

particular functional system. Such a system we predict research-based training that covers the full range of educational courses and passing through a system of staged training of personalities of new formation.

Key words: research-based training, academic research project, teaching methods, forms of organization of educational process, scientific and research activities.

Стаття надійшла до редакції 18.02.2016 р.

Прийнято до друку 25.03.2016 р.

Рецензент – д.п.н., проф. Прошкін В. В.

УДК 378.147:004.73

О. М. Прізюк, К. М. Котеленець

**ДОСВІД РОБОТИ СЛУЖБИ ПІДТРИМКИ ЯК ОДИН
ІЗ ЗАСОБІВ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ДИСТАНЦІЙНОГО
НАВЧАННЯ В УНІВЕРСИТЕТІ**

В епоху розвитку інформаційного суспільства, серед найсучасніших освітніх технологій можна назвати дистанційне навчання, яке набиравало обертів розвитку ще наприкінці ХХ століття та сьогодні є всесвітньо поширеним явищем. Наразі спостерігається перерозподіл світового освітнього простору, де дистанційне навчання займає лідируючі позиції. Це пов'язано, перш за все, з тенденцією глобалізації, наслідком якої є виникнення мобільності студентів та викладачів, відкритих освітніх стажувань за кордоном тощо. Таким чином виникає нова освітня парадигма – відкрита система освіти, яка була реакцією національних держав на виклик глобалізації. По-друге, стрімкий розвиток інформаційно-комунікаційних технологій, які вимагають від освітян постійного саморозвитку, вдосконалення старих та здобуток нових знань та навичок, використання нових підходів та методів в навчанні тощо. Завдяки дистанційним технологіям, стало можливим навчання студентів віддалено.

Саме гібридна війна у Донбасі підштовхнула евакуйований Луганський національний університет імені Тараса Шевченка (ЛНУ імені Тараса Шевченка) шукати нові форми навчання, адаптуватись до нової форми організації навчального процесу: комбінованої або змішаної (blended learning). Синтезувавши світовий досвід провідних університетів та подолавши деякі організаційні проблеми, альма-матер має дійову систему змішаної освіти. Адаптувавшись до нових умов, лабораторія дистанційного навчання стикалась з безліччю проблем, однією з яких є створення служби підтримки. Аналіз доступних світових платформ дистанційної освіти свідчить, що в європейських університетах існує

потужна служба підтримки дистанційного навчання. Такий самий аналіз українських майданчиків показав, що вітчизняні ВНЗ обмежуються лише організацією контенту або побудуванням спілкування між викладачем та студентом, і зовсім не приділяють увагу постійній технічно-організаційній підтримці дистанційного навчання. Саме тому в Луганському національному університеті імені Тараса Шевченка була організована служба підтримки дистанційного навчання, яка стала одним із напрямків забезпечення якості навчання. Служба підтримки забезпечує комунікацію і технічну підтримку користувачів (викладачів та студентів). Але досвід показує, що таких функцій служби підтримки недостатньо для забезпечення якості навчання, тому постала проблема у навчанні, адаптації та підтримки користувачів дистанційного навчання.

Метою статті є розкриття основних напрямів роботи служби підтримки дистанційного навчання та розробка рекомендацій щодо удосконалення її функціонування.

У концепції розвитку дистанційної освіти в Україні, дистанційна освіта – це форма навчання, рівноцінна з очною, вечірньою, заочною та екстернатом, що реалізується, в основному, за технологіями дистанційного навчання [1].

На думку В. Кухаренка, дистанційне навчання – це сукупність педагогічних технологій, що базується на принципах відкритого і комп'ютерного навчання та активних методах навчання у спілкуванні в інформаційно-освітньому просторі, для організації освіти користувачів, розподілених у просторі і часі [2].

