

**Т. ВОРОНИНА**, доктор филос. наук  
**О. МОЛЧАНОВА**, доктор экон. наук  
**М. НЕЖУРИНА**, канд. тех. наук  
**А. АБРАМЕШИН**, канд. социол. наук

## Технологический аудит центров ОДО

В отличие от многих сфер образовательной деятельности в открытом и дистанционном обучении (ОДО) отсутствуют четкие нормы и стандарты, обеспечивающие определенный уровень качества обучения, нет достаточно ясного представления о том, каким образом и в каких условиях разрабатывать и реализовывать образовательные продукты и услуги. На решение этих задач ориентирован такой управленческий инструментарий, как *технологический аудит*.

В общем смысле аудит (от англ. «audit» – проверка, ревизия) – это процесс накопления и оценивания информации (относящейся к определенной организации) с целью ее сопоставления с установленными критериями и показателями. Таким образом, для выполнения аудита необходимы, во-первых, информация, собранная в отношении всей организации или какой-то ее подсистемы, во-вторых, определенные стандарты (критерии, показатели), с помощью которых эта информация может быть оценена.

Открытое и дистанционное обучение является образовательной системой, представляющей собой единство новых информационных и телекоммуникационных технологий (ИТТ), новых педагогических методов, приемов, методик (педагогических технологий), новых организационных структур и форм в сфере образования (организационных технологий), новых организационно-экономических механизмов и

методов управления (управленческих технологий).

Разработкой и реализацией продуктов и услуг открытого и дистанционного обучения в настоящее время чаще всего занимаются соответствующие структурные подразделения университетов, хотя существуют и самостоятельные организации, особые службы предприятий и т.д. Любую организацию или организационную структуру, занимающуюся разработкой и реализацией продуктов и услуг ОДО, условно назовем *Центром открытого и дистанционного обучения*.

Технологический аудит Центра ОДО – это проверка используемых организацией технологических методов, приемов и процедур открытого и дистанционного обучения, применяемых в этой сфере деятельности ИТТ, педагогических, организационных и управленческих технологий – с целью оценки их производительности и эффективности.

В процессе технологического аудита Центров ОДО используются три типа показателей.

- Структурные показатели, которые иногда называют «обеспечители». Они характеризуют те ресурсы, которыми располагает Центр. К таким показателям относятся: компетенции организации, т.е. ключевые навыки и способности сотрудников, определяющие ее сравнительные или конкурентные преимущества; технические и технологические средства; структуры ру-

ководства и управления организацией, включая договоры и соглашения с органами власти и управления различных уровней.

- Показатели деятельности, оценивающие пути использования Центром своих ресурсов и возможностей. Они характеризуют реальные практические процессы, протекающие в Центре, акцентируя внимание на стратегии Центра и тех целях, которые он стремится достичь в ходе реализации своей стратегии, на педагогическом процессе и его организационной поддержке и т.д.

- Показатели реализации, оценивающие степень воплощения в практической деятельности Центра тех возможностей, которыми он располагает. Они ориентированы на оценку результатов и их соотношения с затратами. К ним относятся такие показатели, как итоговые характеристики учебного процесса, экономическая эффективность, соотношение издержки-выгоды, эффективность использования оборудования и т.д.

В основе технологического аудита Центра ОДО лежит анализ его деятельности по следующим основным направлениям: разработка учебных курсов, доставка учебных курсов, процесс преподавания, организация процесса обучения, оценивание учебной деятельности, доступность деятельности Центра, техническая основа деятельности, организационно-экономические механизмы деятельности.

Можно выделить три основных этапа проведения технологического аудита Центра ОДО.

Первый этап – обзор технологий ОДО, которые используются в Центре.

Второй этап – выявление технологических эталонов, т.е. наилучших практически используемых технологий и «эталонных» Центров. Основным управленческим инструментом решения этих задач является *бенчмаркинг*

(‘benchmarking’ – выявление эталона, проверка по эталонному тесту).

