

*Перевод
Центра Болонского процесса и
академической мобильности
МОН РК
июнь, 2019г.*

**РЕКОМЕНДАЦИИ ПО
ОБЕСПЕЧЕНИЮ КАЧЕСТВА
ЭЛЕКТРОННОГО ОБУЧЕНИЯ**

**Esther Huertas, Ivan Biscan, Charlotte Ejsing,
Lindsey kerber, Liza KoKozlowska, Sandra Marcos Ortega,
Liia LaurI, Monika Risse, Kerstin Schörg, Georg Seppmann**

**РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ КАЧЕСТВА
ЭЛЕКТРОННОГО ОБУЧЕНИЯ**

**ОТЧЕТ РАБОЧЕЙ ГРУППЫ ENQA VIII
ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ КАЧЕСТВА ЭЛЕКТРОННОГО ОБУЧЕНИЯ**

Erasmus +

Поддержка Европейской Комиссией выпуска этой публикации не означает одобрения содержания, которое отражает мнение только авторов, и Комиссия не несет ответственность за любое использование информации, содержащейся в ней.

ISBN 978-952-5539-88-2 (веб-издание) ISSN 1458-1051

**Настоящий отчет можно загрузить с веб-сайта ENQA по адресу:
<http://www.enqa.eu/index.php/publications/papers-reports/occasional-papers>.**

**Европейская ассоциация по обеспечению качества высшего образования AISBL 2018,
Брюссель.**

**ENQA AISBL, Avenue de Tervuren 36-38 bte 4, 1040, Брюссель, Бельгия. Цитирование
допускается только с указанием источника.**

**Графический дизайн: Eija Vierimaa, Mats Vuorenjuuri Под редакцией: Линдси Кербер
Брюссель, Бельгия, 2018**

Содержание

I. ВВЕДЕНИЕ.....	5
II. ТЕРМИНОЛОГИЯ ЭЛЕКТРОННОГО ОБУЧЕНИЯ	8
III. РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ВЫСШИХ УЧЕБНЫХ ЗАВЕДЕНИЙ.....	10
ЧАСТЬ I. ВНУТРЕННЕЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА	10
1.1. ПОЛИТИКА ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ КАЧЕСТВА	10
1.2. РАЗРАБОТКА И ОДОБРЕНИЕ ПРОГРАММ	11
1.3. СТУДЕНТОЦЕНТРИРОВАННОЕ ОБУЧЕНИЕ, ПРЕПОДАВАНИЕ И ОЦЕНКА.....	12
1.4. ПРИЕМ СТУДЕНТОВ, УСПЕВАЕМОСТЬ, ПРИЗНАНИЕ И СЕРТИФИКАЦИЯ.....	14
1.5. ПРЕПОДАВАТЕЛЬСКИЙ СОСТАВ	15
1.6. УЧЕБНЫЕ РЕСУРСЫ И СИСТЕМА ПОДДЕРЖКИ СТУДЕНТОВ.....	16
1.7. УПРАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИЕЙ.....	18
1.8. ИНФОРМИРОВАНИЕ ОБЩЕСТВЕННОСТИ	18
1.9 ПОСТОЯННЫЙ МОНИТОРИНГ И ПЕРИОДИЧЕСКАЯ ОЦЕНКА ПРОГРАММ.....	19
1.10. ПЕРИОДИЧЕСКОЕ ВНЕШНЕЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА	20
IV. РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ АГЕНТСТВ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА	21
ЧАСТЬ II. ВНЕШНЕЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА	21
2.1. Учет процедур внутреннего обеспечения качества	21
2.2. РАЗРАБОТКА МЕТОДОЛОГИИ, СООТВЕТСТВУЮЩЕЙ ПРОЦЕДУРЕ ВНЕШНЕГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА.....	21
2.3. ПРОЦЕССЫ РЕАЛИЗАЦИИ	22
2.4. ЭКСПЕРТЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ВНЕШНЕЙ ОЦЕНКИ.....	23
2.5. КРИТЕРИИ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ.....	23
2.6. ОТЧЕТ	24
2.7. ЖАЛОБЫ И АПЕЛЛЯЦИИ	24
V. ВЫВОДЫ	25
VI. СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	26

I. ВВЕДЕНИЕ

Цели рабочей группы

В октябре 2009 года, когда ENQA провела семинар по обеспечению качества в электронном обучении, было очевидно, что электронное обучение уже стало ключевым вопросом среди агентств и учреждений по обеспечению качества в Европейском пространстве высшего образования (ЕПВО). В ходе семинара были получены доказательства того, что Стандарты и руководства для обеспечения качества высшего образования в Европейском пространстве высшего образования (ESG) - при правильной интерпретации - могут быть использованы в качестве основы для процессов обеспечения качества, в том числе для дистанционного обучения (см. 2009 г. Отчет семинара ENQA.)

С тех пор ESG были пересмотрены, и нет никаких сомнений в том, что ESG 2015 в равной степени применимы ко всем формам преподавания и обучения, однако необходимость соответствующей интерпретации для их использования сохраняется. Агентства по обеспечению качества, а также высшие учебные заведения по-прежнему несут ответственность за дальнейшее совершенствование своего методологического развития.

Согласно исследованию, проведенному EUA в 2014 году, 91% опрошенных учебных заведений интегрировали электронное обучение в свой образовательный процесс: будь то в форме дистанционного обучения, смешанного обучения, проблемного обучения, лекций, профессионально-ориентированного обучения или моделирования. 82 % отметили, что предлагают онлайн-курсы. В отличие от этого, обеспечению качества такого обучения уделяется гораздо меньше внимания, а именно в области внешнего обеспечения качества, где авторы исследования выявляют очевидный недостаток, ссылаясь на то, что только 23 % национальных агентств по обеспечению качества уделяют особое внимание электронному обучению.

Рабочая группа ENQA по обеспечению качества и электронному обучению, созданная летом 2016 года, ставит своей целью решение проблем, связанных с альтернативными методами обучения и преподавания, созданными информационными и коммуникационными технологиями (ИКТ), путем совместного использования способов, которыми агентства QA могут рассмотреть вопрос о том, как вести себя в данной области. В частности, рабочая группа размышляла над тем, как эти нетрадиционные формы обучения могут быть оценены с использованием традиционных методологий, и в то же время предлагает вузам рекомендации, которые следует учитывать при разработке программ для электронного обучения.

Признавая, что рекомендации по обеспечению качества и электронному обучению уже были разработаны, рабочая группа решила создать новую направленность: систематически изучить как применимость, так и актуальность стандартов, определенных в ESG 2015, при рассмотрении и использовании существующих документов и публикаций. Хотя каждый стандарт оказался полностью применимым к электронному обучению, некоторые из них, как представляется, требуют специального руководства о том, как их необходимо применять. Этот документ призван обеспечить такие руководства. Это является результатом интенсивного процесса обсуждения как в рабочей группе, так и с соответствующими заинтересованными сторонами электронного обучения в Европе.

