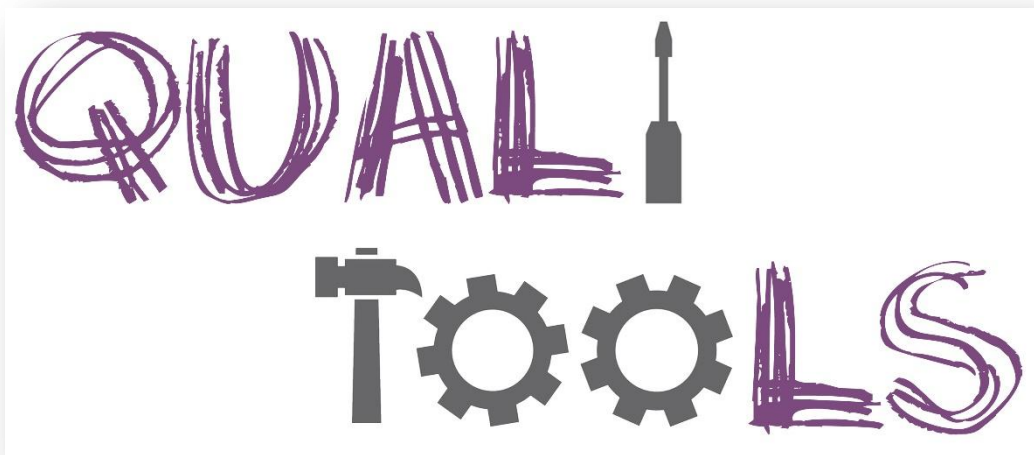


**QualiTools for IT trainers –
Improving the learning process, learning outcomes
and learning transfer in IT training**

Номер на проекта: 2015-1-PL01-KA202-016660

**П1: ОБОБЩЕН ДОКЛАД ОТНОСНО ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВОТА ПРИ
ОСИГУРЯВАНЕ НА КАЧЕСТВО И ИЗПОЛЗВАНЕ НА КАЧЕСТВЕНИ
МЕТОДИ, ПРИЛАГАЙКИ ПОДХОД „ОТДОЛУ-НАГОРЕ“ В
ПРАКТИКАТА – WWW.QUALITOOLS.NET**



1/31/2015

Обобщен доклад

Автори:

Monira Kerler (abif)
Karin Steiner (abif)
Marta Kędzia (Społeczna Akademia Nauk)
Anna Sołtys (Społeczna Akademia Nauk)
Daniel Zastawny (Bridging to the Future)
Радосвета Дракева(Дружество Знание)
Валентина Георгиева (Дружество Знание)
Vanda Vieira (CECOA)

Този проект е финансиран с подкрепата на Европейската комисия. Тази публикация отразява само личните виждания на нейните автори и от Комисията не може да бъде търсена отговорност за използването на съдържанието в нея информация.



П1: Обобщен доклад относно предизвикателствата при ОСИГУРЯВАНЕ НА КАЧЕСТВО и използване на качествени методи, прилагайки подход „отдолу-нагоре“ в практиката – www.qualitools.net



