



Управление качеством удаленной работы в вузе при совмещении цифровых и аналоговых форм обучения

ТРИ УРОВНЯ КАЧЕСТВА И ИХ СВЯЗЬ



← КАЧЕСТВО ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ



← КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММ



← КАЧЕСТВО УПРАВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ



ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ ДОБАВЛЯЕТ УНИВЕРСИТЕТУ КОНКУРЕНТНЫЕ ПРЕИМУЩЕСТВА

Критерий качества программы, построенной на технологии смешанного обучения – ее способность обеспечить ожидаемый результат

Цикл качества EQAVET (Европейская комиссия по образованию)

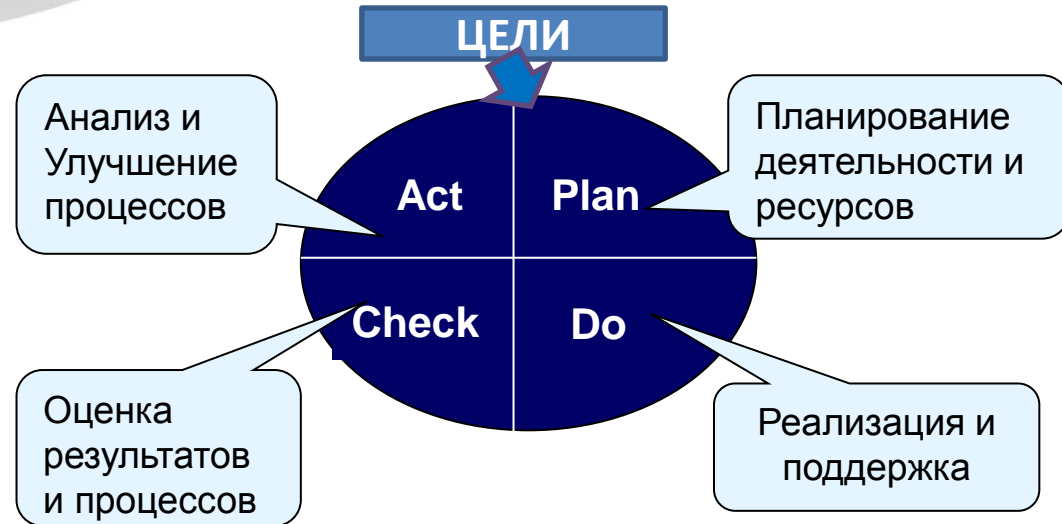


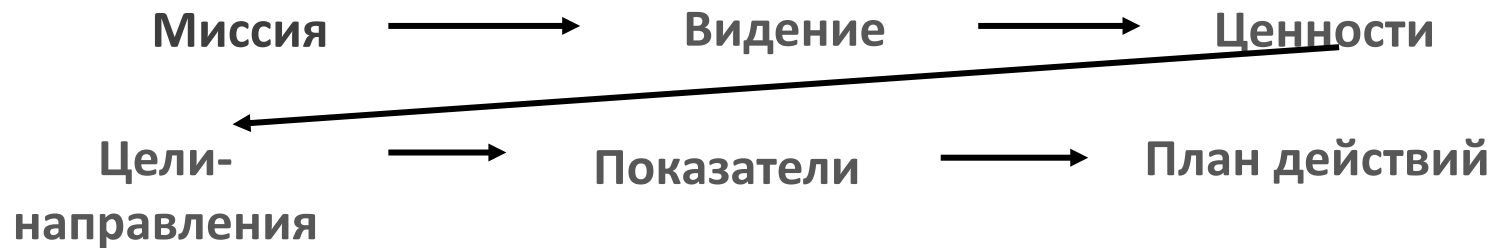
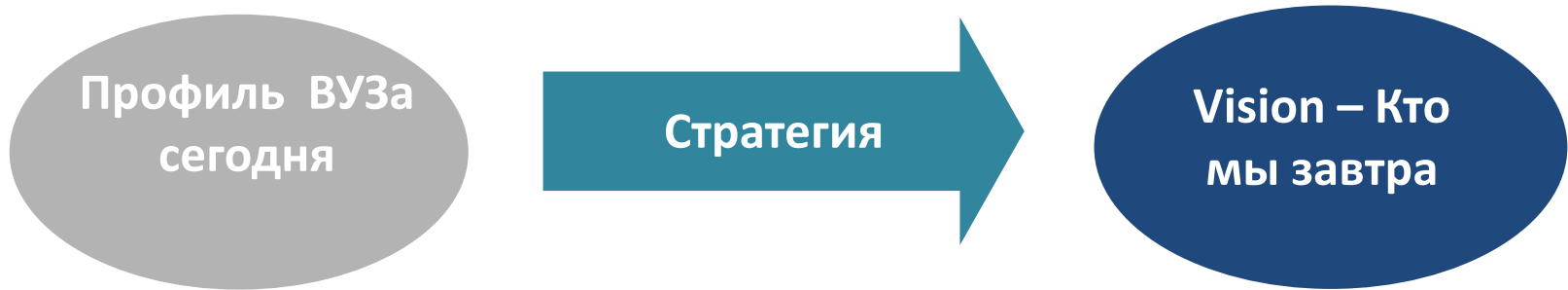
WWW.eqavet.eu