В Рабочую группу входят следующие члены из агентств ENQA:

- Ivan Biscan, ASHE, Хорватия
- Ana Capilla, FMID, Испания
- Charlotte Ejsing, UKÄ, Швеция
- Esther Huertas, AQU Catalunya, Испания (председатель)
- Liza Kozłowska, NVAO, Нидерланды
- Liia Lauri, ЕККА, Эстония
- Sandra Marcos Ortega, ACSUCYL, Испания
- Monica Risse, AAQ, Швейцария
- Kerstin Schörg, AQ Austria, Австрия
- Georg Seppmann, Evalag, Германия

Председателем Рабочей группы выступила Lindsey Kerber из Секретариата ENQA.

ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ ДАННОГО ДОКУМЕНТА

Рабочая группа полностью осознает тот факт, что существует большое разнообразие между вузами, программами и подходами к электронному обучению, а также процедурами обеспечения качества. Следовательно, рекомендации и показатели, упомянутые в ниже, могут быть не в полной мере применимы - и не в равной степени важны - для каждого вуза, программы, подхода и процедуры.

Выводы этого документа применимы ко всем формам электронного обучения, то есть к обучению посредством ИКТ, как описано в разделе II. Как указывалось ранее, актуальность определенных рекомендации и показателей будет зависеть от того, в какой степени используются цифровые технологии и насколько хорошо они интегрированы в вузе и/или программе.

Помимо изучения применимости и актуальности стандартов, определенных в ESG 2015, данный документ призван инициировать процессы обсуждения и мышления вовлеченных заинтересованных сторон, например, вузы, агентства по обеспечению качества и т.д. Он не предназначен для подписания.

МЕТОДОЛОГИЯ

В основе этой работы лежат элементы анализов Рабочей группы соответствующих международных докладов (см. Раздел VI «Список литературы»); опыт и ноу-хау агентств по обеспечению качества; и диалог EADTU-ENQA между участниками взаимного обучения по обеспечению качества в смешанном и онлайн-образовании¹. Кроме того, были приняты во внимание результаты международных проектов, таких как TeSLA² и SEQUENT³.

Рабочая группа предоставила соответствующую информацию, перетрансформировав ее на: i) элементы для рассмотрения и ii) показатели с точки зрения электронного обучения.

¹ EADTU-ENQA взаимное обучение по обеспечению качества в смешанном и онлайн-образовании. Доступ: <http://eadtu.eu/home/policy-areas/quality-assurance/news/411-eadtu-enga-peer-learning-activity-on-qa-of-blended-and-online-education>.

² Вебсайт проекта TeSLA. Доступ: <http://tesla-project.eu/>.

³ Вебсайт проекта SEQUENT. Доступ: <https://www.sequent-network.eu/>.

Была проведена консультация по первому проекту документа для получения одобрения заинтересованных сторон в секторе. В консультации приняли участие представители следующих организаций:

- Bavarian Virtual University
- ETH Zürich
- European Association of Distance Teaching Universities
- European Students' Union
- European University Association
- FernUniversität in Hagen
- Open University of the Netherlands
- Open University UK
- Ossiannilsson Quality in Open Online Learning Consultancy
- The Danish Accreditation Institution
- UniDistance / FernUni Schweiz
- Universidade Aberta
- Universidade do Porto
- Universidad Isabel I
- Universidad Nacional de Educación a Distancia
- Universitat Oberta de Catalunya
- Universitat Politècnica de València
- Université de Lausanne
- University College London Institute of Education
- University of Geneva

Рабочая группа хотела бы поблагодарить всех участников за их комментарии и за вклад, который способствовал улучшению качества данного документа.

Этот документ был представлен Руководящему совету ENQA в июне 2018 года.

СТРУКТУРА ДОКУМЕНТА

Этот документ состоит из шести разделов, первым из которых является Введение. Второй раздел, называемый «Терминология электронного обучения», определяет область и контекст, в которых этот документ может оказаться полезным. За ним следует третий раздел «Рекомендация для высших учебных заведений», в котором анализируется Часть I ESG («Стандарты и руководства для внутреннего обеспечения качества») с точки зрения применимости стандартов к программам электронного обучения, а также к вузам, реализующим такие программы. Для каждого стандарта были определены конкретные элементы электронного обучения, которые могут быть рассмотрены, а также указаны индикаторы для выполнения соответствующего стандарта. Четвертый раздел документа «Рекомендации для агентств по обеспечению качества» касается Части II ESG («Стандарты и руководства для внешнего обеспечения качества»). В этом разделе также описываются элементы, которые необходимо учитывать при электронном обучении, и включены индикаторы выполнения, но в отношении внешнего обеспечения качества. Наконец, в отчете содержатся основные выводы (Раздел V) Рабочей группы и список использованных источников (Раздел VI).

II. ТЕРМИНОЛОГИЯ ЭЛЕКТРОННОГО ОБУЧЕНИЯ

Определение электронного обучения и его сущности могут отличаться в разных странах. Для того, чтобы поделиться общим пониманием, необходимо уточнить термины электронного обучения и методы обучения для дальнейшего ознакомления с данным документом. Рабочая группа считает, что определения, сформулированные Tony Bates (см. ниже), актуальны для контекста их работы.

Дистанционные образовательные курсы - это те, при которых не проводятся занятия в аудитории - все занятия проводятся на расстоянии. Дистанционные курсы могут использовать различные формы, такие как видео/аудиоконференции, а также онлайн-курсы и курсы по печатным изданиям.

Онлайн курсы - это форма дистанционного обучения, где основным средством доставки является Интернет. Они могут реализовываться синхронно или асинхронно. Все действия проводятся на расстоянии.

- **Синхронные онлайн-курсы.** Курсы, в которых участвуют студенты и преподаватели одновременно, но в разных местах, вне учебного заведения. Эти курсы могут проводиться посредством видеоконференций, веб-конференций, аудиоконференций и т.д.
- **Асинхронные курсы.** Курсы, где студенты не обязаны участвовать в сессиях одновременно с преподавателем. Это могут быть, например, курсы по печатным изданиям или онлайн-курсы с использованием системы управления обучением.

Онлайн программы. Полностью заслуживающая доверия программа, которую можно полностью освоить, пройдя онлайн-курсы без необходимости каких-либо аудиторных занятий. Они могут реализовываться синхронно или асинхронно.

Смешанные/гибридные курсы. Это курсы, разработанные для объединения онлайн-обучения и обучения в любой другой форме.

Другие формы дистанционного и онлайн-обучения включают в себя:

OER (открытые образовательные ресурсы). Материалы, которые предлагаются преподавателям и обучающимся для свободного использования, т.е. бесплатно и практически без каких-либо ограничений в той форме, в какой материал может быть адаптирован и использован повторно.