Наразі є безліч наукових робіт, присвячених організації якісного дистанційного навчання та *blended learning*. Вона обґрунтована в роботах В. Кухаренка, Н. Сиротенко, Г. Молодих, Н. Твердохлебова, В. Бикова [3]. Поняття змішаного навчання описано у роботах Пурніма Валіатан [4] та Моебз і Вейбелзах [7]. Також є наукові дослідження, в яких обґрунтовані технології розробки дистанційних курсів. Вони представлені роботами В. Бикова, В. Кухаренка, Н. Сиротенко [5] тощо. На сьогоднішній день в Україні, на жаль, немає наукових робіт, які присвячені організації роботи служби підтримки.

Попри зростання наукового і практичного інтересу до пояснення особливостей організації *blended learning*, питання якості дистанційного навчання засобами потужної служби підтримки ще не знайшли вирішення як у вітчизняній, так і в зарубіжній науковій думці. Отже, є потреба в науковому обґрунтуванні досвіду роботи служби підтримки як одного із засобів забезпечення якості дистанційного навчання в університеті.

Аналіз літератури показав, що визначення змішаної форми навчання запозичене у західних дослідників. Наприклад, Пурніма Валіатан використовує поняття «змішане навчання» для опису процесу навчання, що поєднує такі види навчальних заходів, як очне навчання (*face-to-face*), онлайн електронне навчання (*live e-learning*) і

самонавчання на робочому місці (self-paced learning) [4]. У той же час, Моебз і Вейбелзах (Moebs & Weibelzahl) визначають змішане навчання як «поєднання дистанційного і традиційного спілкування в інтегрованій навчальній діяльності» [7]. Тобто змішане навчання поєднує в собі як найменше дві форми навчання: очну або стаціонарну та дистанційну або електронну. Таке визначення задовольняє потреби даної статті, тому саме в такому тлумаченні воно буде використовуватись і надалі.

Служба підтримки – це ряд організаційних та технічних засобів, які забезпечують комунікацію між каналами: студент-викладач, викладач-студент, студент-адміністрація сайту, викладач-адміністрація сайту тощо, яка дозволяє вирішити будь-яку проблему у скорочений термін та надає інформацію щодо технічних особливостей сайту. Тобто служба підтримки не тільки є посередницьким каналом комунікації, але й допомагає у вирішенні будь-якої проблеми в організації дистанційного навчання та його технічного забезпечення. При цьому служба підтримки не виконує функції, які входять у компетенції адміністрації університетів, факультетів, інститутів та кафедр, наприклад, не визначає навантаження. Також служба підтримки не вирішує питання експертизи курсу.

Прикладом такої служби можна назвати службу підтримки дистанційного навчання ЛНУ імені Тараса Шевченка, яка є складовою системи якості освіти в університеті. Вона несе відповідальність за:

- 1) розробку системи управління якістю;
- 2) організацію дистанційного навчання;
- 3) організацію навчального процесу;

Аналізуючи досвід роботи у службі підтримки дистанційного навчання, дійшли висновку, що її функції набагато ширші ніж технічне забезпечення роботи сайту, тому можна говорити про службу підтримки змішаної системи навчання. Серед її функцій можна виділити такі:

- 1) методична підтримка викладачів та студентів в системі дистанційного навчання (СДО) «Moodle»;
- 2) технічна підтримка користувачів (гаряча лінія, онлайн тощо);
- 3) розробка методичних інструкцій та матеріалів для ефективної роботи користувачів;
- 4) розробка, встановлення та тестування модулів, плагінів для більш якісної роботи в системі;
- 5) написання скриптів та плагінів для проведення моніторингу та аналізу діяльності користувачів;
- 6) реєстрація, надання прав та ролей користувачам в СДО «Moodle»;
- 7) створення лого та баннерів для новин, повідомлень, нового запуску курсів.