СТРАТЕГИЯ



Цикл качества PDCA (стандарты ISO)



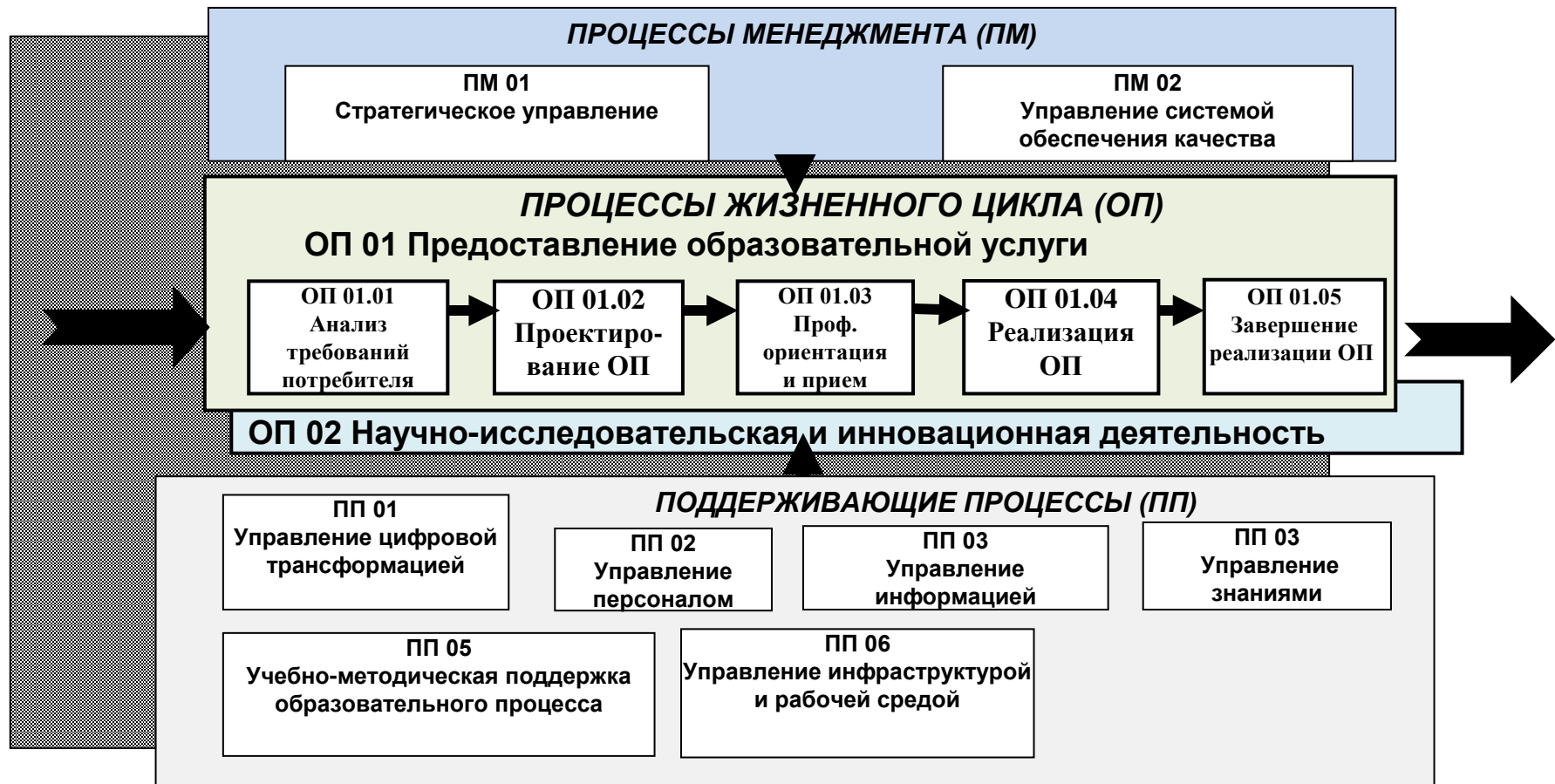


СМ ЦУ – это, прежде всего, постановка (для себя) целей и управление движением к ним в цифровой среде по критериям результативности и эффективности

