

УДК 378.147:004

М. А. Семенов

**ФОРМУЛЮВАННЯ ТЕОРЕТИЧНИХ ПРИНЦИПІВ
ТА МЕТОДОЛОГІЇ ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ
ЯКІСТЮ ДИСТАНЦІЙНОГО НАВЧАННЯ В УНІВЕРСИТЕТІ**

Сучасне українське суспільство інтегрується до Європейського співтовариства з метою забезпечення сталого соціально-економічного та інноваційного розвитку країни. Це створює нові виклики для країни й потребує кардинальних змін у суспільному житті, зокрема модернізації системи вищої освіти. Сучасний фахівець має жити в сучасному європейському суспільстві та працювати в умовах вільної, але жорсткої конкуренції. Для цього він перш за все повинен здобути якісну освіту, яка дасть можливість самореалізації в суспільстві та дозволить бути конкурентоспроможним на європейському ринку праці.

Сьогодні вже є розуміння того, що неможливо підготувати фахівця нового покоління, використовуючи технології позаминулого століття. Доступ до інформації завдяки новітнім інформаційно-комунікаційним технологіям став більш вільним, а засоби комунікації – глобальними, але безсистемне, іноді механічне впровадження новітніх технологій не забезпечує якість. З одного боку, електронне або дистанційне навчання є однією з технологій або форм навчання, що за відповідних умов організації освітнього процесу може забезпечити потрібну якість освіти; з іншого – використання інформаційно-комунікаційних технологій, формування загальних навичок пошуку та самостійного опанування інформацією – це одна з необхідних компетенцій сучасного фахівця, який для досягнення власної конкурентоспроможності навчається протягом усього життя.

Досвід упровадження дистанційного навчання у світі та в Україні зокрема доводить, що воно може бути успішним за умови наявності на рівні університету системи управління якістю такого навчання.

Окреслені тенденції визначають завдання побудови системи організації дистанційного навчання, яка забезпечує відповідну якість освіти та досягнення вимог держави, суспільства, роботодавця й особистості. Тому це питання є актуальним.

Досвід упровадження теорії менеджменту якості з використанням загальних стандартів ISO 9001 у практику вищих навчальних закладів розглянуто в роботах Є. Хрикова [1], менеджментський підхід до управління представила М. Артюхіна [2].

Для організації дистанційного навчання важливими є психолого-педагогічні теорії: біхевіоризм, конструктивізм, когнітивізм, коннективізм. Загальні питання теорії та практики організації дистанційного навчання, які стали основою для його розвитку, виклав

Т. Андерс [3]. Теоретичні концепції та підходи до організації якісного дистанційного навчання в Україні висвітлили у своїх роботах В. Биков, В. Кухаренко, П. Стефаненко та ін. [4–7]. Системний підхід до використання технологій дистанційного навчання розробляє Ю. Триус [8]; важливим є дослідження Г. Кравцова щодо моніторингу якості електронних ресурсів і відповідності процесу організації дистанційного навчання чинним стандартам [9]; загальні підходи до створення системи управління якістю розглянуто в роботі [10].

Водночас, незважаючи на наявні наукові розвідки, недостатньо розроблено теоретичні засади та методологію побудови системи управління якістю дистанційного навчання. Комплексних досліджень побудови системи управління якістю дистанційного навчання в Україні не здійснювали. Отже, констатуємо, що зазначене питання знаходиться на стадії формування, тому мета статті – обґрунтувати концептуальні засади побудови системи управління якістю дистанційного навчання в університеті.

Проаналізувавши підходи до побудови системи управління якістю дистанційного навчання в університеті, відзначаємо, що існує досвід упровадження теорії менеджменту якості з використанням загальних стандартів ISO 9001 у практику вищих навчальних закладів. У таких випадках використовують процедурний підхід, визначають основні процеси, чинники, які впливають на якість кінцевого продукту. На початку розробляють політику та настанови якості, на основі яких розробляють детальний опис процедур для основних процесів. Упровадження передбачає ведення документації та суворий контроль якості [1]. Погоджуємося з Є. Хриковим, що система управління якістю повинна мати систему дій, процедур, управлінських рішень, які впливають на якість процесу. Упровадження такого підходу у вищому навчальному закладі ускладнене тому, що важко або й неможливо визначити та дослідити всі чинники, які впливають на якість навчання. Систему розробляли переважно для управління якістю виробництва в умовах жорсткого технологічного процесу, але в університеті обов'язково повинен бути творчий процес, який складно підлягає регламентації. Підсумовуючи, зазначимо, що досвід упровадження елементів менеджменту якості в практику управління університетів дав розуміння необхідності процедурного підходу для побудови системи управління якістю.