Третьим этапом аудита является сопоставление используемых в Центре технологий ОДО с выявленными технологическими эталонами с целью оценки их относительной эффективности и перспективности.

На первом этапе формируется аудит-группа. В нее по возможности входят и сотрудники, непосредственно вовлеченные в разработку и реализацию курсов ОДО, и те, кто непосредственно не занимается открытым и дистанционным обучением. Именно при таком способе формирования аудит-группы результатом ее работы может стать «объективная картина» технологического состояния Центра.

Важным инструментом на первом этапе технологического аудита Центра ОДО являются *опросы* его работников, обучающихся, сотрудничающих организаций, отраслевых и других экспертов. Основными методами проведения этих опросов являются интервьюирование, анкетирование, групповые экспертные методы (в частности, метод Дельфи, метод генерации идей, метод номинальных групп).

*В основе первого этапа технологического аудита лежит получение ответов на следующие вопросы.*

#### **Разработка учебных курсов:**

- Какие практические руководства и методические пособия по проектированию, разработке и доставке учебных курсов применяются в Центре?

- Каким образом происходит апробация учебных материалов на промежуточных стадиях их разработки? Как тестируются разрабатываемые учебные курсы?

- Насколько часто обновляются используемые Центром учебные материалы? Какие процедуры модернизации учебного процесса применяются?

- Применяются ли в учебном про-

цессе сетевые научно-исследовательские ресурсы? Какие именно?

- Какие системы и средства поддержки авторской разработки курсов используются в Центре? Насколько активно?

- Существует ли в Центре централизованная поддержка преподавателей, разрабатывающих курсы ОДО? В каких именно формах?

- Как происходит отбор преподавателей для разработки курсов ОДО? Каким образом оценивается их деятельность?

#### **Доставка учебных курсов:**

- Как взаимодействуют между собой преподаватели и обучающиеся в ходе учебного процесса? Какие технологические средства используются при этом взаимодействии?

- Насколько эффективными с педагогической точки зрения являются применяемые в Центре образовательные технологии? Какие способы повышения педагогической эффективности учебного процесса применяются?

- Насколько активно используют обучающиеся возможности доступа к различным сетевым образовательным ресурсам? Какие способы повышения этой активности применяются?

- Насколько дружественным и эффективным является применяемый Центром образовательный интерфейс? Какие пути его совершенствования являются основными?

- Соответствуют ли способы доставки учебных курсов их педагогическим целям и особенностям? В какой мере? Как можно усилить это соответствие?

#### **Процесс преподавания:**

- Какие обучающие материалы для преподавателей по современным педагогическим методам и приемам используются в Центре? В каких формах они применяются?

- Как осуществляется технологи-

ческая поддержка преподавателей в ходе проведения ими учебных занятий в Центре? Является ли такая поддержка постоянно действующей или нет?

- Проводятся ли в Центре курсы обучения преподавателей использованию средств авторской разработки учебных материалов? Применяются ли другие пути обучения преподавателей методикам ОДО? Какие именно и насколько интенсивно? Какова периодичность обучения преподавателей?

- Каким образом взаимодействуют между собой преподаватели Центра в ходе учебного процесса? Используются ли технические средства для поддержки такого взаимодействия? Какие именно?

#### **Организация процесса обучения:**

- Каким образом осуществляется коммуникация между обучающимися и персоналом Центра? Какие системы и средства поддержки используются при этом?

- Как осуществляется регистрация обучающихся в Центре?

- Как ведется учет затрат обучающихся на образовательные продукты и услуги? Какие средства мониторинга затрат применяются?

- Каким образом осуществляется обучение персонала Центра разработке и реализации учебных курсов ОДО?

- Осуществляется ли сбор статистических данных по организации процесса обучения в Центре? Каким именно способом?

- Какие технологические средства поддержки индивидуальной и групповой образовательной деятельности применяются? Какие из них наиболее эффективны?

- Каким образом выявляются и решаются возникающие в процессе обучения в Центре технические проблемы?