MOOCs (массовые открытые онлайн-курсы). Онлайн-курсы, рассчитанные на большое количество пользователей, часто реализуются бесплатно и без каких-либо вступительных требований в квалификации. Они отличаются от OER тем, что предлагают полный курс и контент, который обычно не может свободно использоваться повторно.

Для целей настоящего документа, с учетом приведенных выше определений, электронное обучение понимается как охватывающее каждую форму, включая смешанное обучение (но исключая MOOC и OER⁴), и то, способствующее их реализации через ИКТ.

В качестве общего комментария можно подчеркнуть, что компоненты электронного обучения предоставляют студентам возможность использовать персонализированные и гибкие (во времени и месте) траектории, обеспечивая при этом достижение результатов обучения. Презентация содержания может быть более гибким, чем в традиционных аудиторных классах, с использованием

⁴ Это решение было принято рабочей группой, потому что эти курсы / ресурсы редко входят в сферу процедур аккредитации и оценки.

информационных онлайн-ресурсов, а также видео- и аудиоканалов. Тем не менее, иногда персонализированные и гибкие (или инновационные) элементы в электронном обучении нелегко понять в строгом и чрезмерно регулируемом контексте.

Важно отметить, что электронное обучение является очень динамичной и инновационной областью обучения. Определения регулярно пересматриваются и адаптируются для отражения новой реальности.

III. РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ВЫСШИХ УЧЕБНЫХ ЗАВЕДЕНИЙ

ЧАСТЬ I. ВНУТРЕННЕЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА

1.1. ПОЛИТИКА ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ КАЧЕСТВА

Стандарт: Учебные заведения должны иметь политику по обеспечению качества, которая доступна общественности и является частью их стратегического менеджмента. Внутренние заинтересованные стороны должны разрабатывать и внедрять эту политику посредством соответствующих структур и процессов с привлечением внешних заинтересованных сторон.

Элементы для рассмотрения

Когда стратегия электронного обучения является частью общей институциональной стратегии, внимание к качеству посредством инноваций и целевых ресурсов - особенно когда электронное обучение является новым или дополняет традиционное обеспечение - должно быть в приоритете.

С помощью стратегии электронного обучения вуза, встроенной в общую стратегию, политика по обеспечению качества учебных заведений также можно легче адаптировать для отражения образовательных целей, быстрых технологических изменений и сдвигов в педагогических моделях. Такие политики и стратегии обеспечения качества электронного обучения, охватывающие качество, педагогические модели и инновации, затем могут быть четко определены, реализованы и доведены до общественности.

Заинтересованные стороны могут быть особенно заинтересованы, если стратегия электронного обучения включает в себя объяснение того, почему электронное обучение было выбрано в качестве соответствующей стратегии обучения для обслуживания студентов.

Образовательные цели и педагогические модели часто включаются в институциональные стратегии. В контексте электронного обучения целесообразно рассмотреть инновационные стратегии, быстрый итеративный обзор, а также связи между научными исследованиями и педагогикой и/или дизайном обучения (который требует знания последних инноваций для выбора наиболее подходящих средств для достижения результатов обучения).

Институциональная политика по электронному обучению может дополнительно включать составляющие элементы качества, которые включают в себя:

- институциональную поддержку;
- развитие курса;
- преподавание и обучение;
- структуру курса;
- поддержку студентов;
- поддержку преподавателей с обязательным обучением по электронному обучению для новых сотрудников;
- технологическую инфраструктуру;
- оценку студентов (проверку на подлинность, авторство и проверку на достоверность) и сертификацию;
- электронные меры безопасности.

Учебные заведения могут также определять политику предоставления надлежащего доступа и обеспечения участия студентов, имеющих инвалидность, проблемы со здоровьем и другие смягчающие обстоятельства.

С развитием электронного обучения появились национальные и международные политики, включая те, которые касаются вопросов этики, например, касающиеся защиты конфиденциальности данных или прав интеллектуальной собственности. Вузы в праве определять политику/кодекс практики, связанной с электронными мерами безопасности для использования данных обучающихся (конфиденциальность, безопасность, согласие и т.д.), которые также предусматривают случаи мошенничества и последствия для студентов и сотрудников, уличенных в данном деле.

Часть цикла непрерывного совершенствования учебного заведения включает в себя обеспечение постоянного анализа и обновления структуры, обеспечивающей обслуживание и поддержку деятельности по электронному обучению, которая обычно включает субподряд (или делегирование) сетевых услуг или управление вузовской виртуальной образовательной средой (VLE)⁵. Процессы обеспечения качества охватывают эти процессы.

Вовлечение заинтересованных сторон (например, студентов, преподавателей, авторов, технического персонала, службу поддержки студентов, администрацию и т.д.) в процессы внутреннего обеспечения качества электронного обучения может стать проблемой из-за нехватки в ресурсах в вузе, поэтому учреждениям необходимо предпринять шаги для активного вовлечения всех заинтересованных сторон в процедуры по внутреннему обеспечению качества.

Индикаторы

- Электронное обучение является частью общей стратегии развития учебного заведения, а также политики по обеспечению качества.
- Учебное заведение использует четко сформулированные рамки политики и структуру управления при принятии решения о внедрении новых технологий для обеспечения ожидаемого качества электронного обучения.
- Институциональная политика, структуры, процессы и ресурсы существуют для того, чтобы гарантировать успешный процесс преподавания и обучения для студентов, в том числе с особыми образовательными потребностями.
- Учебное заведение имеет политику и нормы по обеспечению академической честности и свободы и этического поведения.
- Электронные меры безопасности учитываются политикой/нормами учебного заведения.
- При использовании внешних услуг или экспертов, существуют письменные соглашения/договоры, в которых определяются права и обязанности.
- Заинтересованные стороны (особенно студенты) участвуют во внутренней системе обеспечения качества, даже если они не обучаются очно.

1.2. РАЗРАБОТКА И ОДОБРЕНИЕ ПРОГРАММ

Стандарт: Учебные заведения должны иметь процедуры для разработки и утверждения своих программ. Программы должны быть разработаны в соответствии с установленными целями, включая ожидаемые результаты обучения. Квалификация, получаемая в результате освоения программы, должна быть четко определена и разъяснена и должна соответствовать определенному уровню национальной структуры квалификаций в высшем образовании и, следовательно, структуре квалификаций в Европейском пространстве высшего образования.

⁵ Понятие «Виртуальная образовательная среда» (VLE) используется для описания совокупности программных систем, которые предоставляют материалы и средства для онлайн-обучения. Эти системы позволяют управлять всеми процессами от разработки курса до доставки материалов студентам и записи их результатов (EADTU, 2016). Понятие «Система управления обучением» (LMS) часто используется как синоним VLE, но имеет больший акцент на администрирование, чем на разработку и авторство курса. (EADTU, 2016).