ОБОБЩЕН ДОКЛАД

СЪДЪРЖАНИЕ

1	ВЪВЕДЕНИЕ	4
2	ТРУДНОСТИ, КОИТО ИЗПИТВАТ ОБУЧИТЕЛНИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ ПРИ ПРОВЕЖДАНЕ НА ИКТ ОБУЧЕНИЕ	4
2.1	Общи черти	4
	Предишни знания	5
	Конкретни въпроси и отговаряне на желанията	5
	Предишен опит от преминато обучение.....	5
	Мотивация и ангажираност.....	5
	Съпротиви при обучението	6
	Различни стилове на учене	6
	Разнообразие в групата	6
2.2	Особености.....	7
	Отпадане от обучението	7
	Оригиналност.....	7
	Квалификация на преподавателите	7
	Обучения, ориентирани към теорията, не към практиката	8
	Проблеми, свързани с оборудването и инфраструктурата	8
3	СФЕРИ, В КОИТО МЕТОДИТЕ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА КАЧЕСТВОТО ДА БЪДАТ ПРИЛАГАНИ	8
4	МЕТОДИ/ ИНСТРУМЕНТИ ЗА ОСИГУРЯВАНЕ/ПОДОБРЯВАНЕ НА КАЧЕСТВОТО, ИЗПОЛЗВАНИ В ЕЖЕДНЕВНАТА ПРАКТИКА	12
5	ДРУГИ ИНСТРУМЕНТИ, НЕОБХОДИМИ ЗА ОСИГУРЯВАНЕ/ПОДОБРЯВАНЕ НА КАЧЕСТВОТО ПРИ ОБУЧЕНИЕТО	15

1 ВЪВЕДЕНИЕ

В рамките на първия интелектуален продукт на проект **“QualiTools for IT Trainers – Improving the learning process learning outcomes and learning transfer in IT training”** ABIF обобщава петте национални доклада от Австрия, България, Великобритания, Полша и Португалия. Резултатът е базата, на която ще бъдат направени заключения относно нуждите на всяка страна партньор и изводи какви качествени мерки са необходими в контекста на **QualiTools**.

Националните доклади са базирани на две до десет интервюта, проведени с доставчици на обучение по ИКТ от всяка държава. Интервюираните институции са различни по вида си: основно организации, предоставящи продължаващо обучение, но също и фирми със собствени обучителни центрове, или училища, обучаващи младежи в ИКТ, като част от редовните занятия. По тази причина изнесените резултати не могат да се считат за представителни. Разглеждаме ги по-скоро като повод за вдъхновение.

В рамките на националните доклади бяха описани и анализирани съществуващи методи, които учителите и обучителите по ИКТ използват в тяхната практика. Докладът цели да направи обзорен преглед на съществуващите методи за обучение по ИКТ и тяхната приложимост. Той ще спомогне и за дефинирането на нуждите от качествено развитие в партньорските страни и даването на препоръки относно реалното използване на качествени методи в проекта **QualiTools**. Той също предлага и качествени методи, които да се адаптират, тъй като някои от тях са създадени за общообразователни цели.

За да се улесни избора качествени методи от проектните партньори, докладът съдържа анекс с тяхното кратко описание на всичките 110 качествени метода, които могат да бъдат използвани в обучението по ИКТ.

2 ТРУДНОСТИ, КОИТО ИЗПИТВАТ ОБУЧИТЕЛНИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ ПРИ ПРОВЕЖДАНЕ НА ИКТ ОБУЧЕНИЕ

Има общи характеристики, споменати от обучителните институции от няколко държави, които ще бъдат описани по-долу. Но също така, очевидно е, че възприемането и идентифицирането на проблемите по отношение на обучението в ИТ в някои отношения се различава доста: например, полските, българските и португалските експерти споменават недостиг по отношение на оборудването, а също и на инфраструктурата. Докато британските и австрийските експерти отнасят проблемите по-скоро към формирането на групите, дизайн на курсовете, и как да се справят с различни стилове на учене, различен предишен опит и различна мотивация /цели на обучаемите. Въпреки че, и полските, португалските и българските експерти споменават тези проблеми, те също наблюдават на проблеми на друго ниво – такива като липса на професионални компетенции, или голям размер на групите, или различни умения на участниците.

2.1 Общи черти

Предишни знания

Особено в ИТ сектора, обучението на участници с различни нива на предишни знания е предизвикателство, независимо от теста за входно ниво. В допълнение, самооценката на участниците може да се различава от тяхното реално ниво (в повечето случаи хората надценяват уменията си). Това представлява предизвикателство за учителите, тъй като подготвения курс може да се окаже на прекалено високо ниво за участниците.

