

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА СЕТЕВОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ УСЛУГИ УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

О. В. Мартысевич

*Белорусский государственный экономический университет,
г. Минск, Республика Беларусь, olivka.by@mail.ru*

В статье рассмотрены критерии и показатели качества сетевой образовательной услуги, удовлетворяющие организационно-педагогическим условиям. Программно-технический критерий, учебно-методический критерий, критерий удовлетворенности субъектов и организационный критерий являются универсальными и могут быть использованы для внутреннего и внешнего мониторинга качества образовательных услуг, предоставляемых учреждением высшего образования различного профиля, ориентированного на конкурентное преимущество и переход на модель университетского образования 4.0.

Ключевые слова: сетевая образовательная услуга; критерии качества; организационно-педагогические условия; модель «Университет 4.0».

CRITERIA FOR EVALUATING THE QUALITY OF ONLINE EDUCATIONAL SERVICES OF A HIGHER EDUCATION INSTITUTION

O. V. Martysevich

*Belarus state economic university,
Minsk, Republic of Belarus, olivka.by@mail.ru*

The criteria and the parameters of the quality of educational service are considered in the article and they satisfy organizational and pedagogical conditions. Software and technical criterion, educational and methodological criterion, subject satisfaction criterion and organizational criterion are universal and can be used for internal and external monitoring of quality of the educational services which are provided by institutions of higher education of different profile focused on competitive advantage and the transition to the university education model 4.0.

Keywords: network educational service; criteria quality; organizational and pedagogical conditions.

Для достижения цели конкурентоспособности на рынке образовательных услуг учреждениям образования необходимо предоставлять качественные сетевые образовательные услуги, соответствующие стандартам в сфере образования и технологическим, удовлетворяющие организационно-педагогические условия и ПИР-требования [1, с. 187].

Организационно-педагогические условия определяют организационно-педагогические требования, которым должны соответствовать критерии качества сетевой образовательной услуги, тем самым повышая качество сетевой образовательной услуги.

Можно выделить следующие критерии и показатели, характеризующие их.

Программно-технический критерий. Комплекс программно-технических характеристик, определяющих способность выполнять функции сетевого взаимодействия при реализации СОУ, удовлетворяющие требованиям технологичности, надежности и безопасности.

Учебно-методический критерий. Совокупность учебно-методической документации и средств обучения, используемых в процессе обучения и удовлетворяющие показателям:

- функциональность, заключается в обеспечении целевого назначения учебно-методического комплекса согласованного с программой и требованиями на рынке труда, реализованного в полном объеме и представленном в понятной логической структуре;
- ресурсоёмкость, предусматривает продуктивность размещенных ресурсов и поддержку различных форматов представленного учебного материала;
- эффективность, ориентация методического материала на разный уровень начальных знаний, обеспечение разного уровня заданий;
- модифицируемость, заключается в удобстве доработки, изменения и дополнения учебных материалов, размещение в виде модулей, для удобства работы с ними;
- доступность, наличие учебных материалов разного вида, имеющих наглядное представление в различных форматах, оптимизированных по объему;
- актуальность, изучение актуальных вопросов, соответствие современным запросам работодателей.

Критерий удовлетворенности субъектов. Формируется из показателей комфортности и эффективности процесса обучения, который удовлетворяет обусловленные и предполагаемые потребности субъекта, и включает в себя:

- комфортность работы с ресурсом предоставления сетевой образовательной услуги, включающая интуитивно понятный интерфейс, удобство навигации, удобочитаемое размещение информации в приятной цветовой гамме;
- мотивацию субъекта. Способность учебного материала и организации процесса обучения поддерживать интерес к получаемым знаниям по средствам активизация инициативы субъектов и выполнения высокорейтинговых заданий;
- гибкость графика процесса обучения. Возможность получения знаний и выполнения заданий в удобном месте и в удобное время, используя индивидуальную траекторию обучения;
- легкость манипуляций, отражающаяся в возможности работы в офлайн режиме, используя высокоскоростное скачивание файлов и организацию быстрой работы ресурса.