Элементы для рассмотрения

Хотя разработка также включена в стандарт 1.3 «Студентоцентрированное обучение, преподавание и оценка», важно обратить внимание на процесс, с помощью которого преподавательский состав определяет лучшие методы обучения для студентов в конкретном контексте, с учетом педагогической практики, инноваций и конкретной цели программы.

Основные проблемы, с которыми сталкиваются учебные заведения - это разработка онлайн-программ, которые гарантируют развитие навыков или чувство академического сообщества, которое традиционно ассоциируется с очным обучением. Основные вопросы и возможности включают: модульность программы, методы онлайн-оценки, создание академических онлайн-сообществ, интеграцию знаний и навыков, а также предложение индивидуального подхода к обучению для удовлетворения различных потребностей и стремлений в обучении.

Вузы могут также сосредоточиться на демонстрации необходимости предоставления электронного обучения в отношении миссии и целей как программы, так и учреждения.

Индикаторы

- Учебное заведение имеет четкую стратегию для цифровых инноваций, частью которой является электронное обучение. Эта стратегия известна на всех уровнях в вузе и принята преподавателями, отвечающими за разработку образовательной программы.
- Программы электронного обучения соответствуют институциональной миссии.
- Разработка программы включает в себя педагогические практики и инновации, если это применимо.
- Люди, вовлеченные в проектирование/ разработку/ оценку программ электронного обучения, являются экспертами в академических и технических аспектах.
- Педагогический персонал, участвующий в проектировании/ разработке/ оценке программ, знаком с преимуществами / недостатками использования электронного обучения в определенных контекстах курса.
- Потребности студентов учитываются при разработке модели обучения и образовательной программы.

1.3. СТУДЕНТОЦЕНТРИРОВАННОЕ ОБУЧЕНИЕ, ПРЕПОДАВАНИЕ И ОЦЕНКА

Стандарт: Учебные заведения должны обеспечить разработку таких образовательных программ, которые мотивируют студентов к активной роли в совместном создании процесса обучения, а оценка успеваемости студентов должна отражать этот подход.

Элементы для рассмотрения

Этот стандарт поощряет использование гибких форм обучения, различных способов, разнообразных педагогических методов и дает чувство самостоятельности каждому студенту. Поскольку оцифровка контента сама по себе не приводит автоматически к благоприятной образовательной среде, учебные заведения могут разработать свою образовательную программу таким образом, чтобы стимулировать и вовлекать обучающихся в процесс обучения (шаг, который может помочь предотвратить нежелательные отсевы студентов) и отразить лучшие практики и исследования в области преподавания и обучения.

Чтобы избежать проблему с недостатком непосредственного общения лицом к лицу, студентам может потребоваться стимулирование на общение в интернете друг с другом. Учебные заведения могут в этом помочь, поддерживая формирование групп для обсуждения в Интернете между студентами; там, где взаимодействие между сверстниками имеет важное значение для успешного завершения программы, однако, важно, чтобы вузы обеспечивали мониторинг, оценку и

информирование студентов об этом. Могут существовать и онлайн-платформы для общения между преподавателем и обучающимися, а также между преподавателями - последняя служит платформой для обмена опытом и передовой практики.

Четко определенная образовательная модель может помочь гарантировать, что студенты достигнут результатов обучения. Важно, чтобы выбор методологии электронного обучения, используемой для конструирования модели обучения, соответствовал уровню и предметной области курса.

Учебные заведения, занимающиеся электронным обучением, сочтут необходимым уделять внимание разработке учебных материалов и внедрению любых соответствующих обновлений. Аналогичным образом, персоналу может понадобиться поддержка в обновлении своих знаний в отношении методик преподавания и оценки, адаптированных к среде электронного обучения. Вклад от представителей разных квалификаций желателен для разработки высококачественных материалов электронного обучения; следовательно, также необходимы четкие процессы координации между различными представителями.

Использование технологий, соответствующих содержанию курса, расширит и усилит возможности обучения для всех типов потребностей студентов. VLE предлагают повышенную гибкость в преподавании, обучении и оценке и могут быть использованы для стимулирования развития творчества, критического мышления и углубленного знания по дисциплине. VLE, разработанные на основе педагогических потребностей курса и его обучающихся, могут содержать широкий спектр инструментов, включая: блоги, форумы, онлайн-платформы для видеоконференций, голосовое общение через Интернет, виртуальные практические занятия и т.д. Регулярные пересмотры с учетом анализа и обратной связи обучающихся помогут привести к постоянному обновлению.

Во время процесса разработки важно рассмотреть, как методы электронной оценки, которые должны быть понятны любым вовлеченным студентам, согласованы с результатами обучения. Важно также учитывать, что при проведении онлайн-оценки существуют установленные процедуры проверки внеаудиторного оценивания. Разработка и внедрение электронной оценки включает защитные меры, которые гарантируют аутентификацию обучающегося и авторство работы. Кроме того, система электронной оценки должна быть безопасной и соответствовать цели. Также важна разработка руководящих принципов и правил поведения для обеспечения академической честности обучающихся в интернете и чтобы они также понимали проблемы плагиата.

Наличие процедуры рассмотрения жалоб помогает в случае возникновения каких-либо вопросов, вызывающих недовольство среди студентов.

Индикаторы

- Методология преподавания и образовательные мероприятия подбираются с целью достижения результатов обучения.
- Учебные материалы соответствуют педагогической модели и способствуют обучению студентов.
- Авторы учебных материалов актуальны в данной предметной области. Учебные материалы периодически пересматриваются и обновляются.
- Техническая инфраструктура согласована с методологией преподавания, учебной деятельностью и методами электронной оценки и облегчает процесс преподавания и обучения.

- Методы электронной оценки соответствуют целевому назначению, позволяя обучающимся продемонстрировать, в какой степени достигнуты запланированные результаты обучения.
- Студенты четко проинформированы об электронной оценке.
- Студенты знают правила по плагиатству.
- Студенты обучаются тому, как правильно перефразировать, цитировать и ссылаться как на онлайн, так и печатные источники.
- Учебное заведение дает советы по целесообразному онлайн-поведению (правила сетевого этикета).

1.4. ПРИЕМ СТУДЕНТОВ, УСПЕВАЕМОСТЬ, ПРИЗНАНИЕ И СЕРТИФИКАЦИЯ

Стандарт: Учебные заведения должны единообразно применять заранее определенные и опубликованные правила, охватывающие все этапы студенческого «жизненного цикла», т.е. прием, успеваемость, признание и сертификация.