Конкретни въпроси и отговаряне на желанията

Предизвикателство може да се окаже отговарянето на прекалено специфични въпроси, които са извън темата на курса. Има участници, които имат богат предишен опит, и се включват в курса, само защото искат да развият тясно специализирани умения.

Пример: ако участник иска да научи повече за конкретно съдържание/област на приложение, например, в уеб дизайна. В тази област е трудно да се направи учебно съдържание, което да удовлетвори всички. Според един от интервюираните партньори, тук е необходим талант за импровизации.

Може да има участник, който непрекъснато да задава въпроси, като не е задължително да са свързани с темата на курса. Това може да отклони вниманието от съдържанието, което се изучава, и да отблъсне останалите участници.

Предишен опит от преминато обучение

В много случаи може да имаме участник, който има предишен (лош) опит от преминато обучение. Промяната на отрицателен в положителен опит е предизвикателство за учителите (обикновено се случва с възрастни участници). В тези случаи е важно учителят да мотивира тези студенти и да им предложи интересни и ангажиращи учебни занимания.

Мотивация и ангажираност

Създаването и запазването на мотивацията по време на курса е важно по няколко причини и е един от най-важните аспекти в учебна среда. Има, разбира се, разлика в мотивацията на хора, които доброволно са се записали на курс, и такива, които са задължени (напр. в училище, мерки от бюрата по труда за безработни, или инициирани от работодател). Така или иначе, независимо от причината, или защо е записан курс, задължение на учителя е да преподаде учебното съдържание ефективно, и това е по-вероятно да стане, ако участниците са мотивирани.

Мотивацията е винаги важна тема в обучението. Във всички страни е споменат въпроса как да запазим мотивацията на участниците. В някои от държавите интервюираните учебни институции споменават, че участниците са често немотивирани, незаинтересовани, неангажирани, или пък, че концентрацията пада с напредването на курса. Негативните последици са очевидни: целите на обучението могат да не бъдат постигнати и участниците да останат недоволни. Така или иначе, описанието на проблеми с мотивацията е посочен като важен фактор, който се отразява на качеството на обучението, и което в основата на проекта **QualiTools**: възможността учителят да

прилага обучителни методи, които мотивират участниците и подпомагат учебния процес. Също така, възможността да се структурира обучението/курса, по начин, по който обучаемите (различните типове обучаеми) са в състояние да възприемат съдържанието, е един от основните стълбове на доброто обучение.

И така, може да се заключи, че във всички страни има сериозна нужда да се повиши осведомеността, свързана с факта, че е основно отговорност на доставчиците на обучение да намерят начини за мотивиране на участниците и да намерят начини да осигурят тяхната концентрация/възможности за учене не са надценени или подценени.

Установяването на контакт с обучителите и тяхната съпричастност към света на обучаемите, е един от ключовете към успеха.

Съпротиви при обучението

Няколко пъти беше споменато, че умението на учителя да се справя с прояви на съпротиви по време на обучението, допринася за неговото качество. Недостигът на компетенции на обучителите и неумението им да се справят с напр. коментари, оплаквания за липса на гъвкавост на учителя, неизпълнени очаквания, претенции от страна на участниците, въпроси на които в момента не може да отговори, могат да влошат ситуацията. Има случаи при които възникват спорове между участници и преподавател по отношение на съдържателната част. Проучването показва, че въпреки нуждата обучителите да са наясно, че могат и да грешат, ако предизвикателствата към тях започнат да се повтарят, това може да провали курса.

Различни стилове на учене

От значение е, дали участниците вече имат житейски опит да намират разрешение на проблемите си сами, или не. Някои нямат никакъв проблем при търсенето на решения, докато други не обичат или отказват да се опитат сами. Това може да бъде обединено в графа различен опит от учене, навици и нужди. Много е вероятно в една група да има хора с различни стилове на учене, и е истинско предизвикателство за преподавателя да откликне на всички тях, за да осигури на всеки да постигне заложените цели от обучението.