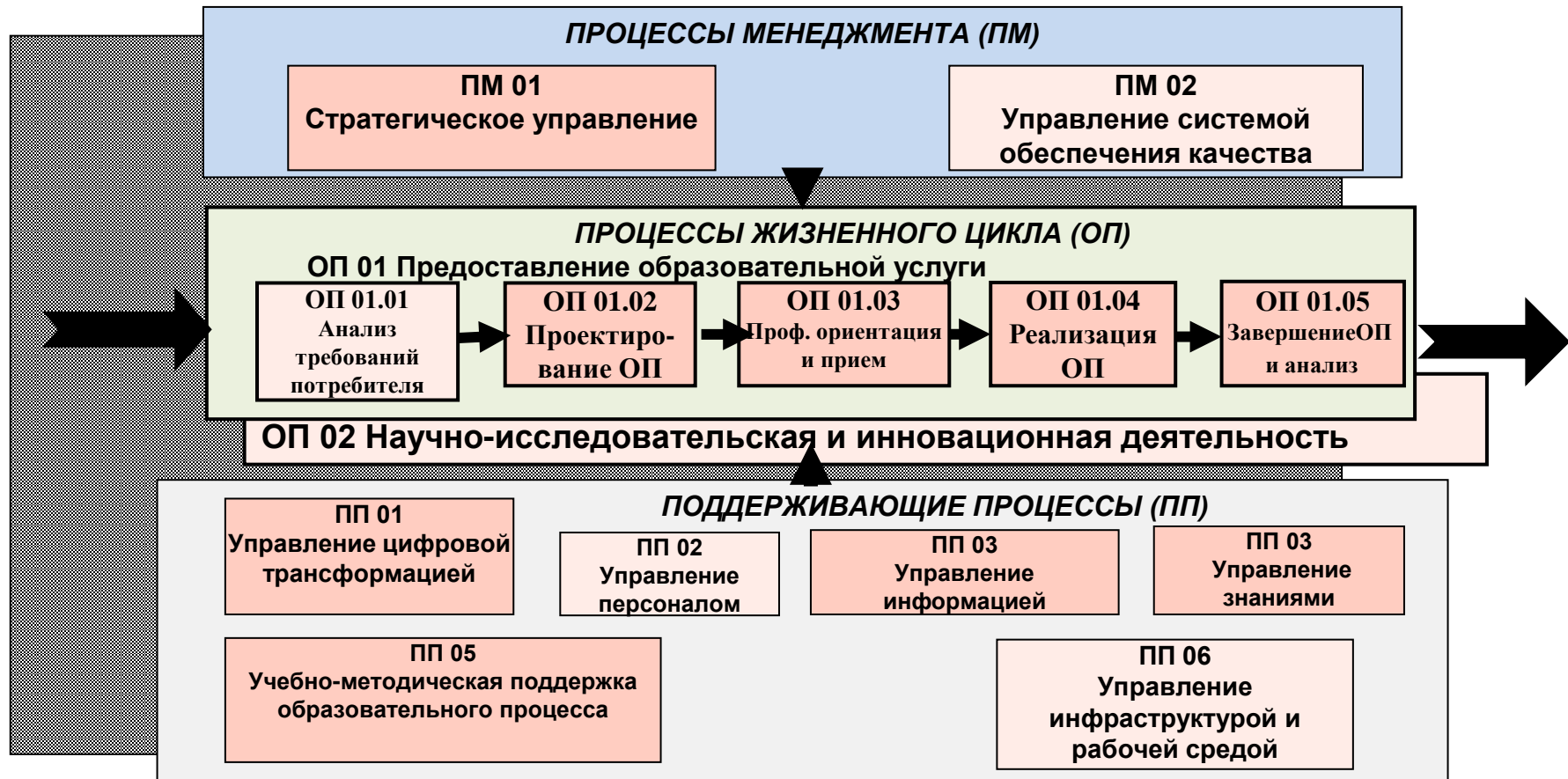
Иерархия документации в системе менеджмента ЦП