Элементы для рассмотрения

Учебные заведения могут помочь студентам принимать ответственные решения, предоставляя консультационные услуги, диагностические тесты и информацию о предварительных знаниях и / или любых необходимых компетенциях. Также полезно делиться деталями о курсах электронного обучения, таких как ECTS и уровень, предметное содержание, связь с другими курсами, механизмы распространения материалов курса, задания, электронная оценка, требования к ИКТ и подсчет примерного времени, которое студенты должны посвятить курсу.

Студенты электронного обучения могут рассчитывать на поддержку в развитии и применении новых навыков и методов с помощью ряда механизмов и услуг.

Признание играет такую же важную роль в контексте электронного обучения, как и для очного обучения. Академическое признание все еще должно быть гарантировано, и учреждениям будет важно уделять внимание квалификациям, предлагаемым онлайн-программами, чтобы обеспечить одинаковый уровень признания профессиональными организациями и работодателями, обеспечивающими одинаковые результаты обучения. Учебным заведениям, предлагающим курсы на международном уровне, рекомендуется ознакомиться с национальной политикой и законодательством в отношении признания квалификаций, полученных студентами, находящимися за границей.

Индикаторы

- Студенты / перспективные студенты проинформированы о требованиях, касающихся оборудования, электронного обучения и цифровых навыков, предварительных знаний и обязательных предметов, а также посещаемости.
- Студенты проинформированы о загруженности и педагогической модели программы электронного обучения.
- Учебное заведение имеет политику и процедуру для признания результатов предшествующего обучения.

1.5. ПРЕПОДАВАТЕЛЬСКИЙ СОСТАВ

Стандарт: Учебные заведения должны быть уверены в компетентности своих преподавателей. Они должны применять справедливые и прозрачные процессы при найме и развитии профессионального роста своих сотрудников.

Элементы для рассмотрения

Хорошо разработанные образовательные модели признают решающую роль преподавательского состава в обеспечении качества электронного обучения, и, как таковыми, определяются их структуры, профили и роли. Может потребоваться профессиональное развитие в преподавании и координации в контексте электронного обучения, особенно в том, что касается тех, которые переходят от традиционной образовательной среды лицом к лицу, которым могут потребоваться услуги технической и педагогической поддержки для разработки курсов и подготовка в использовании и овладении технологиями обучения. Тем не менее, вузы должны учитывать то, чтобы сотрудники не были перугружены вследствие какой-либо дополнительной подготовки. Рабочая нагрузка (с учетом дополнительных тренингов по повышению квалификации, включенных в расчет) преподавательского состава электронным обучением должна быть сопоставима с рабочей нагрузкой традиционного обучения лицом к лицу.

Разработка образовательных программ для преподавательского состава может основываться на анализе потребностей в обучении, который определяет требования к обучению (например, по должностным обязанностям) и учитывает потребности работающего и вновь набранного персонала. Обучение может быть улучшено, если учебное заведение способствует взаимодействию между преподавательским составом для обмена передовым опытом и достижениями в области преподавания и обучения. Что касается академического и управленческого персонала, инновации будут представлять ключевой интерес для них также.

Поскольку потребности в персонале для вузов, предлагающих услуги по электронному обучению, могут отличаться от потребностей в традиционных образовательных контекстах, может оказаться полезным провести политику тщательного поиска и найма как преподавательского, так и управленческого персонала. Важно иметь в виду, что, как правило, предложение электронного обучения может включать более широкий круг сотрудников, чем обычно требуется в при традиционном обучении, и что координация, включая и с внешними поставщиками различных услуг, может быть более сложной.

Индикаторы

- Учебное заведение определило структуру, профиль и роль преподавательского состава, которые соответствуют педагогической модели.
- Учебное заведение использует соответствующие инструменты для гарантии того, что профиль преподавательского состава соответствует его обязанностям.
- Преподавательский состав обучен и опытен в использовании технологий обучения и методов электронной оценки. Существуют определенные обучающие мероприятия для новых сотрудников.
- В учебном заведении разработаны процедуры определения требований к поддержке преподавательского состава.
- Услуги по технической и педагогической поддержке преподавателей адекватны, доступны и своевременны.

- Соотношение преподавателей и студентов позволяет избежать чрезмерной нагрузки на преподавателей и кураторов.
- В учебном заведении внедрены соответствующие процедуры по поиску и найму преподавательского состава.
- Преподавательский состав эффективно скоординирован.

1.6. УЧЕБНЫЕ РЕСУРСЫ И СИСТЕМА ПОДДЕРЖКИ СТУДЕНТОВ

Стандарт: Учебные заведения должны иметь достаточное финансирование для обучения и преподавательской деятельности, обеспечивать предоставление адекватных и легкодоступных учебных ресурсов и способов поддержки студентов.

Элементы для рассмотрения

Учебные ресурсы

Для вузов считается хорошей практикой включать в свои общие стратегии обоснование развития своих программ электронного обучения и технологических инноваций, анализ особых потребностей в программах электронного обучения и индикаторов, определяющих функциональность и правильное использование инфраструктуры. Это может оказаться еще более полезным, если учебные заведения разработают отдельный, всеобъемлющий, надежный план развития технологий, который включает в себя:

- меры электронной безопасности (защита паролем, шифрование, резервные системы и т.д.) для обеспечения стандартов качества, целостности и достоверности информации, и
- централизованная система, обеспечивающая поддержку создания и обслуживания инфраструктуры онлайн-образования.

Вузы могут лучше обеспечить эффективность реализации программы электронного обучения, приобретая, эксплуатируя и поддерживая компьютерную систему, способную: регистрировать студентов на курсы и программы; распространять электронные учебные материалы для студентов; вести и обновлять записи успеваемости студентов; выполнять аспекты электронного бизнеса; и содействовать общению между вузом, его студентами и персоналом. Компьютерные системы также могут обеспечить тщательный возврат на управление качеством. Учебные заведения часто предпочитают, чтобы выбранные ими технические решения соответствовали не зависящим от платформы и непатентованным веб-стандартам.

Виртуальная образовательная среда (VLE) заслуживают особого внимания, например, чтобы обеспечить тот факт, что есть необходимые финансовые ресурсы, следовательно, это обеспечит безопасность и надежность системы, а также доступность услуг. Хорошие VLE совместимы и надежны, соответствуют технической инфраструктуре вузов и регулярно подвергаются внутренним оценкам, обновлению и улучшению по мере необходимости. Техническая инфраструктура должна обеспечивать доступность учебных материалов и системы электронной оценки студентам с особыми образовательными потребностями.

Обеспечение студентов необходимыми библиотечными ресурсами (т.е. услугами электронной библиотеки) и любой необходимой подготовкой является институциональной обязанностью. Образовательные программы могут включать виртуальные лаборатории, предназначенные для гарантированного получения определенных результатов обучения.