Организационный критерий. Включает в себя элементы структурированности и управления процессом обучения, а именно:

- контроль, реализация разных видов контрольных мероприятий для проверки усвоения знаний и самоконтроль;

- структурированность работы, включающая определение целей и действий, которые приведут к получению знаний, умений и навыков, отображающаяся в тайминг-картах;

- сопровождаемость. Организация поддержки субъекта на всех этапах обучения, реализованная в виде различных видов обратной связи информирования;

- интерактивность. Выражается в обсуждении учебных вопросов, возникающих в процессе обучения, в проверки знаний с обсуждением результатов с субъектом, в возможности реализации групповых проектов, выставление оценок с их аргументацией.

Для оценки сетевой образовательной услуги предложены показатели качества, ориентация на которые в большей степени зависит от их важности с точки зрения потребителя, исполнителя и разработчика. Также, выбор показателей может управляться с использованием таких принципов как: ориентация на потребности внешних пользователей, которые не входят в систему образования (государство, работодатель); удовлетворение потребностей внутренних пользователей (преподаватель, студент).

Представленные критерии соответствуют современным тенденциям системы менеджмента качества, которые ориентированы на конкурентное преимущество учреждения высшего образования, предоставляющее образовательную услугу. Данные критерии являются универсальными и междисциплинарными, то есть, не связаны с содержанием и предметом образовательной услуги. Универсальность представленных критериев выражается и тем, что их можно применять относительно образовательных услуг, реализующихся в учреждениях высшего образования, готовящих специалистов различных профилей (экономического, педагогического, технического и пр.) и на различных уровнях высшего образования (общего высшего и углубленного, специального высшего), а также для образовательных курсов по запросу субъектов в рамках дополнительного образования. Данные тенденции уже активно рассматриваются исследователями в Республике Беларусь для повышения не только качества услуг в контексте внешнего мониторинга (в ракурсе ориентировки на рынке образовательных услуг), но и внутреннего (в аспекте качества образовательного взаимодействия с субъектом для которого она реализовывается). Эта тенденция прослеживается в стратегическом направлении белорусских вузов в переходе на модель «Университет 4.0.».

Данная модель, по мнению исследователей, характеризуется «целесообразными ориентирами в реализации персональной траектории профессионально-личностного развития специалиста в процессе ... подготовки в контексте перехода к модели «Университет 4.0» приобретает: учет индивидуальной успешности, эффективность персонифицированной траектории, рост уровня учебных возможностей, степень активности личности обучающегося в погружение в осваиваемую профессию через решение

актуальных для него задач» [2, с. 102]. Главным механизмом исследователи отмечают ориентацию на образовательные запросы и «учебные возможности обучающегося», а принципами «персонифицированного обучения и воспитания такие как: последовательности реализации механизма «дифференциация – индивидуализация – персонализация», индивидуального образовательного результата обучающегося, продвижения обучающегося с учетом его учебных возможностей, погружения обучающегося в адекватное многоуровневое информационно-образовательное пространство, рефлепрактики» [2, с. 103].

Таким образом, авторские критерии оценки качества сетевой образовательной услуги, соответствуют как организационной, так и педагогической составляющей целостного образовательного процесса.

Разработанные критерии и их показатели являются универсальными, так как образуют набор характеристик сетевой образовательной услуги. По данным критериям можно оценить степень удовлетворенности обучающегося, предъявляющего свои требования и ожидания, он может оценить степень их выполнения. С другой стороны, они являются показателями качества, на основании которых разработчик и исполнитель могут оценить процесс предоставления созданной и реализованной ими услуги. Рассмотренная в статье система критериев и показателей стали основой для разработки диагностического инструментария по оценке реальных сетевых образовательных услуг, предоставляемых в БГЭУ на курсе «Информационные технологии».

Список использованных источников

1. Мартысевич, О. В. Качество предоставляемой образовательной услуги как конкурентное преимущество учреждения образования/ О. В. Мартысевич, Н. А. Соколова // сб. тр. V Междунар. научно–практ. конф.: Математика, статистика и информационные технологии в экономике, управлении и образовании. Ч. 2. Информационные технологии. Вопросы преподавания г. Тверь, 31 мая 2016г. – Тверь : Твер. гос. ун-т, 2016. – С. 185-189.
2. Артеменок, Е. Н. Принципы и направления персонификации профессионально-личностного развития специалиста в контексте модели «Университет 4.0» / Е. Н. Артеменок, Л. Н. Воронцов // Менеджмент в образовании: экосистемный подход : Материалы международной научно-практической конференции, Москва, 22 апреля 2023 года / Под редакцией О. А. Любченко. – Москва : Московский городской педагогический университет, 2023. – С. 101-107.