Примерная структура процессов университета



Степень изменения процессов организации при цифровой трансформации и переходе к смешанным формам обучения



Обобщенная модель цифрового университета



ДЛЯ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРОГРАММ



ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ПОСЛЕДИПЛОМНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ИМЕНА И.И. ПАСТУХОВА Федеральное государственное учреждение образования «Академия имени И.И. Пастухова» Саратовская область, г. Саратов, ул. Коммунаров, 100 Саратовская область, г. Саратов, ул. Коммунаров, 100 Саратовская область, г. Саратов, ул. Коммунаров, 100	Требования к дистанционным курсам	
	Версия 2 Федосеева Т.Е. Кобзев Н.С.	Дата 20.01.2021 Стр.1

УТВЕРЖДАЮ
Ректор Академии Пастухова
И.И. Аниськина
« 20 » января 2021 г.

Требования к разрабатываемому электронному курсу, размещаемому в системе дистанционного обучения

Обязательные требования к создаваемому электронному курсу

К размещению в системе ДО принимаются программы, содержащие следующую информацию (титульный лист с подписью и печатью, цель реализации программы, планируемые результаты, учебный план, описание оценочных средств, условий реализации программы, описание технологии реализации программы).

Каждый электронный курс, размещаемый в системе дистанционного обучения (СДО) (далее – «электронный курс») **должен содержать** следующие элементы:

- ✓ Общую информацию о программе (аннотацию)
- ✓ Описание последовательности тем по каждому разделу учебного плана и используемых электронных модулей;
- ✓ Учебно-методические материалы по каждой теме или ссылка на электронный модуль из базы модулей на дистанционном портале академии;
- ✓ Презентационный видеоролик по программе до 5 минут, выложенный в элементе «Лекция» в начале курса;
- ✓ Элемент «Форум» (необходимо использовать основной форум в начале курса для информирования слушателей о новостях и событиях в рамках курса).

Каждый электронный модуль **должен содержать** следующие элементы:

- ✓ Краткое описание электронного модуля (при условии реализации модуля как самостоятельно, так и в составе других образовательных программ):
 - предмет модуля;
 - компетенции слушателя, которые будут развиты в рамках данного модуля;
 - дополнительные результаты освоения модуля;

Разработал: Сафонова Е.Е.	Контролировал: Аниськина М.В.	Утвердил: Аниськина И.И.
Дата: 20.01.21 Подпись: [подпись]	Дата: 20.01.21 Подпись: [подпись]	Дата: 20.01.21 Подпись: [подпись]

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ПОСЛЕДИПЛОМНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ИМЕНА И.И. ПАСТУХОВА Саратовская область, г. Саратов, ул. Коммунаров, 100 Саратовская область, г. Саратов, ул. Коммунаров, 100 Саратовская область, г. Саратов, ул. Коммунаров, 100		Требования к дистанционным курсам
Версия 2 Федосеева Т.Е. Кобзев Н.С.	Дата 20.01.2021 Стр.1	

УТВЕРЖДАЮ
Ректор Академии Пастухова
И.И. Аниськина
« 20 » января 2021 г.

Требования для продвижения дистанционного курса

Для продвижения образовательных программ Академии в сети Интернет необходима следующая информация*:

- ✓ Аннотация курса с подробным описанием;
- ✓ Описание должно соответствовать фактическому содержанию курса;
- ✓ Целевая аудитория курса в соответствии с Formой (Приложение № 1);
- ✓ Требования к слушателям курса, опыт/компетенции (при необходимости);
- ✓ Компетенции, которые приобретет слушатель во время изучения программы;
- ✓ Результаты освоения программы;
- ✓ Резюме преподавателей курса;
- ✓ Описание вида и каналов взаимодействия с преподавателем (онлайн консультации, чаты, форумы и т.п.) с указанием контактных данных;
- ✓ Демо-версия курса для ознакомления слушателя, (должна быть информативной, интересной, качественной – для мотивации к покупке);
- ✓ Рекламная видео-презентация курса (длительность до 2 минут);
- ✓ Ежемесячное предоставление статей, чек-листов, видео-ответов, «рабочих» кейсов и т.п. на волнующие представителей целевой аудитории темы («скрытие «болей»);
- ✓ Информирование группы PR о планируемых и проводимых встречах, семинарах, офлайн занятиях, выездов на площадки для создания «инфо-поводов»
- ✓ Предоставление положительных отзывов группе PR

*Информация предоставляется преподавателем программы совместно с менеджером направления группе PR. Ответственность по описанию портрета целевой аудитории распределена между преподавателем программы, менеджером направления/отдела продаж PR-менеджерами в Приложении № 1.

