

# ДИСТАНЦІЙНЕ НАВЧАННЯ:

досвід впровадження  
в українському університеті



Міністерство освіти і науки України  
Сумський державний університет

Любчак В.О., Купенко О.В., Лаврик Т.В.,  
Муліна Н.І., Кузіков Б.О., Возна І.В.

**ДИСТАНЦІЙНЕ НАВЧАННЯ: ДОСВІД  
ВПРОВАДЖЕННЯ В УКРАЇНСЬКОМУ  
УНІВЕРСИТЕТІ**

Суми  
Видавництво СумДУ  
2009

**ББК 74.584 (4 Укр) 738.6**  
**Д48**

**УДК 378.4.018.43 (477)**

*Рекомендовано вченою радою Сумського державного університету  
(протокол № 12 від 26.06.09 р.)*

**Рецензенти:**

**Т.О. Дмитренко** – доктор педагогічних наук, професор кафедри соціальної педагогіки Харківського національного педагогічного університету ім. Г.С. Сковороди.

**Є.П. Путятін** – доктор технічних наук, завідувач кафедри інформатики Харківського національного університету радіоелектроніки

**Любчак В.О., Купенко О.В., Лаврик Т.В., Муліна Н.І.,  
Кузіков Б.О., Возна І.В.**

**Д48** Дистанційне навчання: досвід впровадження в українському університеті: Монографія. – Суми: Вид-во СумДУ, 2009. - 160 с.

**ISBN 978-966-657-257-1**

У монографії розглядається педагогічна система дистанційного навчання як система управління на рівні вищого навчального закладу і на рівні взаємодії викладача та студента. Ґрунтуючись на цілях вищої освіти та психолого-педагогічних характеристиках навчання як взаємодії суб'єктів, автори висвітлюють питання щодо розроблення та застосування електронних засобів навчання. Викладено досвід Сумського державного університету.

Для адміністраторів, викладачів, науковців, аспірантів, студентів вищих навчальних закладів.

**УДК 378.4.018.43 (477)**

**ББК 74.584 (4 Укр) 738.6**

**ISBN 978-966-657-257-1**

© В.О.Любчак, О.В. Купенко,  
Т.В.Лаврик, Н.І.Муліна,  
Б.О.Кузіков, І.В.Возна, 2009  
© Видавництво Сумського  
державного університету, 2009

## **Зміст**

<b>Вступ</b> .....	4
<b>Розділ 1 Педагогічна система дистанційного навчання як система управління</b> .....	7
1.1 Типологія моделей дистанційного навчання.....	7
1.2 Реалізація педагогічної системи дистанційного навчання (на прикладі СумДУ) .....	19
<b>Розділ 2 Програмно-технічний складник системи дистанційного навчання</b> .....	44
2.1 Представлення навчального контенту в системі .....	44
2.2 Вимоги до систем управління дистанційним навчанням.....	46
2.3 Програмно-технічні рішення для забезпечення дистанційного навчання в СумДУ .....	56
2.4 Сучасні тенденції розвитку програмних рішень у галузі дистанційного навчання.....	62
<b>Розділ 3 Управління якістю дистанційного навчання</b> .....	70
3.1 Якість освіти в сучасних умовах.....	72
3.2 Управління якістю в системі дистанційного навчання ..	74
<b>Розділ 4 Окремі методичні питання дистанційного навчання</b> .....	94
4.1 Розроблення дистанційних курсів .....	94
4.2 Діяльність тьютора .....	105
<b>Висновки</b> .....	119
<b>Список літератури</b> .....	120
<b>Глосарій</b> .....	132
<b>Додатки</b> .....	137

## ВСТУП

У Законі України «Про вищу освіту» з 2002 року визначена нова для нашої держави форма надання освітніх послуг – дистанційне навчання. Цьому передувала значна робота прогресивних українських освітян і більш ніж столітня практика світової педагогічної спільноти.

Еволюцію дистанційного навчання за аналітичним оглядом UNESCO Institute for Information Technologies in Education [18] визначили три покоління засобів.

Засоби першого покоління – написані від руки чи друковані матеріали, що з середини XIX століття залізницею та поштою розповсюджувалися інструкторами серед великої кількості географічно розділених учнів; з 20-х років XX століття назване доповнили радіокурси; тридцятьма роками пізніше – телевізійні курси.

Друге покоління засобів – високоякісні навчальні матеріали (переважно друковані, в комплекті з радіо- та телематеріалами, аудіозаписами), що втілили комплексний підхід до організації дистанційного навчання та відрізнялися високою вартістю підготовки (виникнення таких засобів пов'язують з початком роботи у 1969 р. Відкритого університету Великобританії). Активізація подій в освітній системі того часу пов'язана з новим суспільним замовленням – забезпеченням доступної освіти для всіх, неперервним навчанням, підвищенням кваліфікації та перепідготовки фахівців. Саме у цей час формується соціальна функція дистанційного навчання – надання освітніх послуг всім тим, хто бажає навчатися, але не має можливості змінити звичний спосіб життя та відвідувати регулярно навчальний заклад.

Третє покоління засобів – інформаційні та телекомунікаційні, що забезпечили двобічний синхронний/асинхронний обмін інформацією різних форматів (текст, графіка, звук, анімація) та суттєво

полегшили взаємодію між наставником і тими, хто навчається, останніх між собою.

У ході впровадження технічних засобів нова форма навчання осмислювалася як відмінна від традиційної класно-урочної, для вираження її суті застосовувалися різні терміни: «home-study» – «домашнє навчання» чи «independent study» – «незалежне навчання»; «external student» («зовнішній студент», або «екстерн»), чи «студент-заочник». Та з часом стало очевидним, що термін «distance education» отримав триваліше та прогресивніше життя, ніж інші.