Разнообразие в групата

Друго предизвикателство за обучителите е група, с големи различия в предварителната подготовка. Например, служители, които имат нужда от умения, свързани с работата им, и които знаят какво ще правят с тези умения, биха искали курса/обучението да бъдат ефективни и бързи. Те биха имали склонност по-скоро към нетърпение и биха изисквали интензивен и ориентиран към приложението курс. Обратното, хора, които не работят, или са записали курса по лични причини, или хора, които завършват служебно обучение, обикновено показват друга скорост на учене и друга нагласа.

Според австрийските обучителни организации, целевата група на курса трябва да бъде предварително дефинирана, тъй както възрастта, мотивацията, бъдещата употреба, уменията за учене и предишните знания са основополагащи за това, как да се направи дизайна на курса. Тези фактори се отразяват и на различията по отношение на: задълбоченост по темите, формат/методи, фокус точки, както и на ролята на преподавателя.

Така или иначе, едно е да се напаснат дизайна на курса с участниците, съвсем друго е, да се реагира на разнообразието, което винаги съществува в груповите занимания (отн. по-горе споменатите аспекти). Тук обучителите имат нужда от стратегии за справяне с подобни различия.

2.2 Особености

АВСТРИЯ

Отпадане от обучението

Отпадане от обучението се наблюдава при хора, които не са били в класическа ситуация на учене дълго време, и които са загубили навика да добиват нови знания систематично. В такива случаи преподавателят трябва да бъде търпелив и внимателен.

ВЕЛИКОБРИТАНИЯ

Оригиналност

Британските институции споменават, че за тях е предизвикателство да предлагат ИТ обучение, което е оригинално и ги отличава от другите услуги.

ПОРТУГАЛИЯ

Квалификация на преподавателите

Преподавателите нямат достатъчно компютърни познания, които освен това да са доказани с призната степен, следдипломна квалификация, или друг вид формално обучение. Всички обучители би трябвало да имат опит в професионално преподаване, познания за качество, и уменията да избират правилни стратегии за преподаване.

БЪЛГАРИЯ

Обучения, ориентирани към теорията, не към практиката

Често се оказва по време на курса, че продължителността е прекалено кратка, и че за този период курсът съдържа повече теория, но недостатъчен брой практически упражнения.

Проблеми, свързани с оборудването и инфраструктурата

Някои експерти/преподаватели от Полша, Португалия и България споменаха за проблеми, възникващи поради недостатъчно оборудване и неподходящ размер на групите. Подобни проблеми са:

- Бързо развитие на софтуера и нужда от непрестанни обновявания
- Амортизация на хардуера
- Липса на интернет връзка
- Прекалено малки стаи/прекалено много курсисти
- Преклено малък брой компютри за участниците
- Ниско качество на техническото оборудване
- Липса на подходящи програми, неадекватност
- В някои случаи, преподавателите са отговорни за обновяване и инвестиране в оборудването, а не институциите. Това означава на практика, че наличният софтуер често ограничава преподавателите.

Тъй като **QualiTools** е насочен към качеството на обучението, и по-специално към познаване на техники и методи от страна на преподавателя, оборудването и инфраструктурата няма да са в центъра на фокуса ни. Но така или иначе, описаните в **QualiTools** методи, могат да подпомогнат учителите в разрешаването на тези ситуации в определен контекст.

Вероятно в Насоките за мениджъри ще има подтема, описваща как да се определи подходящия размер на групата, определяне на различни целеви групи и предварителна селекция на еднородна група от обучаеми.