Поддержка студентов

Надлежащая поддержка студентов, которая часто учитывается институциональными политиками и стратегиями и охватывает такие аспекты, как тьюторские, педагогические, технологические и административные потребности, может помочь улучшить процент удержания студентов и успехов в обучении, а также удовлетворенность студентов (при условии, что студенты знают о поддержке, имеют доступ к ней и пользуются). Поддержка может быть дополнительно усилена, если учебное заведение анализирует профиль обучающихся в режиме онлайн (включая, например, их культурные особенности, технический опыт, технологическое оборудование и т.д.) и использует его для удовлетворения конкретных потребностей своих обучающихся (например, студенты с инвалидностью). Поддержка студентов может быть адаптирована для отдельных лиц или даже на уровне класса или предмета.

Эффективная поддержка студентов будет адаптирована к среде электронного обучения и станет легко доступной, открытой как можно чаще в течение периода обучения и соответствующей уровням вмешательства, которые могут потребоваться (обычное исправление ошибок и личная и человеческая поддержка для устранения серьезных проблем).

Вузы могут рассмотреть вопрос о поощрении виртуальной мобильности студентов и преподавателей, предоставляя им возможность участвовать в мероприятиях, предлагаемых другими учебными заведениями.

Индикаторы

• Учебные ресурсы

- VLE поддерживает множество методов и инструментов.
- Техническая инфраструктура обеспечивает доступность программы электронного обучения студентам с особыми образовательными потребностями.
- Учебное заведение определяет электронные меры безопасности, которые гарантируют стандарты качества, целостность и достоверность информации.
- VLE основана на непатентованных веб-стандартах и постоянно обновляется, чтобы отражать технологические изменения.
- Учебное заведение предоставляет студентам соответствующие электронную библиотеку и виртуальные лаборатории.

• Поддержка студентов:

- В учебном заведении проводят процедуры, которые охватывают поддержку студентов, в том числе тьюторские, педагогические, технологические и административные элементы.
- Студенческая поддержка предоставляется в соответствии с профилем студента и его конкретными потребностями.
- Поддержка студентов отражает особенности электронного обучения.
- Оказывается поддержка по развитию образовательных, а также цифровых навыков (студенты ориентируются на рефлекссию, развитие тайм-менеджмента и т.д.).
- Студенты получают указания / тренинги по использованию ресурсов электронного обучения (VLE, электронная библиотека и т.д.).
- Часы работы служб поддержки ненормированы и подстраиваются под потребности студентов; например, периоды пикового спроса (в вечернее время, выходные, праздничные дни и т.д.).
- Учебные заведения предоставляют возможности для виртуальной мобильности студентов и преподавателей.

1.7. УПРАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИЕЙ

Стандарт: Учебные заведения должны гарантировать, что они собирают, анализируют и используют соответствующую информацию для эффективного управления своими образовательными программами и другими направлениями своей деятельности.

Элементы для рассмотрения

Хорошая система управления информацией позволит быстро, полноценно и репрезентативно собирать данные и показатели, полученные из всех аспектов, связанных с электронным обучением. Определенные показатели для различных форм электронного обучения (онлайн-обучение, дистанционное обучение по программам или модулям и смешанное обучение) могут быть включены (например, показатели отсева, показатели выпуска / завершения и т.д.) и объединены с измерением процессов и ключевых результатов (должны быть определены конкретные показатели для электронного обучения), которые помогут вузам соблюдать этот стандарт.

Важно контролировать деятельность по электронному обучению в вузе, например, путем проведения исследований по профилю обучающихся, зачисленных на курсы/программы по электронному обучению, и по конкретным потребностям, которые могут быть удовлетворены с помощью онлайн-обучения, анализа отсева и процента завершения и т.д.

Сотрудникам предлагается получать доступ к отчетам и информации о их роли и аналогичным образом для студентов к их собственной успеваемости (статус регистрации, успеваемость, достижения и т.д.), например, через веб-интерфейсы, а не через внутривузские ограниченные сети.

Там, где происходит электронное обучение, система обеспечения качества гарантирует, что при сборе данных учитываются права студентов на неприкосновенность частной жизни, а также вопросы интеллектуальной собственности.

Индикаторы

- Собранные данные используются для оценки программ электронного обучения (например, сравнительный анализ разработки курса).
- Существует стратегия использования и цели учебной аналитики в учебном заведении (т.е. цель заключается в улучшении поддержки студентов).
- Система управления информацией включает в себя актуальную, обновленную и надежную информацию об вузе и его программах.
- Учебное заведение учитывает этические нормы и правительственную политику в отношении защиты студенческих данных и конфиденциальности.

1.8. ИНФОРМИРОВАНИЕ ОБЩЕСТВЕННОСТИ

Стандарт: Учебные заведения должны публиковать информацию о своей деятельности (включая программы), которая должна быть ясной, точной, объективной, актуальной и легкодоступной.

Элементы для рассмотрения

Заинтересованные стороны ценят то, что они хорошо осведомлены о проблемах признания квалификации программ, педагогического развития, методов преподавания и обучения и технологии ресурсов. Прозрачность, касающаяся не только ценности обучения, но и технологических

требований, технологии учебных ресурсов и доступной технической поддержки, является ключевым элементом.

Индикаторы

- Учебное заведение публикует надежную, полную и актуальную информацию по образовательным программам (т.е. признание квалификаций, цели обучения, кредиты, требования, методы оценки, сроки обучения, даты, имеющие отношение к программе).
- Учебное заведение публикует достоверную, полную и актуальную информацию о технической поддержке вуза.
- Технические требования для полного и эффективного использования системы четко определены и опубликованы.
- Учебное заведение публикует информацию о показателях завершения, проценте успеваемости и отсева.

1.9 ПОСТОЯННЫЙ МОНИТОРИНГ И ПЕРИОДИЧЕСКАЯ ОЦЕНКА ПРОГРАММ

Стандарт: Учебные заведения должны проводить мониторинг и периодический обзор программ для того, чтобы обеспечивать достижение поставленных целей и соответствие потребностям студентов и общества. Результаты данного обзора должны вести к постоянному улучшению программ. Любая планируемая деятельность или полученные результаты должны быть доведены до сведения всех заинтересованных сторон.

Элементы для рассмотрения

Улучшения программы могут быть стимулированы реализацией текущих программ для оценки эффективности онлайн-формата, для оценки методологий преподавания и обучения и для систематического использования этой информации, например, в целях информирования о будущем планах и согласования со стратегическим направлением учебного заведения. Наряду с этим, последние разработки в области ИКТ и педагогики должны рассматриваться постоянно.

Наличие в вузах механизмов для проверки работы образовательной среды положительно сказывается на ее качестве. Важное значение имеет различие между программой по электронного обучения и другими формами деятельности в электронном обучении, а также то, в какой степени данные мероприятия по электронному обучению интегрированы в образовательные программы в качестве дополнений или независимых компонентов.

Внутренняя система обеспечения качества была бы полезна при рассмотрении вопроса обратной связи с заинтересованными сторонами (с акцентом на мнение студентов), обеспечивая передачу информации об использовании обратной связи.

