

1. Управление качеством образования

Бируля И.А.

АНКЕТИРОВАНИЕ КАК МЕХАНИЗМ МОНИТОРИНГА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМ ПРОЦЕССОМ В СИСТЕМЕ ПОДГОТОВКИ ИНОСТРАННЫХ ГРАЖДАН

*Белорусский государственный университет
Минск, Беларусь*

Аннотация. В статье рассматривается роль анкетирования в повышении качества образовательного процесса на подготовительном отделении для иностранных граждан. В статье проанализированы результаты мониторинга удовлетворенности образовательным процессом иностранными обучающимися Института дополнительного образования Белорусского государственного университета.

Ключевые слова: анкетирование, иностранные обучающиеся, контингент слушателей, мониторинг.

Birulya I.A.

QUESTIONING AS A MECHANISM FOR MONITORING SATISFACTION WITH THE EDUCATIONAL PROCESS IN THE SYSTEM OF TRAINING FOREIGN CITIZENS

*Belarusian State University
Minsk, Belarus*

Abstract. The article discusses the role of questioning in improving the quality of the educational process at the preparatory department for foreign citizens. The article analyzes the results of monitoring satisfaction with the educational process by foreign students at the Institute of Further Education of the Belarusian State University.

Keywords: survey, foreign students, number of listeners, monitoring.

Созданная в Республике Беларусь система оценки качества ориентирована на внешнего и внутреннего потребителя и разработана для определения степени удовлетворенности ими результатами обучения в соответствии с действующими образовательными стандартами. Эта оценка позволяет скорректировать образовательный процесс, осуществить оптимальный отбор и рациональное построение содержательной составляющей учебных курсов, учесть особенности контингента слушателей. Данную информацию можно получить с помощью проведения анкетирования по окончании изучения учебных дисциплин. Это процесс достаточно сложный, но необходимый в условиях современного развитого информационного общества, которое остро нуждается в объективных сведениях о состоянии образовательной системы в целом и о качестве образовательного процесса в частности.

Система мониторинга, созданная в Белорусском государственном университете во всех подразделениях (БГУ), в том числе и в Институте дополнительного образования (ИДО), позволяет получить своевременную объективную и субъективную информацию о всех сторонах образовательного процесса. Целями мониторинга, проводимого уже несколько лет в ИДО БГУ, являются: – изучение мотивов поступления слушателей и их ожидания от учебной деятельности; – изучение мнения о качестве обучения, удовлетворенности различными сторонами образовательного процесса; – выявление навыков и уровня самостоятельной работы слушателей. Это позволяет проанализировать динамику образовательного и воспитательного процесса.

В ИДО внедрена и широко распространена процедура анкетирования обучающихся, анализ результатов которого поможет в организации процесса обучения вывести слушателей на новый уровень в понимании материала и на более высокий уровень сложности решаемых задач и познавательных проблем.

Вот уже на протяжении ряда лет основной контингент анкетизируемых слушателей института составляют граждане Китая (около 90% обучающихся); количество респондентов из других стран (Ливия, Турецкая Республика, Иран, Туркменистан, Республика Корея, Мьянма, Республика Кипр, Монголия, Судан, Ливан) незначительно.

Хотя основными источниками информации о БГУ являются сети Интернет (это отметили 40% опрошенных), а также сообщения от друзей, знакомых, родственников, все же выбор обучения в БГУ обусловлен, как демонстрируют ответы респондентов, престижностью БГУ и высоким уровнем преподавания в нем. Немаловажным, по мнению четверти обучающихся, является спокойная политическая, экономическая, социальная ситуация в Республике Беларусь.

Большинству опрошенных справиться со своими учебными и внеучебными проблемами в чужой стране помогают друзья и преподаватель-куратор, остальным – посредники.

Конечно же, БГУ заинтересован, чтобы слушатели ИДО после окончания подготовительного отделения планировали продолжить учебную деятельность на основных факультетах БГУ. Абсолютное большинство анкетизируемых (более 90%) также нацелены на пребывание в БГУ в статусе студента, причем наибольшей популярностью пользуются экономический, филологический факультеты, а также факультеты международных отношений, социальной коммуникации и журналистики. Выбор специальностей гуманитарной направленности обусловлен тем, что значительная часть учебного материала данного профиля рассчитана на уровень воспроизведения и запоминания конкретных фактов или явлений, а характер естественно-математических дисциплин требует глубокого осмысления и понимания, умения применить полученные знания на практике.

На изучение русского языка как иностранного отводится около 800 часов, но в качестве предложений по улучшению обучения 35% анкетизируемых отмечают необходимость еще большего увеличения часов на изучение данной учебной дисциплины.

Интерес представляют и результаты оценки качества дисциплин, изучаемых в ИДО. Можно отметить стабильно высокие показатели: средний балл по изучаемым иностранными слушателями учебным дисциплинам (математика, физика, химия, биология, обществоведение, основы экономики, основы лингвокультурологии) варьируется от 8 до 9. Также в анкете присутствует вопрос, который позволяет оценить себя как участника образовательного процесса. Его результаты не столь позитивны: незначительная часть (4% анкетированных) может свободно общаться на русском языке, около 30% респондентов отмечают, что хорошо понимают, но затрудняются в общении, около 20% опрошенных могут только ответить на вопросы, около 15% читают и пишут со словарем, и столько же считают, что их уровень владения русским языком очень низкий. Менее половины опрошенных поставили бы себе по русскому языку оценку «неудовлетворительно», оценку «удовлетворительно» – 30%, «хорошо» – чуть более 20%, и только 7% респондентов полагают, что знают русский язык на «отлично».

Приобщение иностранных обучающихся к особенностям культуры других стран, в том числе и белорусской, является одной из важнейших задач для формирования культуры межнациональных отношений. При ответе на вопрос «Что помогло Вам познакомиться с культурой и традициями белорусского народа?», в первую очередь, анкетированные отмечают «общение с белорусами» – 52,3% и «экскурсии» – 50,3%, а также «мероприятия института» – 40,4% и «учебные занятия» – 32,6%. Самым же сложным в учебе и жизни в Республике Беларусь для 75% респондентов является общение на русском языке.

Ежегодный анализ результатов мониторинговых исследований позволяет разрабатывать и принимать такие управленческие решения, которые способствуют повышению качества образовательных услуг. А наличие нормально-оптимального уровня показателей анкетирования на протяжении нескольких лет дает возможность подтвердить конкурентоспособность оказания стабильных и качественных образовательных услуг в ИДО БГУ. Таким образом, действующая система мониторинга способна предоставить достоверную информацию о качестве учебного процесса и удовлетворить конкретные потребности и интересы потребителей в системе дополнительного образования взрослых.