3 СФЕРИ, В КОИТО МЕТОДИТЕ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА КАЧЕСТВОТО ДА БЪДАТ ПРИЛАГАНИ

До голяма степен, непознаването на методи за осигуряване на качеството и развитието в ИТ обученията, засяга всички сфери във всички страни партньори в **QualiTools**. Въпреки, че някои национални доклади дават индикация, че на институционално ниво има по-скоро добро разбиране за осигуряване на качеството, а също и за прилагане на мерки за качество, на ниво провеждане на обученията, е трудно да се каже дали и учителите използват такива методи в контекста на добри преподавателски практики, или не. Като цяло, институциите подбират персонала си на база квалификации и опит в преподаването, и правят допускането, че техните преподаватели са наясно как да проведат добро обучение, което предполага познаването на методи, допринасящи осигуряването на качествено обучение.

Резултатите от изявленията от различните държави по неоспорим начин подкрепят становището, че темата с осигуряване на качеството във всички сфери (както е предложено в проекта **QualiTools**) се отнася за всяка страна партньор.

А именно:

- Събиране на информация за очакванията и предишни знания
- Обратна връзка на различни етапи
- Обратна връзка в началото и/или края
- Планиране, скициране и съблюдаване на процеса на учене и преподаване
- Самооценка на учителите и обратна връзка от колегите
- Обратна връзка в края
- Трансфер на ученето

АВСТРИЯ

На институционално ниво, доставчиците на обучение имат *установени методи за осигуряване на качеството по време на обучението*. Трудно да се каже, дали всички преподаватели, базирано на техния собствен опит и инициатива (особено на тези на свободна практика) използват тези методи, но от интервюта става ясно, че: а) повечето от интервюираните лица не са съвсем наясно какво представляват методи за осигуряване на качество по време на обучението и б) че институциите силно се осланят на опита и качеството на преподавателите, и не правят нищо конкретно за осигуряване на качеството по време на обучение.

Много е вероятно преподавателите да имат добра мотивация, а също и подкрепата на институциите да присъстват на семинарите на **QualiTools**, тъй като обучителните институции показваха интерес към темата, и желание да разширят мерките за качество, които прилагат.

Затова се препоръчва по време на семинарите, предлагани в рамките на проекта **QualiTools** да се застъпят всички сфери, в които се прилагат мерки за качество.

Най – подходящите сфери са:

- Събиране на информация за очакванията и предишни знания
- Обратна връзка на различни етапи
- Обратна връзка в началото и/или края
- Планиране, скициране и съблюдаване на процеса на учене и преподаване
- Самооценка на учителите и обратна връзка от колегите
- Обратна връзка в края
- Трансфер на ученето

ПОЛША

В Полша темата за осигуряване на качеството при ИТ обученията не е много добре развита, както при учебния процес, така и по отношение структурата на курса. Доставчиците на обучение не прилагат методи за управление на качеството на институционално ниво.

Интервюираните организации се интересуват най-вече от:

- Увеличаване на дейностите и ангажираността от страна на участниците
- Теории за ученето
- Развитие на умения, свързани със създаване на връзка с групата
- Интерактивни методи за обучение

ВЕЛИКОБРИТАНИЯ

Във Великобритания съществува Агенция по осигуряване на качеството (Quality Assurance Agency), която сертифицира предлаганите курсове. От друга страна, организациите за продължаващо обучение предлагат много малка част от ИТ курсовете.

Освен това, курсовете, които са акредитирани към професионални или регулаторни органи, се оценяват от съответната организация за да се подsigури професионалният стандарт и необходимото качество.

Но все пак, постоянна рамка, чрез която да се измерва качеството при обучителни курсове по ИТ не съществува. Независимите доставчици на обученията е по-вероятно да използват методи за обратна връзка за измерване на качеството, когато провеждат курсове.