Якщо сьогодні говорити про вживання терміна «дистанційне навчання» в українській і російській мовах, то за науковими працями О.О. Андреева, В.Ю. Бикова, В.І. Гриценка, В.М. Кухаренка, Є.С. Полат слід відзначити таке:

- родовим для поняття «дистанційне навчання» є поняття «навчання», що передбачає цілеспрямовану взаємодію суб'єктів;

- видова відмінність – фізична віддаленість суб'єктів навчального процесу, причому звідси випливає необхідність засобів опосередкованої взаємодії;

- комп'ютерні та телекомунікаційні технології, що дуже швидко розвиваються, є найсучаснішими засобами створення нових освітніх середовищ та забезпечення взаємодії з викладачами для студентів, позбавлених можливості безпосередньо відвідувати навчальні заклади.

Розглядаючи поняття «навчання» як вихідне для дослідження поняття «дистанційне навчання», обов'язковим вбачаємо врахування специфіки педагогічної системи (як системи управління) та педагогічної технології для надання освітніх послуг тим, хто навчається дистанційно. Накопичений у Сумському державному університеті 15-річний досвід свідчить, що специфіка ця багато у чому проявляється в особливих вимогах до

студента дистанційної форми навчання щодо самоуправління ним навчальною діяльністю.

У цій монографії автори здійснили спробу узагальнити досвід Сумського державного університету, а також звернулися до напрацювань інших колективів, що займаються проблематикою дистанційного навчання.

Із вдячністю присвячуємо цю публікацію всім викладачам СумДУ, без чиєї великої праці, часом жорсткої критики, а іноді дружньої підтримки робота авторського колективу залишилася би проектом на папері; колегам, які допомагають вдихнути в наші ідеї реальне життя.

Адресуємо видання українським ентузіастам і практикам, які не полишають ідею підвищення якості освіти через використання електронних засобів навчання, а також студентам, аспірантам, викладачам і науковцям, які так чи інакше торкаються у своїй роботі проблематики навчання на відстані. Дуже розраховуємо на відгуки колег і нові ідеї для співпраці, адже інноваційний потенціал електронних засобів навчання, що підсилюється розвитком комп'ютерних і телекомунікаційних технологій, відкриває значні перспективи.

Авторський колектив

Авторами написані такі розділи: розділ 1 – Купенко О.В. і Лаврик Т.В., розділ 2 – Кузіков Б.О., розділ 3 – Муліна Н.І., розділ 4 – Лаврик Т.В. (4.1) і Возна І.В. (4.2). Загальну редакцію всіх розділів здійснили Любчак В.О. і Купенко О.В.

### **Розділ 3 УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ДИСТАНЦІЙНОГО НАВЧАННЯ**

**Управління якістю** – скоординована діяльність, яка полягає у спрямуванні та контролюванні закладу щодо якості. Управління якістю – це новий шлях організації зусиль багатьох людей. Його мета в освіті є забезпечення того, щоб усі ресурси установи були зосереджені на потребах споживача. Це приводить до значних змін у взаємовідносинах між тими, хто керує, і тими, хто реально виконує роботу.

Якість освіти є багатогранним поняттям, різні боки якого відображають його філософські, педагогічні, соціальні, економічні та інші аспекти. У широкому сенсі якість освіти розуміють як збалансовану відповідність процесу, результату і самої освітньої системи цілям, потребам споживача і соціальним нормам (стандартам) освіти [1]. З іншого боку, у спрощеному розумінні учасників процесу, якість освіти – це те, що робить процес навчання приємним, приносить задоволення всім учасникам цього процесу.

Різниця між традиційним управлінням (conventional management) та управлінням якістю (quality management) є значною. Серед тих вирішальних відмінностей, які схиляють терези на бік запровадження управління якістю, зауважимо у таблиці 3.1 [12].

Слід згадати, що поняття "тотальне управління якістю" (total quality management, TQM) прийшло в гуманітарну сферу з промисловості й виробництва. Вивчення ж провідного досвіду засвідчує, що впровадження принципових положень управління якістю на виробництві добре спрацьовує і в освіті. При перенесенні основні засади не зазнають змін, але додаються специфічні риси, нові елементи. Отже, існує ряд



Таблиця 3.1

Порівняння характеристик традиційного управління  
та управління якістю

Традиційне управління	Управління якістю
Якість визначається як суворе дотримання внутрішніх стандартів. Вона вимірюється відсутністю браку	Якість визначається у позитивному сенсі як товари або послуги, що перевищують поточні потреби та очікування споживачів. Отже, виникає необхідність запровадження інновацій
Робота керівного складу полягає в тому, щоб не руйнувати існуючих успішних схем, не змінювати "наїжджений" шлях, дотримуватися status quo	Існує чітке розуміння того, що навколишнє середовище постійно змінюється. І за таких обставин зовнішні зміни можна сприймати як сприятливий фактор для планування успіху в майбутньому. Робота керівного складу – впроваджувати інновації в систему організації та процеси, забезпечувати постійне вдосконалення послуг

відмінностей, на які слід зважати, порівнюючи індустрію та освіту, а саме: навчальний заклад – це не підприємство; студенти – це не товар; їх навчання також не є товаром; споживачів послуг декілька (самі студенти; їх батьки; їх майбутні роботодавці; суспільство в цілому); студентам необхідно бути "співкерівниками" їх власної освіти; практично не існує можливостей скасування вже зробленого [18].

### **3.1 Якість освіти в сучасних умовах**

Підхід до освітянської галузі з суто економічних, прагматичних позицій, розглядання її як однієї із бізнесових “виробничих сфер” поділяють не всі фахівці [18]. Проте багато спеціалістів (Попов Є.М., Матвіїв М.Я., Румізен М., Савельєв Є.В та ін.) застосовують ринкові підходи до аналізу процесів, що відбуваються в освіті. Так, Матвіїв М.Я. у своїй монографії “Маркетинг знань: методологічний та організаційний аспекти” виділяє сім концептуальних принципів формування товарної політики ВНЗ (таблиця 3.2), які є універсальними й дозволяють уникнути ухвалення рішень на основі емпіричного підходу, виходячи з досвіду або інтуїції особи, яка приймає рішення [6].

Для нашої подальшої роботи вартим особливої уваги є принцип безперервних інновацій. Виходячи з нього, у діяльності навчального закладу розрізняють продуктові, організаційні та технологічні інновації. Саме до технологічних інновацій відносять використання нових методів і технологій навчання, всі ті інновації, що пов’язані з використанням комп’ютерних, інформаційних та телекомунікаційних технологій.