- Как часто сотрудники Центра выступают перед обучающимися с це-

лю помочь им в решении возникающих в ходе обучения проблем?

- Какие организационные проблемы наиболее часто возникают у обучающихся? Каким образом они решаются? Какие технические и педагогические средства используются при этом?

**Оценивание учебной деятельности:**

- Как осуществляется в Центре оценивание качества учебных курсов и образовательных услуг?

- Насколько регулярно осуществляется в Центре обзор применяемых систем? Какие средства мониторинга используются при этом?

- Как оцениваются результаты учебного процесса? Какие средства и процедуры оценки наиболее эффективны?

- Насколько часто приглашаются внешние эксперты для оценки учебной деятельности Центра? Какие виды специализированной экспертизы используются?

- Каким образом в процессах принятия решений в Центре используются процедуры оценивания деятельности как персонала Центра, так и обучающихся?

- Насколько результаты мониторинга и оценивания образовательной деятельности учитываются в процессах управления Центром?

- Насколько процедуры и методы оценивания учебного процесса, применяемые в Центре, соответствуют разработанным в российской и европейской системах критериям аккредитации?

**Доступность деятельности Центра:**

- Какие технологические средства для отслеживания поведения пользователей в образовательном пространстве и сбора соответствующих статистических данных применяются в Центре?

- Используются ли специальные системы поддержки обучающихся (в частности, для людей с физическими недостатками)?

- Привлекаются ли специальные работники, имеющие соответствующую подготовку или опыт, для работы с проблемными обучающимися?

- Каким образом реализуются в Центре принципы открытости при приеме обучаемых и найме сотрудников?

- Как происходит адаптация учебного материала к особенностям различных групп обучающихся?

**Техническая основа деятельности:**

- Какие технические возможности сетевого подключения используются в Центре?

- Насколько используются технические возможности одновременного доступа к Центру пользователей, применяющих различные типы соединения?

- Какие форматы доставки учебных курсов (на бумажных носителях, web-носителях и т.д.) используются в системе авторской разработки и создания учебных материалов?

- Применяются ли в Центре единые подходы к планированию и управлению всеми техническими ресурсами?

- Как выявляются потребности в обновлении и модернизации оборудования, программного обеспечения, учебных средств?

- Какие возможности автоматизированного выявления и решения технических проблем используются в Центре?

- Используются ли открытые стандарты, открытые инструментальные средства (html, xml) в системе производства учебных материалов?

**Организационно-экономические механизмы деятельности:**

- Каким образом результаты мониторинга и исследования образовательной деятельности Центра используются в его практической преподавательской, учебной и управленческой деятельности?

- Как организован в Центре маркетинг образовательных услуг? Каким

образом вырабатываются меры по развитию образовательных услуг Центра?

- Какие механизмы выхода на образовательный рынок с новыми образовательными продуктами и услугами применяются в Центре?

- Как налажено в Центре сотрудничество с другими организациями?

- Существует ли в Центре единая политика по развитию и распространению образовательных услуг?

- Каким образом проводятся Центром исследования образовательного рынка и рынка труда для удовлетворения потребности в обучении? Насколько они регулярны?

- Как осуществляется в Центре управление его компетенциями?

**На втором этапе** технологического аудита основным управленческим инструментом для выявления наилучшей технологической практики является анализ технологических эталонов, или *бэнчмаркинг*.

Многие организации в настоящее время занимаются выявлением своеобразных эталонов осуществления различных видов деятельности путем сопоставления своих производственных технологий, технологических операций и методов, т.е. своей практики осуществления основных видов деятельности с практикой конкурентов, а иногда и организаций, которые не являются собственно конкурентами, но эффективно осуществляют аналогичный вид деятельности.

Как правило, анализ технологических эталонов требует специальных полевых исследований, т.е. поездок в различные организации с целью наблюдения и осмысления того, как осуществляются различные виды деятельности. Это позволяет сравнивать практику и ход технологических процессов, обмениваться данными по производительности, уровню квалификации персонала, времени, требуемому для выполне-

ния различных технологических операций, и другим компонентам затрат по использованию различных производственных технологий.