Інший підхід – створення рамочного управління якістю, прикладом якого є документ «Стандарти і рекомендації щодо забезпечення якості в Європейському просторі вищої освіти». На основі рамочного підходу в Луганському національному університеті імені Тараса Шевченка розроблено університетські стандарти забезпечення якості. При такому підході стандарт якості є нормою, яка містить рекомендації щодо діяльності учасників процесу для забезпечення якості освіти, але не обмежує саму діяльність.

Будуючи систему управління якістю дистанційного навчання, необхідно враховувати, що є чимало міфів про дистанційне навчання. Наведемо кілька з них.

Перший міф – дистанційне навчання зводиться до «механічного» переведення навчально-методичного забезпечення в електронну форму. Це, звичайно, не так. Досвід доводить, що навіть використання в електронному вигляді навчальних посібників і методичних рекомендацій без відповідної підготовки та організації процесу не приводить до якісного результату, не говорячи вже про використання електронних засобів в організації навчального процесу.

Другий міф – упровадження дистанційних технологій нівелює важливість ролі викладача в організації навчання, деякі керівники університетів вважають, що впровадження дистанційних технологій дає можливість зменшувати навчальне навантаження та скорочувати ставки викладачів. Це теж маніпуляція, викладач змінює власні функції, змінюється характер його роботи та взаємодії зі студентами, характер його навантаження, але загалом обсяг навантаження не змінюється, а в деяких випадках збільшується.

Останнім часом багато хто вважає себе фахівцями з дистанційного навчання, у багатьох є хибна думка, що впроваджувати й використовувати ці технології можна без відповідної адаптації умов організації та учасників навчального процесу.

Дистанційне навчання – це самодостатня технологія, але, не забезпечивши практичну спрямованість навчального процесу, неможливо забезпечити якість, що зумовлює необхідність використання змішаних і комбінованих технологій, *blended learning*.

Аналіз успішності впровадження електронного навчання в Європі та у світі загалом свідчить, що забезпечити якість такого навчання можливо лише продумавши організацію й запровадивши системний підхід, урахувавши наявні умови, ресурси та побудувавши динамічну систему, яка змінюватиметься відповідно до вимог часу.

Зазначені аспекти впровадження дистанційного навчання вимагають від процесу створення системи управління якістю дистанційного навчання прозорості та зрозумілості особливостей для всіх учасників процесу. Тому система управління якістю дистанційного навчання повинна ґрунтуватися на таких теоретичних принципах.

По-перше. Забезпечувати розуміння місця дистанційного навчання в суспільстві та в системі вищої освіти. У країні має бути сформовано культ знань, рівень освіти повинен давати особистості нові можливості для реалізації. Головним критерієм має бути якісний результат, а не форма, якою його було досягнуто. На всіх рівнях учасники процесу повинні розуміти, що дистанційне навчання – це інструмент для якісного навчання, а не модна тенденція. Використання технологій дистанційного навчання має бути зрозумілим для всіх, тобто необхідні інструкції щодо визначених шляхів для кожного етапу навчання. Мотивацією до такого

навчання повинен бути доведений факт, що таке навчання якісне, зручне й має переваги. У кожного повинен бути вільний вибір – застосовувати нові технології чи ні, їх використання повинне давати усвідомлену користь для того, хто вчиться. Кожен, хто навчається, має бути готовим використовувати новий підхід та усвідомлювати власну місію. В університеті необхідно формувати систему культури якості, зокрема якості дистанційного навчання.

По-друге. Таке навчання повинне використовувати власну перевагу – можливість адаптації та індивідуалізації. Відмова від жорсткого регулювання навчальної діяльності має стимулювати розвиток навичок самостійного регулювання навчальної траєкторії, регулювати зміст, темп і методи навчання залежно від індивідуальних особливостей та емоційного стану студента.

По-третє. Система повинна враховувати інтереси всіх учасників процесу не лише на початку її впровадження, але й надалі, з огляду на внутрішні та зовнішні зміни, для цього треба застосовувати механізм зворотного зв'язку: у разі змін інтересів учасників процесу в системі мають бути передбачені механізми змін або коригування системи.