Сучасний стан розвитку світового суспільства взагалі можна охарактеризувати як інноваційний [17]. У сучасних умовах розвитку є сенс вести розмову про “інноваційну освіту” – освіту, що стимулює інноваційні зміни в культурі та соціальному середовищі, що є реакцією на проблемні ситуації, які виникають у житті людини й суспільства в епоху інновацій [3]. Впровадження інновацій в освіті є стратегічним напрямом її розвитку [2; 5; 10; 11]. Важливою складовою будь-якої інноваційної стратегії можна вважати прагнення вбудувати всю діяльність установи у процес динамічної конкуренції, що стрімко розгортається в усіх сферах. Визначальною рисою такої конкуренції є постійний пошук нових технологічних та

Таблиця 3.2

### Принципи формування товарної політики ВНЗ

Принцип	Зміст
1 Принцип безперервних інновацій	Постійний розвиток і впровадження в освітню діяльність продуктових, організаційних та технологічних інновацій
2 Принцип диверсифікованості	Одночасний розвиток багатьох не взаємозалежних видів освітніх послуг
3 Принцип синергізму	Підвищення результативності за рахунок використання взаємозв'язку і взаємопідсилення різних видів діяльності
4 Принцип безперервності освіти	Забезпечення розвитку особистості на основі безперервності освітніх процесів, що досягається за рахунок взаємозв'язку освітніх програм і послуг
5 Принцип просування освітніх послуг	Наближення освітньої послуги до її потенційного споживача
6 Принцип тотального управління якістю	Управління якістю освіти на основі концепції TQM
7 Принцип формування портфеля замовлень на основі стратегічного аналізу освітніх послуг	Аналіз освітніх послуг з огляду на сучасний обсяг продажу і потенціал конкурентоспроможності

організаційно-управлінських рішень [9, с. 317]. Проте необхідно зважити на те, що інноваційний розвиток характеризується протиріччями між постійним прагненням

до змін, впровадженням нововведень та можливими негативними їх наслідками. Це цілком природне явище, адже інновації, з одного боку, неможна зупинити, а з іншого боку, їх безладність шкідлива. Вводити нове необхідно поступово та обачливо. Щодо інновацій в освіті, то проблема хаотичного, непослідовного реформування, різких коливань в крайнощі може призвести лише до руйнування педагогічної системи [7, с.181-188].

### ***3.2 Управління якістю в системі дистанційного навчання***

Незаперечним є той факт, що інноваційна освіта має бути якісно новою освітою, основою ефективного розвитку науки, економіки, культури, суспільства в цілому. Отже, якість системи освіти виступає на перший план серед показників успішності реформування галузі. Управління якістю є ключовою проблемою, вирішення якої забезпечить не лише ефективність реформування, а й допоможе становленню конкурентноспроможної національної системи освіти у світовому просторі.

Дедалі ширше впроваджується в усьому світі та Україні дистанційна форма навчання. Її по праву можна вважати найновітнішим, а так – інноваційним освітнім продуктом. Вона також може розглядатися як один із способів реалізації принципу просування освітніх послуг серед різних категорій осіб, які мають обмеження на навчання за денною формою. Ключовою умовою успішного розвитку освіти як будь-якого товару є не реклама і PR-компанії, а якість.

Якість освіти взагалі, й дистанційної зокрема, визначається різними групами (зовнішніми та внутрішніми учасниками процесу) по-різному [14]. Отже, постає природне запитання, на яке необхідно дати відповідь: *“Хто оцінює дистанційну освіту?”*

**3.2.1 Зовнішнє оцінювання.** Зовні оцінка якості дистанційного навчання проводиться урядом, органами контролю якості, підприємствами/підприємцями. Вплив зазначених груп є однаковим для всіх навчальних закладів.

Уряд визначає законодавчу базу функціонування навчальних закладів, кількісні та якісні показники їх роботи й ефективності, що створює базис для подальшої роботи на місцях. Профільні міністерства спільно з органами контролю якості впливають на якість через запровадження міжнародних стандартів. Вони регламентують роботу через документацію та інструкції. Так, у своїй роботі з впровадження дистанційної форми навчання СумДУ керується такими зовнішніми документами: Законами України “Про освіту”, “Про вищу освіту”, Постановою Кабінету Міністрів України від 23 вересня 2003 р. № 1494 “Про затвердження Програми розвитку системи дистанційного навчання на 2004-2006 роки”, Положенням про дистанційне навчання, затвердженим Наказом МОН України від 21 січня 2004р.; Постановою Кабінету Міністрів України від 07 грудня 2005 № 1153 про Державну програму “Інформаційні та комунікаційні технології в освіті і науці на 2006-2010 роки”; “Тимчасовими критеріями щодо перевірки готовності СумДУ до впровадження педагогічного експерименту з дистанційного навчання для підготовки фахівців відповідного освітньо-кваліфікаційного рівня”, затвердженими Наказом МОН України від 4 березня 2008 р.; Наказом МОН України від 12 червня 2008 № 525 “Про затвердження педагогічного експерименту з дистанційного навчання у Сумському державному університеті”.

Зокрема, тимчасові критерії встановлюють мінімальні нормативи та вимоги щодо організаційного, кадрового, матеріально-технічного, апаратного, програмного, навчально-методичного та інформаційного

забезпечення навчального закладу, необхідного для надання освітніх послуг за дистанційною формою навчання. В документі також виокремлено умови реалізації дистанційної форми навчання під час педагогічного експерименту. Визначається, зокрема, обсяг готовності навчально-методичного забезпечення та готовності дистанційних курсів для поточного року навчання за заявленим напрямом (спеціальністю), дозволяється здійснювати навчання за дистанційною формою для підготовки фахівців освітньо-кваліфікаційних рівнів спеціаліст та магістр, що отримають другу спеціальність, підготовки фахівців освітньо-кваліфікаційних рівнів бакалавр, спеціаліст та магістр на базі повної середньої освіти або освітньо-кваліфікаційних рівнів кваліфікованого робітника чи молодшого спеціаліста, проведення курсів з підвищення кваліфікації. Встановлюється процедура очного складання іспитів та заліків студентами очно на базі локальних центрів дистанційної освіти університету чи в базовому навчальному закладі. Щодо Державної атестації, то вона проводиться за єдиною методикою для всіх форм навчання.