Для реалізації функцій підтримка здійснюється комплексно та за декількома напрямом. Перший напрям – гаряча лінія. Співробітники, студенти університету та абітурієнти мають змогу звертатися по телефонам гарячої лінії за консультацією. Другий напрям – он-лайн

підтримка. На сайті дистанційного навчання встановлене програмне забезпечення, яке дозволяє здійснювати підтримку навчального процесу в режимі онлайн. Таким чином, відвідувачі зможуть отримати кваліфіковану допомогу безпосередньо знаходячись на сайті в реальному часі. Третій напрям – електронна пошта. Підтримка здійснюється за допомогою електронної пошти. Для оптимізації роботи з листами електронної пошти були розділені електронні адреси на: листи від викладачів та листи від студентів. Четвертий напрям – соціальні мережі. Для того, щоб максимально задовольнити потреби користувачів було створено групи в найпопулярніших соціальних мережах – Вконтакті та Facebook. Окрім відповідей на запитання та рішення проблем в групах постійно публікується найбільш актуальна інформація та оголошення. Таким чином, отримуємо, що кожен студент, викладач або відвідувач може вибрати для себе найбільш зручний спосіб звернення за допомогою. Підтримка здійснюється в робочий час, кваліфікована відповідь надається миттєво або в короткий проміжок часу.

Для удосконалення роботи служби підтримки та виявити потреби користувачів було проведено опитування серед викладачів та студентів змішаної форми навчання.

Таким чином, отримали, що роботу адміністрації сайту дистанційного навчання та роботу гарячої лінії викладачі та студенти оцінили позитивно (середня оцінка на думку студентів складає 4,1 та 4,0, викладачів – 4,5 та 4,5 відповідно)

Результати, які представлені в табл. 1 показують, що для студентів найбільш ефективною формою спілкування є використання електронної пошти і чату на сайті та електронної пошти і гарячої лінії. Для викладачів – використання електронної пошти і гарячої лінії та електронної пошти і чату на сайті. Зауважимо, що за результатами опитування 21,1% студентів нічого не використовують для комунікації з адміністрацією сайту дистанційного навчання. Це може свідчити про те, що студентам все зрозуміло при роботі з сайтом дистанційного навчання або вони не проявляють свою активність.

Таблиця 1

Яка форма спілкування з адміністрацією сайту дистанційного навчання для Вас зручніша?

Назва питання	Відповідь студентів (у %)	Відповідь викладачів (у %)
Використання тільки електронної пошти	12,7%	9,9%
Використання тільки чату на сайті	2,6%	2,5%
Використання тільки гарячої лінії	2,6%	4,9%
Використання електронної пошти і чату на сайті	30,3%	16,1%
Використання електронної пошти і гарячої лінії	17,5%	55,5%
Використання чату на сайті і гарячої лінії	13,2%	9,9%
Нічого не використовую	21,1%	1,2%

Для адаптації студентів та викладачів в системі дистанційного навчання були розроблені та впроваджені такі дистанційні курси – «Технологія формування та підтримки дистанційних курсів» та «Навчайся сучасно, якісно та за допомогою ІТ». Перший з них призначається для викладачів університету. Основна мета цього курсу є навчити викладачів працювати в системі Moodle та використовувати основні її ресурси для створення якісних дистанційних курсів. Другий курс – це безкоштовний, відкритий курс для всіх бажаючих. Він є моо-курсом і призначається для всіх, хто планує якісно навчатися за допомогою ІТ технологій.

Були розроблені необхідні методичні інструкції та відеоінструкції, які направлені на удосконалення роботи з основними елементами системи дистанційного навчання Moodle, такими як: файл, сторінка, гіперпосилання, завдання, лекція, семінар тощо. Особливу увагу при створенні інструкцій було присвячено функціональності елементів. Також надавалась інформація про додаткові налаштування елементів, які допоможуть викладачам більш мотивувати студентів під час роботи з курсом за рахунок активізації пізнавальної діяльності.

Гуртуючись на результатах опитувань викладачів та студентів, був створений банк технічно-методичних інструкцій: текстових та відео (їх перелік наведено у табл. 2 та табл. 3).