По-четверте. Система повинна містити систему норм і стандартів, яка, з одного боку, регулюватиме та описуватиме відповідні процеси й діяльність, а з іншого сприятиме атмосфері творчого підходу та інновацій як в організації навчання, так і у формуванні його змісту. Система повинна мати визначені механізми для управління нею. Для того щоб система працювала, урахувавши наявні умови, треба передбачити поетапність впровадження нових підходів, співвідношення синхронної та асинхронної моделі організації навчального процесу. На перших етапах навчання має бути більш нормованим (80% – за нормами, 20% – вільний вибір), на етапі сформованості та відповідної підготовки може бути змінено співвідношення: 80% – вільний вибір, 20% – за нормами.

По-п'яте. Система повинна мати: власне ресурсне забезпечення (окремо необхідно вписати норми системи для кадрового забезпечення); можливості регулювання співвідношення традиційних і дистанційних форм навчання; відповідні процедури для визначення цього співвідношення.

По-шосте. Для системи мають бути сформульовані показники, які визначають не лише якість освіти, але і якість функціонування самої системи.

За таких передумов створення та впровадження системи управління якістю дистанційного навчання необхідно розподілити на підетапи:

- розробка логіки та концепції системи управління якістю дистанційного навчання в університеті, формалізація функціональних вимог до системи та до всіх учасників процесу;
- визначення й формалізація структури, учасників, процесів та їх власників, опис зв'язків між елементами системи (статичний рівень);

• моделювання управління діяльністю учасників процесів у системі управління якістю дистанційного навчання, створення можливостей і передумов для змін, реакції системи на зміни умов та зовнішні чинники для забезпечення якості й можливості розвитку (динамічний рівень).

Розглянемо основні підходи до побудови системи управління якістю. Розпочнемо з функціональних вимог. Перші питання, на які необхідно дати відповідь: «Які функції повинні бути в системі управління якістю дистанційного навчання?» та «Хто є учасником процесу управління якістю дистанційного навчання?».

Функції системи управління якістю дистанційного навчання в університеті: забезпечувати якість дистанційного навчання, мати набір управлінських дій для цього; мати механізми моніторингу якості, зворотного зв'язку та адаптації умов і вимог, які змінюються в часі; урахувати інтереси всіх учасників процесу управління якістю дистанційного навчання.

Таблиця 1

**Функції учасників у системі управління якістю
(глобальний рівень)**

| Учасник процесу | Функції в системі управління якістю |
|--|--|
| Держава | Визначає державні вимоги до якості |
| Батьки | Визначають власні вимоги до результатів навчання |
| Адміністрація університету | Здійснює загальне керівництво та контроль |
| Відповідальний за політику якості в університеті | Здійснює моніторинг виконання процедур забезпечення якості |
| Завідувач кафедри | Координує процес визначення вимог до якості у викладача |
| Викладач | Визначає вимоги до якості у власній галузі |
| Студент | Визначає власні мотиви до навчання |

Таблиця 2

**Функції учасників у системі управління якістю
(локальний рівень)**

| Учасник процесу | Функції в системі управління якістю |
|---|--|
| Викладач | Забезпечує організацію та наповненість навчального процесу, контролює якість |
| Студент | Здійснює навчальну діяльність, оцінює якість освітніх послуг |
| Управлінець системою дистанційного навчання | Здійснює управлінські дії, спрямовані на забезпечення якості |
| Дизайнер | Робить навчання зручним у використанні |
| Тьютор | Забезпечує комунікацію, допомагає створити навчання простішим для студента |
| Методист | Допомагає викладачеві у використанні технологій |
| Інженер-програміст, технічний адміністратор | Забезпечує стабільну роботу технічних засобів |
| Фахівець з підтримки процесу | Забезпечує комунікацію, вирішує технічні та організаційні загальні питання |

Для визначення учасників процесу управління якістю дистанційного навчання в університеті виокремимо глобальний і локальний рівні. Локальний рівень об'єднує учасників, які безпосередньо задіяні в системі організації дистанційного навчання в університеті. Глобальний рівень визначає учасників як зовнішній чинник впливу на систему та опосередковано задіяних у системі управління якістю дистанційного навчання. У табл. 1 наведено функції учасників у системі управління якістю дистанційного навчання для глобального рівня, а в табл. 2 – для локального рівня. Зміст таблиць не вичерпує функціональність основних учасників процесу системи управління якістю, але визначає основні тенденції для подальшої деталізації в подальшому моделюванні.