Разработал: Федосеева Т.Е.	Контролировал: Аниськина М.В.	Утвердил: Аниськина И.И.
Дата: 20.01.21 Подпись: [подпись]	Дата: 20.01.21 Подпись: [подпись]	Дата: 20.01.21 Подпись: [подпись]

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ПОСЛЕДИПЛОМНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ИМЕНА И.И. ПАСТУХОВА Саратовская область, г. Саратов, ул. Коммунаров, 100 Саратовская область, г. Саратов, ул. Коммунаров, 100 Саратовская область, г. Саратов, ул. Коммунаров, 100		Требования к дистанционным курсам
Версия 2 Федосеева Т.Е. Кобзев Н.С.	Дата 20.01.2021 Стр.2	

Приложение № 1

Портрет целевой аудитории (ЦА)

Заполняется преподавателями-экспертами совместно с менеджерами направлений и группой PR для корректного позиционирования, структурирования образовательного продукта, настройки таргетированной рекламы.

Сегмент 1: Физические лица - Профи - те, кто уже работают по направлению предлагаемой образовательной программы, но хотят стать экспертами, «суперпрофи»

Наименование программы/направления:	
Возрастной диапазон слушателей:	Мужчины: Женщины:
Регионы, в которых наблюдается наибольший интерес к программе * (Заполняется группой PR)	
Географические особенности * (Заполняется группой PR)	
Преимущественный уровень образования слушателей, групп	
Преимущественные должности слушателей	
Направление/род деятельности организаций, в которых работают слушателей	
Примерный уровень дохода слушателей * (Если можно определить)	Низкий / Средний / Выше среднего / Высокий
Занятость * (Заполняется группой PR)	

ОРГАНИЗАЦИЯ СИСТЕМЫ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА СМЕШАННОГО ОБУЧЕНИЯ

САМООБСЛЕДОВАНИЕ



КОНТРОЛЬ И АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ



КОНТРОЛЬ РЕЗУЛЬТАТОВ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТОВ



РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ СО



Применение модели QM&CQAF для управления качеством

QM&CQAF – это интеграция подходов к качеству высшего образования на основе стандарта ISO 9001:2015 и Европейской рамки обеспечения качества образования CQAF

Рамка CQAF усиливает выделенные образовательной организацией (ОО) процессы набором показателей

QM&CQAF

Стандарт ISO 9001:2015 привносит в Модель QM&CQAF логику описания всей деятельности на основе цикла управления PDCA

QM&CQAF позволяет:

- ✓ нивелировать такой недостаток модели CQAF как недостаточное «покрытие» поддерживающих процессов;
- ✓ конкретизировать требования стандарта ISO 9001, определяющие лишь ориентиры для разработки системы управления ОО и являющиеся достаточно универсальными

Показатели CQAF и процессы ISO 9001:2015

При интеграции модели дополняют друг друга, но подробный набор показателей CQAF следует соотносить с выделенными на основе ISO 9001:2015 процессами и рассматривать как рекомендательный

Процесс		Тема	Учебная программа	Технологии обучения	Отбор	Коучинг	Лидерство	Результат	Персонал	Соц. отв-ть	Доступность	Поддержка обучающихся	Обучение на раб. месте	Экзамены
Менедж мента	Управление организацией						П		Ч	П	П		П	
	Мониторинг эффективности деятельности						П	Ч						Ч
ЖЦ	Предоставление образовательных услуг		П	П	П	П	П	Ч			П	П		П
Поддерживающие	Научная и научно-методическая деятельность													
	Управление инфраструктурой										П			
	Управление информатизацией и связью			П	Ч			Ч			П			
	Управление персоналом			П		Ч			П	Ч	П			
	Управление закупками			Ч							Ч			
	УМО		Ч	П					Ч		Ч			
	Формирование имиджа организации		Ч	Ч				П	Ч	П	Ч	П	Ч	Ч
	Управление инф. потоками		Ч		Ч		Ч	Ч				Ч		Ч

П – полное соответствие темы модели CQAF с процессом;

Ч – частичное соответствие с процессом (по некоторым показателям)

Руководство по применению модели QM&CQAF

Руководство по применению модели, разработанное в рамках проекта, содержит рекомендации по 16 аспектам, характеризующим деятельность образовательной организации. Все аспекты разделены на три группы в соответствии с выделенными группами процессов:

Группа процессов: Менеджмент образовательной организации	Группа процессов: Обеспечение ресурсами и поддержка	Группа процессов: Жизненный цикл образовательной услуги
<p><u>Аспект 1:</u> Целеполагание</p> <p><u>Аспект 2:</u> Лидерство и вовлеченность сотрудников</p> <p><u>Аспект 3:</u> Мониторинг, измерение, анализ и оценка</p> <p><u>Аспект 4:</u> Улучшение</p>	<p><u>Аспект 5:</u> Развитие и распределение персонала</p> <p><u>Аспект 6:</u> Методы обучения</p> <p><u>Аспект 7:</u> Информатизация</p> <p><u>Аспект 8:</u> Интернационализация</p> <p><u>Аспект 9:</u> Взаимодействие с работодателями</p>	<p><u>Аспект 10:</u> Анализ требований потребителей</p> <p><u>Аспект 11:</u> Проектирование учебной программы</p> <p><u>Аспект 12:</u> Прием и адаптация</p> <p><u>Аспект 13:</u> Преподавание, коучинг и преподавание</p> <p><u>Аспект 14:</u> Карьерное консультирование, кураторство и социально-психологическое сопровождение</p> <p><u>Аспект 15:</u> Практика и обучение на рабочем месте</p> <p><u>Аспект 16:</u> Аттестация</p>

Руководство по применению модели QM&CQAF

Рекомендации, представленные в данном руководстве, изложены в соответствии с циклом качества PDCA, что позволяет организации обеспечить выполнение этого цикла по каждому аспекту.

1. Определите роль работодателей в соответствии со стратегическим видением образования и целей вашей организации.
2. Сформулируйте задачи в отношении участия работодателей и определите ресурсы для их достижения.
3. Определите руководителя, который отвечает за план действий по достижению этих целей.

7. Используйте обратную связь, получаемую от работодателей, при разработке и актуализации ваших образовательных программ.



4. Организуйте поддержку работодателей в процессе вашего сотрудничества.

5. Анализируйте вклад работодателей вместе с преподавателями и обучающимися.
6. Регулярно оценивайте, как профессиональные навыки и компетенции используются вашими выпускниками на рабочем месте.

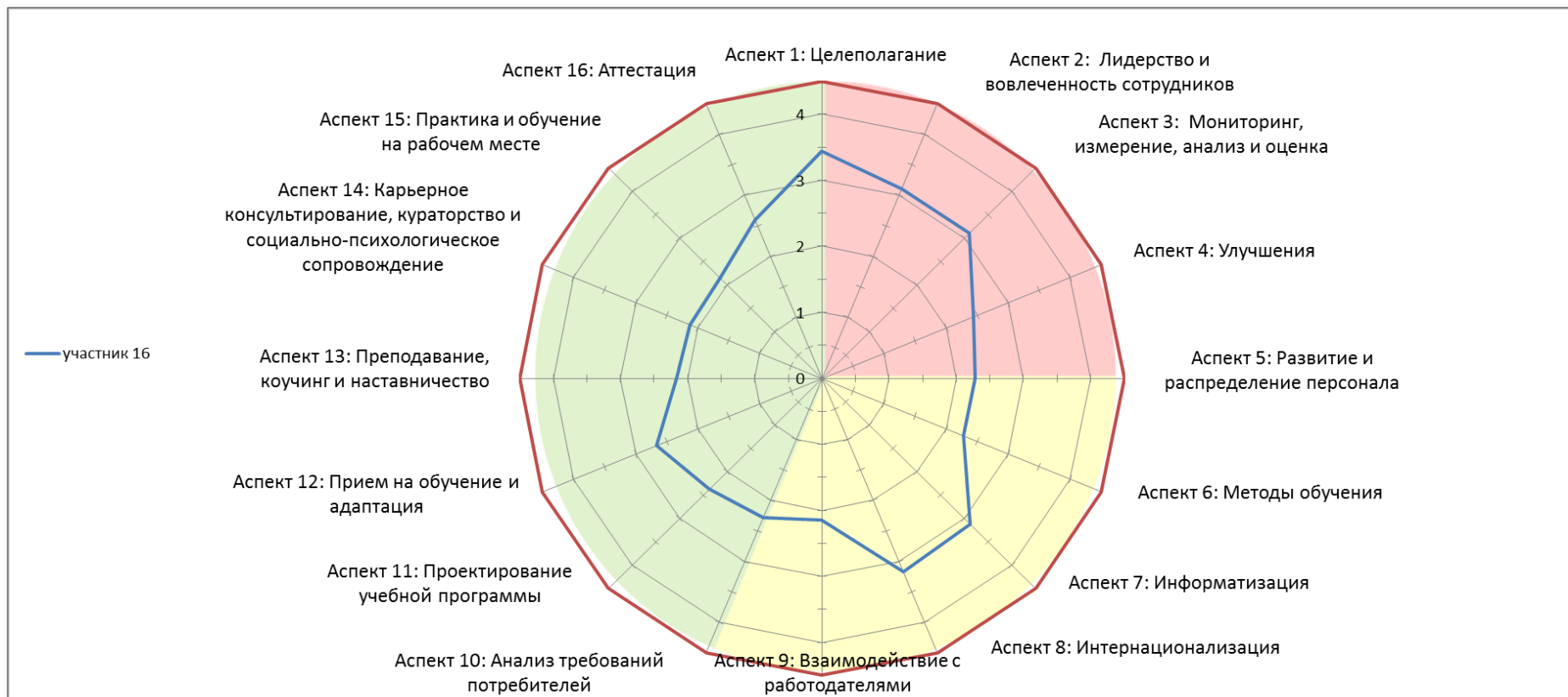
Пример рекомендаций для аспекта 9 «Взаимодействие с работодателями»