Таблиця 2

Перелік інструкцій, які розроблені для банку технічно-методологічних інструкцій

Назва	Для кого призначена інструкція
Як створити елемент «Форум» для підтримки курсу?	Викладач, тьютор
Як змінити свої дані в профілі?	Всі користувачі
Як встановити кількість тижнів та дату початку курсу?	Викладач, тьютор
Як прочитати та відповісти на повідомлення з сайту?	Всі користувачі
Як створити та оцінити елемент «Завдання»	Викладач
Як виставити оцінки студентам поза сайтом?	Викладач
Як записати студентів на курс (для координаторів-тьюторів)	Тьютор
Як скласти опорний конспект	Викладач
Як створити елемент «Лекція»?	Викладач
Як створити елемент «Лекція» зі зворотнім зв'язком	Викладач
Як створити елемент «Семінар»?	Викладач
Як створити тест?	Викладач
Як створити тести використовуючи шаблон Word?	Викладач
Як скопіювати один дистанційний курс в інший?	Викладач
Як створити резервну копію курсу?	Викладач
Як відновити курс із резервної копії?	Викладач
Покрокова інструкція запису відеоролика на Youtube	Викладач

Таблиця 3

Відеоінструкції на сайті підтримки дистанційного навчання

Назва	Які питання розглядаються
Додавання елементів курсу: «Сторінка», картинка.	Приклади додавання елементів курсу: «Сторінка», картинка.
Додавання елементів курсу: «Файл», «Напис», «URL (веб-посилання)», «Завдання».	Приклади додавання елементів курсу: «Файл», «Напис», «URL (веб-посилання)», «Завдання».
Координаторам-тьюторам. Як додати нову категорію, курс, як записати користувачів на курс.	створення категорії; створення підкатегорії; створення курсу та його основні налаштування; запис користувачів на курс.
Додавання та оцінювання елемента «Завдання».	Основні настройки елемента «Завдання» – відповідь у вигляді файлу; перевірка завдань та їх оцінювання
Додавання та оцінювання елемента «Завдання» з відповіддю поза сайтом.	Основні налаштування елемента «Завдання» з відповіддю поза сайтом; перевірка завдань та їх оцінювання.
Як скопіювати свій дистанційний курс в другий.	Розглядається питання імпорту курсів з одного в інший.
Як швидко створити тест використовуючи шаблон.	Розглядаються питання, як маючи готові тестові завдання в текстовому форматі перевести їх у тести в СДН Moodle.

Крім текстових та відео інструкцій, для удосконалення роботи викладачів з системою дистанційного навчання Moodle було створено наступний список рекомендованих сервісів:

- 1) сервіси для пошти – Google Пошта, Яндекс Пошта;
- 2) браузері – Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera, Safari;
- 3) сервіси для зберігання даних (хмарні сервіси) – Google Диск, Яндекс Диск;
- 4) запис відео для лекцій – відеосервіс Youtube;
- 5) офісні програми – Microsoft Office, OpenOffice, Google Документи;
- 6) програми для перекладу – Google Перекладач, Translate.ru;
- 7) перегляд файлів – Acrobat reader, Foxit reader, WinDjView;
- 8) планування роботи – Google Календар.

Він формувався за допомогою синтезу вивчення європейського досвіду, на основі зворотного зв'язку (feedback) викладачів та студентів, і стабільної роботи сервісів.

Узагальнивши питання, які найчастіше ставляться до служби підтримки, отримали їх перелік (надається у ранговому порядку).

Викладачів найбільше турбували наступні питання:

- 1) питання, пов'язані з роботою елементів системи Moodle;
- 2) методична допомога;
- 3) прикріплення студентів до курсу;
- 4) налаштування «Журналу оцінок»;
- 5) інші.

Студентів хвилювало:

- 1) авторизація на сайті;

- 2) прикріплення відповіді до завдання;
- 3) організаційні питання;
- 4) зв'язок з викладачем, тьютором;
- 5) інші.