Индикаторы

- Программы электронного обучения пересматриваются, обновляются и улучшаются.
- Педагогические разработки соответствуют институциональной стратегии.
- Разработки в области ИКТ и педагогики анализируются и внедряются по мере необходимости.
- Внутренняя система обеспечения качества включает обратную связь с заинтересованными сторонами (особенно со студентами).

1.10. ПЕРИОДИЧЕСКОЕ ВНЕШНЕЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА

Стандарт: Учебные заведения должны проходить внешние процедуры обеспечения качества в соответствии с ESG на периодической основе.

Элементы для рассмотрения

В настоящее время это тот случай, когда реализация электронного обучения включается во внешние процедуры обеспечения качества точно так же, как другие формы обучения. Вузам, обеспечивающим электронное обучение, рекомендуется устанавливать контакты с соответствующими органами по обеспечению качества для обмена информацией и помощи обеим сторонам в лучшем понимании особенности электронного обучения и его оценки.

IV. РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ АГЕНТСТВ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА

ЧАСТЬ II. ВНЕШНЕЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА

2.1. Учет процедур внутреннего обеспечения качества

Стандарт: Процедуры внешнего обеспечения качества должны принимать во внимание эффективность процессов внутреннего обеспечения качества, описанных в части 1 ESG.

Элементы для рассмотрения

Европейские, национальные и местные политики применяются также к электронному обучению, предоставляя учебным заведениям этические и юридические требования (например, конфиденциальность данных или местные правовые соображения для студентов с особыми образовательными потребностями).

Индикаторы

Учебное заведение учитывает европейские, национальные и местные политики, а также этические и правовые рекомендации при разработке своей политики обеспечения качества и своей внутренней системы обеспечения качества.

2.2. РАЗРАБОТКА МЕТОДОЛОГИИ, СООТВЕТСТВУЮЩЕЙ ПРОЦЕДУРЕ ВНЕШНЕГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА

Стандарт: Все процедуры внешнего обеспечения качества должны быть определены и разработаны в соответствии с определенными целями и задачами и при этом необходимо принимать во внимание соответствующие нормативно-правовые акты. Заинтересованные стороны должны быть включены в разработку и непрерывное совершенствование процедур.

Элементы для рассмотрения

Как и в случае традиционного очного обучения, при электронном обучении внешнее обеспечение качества учитывает особенности вуза. Обычно процедура включает участие соответствующих заинтересованных сторон на всех уровнях. Процессы преподавания и обучения, учебные ресурсы, VLE и система поддержки студентов для электронного обучения будут рассмотрены дополнительно. Это хорошая возможность для вузов продемонстрировать свое участие в педагогических инновационных проектах и вовлеченность заинтересованных сторон (студентов и преподавателей, связанных с электронным обучением) в разработку методологий.

Хорошей практикой является и то, что процессы обеспечения качества достаточно гибкие, чтобы включать признание и поддержку новых способов преподавания и обучения. Процедуры могут принимать во внимание конкретные критерии, индикаторы, руководящие принципы или структуры, а также, при наличии, стратегию, поддерживающую реализацию электронного обучения.

Индикаторы

- Внешнее обеспечение качества учитывает особенности электронного обучения в обычных процедурах, таких как инновации в процессах преподавания и обучения (для институциональной и специализированной аккредитации).

- Все соответствующие заинтересованные стороны участвуют в разработке критериев электронного обучения (для институциональной и специализированной аккредитации).

- Конкретные критерии электронного обучения для процедур внешнего обеспечения качества (для институциональной и специализированной аккредитации) общедоступны.

2.3. ПРОЦЕССЫ РЕАЛИЗАЦИИ

Стандарт: Процедуры внешнего обеспечения качества должны быть надежными, полезными, заранее определенными, единообразными (одинаковыми) для всех и опубликованными. Такие процедуры включают:

- отчет о самооценке или его эквивалент;
- внешнюю оценку, обычно включающую посещение высшего учебного заведения группой экспертов;
- отчет, выполненный по результатам внешней оценки;
- единообразные последующие процедуры обеспечения качества

Элементы для рассмотрения

Соответствующая возможность для учебного заведения объяснить свою мотивацию при принятии решения обучать студентов в электронном формате и то, как они решили это делать, появляется во время самооценки. Описание педагогической модели и подробное объяснение VLE могут помочь проинформировать группу экспертов. Вместе с отчетом должны быть предоставлены все необходимые данные для доступа к системе, аудиториям, дискуссионным форумам, учебным материалам и т.д., и эксперты могут удостовериться в их хорошей подготовке путем анализа отчета и предоставленных доказательств, а также доступа к VLE и навигации по нему до посещения сайта.

Посещение сайта является отличной возможностью для изучения педагогической модели вуза, инновационной и технической инфраструктуры, опыта и подготовки его преподавательского состава, а также услуг и поддержки, получаемых студентами и преподавателями.

Очень удобно для экспертов, чтобы посещение сайта происходило в том же месте, где расположена большая часть технической инфраструктуры вуза. Во время посещения сайта должна быть возможна интенсивная проверка технической инфраструктуры, а также прямой контакт с техническим персоналом. Чтобы оценить доступность и удобство использования, экспертам необходимо опросить бывших и нынешних студентов.

Помимо упомянутого, во время посещения сайта рецензенты, скорее всего, также проведут интервью со всеми заинтересованными сторонами, участвующими в реализации электронной формы обучения (на институциональном или программном уровне). Следует отметить, что персонал (например, авторы, лекторы, преподаватели, тьюторы, научные руководители, персонал технической поддержки и т.д.), участвующий в образовательном процессе, должен быть более разнообразным, чем при традиционном обучении; интервью будут отражать это.

Проверка сайта может включать сочетание виртуальных и личных интервью с заинтересованными сторонами (например, студентами и преподавателями). Учебное заведение несет ответственность за предоставление соответствующих средств ИКТ для проведения виртуальных интервью, чтобы гарантировать надлежащий диалог между экспертами и заинтересованными сторонами и избежать потери времени.

Индикаторы

- В отчете о самооценке даются конкретные ссылки на электронное обучение через описание, например:

- в институциональной стратегии, педагогической модели и VLE;
- инновации педагогического дизайна;
- профилей и опыты преподавательского состава;
- онлайн образовательных программ (с подробными результатами обучения, описанием курса и компетенциями преподавательского состава).

- **Посещение сайта**

- Посещение сайта происходит на месте, где находится большая часть технической инфраструктуры учреждения.

- Интервью с заинтересованными сторонами включают представителей всех вовлеченных групп (т.е. преподавательский состав, тьюторы, студенты, технический персонал, администрация, выпускники, работодатели и т.д.).