Анкета *Quick Scan* “Применение модели качества высшего образования QM&CQAF”

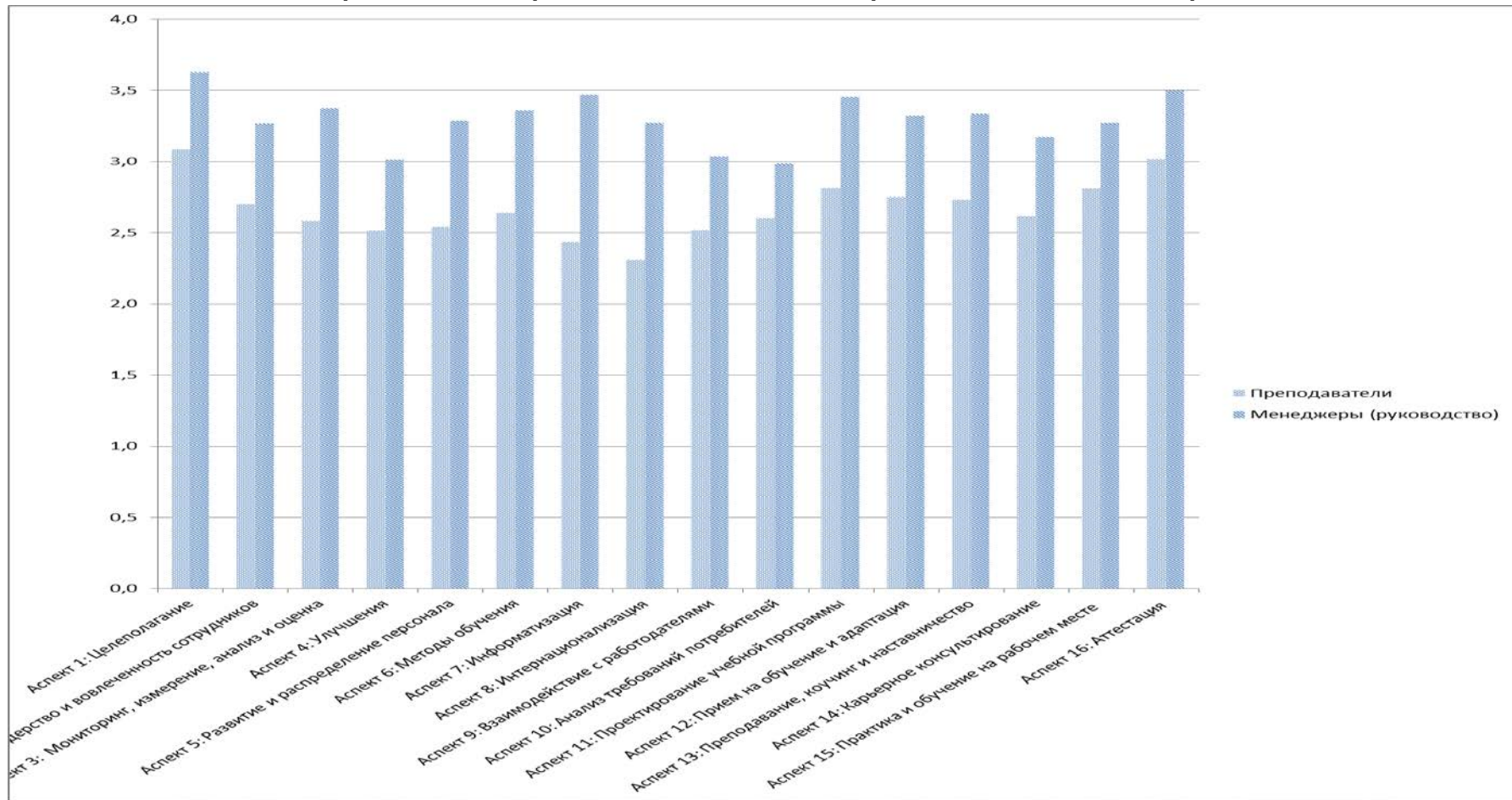
1. Имеет онлайн-форму, благодаря чему удобна для прохождения;
2. Позволяет получить как общее представление о деятельности организации, так и сконцентрировать внимание на конкретных ее аспектах;
3. Дает возможность сопоставить точки зрения разных категорий персонала образовательной организации;
4. Позволяет проверять выполнение цикла PDCA по каждому процессу в организации;
5. Позволяет получить рекомендации по внедрению модели и улучшению деятельности организации, соответствующие запросам респондента;
6. Позволяет наилучшим образом внедрить модель QM&CQAF.