Система стандартів ISO 9001, розроблена Міжнародною організацією із стандартизації та прийнята у понад 90 країнах світу, регламентує управління якістю на підприємствах і в установах усіх сфер діяльності. Нею визначаються вісім базових принципів ISO 9001, а саме: 1) орієнтація на споживача; 2) лідерство керівництва; 3) залучення всього персоналу; 4) процесний підхід; 5) системний підхід до управління; 6) безупинне вдосконалення; 7) прийняття рішень на основі фактів; 8) взаємовигідні відносини з постачальниками.

Важливим кроком на шляху розвитку системи управління якістю є *“Стандарти та рекомендації для гарантії якості вищої освіти на Європейському просторі”*, розроблені Європейською асоціацією гарантії

якості у вищій освіті у 2005 році (European Association for Quality Assurance in Higher Education). У цьому документі визначені загальні положення, цілі та принципи забезпечення якості, європейські стандарти та рекомендації для внутрішнього та зовнішнього забезпечення якості вищої освіти, а також європейські стандарти та рекомендації для установ (агентств), що здійснюють зовнішнє забезпечення якості вищої освіти. Стандарти та рекомендації були розроблені з метою:

- поліпшити доступну студентам освіту на території Європи;
- допомогти ВНЗ в управлінні та підвищенні якості, і через це допомогти їм підтвердити відомче самоврядування;
- сформувати передумови для роботи установ зовнішньої оцінки якості;
- зробити зовнішню оцінку більш прозорою та простішою для розуміння всіх задіяних сторін.

Згідно із вищевказаним документом доцільно дотримуватися таких стандартів та рекомендацій для зовнішнього забезпечення якості вищої освіти [16]:

*Стандарт 1: процедура зовнішнього забезпечення якості має брати до уваги ефективність процесів внутрішнього забезпечення якості.*

*Рекомендації:* внутрішні стандарти забезпечення якості мають бути достатньо чіткими та ефективними, щоб відповідати зовнішнім очікуванням.

*Стандарт 2: намічені цілі зовнішнього оцінювання повинні бути визначені заздалегідь усіма учасниками процесу та опубліковані разом з описом процедур, що запроваджуються.*

*Рекомендації:* до розроблення методів зовнішньої оцінки якості слід залучати представників вищих навчальних закладів, щоб забезпечити повне розуміння та прозорість процесів оцінки. Узгоджені всіма учасниками

процесу цілі та процедури не повинні ускладнювати поточну роботу навчальних закладів.

*Стандарт 3:* будь-які формальні рішення, прийняті за результатами зовнішньої оцінки якості, повинні базуватися на послідовному дотриманні офіційно опублікованих критеріїв.

*Рекомендації:* оскільки формальні рішення, прийняті установами зовнішньої оцінки якості, можуть суттєво впливати на роботу навчальних закладів, висновки необхідно робити на підставі чітко визначених критеріїв. Це забезпечує об'єктивність та надійність. Така оцінка може бути скоригована за необхідності.

*Стандарт 4:* всі процеси зовнішньої оцінки якості мають бути розроблені спеціально для реалізації поставлених цілей.

*Рекомендації:* установами зовнішньої оцінки якості запроваджуються різні процедури. Важливо, щоб вони відповідали поставленим цілям. Досвід показує, що деякі елементи процедур, які широко використовуються, не лише забезпечують їх валідність, надійність та доречність, але й є основою європейського виміру забезпечення якості. Особливо заслуговують на увагу такі: вимоги щодо професійної підготовки та відповідної кваліфікації експертів, які здійснюють зовнішню оцінку якості; ретельність у підборі експертів; забезпечення експертів необхідним інструктажем та тренуванням; використання внутрішніх експертів; участь студентів; гарантія того, що запроваджені процедури оцінки є достатніми для забезпечення адекватного підтвердження зроблених висновків; використання різних моделей оцінки (самооцінки, попередньої доповіді, опублікованої доповіді, додаткової); визнання важливості політики на вдосконалення та поліпшення установи як основного елемента у забезпеченні якості.



*Стандарт 5:* доповіді за результатами перевірок мають бути оприлюднені, легко доступними для ознайомлення, написані чітко, ясно. Необхідно, щоб будь-які рішення, подяки або рекомендації, що містяться у доповіді, можна було легко знайти.

*Рекомендації:* щоб забезпечити максимальну користь від перевірок, важливо, щоб підсумкова доповідь задовольняла потреби цільової аудиторії. Слід звернути увагу на структуру, зміст і стиль доповіді. Мають бути чітко виписані всі структурні елементи, такі, як вступна пояснювальна записка, опис та аналіз перевірки, висновки, подяки, рекомендації. Доповідь необхідно оприлюднити у доступній для зацікавлених сторін формі, щоб її можна було прокоментувати за необхідності.

*Стандарт 6:* процедури гарантії якості, що містять рекомендації для подальшого плану дій, мають передбачити заздалегідь визначені процедури, які проводяться послідовно й однаково.

*Рекомендації:* оскільки зовнішня оцінка якості спрямована на постійне підвищення якості, вона не закінчується з оприлюдненням результатів перевірки. З метою визначення проблемних питань та шляхів подолання недоліків необхідно запроваджувати зустрічі представників навчальних закладів з працівниками установ, що перевіряють.

*Стандарт 7:* зовнішня оцінка якості навчальних закладів та/або програм проводиться періодично. Періодичність перевірок визначається чітко та завчасно.

*Рекомендації:* забезпечення якості – це динамічний процес. Він не одноразовий, не закінчується первинною оцінкою та наміченим планом подальших заходів. Кожна наступна перевірка має брати до уваги результати попередніх та оцінювати прогрес, який навчальний заклад зробив за звітний період.

*Стандарт 8:* зовнішні установи оцінки якості повинні періодично подавати доповіді на підставі системного аналізу загальних перевірок та оцінок.