На база проведените интервюта, предложението е да покрият всички сфери на осигуряване на качеството по време на семинарите по **QualiTools**:

- Събиране на информация за очакванията и предишни знания
- Обратна връзка на различни етапи, вкл. обратна връзка в началото и/или края
- Планиране, скициране и съблюдаване на процеса на учене и преподаване
- Самооценка на обучителите и обратна връзка от колегите
- Обратна връзка в края
- Трансфер на ученето

ПОРТУГАЛИЯ

В Португалия резултатите от интервютата практически доведоха до същите изводи, както и в другите държави, което означава, че осигуряване на качеството е необходимо във всички етапи на провеждане на обученията. Особено внимание беше обърнато на следните аспекти:

- Предварително оценяване на компетенциите на участниците
- Съвпадение между изискванията/нуждите на участниците/целевата група и дизайна на курса: съдържанието и дейностите трябва да отговарят на предварителната подготовка и интересите на участниците

Подобряване на инфраструктурата, включително и размера на групите, също бяха отбелязани като фактори, които ще подобрят качеството на ИТ обучението в Португалия, но както вече беше споменато, това не е във фокуса на проекта **QualiTools**.

БЪЛГАРИЯ

Трудно е да се каже дали преподавателите с педагогическо образование имат по-добри познания и повече умения да прилагат методи за осигуряване на качеството в сравнение с учителите без такова образование. По-голям набор от учебни методи за осигуряване на качеството би бил от полза за всички, като част от системата за осигуряване на качество.

В заключение, предложените методи е добре да покриват следните аспекти:

- Различни дидактически методи: повече задачи/ проекти за групова работа, повече онлайн задачи/интерактивни упражнения
- Гъвкавост в учебната програма: възможност да се адаптира спрямо групата.
- Ориентирана към резултати: Преподавателите да представят целта на обучението в началото на курса, така че обучаемите да бъдат по-ориентирани към резултатите.

Освен това, знанията и уменията на преподавателите по ИТ трябва да бъдат по-актуални. Това, разбира се, не може да е част от обученията по проекта **QualiTools**. Но мениджърите и доставчиците на обучения трябва да са наясно с този проблем. Адекватна инфраструктура също беше спомената като част от нужното за подобряване на качеството.

4 МЕТОДИ/ ИНСТРУМЕНТИ ЗА ОСИГУРЯВАНЕ/ПОДОБРЯВАНЕ НА КАЧЕСТВОТО, ИЗПОЛЗВАНИ В ЕЖЕДНЕВНАТА ПРАКТИКА

В повечето държави, някои, ако не и всички доставчици на обучение използват въпросници за оценка. В Австрия и Великобритания доставчиците описват по-подробно какви мерки използват за да осигурят качеството по време на техните обучения. Най-вече наблягат на подбора на персонал, като най-важен момент. Големите доставчици на обучения имат нарочен списък с критерии, които кандидатстващия трябва да изпълни. Някои от институциите използват и методи за вътрешен контрол на качеството.

Така или иначе, като цяло, те допускат, че преподавателите знаят как да проведат висококачествен курс и нямат специални изисквания към методите на преподаване или методите за осигуряване на качеството. Така че е доста неясно дали преподавателите прилагат такива методи или не.

Затова, подходът „отдолу-нагоре“ на проекта **QualiTools**, чиято цел са самите преподаватели, заедно с насоки към мениджърите, изглежда напълно подходящ за повишаване на осведомеността и познанието относно методите, включващи обучители и/или институции.

АВСТРИЯ

Нито една от институциите не прилага описаните методи/инструменти в ежедневната си работа. Затова, прилагаме обобщен преглед на методите за качествено осигуряване, които те прилагат:

- Всички интервюирани институции използват въпросници за обратна връзка накрая на курса/обучението
- В началото на курса участниците биват питани в каква област работят, какво се надяват да получат от курса/обучението и т.н.
- При получаването на обратна връзка: някои „следват указанията“, други разчитат на невербални сигнали, забележки, изказани мнения от участниците относно това къде са проблемите, кой има нужда от помощ и т.н. „Участниците винаги имат възможност да се изкажат своите желаниа, оплаквания и т.н. на ръководството“.
- Набляга се на това, че подбора на добър персонал е най-важното условие за добро качество.
- На ниво Управление на качеството
 - *Дизайн на курсове за различни целеви групи (60+, работещи/неработещи, продължаващо обучение, частни и т.н.) → Формат и съдържание!*
 - Рефлексия върху обучението/преподаването се практикува, това представлява задълбочено наблюдение, извършено от друг преподавател. След това наблюденията се оценяват. Така или иначе, когато това се прави, минават две години докато дойде реда на всеки преподавател.
 - Продължаващо обучение за преподавателите (във VHS)
- Знания за методите на добри преподавателски практики са отбелязани като важен фактор (sic!)

- Размерът на групата е отбелязан като фактор, влияещ върху качеството на обучението.

Като цяло, има по-скоро ниска осведоменост относно необходимостта от *структурирана* обратна връзка и други методи за осигуряване на качество по време на обучение. По-скоро преобладава схващането, че добрия избор на обучители покрива и частта с осигуряване на качество, или още по-хубаво: че ще осигурят качествено обучение и ще поискат – структурирано или не толкова – обратна връзка от участниците. Освен това, методи за обратна връзка и обмен между колеги изглежда, че не се практикува (освен в VHS).

Всъщност, това означава, че не е съвсем *ясно*, дали преподавателите изобщо знаят някакви методи, и съвсем друг въпрос е, дали ги ползват, ако знаят такива. Това е само илюстрация на това, че въпросът е оставен на субективната оценка и интерес на преподавателя.

ВЕЛИКОБРИТАНИЯ

По време на проучването нито една ИТ обучителна организация не демонстрира ясна методология за осигуряване на качество. По-голяма част от институциите използват техни вътрешни процедури. Следващите редове обобщават накратко широкият спектър от мерки за осигуряване на качеството, които се прилагат.

- Въпросници, които се използват преди началото на курса, за установяване на входното ниво на участниците, с цел да бъдат разпределени в подходящо ниво курс. Във въпросниците са включени и подробности, свързани с професионална област, какво се надяват да научат по време на курса и т.н.
- Често се среща включването на текст в документацията за курса, който указва вътрешния ред за подаване на оплаквания. Обичайно, има член на обучителната организация (старши служител), в случай на неудовлетворени участници. В такива случаи с оплакването се процедира по вътрешен ред, като обратната връзка стига до преподавателя.
- Познаването на методи и добри преподавателски практики е сериозен фактор при процеса на осигуряване на качество в обучителните курсове. В допълнение към компетентния и ангажиран преподавател, размера на групата също често се споменават като фактор, отразяващ се на качеството на обучението.

Често срещано е допускането, че добрият учител/преподавател ще използва свои собствени методи за осигуряване на качеството. В допълнение към това, ако обратната връзка се събира от голям брой участници за голям брой преподаватели/курсове, то действия се предприемат, само ако съществена част от тях са оплаквания за едно и също нещо. Например, някои преподаватели ще обобщат събраните данни от обратна връзка, като коментират само най-общите или често повтарящи се тенденции. Други ще анализират всяка обратна връзка една по една, и как биха променили стила си на преподаване и учебното съдържание. Това показва, че осигуряването на качеството до голяма степен зависи от отношението на преподавателя, а също и от неговата личност.

ПОЛША

Някои респонденти потвърждават, че отделят „минута за саморефлексия“ (самооценка) в края на обучението. В някои случаи организациите използват листове за обратна връзка, приготвени от тях самите или от клиента – обикновено доста кратки, които след това не се дискутират. За лицензираните курсове се използват одобрени методи за оценка. Понякога респондентите включват входящ и изходящ тест в обучението, а в други случаи има проверка 14 дни след края на курса за да се види как наученото се използва и валидира в практиката.

ИТ преподавателите обикновено оценяват резултатите от наученото като дават на участниците да направят проект, или по по-традиционен начин. Никой от респондентите не е споменал никакви методи или инструменти за осигуряване на качеството на процеса на учене или самите преподаватели.