Таким чином, за результатами дослідження можна зробити висновок, що служба підтримки є невід'ємною частиною організації якісного дистанційного навчання. Підтверджено її ефективність та доведено, що базові функції служби підтримки не відповідають потребам сучасних вимог. Тому запропоновано їх деталізувати та розширити, а саме: адаптувати користувачів до системи як дистанційного навчання так й blended learning, використовуючи відеоінструкції, активні тренінги тощо; проводити моніторинг потреб та вимог користувачів в організації дистанційного навчання; розширити канал комунікації між суб'єктами за допомогою нових сервісів, ресурсів та елементів системи Moodle.

Список використаної літератури

- 1. Концепція** розвитку дистанційної освіти в Україні (затверджено Постановою МОН України В. Г. Кременем 20 грудня 2000р.). – Режим доступу – <http://www.osvita.org.ua/distance/pravo/00.html>.
- 2. Кухаренко В. М.** Дистанційне навчання: Умови застосування. Дистанційний курс: навч. посібник/ за ред. В. М. Кухаренко, 3-є вид. / В. М. Кухаренко, О. В. Рибалко, Н. Г. Сиротенко. – Харків : НТУ «ХПШ», «Торсінг», 2002. – 320с.
- 3. Кухаренко В. М.,** Сиротенко Н. Г., Молодих Г. С., Твердохлебова Н. Є. Дистанційний навчальний процес: Навчальний посібник / За ред. В. Ю. Бикова, В. М. Кухаренка – К. : Міленіум, 2005. – 292 с.
- 4. Purnima V.** Blended Learning Models // Published: August 2002. P. 1. URL: <http://www.learningcircuits.org/2002/aug2002/valiathan.html>.
- 5. Биков В. Ю.,** Кухаренко В. М., Сиротенко Н. Г., Рибалко О. В., Богачков Ю. М. Технологія розробки дистанційного курсу За ред. Бикова В. Ю. та Кухаренка В. М. – К. : Міленіум, 2008. – 324 с.
- 6. Кухаренко В. М.,** Сиротенко Н. Г., Молодих Г. С., Твердохлебова Н. Є. Дистанційний навчальний процес: Навч. посіб. / За ред. В. Ю. Бикова, В. М. Кухаренка – К. : Міленіум, 2005. – 292 с.
- 7. Moebs, S. & Weibelzahl, S.** (2006). Towards a good mix in blended learning for small and medium sized enterprises – Outline of a Delphi Study. Proceedings of the Workshop on Blended Learning and SMEs held in conjunction with the 1st European Conference on Technology Enhancing Learning Crete, Greece, pp 1-6.
- 8. Желнова Е. В.** 8 етапов смешанного обучения (обзор статьи «Missed Steps» Дарлин Пейнтер / Е. В. Желнова // Training & Development).
- 9. Мельніченко С. В.** Психологічно-організаційні особливості дистанційної форми навчання в сучасних умовах / С. В. Мельніченко, Г. М. Ржевський, В. П. Роганов. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://dist.knteu.kiev.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=136:nauka-6&catid=14&Itemid=153

Прізьок О. М., Котеленець К. М. Досвід роботи служби підтримки як один із засобів забезпечення якості дистанційного навчання в університеті

В статті розкриваються основні напрямки роботи служби підтримки дистанційного навчання. Розроблені рекомендації щодо удосконалення її функціонування. Синтезовані основні поняття дослідження. Надане та обґрунтоване визначення поняття «служба підтримки», визначені її основні функції та завдання. Описаний досвід організації, розвитку та функціонування служби підтримки у евакуйованому університеті на прикладі Луганського національного університету імені Тараса Шевченка. Надається структура служби підтримки та функції кожного з напрямків, а саме: гарячої лінії, онлайн підтримки, електронної пошти, соціальних мереж. Виділяється важність та необхідність розробки адаптаційних курсів, інструкції та тренінгів, наводяться їх приклади та результати. В статті надані результати опитування студентів та викладачів. Визначені та прораховані основні проблеми, з якими стикається користувач під час освітнього процесу. Узагальнені результати дослідження можуть бути використані у досвіді змішаного навчання провідних українських ВНЗ.