*Рекомендації:* накопичений зовнішніми установами оцінки якості матеріал і дані дають змогу систематизувати та узагальнити отриману інформацію щодо розвитку, тенденцій, потреб, позитивного досвіду, труднощів, слабких місць навчальних закладів. Ці установи повинні проводити дослідницьку роботу, результати якої мають стати в нагоді для підвищення якості роботи ВНЗ.

Ці стандарти та рекомендації поширюються на всі форми навчання. Ними також керуються при оцінці електронних систем навчання. В Європі створений і функціонує Європейський фонд гарантії якості e-Learning (EFQUEL), який запровадив громадський знак якості e-Learning. Методологія, критерії якості, процедура оцінки при розгляді питання про його присвоєння повністю відповідають вимогам, викладеним у “Стандартах та рекомендаціях для забезпечення якості вищої освіти на Європейському просторі”. Оскільки українські ВНЗ на шляху до євроінтеграції, реалізації положень Болонської декларації поступово впроваджують сертифікацію та стандартизацію освітніх послуг, цінним може виявитися досвід окремих вищих навчальних закладів Росії, які долучилися до цих процесів через проект з громадської акредитації системи e-Learning “Якість e-Learning в європейських університетах (UNIQUE)”. Інтереси Європейського фонду гарантії якості e-Learning на території РФ у межах проекту представляло Агентство з громадського контролю якості освіти і розвитку кар’єри (Агентство по общественному контролю качества образования и развитию карьеры “АККОРК”) [8].

На підвищення якості навчання спрямовані й такі заходи зовнішньої оцінки вищих навчальних закладів України, як ліцензування й акредитація. Їх здійснює

Державна акредитаційна комісія. Атестація науково-педагогічних і педагогічних працівників покладається на ВАК України та Міністерство освіти і науки України. Таким чином здійснюється вплив на стимулювання безперервного фахового зростання викладачів.

Підприємства/підприємці, які беруть на роботу випускників, часто виступають їх спонсорами, а так, є зацікавленою стороною. Для них оплата навчання студента – їх майбутнього працівника – стає інвестиційним проектом. Вони оцінюють загальну й професійну підготовку випускників. Отже, можна зробити висновок, що чим вище якість дистанційної освіти, тим вище прибуток від інвестицій.

**3.2.2 Внутрішнє оцінювання.** Сучасні підходи до управління якістю визначають також провідну роль *самооцінки* в безперервному підвищенні якості діяльності установ усіх типів [4]. Вартим уваги є американський двадцятирічний досвід роботи із вдосконалення управління якістю в різних сферах, де самооцінка застосовується як основний елемент при аналізі відповідності Критеріям премії імені М. Болдріджа [13].

За часів роботи на посаді міністра торгівлі США М. Болдрідж був ініціатором та брав участь у розробленні основних положень премії, метою якої було підвищення рівня якості. Після його трагічної загибелі в 1988 році Конгрес США затвердив офіційну програму нагородження преміями за досягнення в галузі якості американських компаній, які працюють у промисловості та сфері послуг. З 1990 року до здобувачів на премії приєдналися й освітні установи.

Критерії премії М. Болдріджа за якість для освітніх установ оголошувалися наперед щорічно. Вони поступово еволюціонували разом із суспільством, відображаючи очікування та прагнення останнього. Проте порівняння первісних Критеріїв із останніми свідчить про революційний

характер цих змін. Головна увага поступово перемістилася з якості процесу виробництва на всебічну системну орієнтацію і на загальну конкурентоспроможність та стабільність розвитку установи. Оновлення Критеріїв має балансувати між двома міркуваннями. З одного боку, існує потреба в тому, щоб Критерії відображали "передній край" практики управління, аби допомогти користувачам реагувати на зростаючу складність викликів, з якими вони стикаються. З іншого боку, існує прагнення до стабільності Критеріїв, щоб забезпечити для користувачів спадкоємність в оцінці ефективності їх роботи. З 2009 року запровадили дворічний цикл перегляду Критеріїв.

Рік від року кількість та наповнення Критеріїв дещо змінюються. Якщо простежити за змінами, то можна дійти висновку, що вони здебільшого стосуються уточнень, акцентів, збільшення уваги щодо задоволення потреб різних сторін. Так, у Критеріях на 2009-2010 роки особлива увага приділяється трьом сферам: 1) орієнтації на споживача (студенти та зацікавлені сторони); 2) основним компетенціям організації; 3) сталості розвитку та громадській відповідальності.

Критерії премії М. Болдріджа включають сім блоків. Оцінка за критеріями здійснюється за 1000-бальною шкалою. У таблиці 3.3 наведено приклад Критеріїв та розподіл балів за ними для претендентів на 2009-2010 роки.

На сучасному етапі становлення дистанційного навчання вартим уваги є не лише оцінка набутого досвіду, але й оцінка перспектив розвитку новітніх освітніх технологій. Так, у СумДУ за підтримки проекту TEMPUS/Tacis SM\_SCM-t017B06-2006 "Практикум із вдосконалення української системи e-Learning" у вересні-жовтні 2007 року було проведено аналіз наявного стану справ щодо дистанційного навчання. Під час аналізу досвіду впровадження дистанційного навчання в університеті здійснювалося опитування різних категорій

Таблиця 3.3

Критерії оцінки та їх вагомість  
за премією ім. М.Болдріджа на 2009-2010 рр.  
(США)

<i><b>Категорія</b></i>	<i><b>Оцінка в балах</b></i>
<b>1. Лідерство</b>	<b>120</b>
1.1 Керівництво організацією.	70
1.2 Соціальна відповідальність	50
<b>2. Стратегічне планування</b>	<b>85</b>
2.1 Розробка стратегії.	40
2.2 Реалізація стратегії	45
<b>3. Орієнтація на споживача</b>	<b>85</b>
3.1 Контакт із споживачем.	40
3.2 Зворотний зв'язок із споживачем	45
<b>4. Оцінка, аналіз та управління знаннями</b>	<b>90</b>
4.1 Оцінка, аналіз на покращання роботи закладу.	45
4.2 Управління інформацією, знаннями та інформаційні технології	45
<b>5. Орієнтація на співробітників</b>	<b>85</b>
5.1 Контакт із співробітниками.	45
5.2 Виробниче середовище	40
<b>6. Управління процесами</b>	<b>85</b>
6.1 Системи роботи.	35
6.2 Виробничі процеси	50
<b>7. Результати</b>	<b>450</b>
7.1 Результати навчання студентів.	100
7.2 Результати для споживачів (студентів та зацікавлених сторін).	70
7.3 Фінансові та ринкові показники.	70
7.4 Результати для співробітників.	70
7.5 Результати в підвищенні ефективності роботи.	70
7.6 Результати керівництва	70

