соответствия требованиям слушателей в поддержке.

С начала обучения по курсу или программе студент должен четко знать какой персонал оказывает поддержку, уровни возможной поддержки.

Расположение организации и управления группами студентов (*например*, для маленьких групп руководства, для больших региональных или национальных – обсуждения) должно

быть ясным для студентов и сотрудников. Инструменты организации и управления группами студентов должны быть доступны, а у персонала должны быть модели, при которых потребуется поддержка.

Индикаторы

Описание работы для всех сотрудников содержит особые данные по ответственности за поддержку студентов. Материалы студентов описывают роли сотрудников в оказании поддержки при обучении.

7.4.3 Административная поддержка

Предполагается, что управленческие системы созданы для обработки большинства административных функций в режиме онлайн без вмешательства человека. Онлайн системы должны отвечать за регистрацию на курсы и программы, платежи, учебное расписание, время работы обучающих центров и т.д., все системы должны работать на соответствующем уровне безопасности, обеспечивать конфиденциальность и финансовую безопасность. Онлайн руководство к административной системе должно обеспечивать студентов информацией о предоставляемых услугах, и способах доступа.

Студентам может понадобиться вмешательство людей при решении административных сложностей, которые не предусмотрены онлайн системой.

Должны быть механизмы, на соответствующих уровнях вмешательства, для предотвращения рутинных ошибок в записях личной поддержки, в большинстве сложностей.

Организация должна отслеживать обращения студентов и количество вмешательств человека в процесс решения проблемы.

Индикаторы

Существует онлайн руководство по системе административной поддержки.

Обеспечивается участие сотрудников в процессе поддержки, и их участие рационально и приносит результаты.