В ходе данного этапа технологического аудита деятельность Центра оценивается в таких направлениях, как разработка и доставка учебных курсов, организационная работа, совершенствование технологической основы ОДО и др. Оценка выставляется по пятибалльной шкале от 0 до 4. Использование количественного индикатора позволяет четко фиксировать уровень развития Центра по каждому показателю.

Более детальное, комплексное и углубленное сравнение деятельности различных Центров позволит выделить эталонные Центры ОДО. Такой сравнительный анализ деятельности различных Центров, к которому могут подключаться и другие организации, является важным элементом системы постоянного совершенствования ОДО.

Конечно, с течением времени оценки деятельности Центров по различным показателям будут меняться, и это будет наглядно демонстрировать прогресс, которого достиг тот или иной Центр, а также направления дальнейшего совершенствования его деятельности.

**На третьем этапе** технологического аудита Центра, когда происходит сопоставление применяемых им технологий с выявленными технологическими эталонами, основная цель анализа – классифицировать все используемые в организации технологии, выделив группы технологий по приоритетности и перспективам дальнейшего развития и использования. Результаты этого анализа должны дать четкое представление о том, какие из технологий, используемых в организации, должны получить дальнейшее развитие, на какие технологии должны выделяться дополнительные финансовые, научно-

технические и другие ресурсы. Не менее важными являются получаемые в результате проведенного анализа рекомендации по исключению определенных технологий из деятельности организации.

Предлагаемая методика проведения технологического аудита исходит из

системы показателей, описывающих современное состояние открытого и дистанционного обучения. На основе этой методики можно собирать данные по различным Центрам ОДО и проводить как самоанализ каждого Центра, так и внешний сравнительный анализ.

---

**Т. ШЕХТЕР, профессор**  
*Санкт-Петербургский гуманитарный университет профсоюзов*

## XXI век: конверсия гуманитарных специальностей

В предельно короткий исторический срок в нашей стране резко изменился статус искусствоведения. В то время как за рубежом эта специальность сохраняет устойчивое престижное положение и по-прежнему занимает видное место в кругу гуманитарных наук, в России происходит своего рода девальвация этой профессиональной сферы на фоне резкого сокращения каких-либо форм государственной поддержки: прекратился выпуск основных журналов по специальности, резко сократилось издание соответствующих монографий. В искусствоведении расцветает дилетантизм, уходят в небытие эстетические критерии академической школы. Иными словами, начался процесс «демократизации» науки – возможно, худший вариант развития ее судьбы. В этих условиях активно развивается новый жанр – «искусствоведческая журналистика». Ее отличительной чертой явились ставка на красоту, хлесткость, «оригинальность» индивидуального стиля и абсолютно произвольное обращение с материалом. По существу, преданы забвению родовые художественные установки, что можно объяснить лишь потерей этой сферой профессионального статуса. Есте-

ственной причиной-следствием явился спад спроса на профессию и утрата молодыми людьми интереса к специальности (она не отвечает новым «критериям качества» – конкурентоспособности на рынке труда).

Между тем отмирание традиционного искусствоведения происходит параллельно с процессом формирующейся потребности в специалистах данного профиля, развивающимся на фоне «вращения» искусства в жизнь, – процессом, отчетливо просматривающимся в мировой практике. Теперь, когда художественные технологии вращаются практически во все сферы деятельности – от торговой до дипломатической, оказались востребованы профессионалы, способные не только осуществлять выбор и экспертизу произведений искусства, разрабатывать способы их экспонирования, но и разбираться в тонкостях современных художественных «практик», их качестве и методах использования. Такие профессионалы не могут быть подготовлены в рамках традиционного искусствоведения; содержание специальности потребовало всестороннего обновления...

Каждый вуз решал эту задачу по-своему. Так, на кафедре искусствове-