БЪЛГАРИЯ

Обратна връзка в края на курса е отбелязана от всички, с изключение на една професионална гимназия.

В една от организациите се провеждат изпити на края на всеки модул, финален изпит, междинни и финални обратни връзки за дългите курсове (660 ч., 960 ч.)

Друг инструмент, който се прилага е, събирането на последваща обратна връзка от работодателите.

Следващите методи не са задължителни. Те се използват/споменават от преподавателите, кто доказано ефективни:

- Разработване на интересни проекти
- Преподаване не на какво да правя, а по-скоро на най-лесния и ефективен начин да бъде направено
- Непрестанна двустранна връзка преподавател – обучаем
- Обмен на знания, опит, умения с други групи
- Дистанционно обучение (обучаемите могат да се подготвят в удобно за тях време)

ПОРТУГАЛИЯ

Предложенията/ сферите за подобрене в Португалия са:

- Последващо обучение и финален тест, симулиращи ситуация за решаване на проблеми
- Платформа за обмяна на информация между обучители и обучаеми, където обучителите могат да определят дали участника напредва, за правене на упражнения и т.н
- Методи за активно участие в класната стая: дейности, упражнения, самооценка

5 ДРУГИ ИНСТРУМЕНТИ, НЕОБХОДИМИ ЗА ОСИГУРЯВАНЕ/ПОДОБРЯВАНЕ НА КАЧЕСТВОТО ПРИ ОБУЧЕНИЕТО

Страните партньори до известна степен дефинираха много различни неща, когато бяха запитани какво, според тях е необходимо да се направи, за да се осигури или подобри качеството на ИТ обучението в техните страни.

Освен гореспоменатите изисквания към инфраструктурата, дизайнът на курса, учебната програма, педагогическите и дидактически умения, оценката на резултатите от ученето, ученето, базирано на работното място, и не само, са детерминанти, определящи качеството в ИТ обучението.

АВСТРИЯ

Поглеждайки към резултатите от интервютата с големи доставчици на обучения, и в допълнение на по-горе направените предложения, се препоръчва да се включат и:

- Структурирана обратна връзка в началото/по време/накрая на обучението/курса, и да се приложат
- Методи за комуникация между обучители и обучаеми

ПОЛША

Няма стандарти на ниво институция, които да се прилагат като системен метод за управление на качеството за обучителни услуги осигуряване на качеството. Преподавателите използват собствените си познания, умения и компетентости, така че всякакви добри и лесни за употреба методи биха били приветствани от целевата група.

ВЕЛИКОБРИТАНИЯ

На база направеното проучване, фокусът трябва да бъде върху следното:

- Учебната програма трябва да бъде базирана на компетентостен модел, и да е съчетана с учене на работното място
- Да има застъпени елементи от предприемачеството в учебната програма
- Мониторинг на учебния процес и оценка на резултатите от учене (по време и в края на курса)
- Промоция на продължаващото обучение и ученето през целия живот в ИТ сектора
- Професионално развитие на преподавателите

ПОРТУГАЛИЯ

Добре би било да се включи и стратегия за сертифициране, например, ECDL (www.ecdl.org).

Друга възможност би била да се включи инструмент, следящ дали участниците използват наученото. Предлагайки педагогическо пространство, създавайки набор от основни дейности за взаимодействие между преподаватели и участници, също би било от полза за повишаване на качеството на обучението.

Методи за „критична педагогика“ биха били от полза. В контекста на стратегиите за преподаване, личните философски вярвания на преподавателя се съчетават с предишните знания и опит на участниците, и средата, както и с учебните цели, поставени от учител и ученик.

БЪЛГАРИЯ

В България непрекъснатите подобрения на ресурсите, както и възможността да се адаптират учебните програми се приема като допълнителни, но важни мерки за осигуряване на качеството в ИТ обучението.