«Паутинная» диаграмма анкеты Quick Scan



Данные анкетирования представителей образовательных организаций ВО





Как обеспечивается развитие образовательных организаций посредством применения Модели QM & CQAF?

Аспект 1 «Целеполагание образовательной организации»: средний балл 3,5

Рекомендации

1. Принимайте меры для того, чтобы руководители всех уровней управления, руководители проектов и члены совета активно участвовали в обсуждении политики в области качества, ориентировали свою деятельность на учет требований рынка труда и создание недискриминационной среды.
2. Определите роли и ответственность руководителей за активную реализацию политики образовательной организации в отношении качества, выявление и учет требований рынка труда и создание недискриминационной среды; обеспечьте доведение политики до всех работников организации и добейтесь понимания ими своих полномочий и ответственности за качество результата.
3. Свяжите стратегические цели организации и направления реализации политики в области качества с конкретными исполнителями и целевыми показателями; организуйте доступность ресурсов, необходимых для обеспечения качества сотрудниками на своих рабочих местах.
4. Внедрите систему мотивации, в которой каждый сотрудник добровольно и осознанно будет участвовать в мероприятиях, напрямую связанных с курсом развития и целями структурного подразделения и организации в целом.
5. Периодически проводите анализ включенности всех сотрудников в деятельность по обеспечению качества и др.



Для построения комплексной системы мониторинга на основе сформулированных принципов рекомендуется использовать следующий алгоритм

1. Поставить четкие, достижимые, измеримые и ограниченные во времени цели внедрения смешанного обучения с использованием удаленного формата работы. Сформировать показатели для оценки результативности (при необходимости и эффективности) процесса достижения поставленных в вузе целей.
2. Определить требования к организационному и методическому обеспечению сбора и обработки информации о состоянии и динамике установленных показателей качества образования в разрезе идентифицированных процессов.
3. Сформировать поэтапный план введения элементов смешанного и (или) электронного обучения, в котором и установить целевые значения показателей для каждого временного интервала (этапа).
4. Определить перечень существенных рисков, которые могут снизить качество мониторинга.
5. Определить ответственных за сбор и оценку данных по каждому показателю мониторинга и сформировать инфраструктуру системы мониторинга.
6. Доводить цели и задачи мониторинга, методы контроля и мотивационные инструменты до каждого сотрудника, участвующего в реализации этапа.
7. По результатам мониторинга разрабатывать корректирующие мероприятия и меры по снижению рисков потери качества при внедрении смешанного обучения и перехода на удаленную работу.
8. Обобщенные результаты мониторинга предоставлять высшему руководству для подготовки анализа качества управления вузом в условиях удаленной работы.

КОНТАКТЫ



Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение дополнительного
профессионального образования

**ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ
ПРОМЫШЛЕННОГО МЕНЕДЖМЕНТА
ИМЕНИ Н.П. ПАСТУХОВА**

+7 (4852) 370-326

+7 (4852) 738-998

gapm.ru

г. Ярославль
ул. Республиканская 42/24