Ключові слова: дистанційна освіта, дистанційне навчання, якість дистанційного навчання, blended learning, служба підтримки.

Прізьок А. Н., Котеленець Е. М. Опыт работы службы поддержки как одно из средств обеспечения качества дистанционного обучения в университете

В статье раскрываются основные направления работы службы поддержки дистанционного обучения. Разработаны рекомендации по совершенствованию ее функционирования. Синтезированы основные понятия исследования. Предоставлено и обосновано определение понятия «служба поддержки», определены ее основные функции и задачи. Описан опыт организации, развития и функционирования службы поддержки в эвакуированном университете на примере Луганского национального университета имени Тараса Шевченко. Предоставляется структура поддержки и функции каждого из направлений, а именно: горячей линии, онлайн поддержки, электронной почты, социальных сетей. Выделяется важность и необходимость разработки адаптированных курсов, инструкций и тренингов, приводятся их примеры и результаты. В статье предоставлены результаты опроса студентов и преподавателей. Определены и просчитаны основные проблемы, с которыми сталкивается пользователь во время образовательного процесса. Обобщенные результаты исследования могут быть использованы в опыте смешанного обучения ведущих украинских ВУЗов.

Ключевые слова: дистанционное образование, дистанционное обучение, качество дистанционного обучения, blended learning, служба поддержки.

Prizyuk O., Kotelenets K. Experience Support as a Means of Ensuring the Quality of Distance Education at University

In the article the basic directions of support distance learning. The recommendations for the improvement of its functioning. The synthesized the basic concepts of the study. Rendered and reasonable definition of "support service", identified its main functions and tasks. The experience of the development and operation support at the university evacuated the example of University of Luhansk. Provided support structure and function of each of the areas, namely: hotline, online support, email, social networks. Provided importance and need to develop adaptive courses, instruction and training are their examples and results. In the article, the results of a survey of students and teachers. Determined and calculated the basic problems facing the user during the educational process. Summarized results of the study can be used in blended learning experience of leading Ukrainian universities.

Key words: distance learning, distance teaching, the quality of distance learning, blended learning, support.

Стаття надійшла до редакції 27.02.2016 р.

Прийнято до друку 25.03.2016 р.

Рецензент – д.п.н., проф. Савченко С. В.

УДК 37.018.43:004(494):378(477.6)

М. А. Семенов, А. Lupandina

**УПРОВАДЖЕННЯ ШВЕЙЦАРСЬКОГО ДОСВІДУ
АДАПТИВНОГО ДИСТАНЦІЙНОГО НАВЧАННЯ
В УКРАЇНСЬКОМУ УНІВЕРСИТЕТІ**

Сьогодні дуже важливо об'єднати українське суспільство навколо спільної ідеї. Проводячи паралелі, можна сказати, що так само, як тисячу років тому, коли завдяки спільній новій християнській ідеї та побудові Софійського Собору навколо Києва згуртувалися розрізнені території, так і зараз для нас є актуальним питання об'єднання й пошуку спільних усвідомлених шляхів подальшого розвитку країни. Софія Київська на той час була прикладом небувалої якості. Люди, які будували її, і живописці, які розписували її стіни, не мали відповідного досвіду, але в них була спільна мета, вони вірили в ідею й тому досягли видатного результату. Так само й зараз прагнення побудувати нове суспільство має ґрунтуватися насамперед на пошуку спільної ідеї. Нею має стати ідея забезпечення нової якості, яка повинна охоплювати всі сфери життя, насамперед освіту, від якої залежить майбутній розвиток країни та власне якість життя. З огляду на прагнення України до європейської