респондентів. Соціологічне дослідження проводилося фахівцями Проблемної лабораторії “Центр соціально-гуманітарних аспектів регіональних досліджень” СумДУ (науковий керівник – доцент Світало Н.Д.). Запитання анкети торкалися обізнаності з нормативною базою та технологіями, що стосуються дистанційної освіти, рівня їх використання та оцінки переваг цих технологій перед традиційними формами навчання. З’ясовували також відношення респондентів до подальших перспектив розвитку дистанційних технологій.

За результатами опитування керівників підрозділів (менеджерів) СумДУ виявилось, що всі без винятку в своїй роботі використовують комп’ютер, проте з технологіями дистанційного навчання на практиці мали справу від 50% (на рівні заступника декану) до 100% (на рівні проректора) опитаних. Більшість керівництва університету (51,35%) вбачає покращання комунікації “менеджер-викладач”, на відміну від більш стриманої позитивної оцінки комунікації “менеджер-студент” (48,65%). Переважна більшість опитаних (81,08%) висловлюється за доцільність та необхідність спеціальної підготовки викладачів, адміністраторів та менеджерів дистанційного навчання. Признаючи за дистанційною формою дієздатність вже сьогодні, більше половини менеджерів (53,33%) розглядає впровадження дистанційного навчання як звичайної форми лише за п’ять-шість років.

Адміністрація найчастіше в своїх оцінках спирається на формальні показники, такі, як загальний контингент, кількість студентів, що завершили курс навчання, середня успішність, фінансовий прибуток тощо. При цьому керівники при оцінці якості роботи навчальних курсів звертають увагу на кількість тих, хто продовжує обирати цей же навчальний заклад для подальшого навчання, підвищення кваліфікації.

Результати опитування викладачів СумДУ підтверджують загальні тенденції щодо усвідомлення різними категоріями викладачів (від асистентів до професорів) підвищення ролі комп'ютерних та дистанційних технологій у навчанні. Так, 37,74 % опитаних признають, що такі засоби навчання допомагають студентам в організації самостійної роботи. Ще 5,66% викладачів стверджують, що без таких технологій студентам сьогодні не обійтися. Проте 11,32% опитаних дали, по суті, негативну оцінку ефективності дистанційних технологій, зазначивши, що комп'ютерні та дистанційні засоби навчання сьогодні заважають самостійній роботі студентів. Така сама кількість опитаних віднесла позитивну оцінку ефективності комп'ютерних та дистанційних засобів навчання на майбутнє, відзначаючи позитивну тенденцію.

Неоднозначною є й точка зору на те, як робота в дистанційному середовищі впливає на професійну діяльність викладача. Кожний третій (32,08%) серед опитаних відзначає, що використання дистанційних технологій урізноманітнює форми і методи роботи, а отже, оцінює цей вплив позитивно. У той самий час майже кожний четвертий (24,53%) вважає, що дистанційна форма знижує роль викладача, а значить, оцінює її скоріше негативно.

Виявлено, що викладачі, які працюють за дистанційною формою, зі свого боку відзначають важливість якості організації навчального процесу, зручності функціонування електронної системи, оперативності зворотного зв'язку. Для них безумовним пріоритетом є якість навчального матеріалу, підготовка й виконання студентами завдань. Найбільш ефективними навчальними засобами сьогодні викладачами вважаються електронні конспекти, засоби тестування (30,19% та 24,53% відповідно). Очевидно, недооціненим з боку

викладачів є дидактичний потенціал комп'ютерних тренажерів, демонстрацій, лабораторних робіт. Лише 10 % опитаних признають їх ефективність.

Щодо оцінки структури й змісту навчальних курсів, то більшість викладачів (приблизно 55%) визначають, що структура матеріалу поглиблюється, розгалужується та стає багаторівневою. Позитивну оцінку більшості (51% опитаних) отримали зміни змісту дистанційних навчальних матеріалів у порівнянні з традиційними формами навчання. Визначають, що такі матеріали краще поновлюються, доповнюються й розширюються.

На сьогоднішній день багато викладачів позитивно оцінюють потенціал дистанційних технологій навчання для організації комунікації зі студентами. Покращання ситуації визнають 32,08% викладачів. А щодо оцінки комунікації “викладач – менеджер”, то маємо певну невизначеність, а саме: тих, хто відчуває погіршення більше (39,62%), ніж тих, хто зазначають, що зв'язок покращується (28,3%), а ще 32,08% не відчувають ніяких змін.

Інноваційна діяльність щодо ДН потребує від багатьох викладачів спеціальної підготовки. Хоча майже всі вони використовують комп'ютер у своїй роботі, дехто все ще відчуває труднощі через нестачу необхідних навичок (41,5%). Гідним уваги є те, що й студенти (16,22%) вказують на недостатні комп'ютерні навички викладачів як на чинник, що заважає переходу на дистанційну форму навчання. Крім того, укладання навчальних матеріалів для дистанційних курсів потребує розширення знань з психології опосередкованого спілкування, ознайомлення з дидактичними можливостями телекомунікаційних технологій та різноманітного програмного забезпечення. По суті, дослідницька робота з вдосконалення навчальних курсів під час їх впровадження, постійного редагування, оновлення, окрім ентузіазму



викладачів, вимагає від них спеціальної підготовки. Потребу в цьому визнають 62,26% опитаних. Як можливу форму організації спеціальної підготовки інтенсивні практичні тренінги підтримує майже половина (49,06%), інші (42,28%) виступають за 2-3 місячні курси. І лише 5,66% обрали для себе дистанційну форму спецпідготовки.