- Учебное заведение предоставляет экспертам доступ к VLE, аудиториям, электронной библиотеке и т.д.

2.4. ЭКСПЕРТЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ВНЕШНЕЙ ОЦЕНКИ

Стандарт: Процедура внешнего обеспечения качества должна проводиться группой внешних экспертов, включающей студента (-ов) в качестве члена (-ов) группы.

Элементы для рассмотрения

Для рецензентов предпочтительно иметь опыт в онлайн-преподавании и/или обучении (например, эксперты-студенты предпочтительно должны иметь опыт электронного обучения с точки зрения обучающегося, в то время как другой эксперт может знать методологию электронного обучения). В любом случае, эксперты должны быть в курсе уникальных особенностей электронного обучения. Было бы полезно, если хотя бы один из экспертов имел более глубокое техническое понимание, позволяющее оценить пригодность VLE с учетом процесса преподавания и обучения.

Индикаторы

- Критерии для состава экспертных групп включают в себя компетенции / опыт в электронном обучении.

- Агентство по обеспечению качества проводит тренинги для всех экспертов перед посещением сайта. Особое внимание уделяется особенностям электронного обучения.

2.5. КРИТЕРИИ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ

Стандарт: Все решения и заключения, принимаемые в результате внешней оценки качества, должны базироваться на четких и опубликованных критериях, применяемых единообразно независимо от того, заканчивается ли процедура принятием официального решения или нет.

Элементы для рассмотрения

Никаких особенностей. Поскольку сам процесс не зависит от характеристик учебного заведения (будь то традиционное или онлайн-заведение), роль критериев и их важность не должны изменяться.

2.6. ОТЧЕТ

Стандарт: Отчеты экспертов должны быть опубликованы в полном объеме, в ясной и доступной форме для академического сообщества, внешних партнеров и других заинтересованных лиц. Если агентство принимает официальное решение на основе отчетов, данное решение должно быть опубликовано вместе с отчетом.

Элементы для рассмотрения

Никаких особенностей. Форма отчетности и практика публикации должны следовать тем же критериям, что и другие процессы проверки качества.

2.7. ЖАЛОБЫ И АПЕЛЛЯЦИИ

Стандарт: Процедуры подачи жалоб и апелляций должны быть четко определены как часть регламента процедур внешнего обеспечения качества и должны доводиться до сведения учебных заведений.

Элементы для рассмотрения

Никаких особенностей. Процесс рассмотрения жалоб и апелляций не зависит от структуры оцениваемого учебного заведения или программы.

V. ВЫВОДЫ

Эта работа показывает, что ESG не только применима к электронному обучению, но и демонстрирует, как могут быть разработаны методы по обеспечению качества с новыми показателями.

Существующая проблема остается для вузов и агентств по обеспечению качества. С одной стороны, агентства по обеспечению качества должны разрабатывать методологии внешнего оценивания, учитывающие особенности электронного обучения, в то время как с другой стороны, традиционные вузы, предоставляющие программы электронного обучения или смешанные программы, должны адаптировать свои внутренние системы обеспечения качества, чтобы гарантировать качество процессов преподавания и обучения.

Настоящий документ может использоваться в качестве рекомендаций для вузов и агентств по обеспечению качества и может способствовать общему пониманию самой концепции, а также соответствующей терминологии. Документ может также оказаться полезным при подготовке внешних экспертов и может способствовать расширению экспертного профиля группы.

VI. СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Bates T. (2017). www.tonybates.ca/2017/04/25/what-is-online-learning-seeking-definition.
2. Butcher N., Wilson-Strydom M. A guide to quality in online learning. <http://www.chea.org/userfiles/uploads/A%20Guide%20to%20Quality%20in%20Online%20Learning.pdf>.
3. CHEA (2002). Accreditation and assuring quality in distance learning. Monograph series 2002, number 1. https://www.chea.org/userfiles/CHEA%20Monograph%20Series/mono_1_accred_distance_02.pdf.
4. EADTU (2015). Handbook for Quality in e-learning procedures. SEQUENT project. https://www.sequent-network.eu/images/Guidelines/Sequent_Handbook_for_Quality_in_e-learning_procedures.pdf.
5. EADTU (2016). Quality assessment for e-learning: a benchmarking approach. Third edition. http://e-xcellencelabel.eadtu.eu/images/E-xcellence_manual_2016_third_edition.pdf.
6. EADTU and ENQA (2017). Peer learning activity. The development of blended and online programmes in European higher education. Issues of quality assurance. https://eadtu.eu/documents/News/2017-PLA_report_24112017_final.pdf.
7. Grifoll J., Huertas E., Prades A., Rodríguez S., Rubin Y., Mulder F., Ossiannilsson E. (2010). Quality assurance of e-learning. ENQA Workshop report (14). http://www.enqa.eu/indirme/papers-and-reports/workshop-and-seminar/ENQA_wr_14.pdf.
8. Huertas E., Roca R., Moehren J., Ranne P., Gourdin A. (2017). External evaluation of e-assessment – a conceptual design of elements to be considered. EQAF. http://www.eua.be/Libraries/EQAF-2017/p21_huertas_roca_moehren_ranne_gourdin.pdf?sfvrsn=0.
9. Ossiannilsson E., Williams K., Camilleri A. F., Brown M. (2015). Quality models in online and open education around the globe: State of the art and recommendations. Oslo: International Council for Open and Distance Education - ICDE.
10. Quality Matters (QM) Standards from the QM higher education rubric, fifth edition. <http://www.elo.iastate.edu/files/2016/04/QM-Rubric.pdf>.
11. Quality Assurance Agency for the University System of Castilla y León. ACSUCYL (2014). Further guidelines for designing official online and semi-onsite bachelor's and master's degrees..
12. Standards and guidelines for quality assurance in the European higher education area (ESG). 2015. Brussels, Belgium. http://www.enqa.eu/wp-content/uploads/2015/11/ESG_2015.pdf.
13. TeSLA project “An Adaptive Trust-based e-assessment System for Learning”, Number 688520. 2016-2018. H2020-ICT-2015/H2020-ICT-2015. <http://tesla-project.eu/>.
14. The Catalan University Quality Assurance Agency. (2007a). Guide to the self-evaluation of on-line degree programmes. Guide to institutional evaluation. Barcelona. http://www.aqu.cat/doc/doc_34091552_1.pdf.
15. The Catalan University Quality Assurance Agency. (2007b). Guide to the self-evaluation of on-line degree programmes. Guide to the evaluation of degree programmes. Barcelona. http://www.aqu.cat/doc/doc_47270945_1.pdf.

В этом отчете представлены рекомендации по обеспечению качества электронного обучения в соответствии с частями I и II ESG . Это окончательный результат работы Рабочей группы ENQA по обеспечению качества и электронному обучению.

ISBN 978-952-5539-88-2 (веб-издание) ISSN 1458-1051