Рис. 1. Концептуальна функціональна схема системи управління якістю дистанційного навчання

Після визначення функціональності основних учасників доцільно розробити загальну концепцію та функціональність елементів системи управління якістю дистанційного навчання. Відповідну графічну концептуальну функціональну схему наведено на рис. 1. На схемі

представлено статичну систему управління якістю дистанційного навчання, головна мета якої – забезпечення цієї якості.

Динамічну модель основних процесів та дій наведено на рис. 2.



Рис. 2. Динамічна схема системи управління якістю дистанційного навчання

Отже, у статті розглянуто особливості формування системи управління якістю дистанційного навчання в університеті, сформульовано теоретичні принципи та представлено методологію, концептуальні й функціональні схеми процесу побудови системи управління якістю дистанційного навчання в університеті.

У майбутньому плануємо деталізувати функціональність учасників процесу управління якістю дистанційного навчання університету, визначити чинники кожного елемента системи та дослідити їхній вплив на якість, формалізувати перелік управлінських дій.

Список використаної літератури

1. Система управління якістю адміністративних послуг : навч. посіб. / Є. М. Хриков – Луганськ : ДЗ «Луганський національний університет імені Тараса Шевченка», 2012. – 233 с. **2. Артюхіна М. В.** Управління навчальним закладом на принципах холістичного маркетингу / М. В. Артюхіна // Пед. альм. – 2014. – № 21. – С. 236 – 240. **3. The theory and Practice of Online Learning / Edited by Terry Anderson / 2nd ed. // Library and Archives Canada: AU-Press, Athabasca University. 2008. – 472 p.** **4. Дистанційний** навчальний процес : навч. посіб. / В. М. Кухаренко, Н. Г. Сиротенко, Г. С. Молодих, Н. Є. Твердохлебова ; за ред. В. Ю. Бикова та В. М. Кухаренка. – К. : Міленіум, 2005. – 292 с. **5. Биков В. Ю.** Моделі організаційних систем відкритої освіти : монографія. – К. : Атіка, 2009. – 684 с. **6. Биков В. Ю.** Моніторинг рівня навчальних досягнень з використанням інтернет-технологій : монографія / В. Ю. Биков, Ю. М. Богачков, Ю. О. Жук ; Ін-т інформ. технологій і засобів навчання. – К. : Пед. думка, 2008. – 127 с. **7. Стефаненко П. В.** Дистанційне навчання у вищій школі : монографія / П. В. Стефаненко. – Донецьк : ДонНТУ, 2002. – 400 с. **8. Триус Ю. В.** Системний підхід до впровадження і використання технологій дистанційного навчання у ВНЗ / Ю. В. Триус // Дистанційна освіта – 2013. Інформаційне освітнє середовище у системі дистанційного навчання в закладах освіти : інноваційні та психологічні аспекти : зб. наук. пр. – Х. : ХНАДУ, 2013. – С. 217 – 225. **9. Кравцов Г. М.** Методи моніторингу якості електронних освітніх ресурсів / Г. М. Кравцов // Дистанційна освіта у ВНЗ : інноваційні та психологічні аспекти : зб. наук. пр. Міжнар. наук.-метод. конф. – Х. : Міськдрук , ХНАДУ. – 2015. – С.81 – 85. **10. Семенов М. А.** Досвід створення системи управління якістю дистанційного навчання в університеті / М. А. Семенов // Дистанційна освіта – 2013. Інформаційне освітнє середовище у системі дистанційного навчання в закладах освіти : інноваційні та психологічні аспекти : зб. наук. пр. – Х. : ХНАДУ, 2013. – С. 236 – 240.