Зауваження викладачів також стосуються невизначеності нормативів навантаження, оплати тощо. Для багатьох робота зі студентами дистанційної форми виявляється більш трудомісткою. Значне зростання контингенту в курсі вимагає від супроводжуючого викладача редагування курсу з метою збільшення питомої ваги завдань з автоматизованим зворотним зв'язком, тренажерів. Щодо завдань творчого характеру, то шлях до оптимізації роботи та очевидного підвищення якості організації навчального процесу полягає в такому формулюванні інструкцій (завдань), де б чітко визначалися обсяг очікуваної відповіді, інформаційні джерела, вимоги до виконання.

Студенти при оцінці дистанційного навчання висувують на перший план особистісні, індивідуальні фактори, такі, як можливість поєднувати навчання з роботою, гнучкість навчального процесу, відповідність навчальних дисциплін їх персональним цілям. Не слід також забувати, що така форма освіти є ідеальною для людей з обмеженими фізичними можливостями, інвалідів тощо. Для більшості студентів навчання за новітніми телекомунікаційними технологіями – це часто можливість поєднати навчання, роботу і дозвілля.

За даними опитування студентів СумДУ, приблизно 30% з них визнають комп'ютерні та дистанційні засоби навчання важливими для самостійної роботи, а 13,51% вважають, що без таких засобів не обійтися. Лише 9,46% опитаних відзначають відсутність або нестачу необхідних комп'ютерних навичок як причину відмови від

використання технологій дистанційного навчання. На заваді активного використання дистанційного навчання понад 37% студентів вбачають недостатність кількості інформації про нього. Яскравим показником є той факт, що 16,89% студентів відзначають взагалі відсутність бажання вчитися.

При оцінці впливу дистанційних технологій на власну навчальну діяльність переважна більшість студентів оцінюють його як позитивний: для 21,62% дистанційні технології урізноманітнюють форми роботи, у 14,86% стимулюють пізнавальну активність, для 10,14% вони роблять навчання творчим. “Студенти-прагматики” припускають, що дистанційне навчання економить час та зменшує навчальне навантаження (по 12,16% відповідно). І лише 8,11% скаржаться, що таке навчання є рутинним.

Оцінка дистанційних курсів студентами часто не збігається з оцінкою адміністрації й викладачів. Наш досвід свідчить, що окремі показники навчальних курсів сприймаються різними групами навіть протилежно. Наприклад, те, що викладачі визначають як “повнота викладення навчального теоретичного матеріалу”, студенти часто називають “надмірним і зайвим”. Чия оцінка за таких умов є справедливою, сказати важко, але, безумовно, можна стверджувати, що такий навчальний курс потребує доопрацювання. Діаметрально протилежна оцінка курсу різними групами користувачів означає, що укладач має переглянути чи то тестову частину, практичні завдання, чи то завдання для самостійної роботи, щоб студент відчув, що вся теоретична інформація, надана з курсу, є важливою, спрямованою на формування його загальної та професійної компетенції.

На подолання таких проблем і протиріч, що виникають, також має бути спрямована робота з управління якістю. Вона є постійною, і її можна уявити як цикл, що складається з декількох етапів (рис. 3.1).

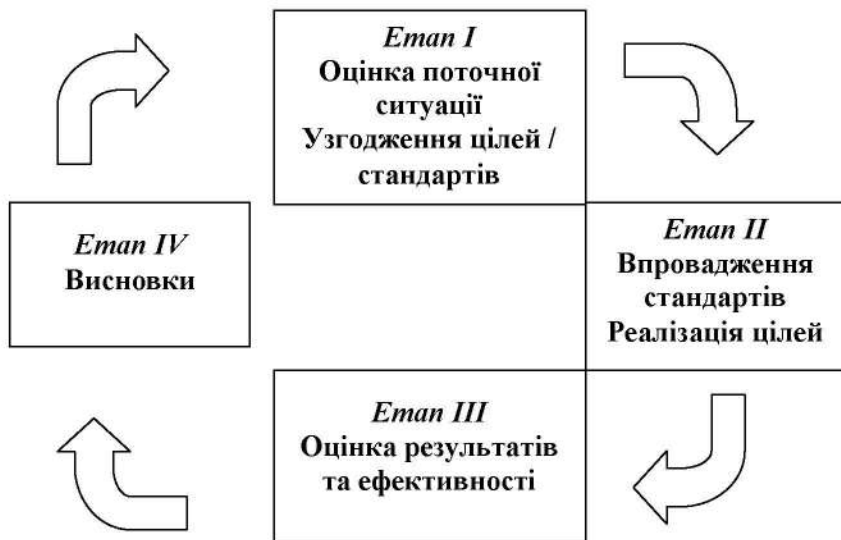


Рисунок 3.1 – Етапи циклу робіт щодо управління якістю

На першому етапі відбувається оцінка поточної ситуації і узгодження стандартів/цілей на майбутнє. На другому етапі здійснюються впровадження стандартів, реалізація поставлених цілей. Через певний час, на третьому етапі, оцінюється їх результат і ефективність. Зроблені висновки на четвертому етапі завершують перший цикл, проте, він починається знову вже на новому рівні, з новими завданнями. Такий підхід щодо управління якістю в освіті відповідає традиційному циклу PDCA (Plan, Do, Check, Act – плануй, роби, перевіряй, дій) [15]. Особливістю управління якістю є те, що це постійно-діючий процес, який не повинен зупинятися в жодному разі. Його спрямованість на вдосконалення є запорукою його успішності.

Навчальний заклад, незалежно від розміру, можна уявити як вертикаль з чітким підпорядкуванням. У процесі управління якістю беруть участь усі рівні. На кожному

рівні структури навчального закладу, у кожного підрозділу існують свої завдання й свій план щодо підвищення якості. Проте інформація про результати “рухається” в обидва напрями: вниз і вгору. На кожному рівні повинен також спрацьовувати механізм самооцінки.

За умови наявності в навчальному закладі спеціалізованого відділу управління якістю на нього покладається відповідальність за аналіз результатів перевірок, звітів, що надходять з різного рівня підрозділів, факультетів, та на його підставі розроблення рекомендацій як для нижчих за рівнем, так і для адміністрації.

При організації роботи з управління якістю навчального закладу рекомендується виходити з *основних принципів організації внутрішнього управління якістю* [15].

Розглянемо, як процес управління організовано в СумДУ. В нього задіяні різні підрозділи: адміністрація університету, регіональний центр дистанційного навчання, навчально-методична частина, лабораторія дистанційного навчання, кафедри, кожний окремих викладач, студенти.

Для реалізації мети роботи університету в умовах дистанційного навчання – задоволення потреб споживачів у освітніх послугах – розроблені внутрішні стандартні вимоги до навчально-методичних матеріалів та супроводження навчального процесу.

Основою безперервного підвищення якості навчального процесу вбачається постійна робота кафедр, відповідальних за дисципліни, спрямована на підготовку і створення сучасних дистанційних курсів, регулярне оновлення, редагування навчально-методичних матеріалів, якісне і своєчасне супроводження роботи студентів у дистанційному середовищі. Робота кафедр здійснюється у співпраці з лабораторією дистанційного навчання та взаємодії з регіональним центром ДН.

Впровадження внутрішніх стандартних вимог до навчально-методичних матеріалів та супроводження навчального процесу за дистанційною формою навчання покликане вирішити такі завдання:

- забезпечити достатні результати навченості студентів. Очікується, що студенти, навчаючись за дистанційною формою, зможуть отримати повноцінні знання, сформувати навички та вміння на рівні, достатньому для сучасного фахівця, підвищити показники якості власного навчання. Отже, сучасний дистанційний курс має ефективно використовувати інформаційно-телекомунікаційні технології, відповідати сучасному стану науки та практики в даній галузі, бути доступним;

- забезпечити організацію навчального процесу з боку студента. Дистанційні курси мають бути методично грамотно укладені, відповідати робочій програмі з дисципліни. Чітке дотримання вимог до структури стандартних дистанційних курсів, різноманітність видів завдань тощо є обов'язковим для забезпечення якісного процесу навчання. Студент повинен одержати в курсі оперативний зворотний зв'язок, а отже, отримати своєчасні відповіді викладача на власні запитання та мати можливість систематично отримувати інформацію про власні результати;

- забезпечити організацію роботи викладача. Правильний розподіл навчального матеріалу між різними видами завдань і робіт у дистанційному курсі дозволяє створити сприятливі умови для роботи викладача, який його супроводжує. Викладач позбавляється рутинної роботи з перевірки тренувальних вправ і завдань завдяки використанню комп'ютерних тренажерів. Увага викладача зосереджується на наданні студентам оперативних відповідей на запитання, консультацій, своєчасній перевірці письмових завдань з написанням рецензій та пояснень. Успішність дистанційного навчання багато в

чому залежить від уміння викладача сприяти взаємодії студентів на різних рівнях, організовувати з курсу спілкування в режимах студент-викладач, студент-студенти, заохочувати їх до спільного навчання, участі у проектах тощо.

Розроблені внутрішні стандартні вимоги до навчально-методичних матеріалів дистанційної форми навчання (додаток И). Для здійснення контролю за якістю виконуваних робіт розроблені бланки “Календарного плану робіт щодо створення дистанційного курсу” та “Бланк оцінки якості дистанційного курсу” (додатки К, Л), де передбачені як найменування робіт, позицій, що контролюються, так і відповідальні за роботу, терміни виконання тощо.

Створення і оцінку дистанційних курсів здійснюють люди. Не можна обмежувати укладача, автора курсу сухими нормативними межами кількості годин вивчення дисципліни, які переведені в кількість сторінок тексту, тестових запитань, творчих завдань, отриманих балів. Такі показники в даному випадку є вторинними. Крім того, відомо, що зазначена в навчальних планах кількість годин на вивчення тієї чи іншої дисципліни є досить умовною. Хто може стверджувати про точність та правильність підрахунків? А враховуючи індивідуальні здібності студентів, їх попередній досвід, наявні сформовані навички і вміння вчитися, такі цифри взагалі є відносними.

Дистанційне навчання, інноваційне за своєю природою, вимагає і від авторів, у першу чергу, інноваційних підходів, експериментів. Тому необхідно аналізувати не тільки кожний елемент курсу окремо, а те, наскільки автору/укладачу вдалося реалізувати поставлену мету, залучити студента до творчої роботи, правильно спрямувати його пошукову діяльність, активізувати когнітивні процеси. Кожний елемент дистанційного курсу

як частинка мозаїки в підсумку складається в ту загальну картину.

Дистанційні курси навчання, як і будь-які інші, потребують постійного вдосконалення. Загальновизнаною перевагою дистанційної форми навчання є можливість оперативного оновлення, редагування навчальних матеріалів, які можуть стати у нагоді в роботі з підвищення їх якості. Технологічні та змістовні інновації завжди мають бути відображеними у самій передовій формі освіти.

Наукове видання

**Любчак** Володимир Олександрович  
**Купенко** Олена Володимирівна  
**Лаврик** Тетяна Володимирівна  
**Муліна** Наталія Ігорівна  
**Кузіков** Борис Олегович  
**Возна** Інга Володимирівна

**Дистанційне навчання: досвід впровадження  
в українському університеті**

**Монографія**

Відповідальний за випуск В.О. Любчак  
Комп'ютерне верстання Т.В. Лаврик  
Редактор М.Я. Сагун  
Художнє оформлення обкладинки А.Ю.Сіренка, О.О.Силки

Підп. до друку 25.08.2009

Формат 60×84/16 . Папір офс. Гарнітура Times New Roman Cyr.  
Друк офс.

Ум. друк. арк. 9,3. Обл.-вид.арк. 5,3.

Тираж 500 пр. Вид. № 337.

Зам. №

Видавництво СумДУ при Сумському державному університеті  
40007, м. Суми, вул. Римського-Корсакова, 2

Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи до  
Державного реєстру ДК № 3062 від 17.12.2007.

Надруковано у друкарні СумДУ

40007, м. Суми, вул. Римського-Корсакова, 2