Семенов М. А. Формулювання теоретичних принципів та методології формування системи управління якістю дистанційного навчання в університеті

Статтю присвячено питанням організації якісного дистанційного навчання в університеті. Розглянуто проблему побудови системи управління якістю дистанційного навчання в університеті та впровадження її в практику роботи університету. Проаналізовано різні підходи до побудови системи управління якістю дистанційного навчання в університеті: використання теорії менеджменту якості, процедурний підхід та рамочне (рекомендоване) управління якістю. Показано, що впровадженню дистанційного навчання в університетах та забезпеченню його якості заважають наявні міфи про дистанційне навчання. Для подолання цих тенденцій запропоновано теоретичні принципи

формування системи управління якістю дистанційного навчання в університеті. Показано, що система повинна мати стратегію й норми та використовувати власні переваги, мати ресурсне забезпечення, механізми впливу на процес та зворотний зв'язок. Висвітлено функції системи управління якістю дистанційного навчання в університеті та її учасників. Описано концептуальну функціональну та динамічну схеми системи управління якістю дистанційного навчання в університеті, визначено зв'язки між елементами системи.

Ключові слова: дистанційне навчання, система управління якістю, забезпечення якості, організація дистанційного навчання в університеті, досвід упровадження дистанційного навчання.

Семенов Н. А. Формулирование теоретических принципов и методологии формирования системы управления качеством дистанционного обучения в университете

Статья посвящена вопросам организации качественного дистанционного обучения в университете. Рассмотрена проблема построения системы управления качеством дистанционного обучения в университете и внедрения ее в практику работы университета. Проанализированы различные подходы к построению системы управления качеством дистанционного обучения в университете: использование теории менеджмента качества, процедурный подход и рамочное (рекомендованное) управление качеством. Показано, что внедрению дистанционного обучения в университетах и обеспечению его качества мешают мифы о дистанционном обучении. Для преодоления этих тенденций предложены теоретические принципы формирования системы управления качеством дистанционного обучения в университете. Показано, что система должна иметь стратегию и нормы и использовать собственные преимущества, иметь ресурсное обеспечение, механизмы влияния на процесс и обратной связи. Освещены функции системы управления качеством дистанционного обучения в университете и его участников. Описана концептуальная функциональная и динамическая схемы системы управления качеством дистанционного обучения в университете, определены связи между элементами системы.

Ключевые слова: дистанционное обучение, система управления качеством, обеспечение качества, организация дистанционного обучения в университете, опыт внедрения дистанционного обучения.

Semenov M. The Theoretical Principles and Methodology of Create the Quality Management System of Distance Learning at Universities

This research describes issues of quality of distance learning at a university. It is shown that it is necessary for the organization of distance learning at the university. This article has multiple approaches of solve problem for building a quality management system of distance education at a

university, also in it describes the practice of implementing this system. These different approaches – TQM (Total Quality Management), QA (Quality Assurance), procedures description of the processes.

It is shown as myths about distance learning hindered the introduction of distance learning in universities and as it prevents to ensure quality of education. To overcome these tendencies suggested theoretical principles of formation of the quality management system of distance education at universities. It is shown that the system should have a strategy, rules what use their advantages, also the system should have resources, mechanisms to influence the process and feedback. It is necessary to use a systematic approach to create an appropriate quality management system. Conceptual approaches of building a system of quality management of distance learning at the university considered. The main processes defined: the formation and management of distance learning content, management of educational process, quality monitoring and feedback.

The paper studies some functional properties of the quality management system of distance education at universities and its members. The conceptual and the dynamic schemes of quality management system of distance learning at universities has been considered.

Key words: distance learning, quality management system, quality assurance, organization of distance learning, experience in implementing distance learning.

Стаття надійшла до редакції 08.02.2016 р.

Прийнято до друку 25.03.2016 р.

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

УДК 318.45.32

В. В. Степаненко

**МОТИВАЦІЯ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ З ЛАБОРАТОРНОЇ
ДІАГНОСТИКИ ДО САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ ПІД ЧАС
НАВЧАЛЬНОГО ПРОЦЕСУ У ВИЩОМУ НАВЧАЛЬНОМУ
ЗАКЛАДІ**

В умовах розвитку сучасного суспільства, удосконалення освітніх технологій і системи освіти у цілому, головним завданням вищої медичної освіти є підготовка компетентного фахівця, здатного застосовувати на практиці найновіші досягнення сучасної науки і техніки, забезпечення оптимальних умов для розвитку наукового мислення, створення внутрішньої потреби саморозвитку і самоосвіти майбутніх фахівців. Особливість вузівського навчання позначена тим, що основною формою оволодіння науковими й професійними знаннями є самостійна навчально-пізнавальна діяльність студентів.