

раскрывать механизмы, тенденции, динамику психического развития изучаемых особенностей личности испытуемых, определяя возможности повышения надежности их профессиональной деятельности. Также полученные данные позволяют успешно осуществить коррекционный метод, который бы базировался на аутотренинге, состоявший из саморегуляции и идеомоторной тренировки.

#### **Список использованных источников**

1. Романов, А. Н. Автотранспортная психология: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / А. Н. Романов. – М.: Изд. центр «Академия», 2002. – 224 с.
2. Проблемы фундаментальной и прикладной психологии профессиональной деятельности / Рос. акад. наук, Ин-т психологии; под ред. В. А. Бодрова, А. Л. Журавлева. – М.: Ин-т психологии РАН, 2008. – 588 с.
3. Небылицын, В. Д. Надежность работы оператора в сложной системе управления / В. Д. Небылицын // Хрестоматия по инженерной психологии / под ред. Б. А. Душкова. – М., 1991. – С. 238–249.

(Дата подачи: 06.02.2018 г.)

*О. П. Бурко, Ю. Д. Данилов, Е. Г. Кудрицкая*  
Брестский государственный технический университет, Брест  
*O. P. Burko, Y. D. Danilov, E. G. Kudritskaya*  
Brest State Technical University, Brest

**УДК 159.9:37.015.3**

## **УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ИНОСТРАННЫХ СТУДЕНТОВ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ БрГТУ**

## **SATISFACTION OF FOREIGN STUDENTS BY THE QUALITY OF EDUCATIONAL SERVICES OF BSTU**

*В статье рассматриваются результаты эмпирического исследования удовлетворенности иностранных студентов качеством образовательных услуг БрГТУ. Содержится ряд выводов, представляющих практический интерес. Авторами сделана попытка провести научный анализ проблемы, направленный на изучение представлений иностранных студентов об организации учебного процесса, степени удовлетворенности различными его сторонами с учетом физиологических, социальных и профессиональных факторов. Собранный фактический материал поможет в перспективе выработать общую стратегию развития университета по совершенствованию деятельности его подразделений в области менеджмента качества предоставляемых образовательных услуг.*

*Ключевые слова: удовлетворенность; иностранные студенты; качество образования; степень удовлетворенности.*

*The article examines the results of an empirical study of the satisfaction of foreign students with the quality of educational services of educational establishment «BSTU». The article contains a number of conclusions that are of practical interest. The authors made an attempt to conduct a scientific analysis of the problem, aimed at studying the view of foreign students of*

*the organization of the educational process, the degree of satisfaction with its various aspects, taking into account physiological, social and professional factors. The collected factual material will help in the future to develop a general strategy for the development of the university to improve the activities of its units in the field of quality management of the provided educational services.*

*Key words: satisfaction; foreign students; the quality of education; the degree of satisfaction.*

Интернационализация образования приобретает особую значимость в контексте процессов мировой глобализации. Проводимая в Республике Беларусь модернизация системы высшего образования, направленная на обеспечение условий для обучения иностранных студентов, является показателем эффективности всей образовательной системы страны и способствует укреплению ее международного авторитета. Согласно данным Национального статистического комитета Республики Беларусь, на начало 2016/2017 учебного года в вузах республики обучалось 15 971 тыс. граждан иностранных государств. Из общего числа иностранных студентов, обучающихся в высших учебных заведениях Беларуси, наибольшую часть составляют молодые люди, прибывшие из Туркменистана (50 %) и Российской Федерации (10,2 %). Далее: Китай – 8 %, Иран и Исламская Республика – 5 %, Нигерия – 3,3 %, Азербайджан – 3 %, Казахстан – 2 %, Украина и Ливан – 1,8 %, Ирак – 1,4 % и по 0,6 % из Литвы и Турции [1, с. 155]. Одним из определяющих факторов при выборе студентом высшего учебного заведения является качество образовательных услуг. Поэтому в настоящее время важно уметь реально оценивать состояние внутренней среды учреждения образования и, прежде всего, акцентировать внимание на изучении проблемы удовлетворенности иностранных студентов качеством образовательных услуг.

В зарубежной и отечественной практике удовлетворенность потребителей рассматривается как один из значимых показателей качества высшего образования. Как правило, оценке подвергаются отдельные аспекты образовательного процесса, которые ограничиваются статистическими показателями [2]. Диагностические критерии удовлетворенности с позиций самого субъекта образования разработаны недостаточно.

Понятие удовлетворенности является довольно широко используемым и междисциплинарным. В современных психологических словарях «удовлетворенность» рассматривается следующим образом:

1. Это «субъективная оценка качества тех или иных объектов, условий жизни и деятельности, отношений с людьми, самих людей, в том числе самого себя» [3, с. 555]. В данном определении в первую очередь акцентируется внимание на индивидуальном и эмоциональном характере переживания удовлетворенности.

2. Это «состояние удовлетворения, возникающее у человека после осознания того, что он достиг желаемой цели» [4, с. 386]. Здесь очевиден процессуально-деятельностный подход: постановка цели – деятельность по ее

достижению – сравнение полученного результата с запланированным – позитивные переживания (удовлетворенность).

Наиболее развернутое определение удовлетворенности содержится в понятии «удовлетворенность трудом». Это «эмоционально окрашенное психическое состояние человека, возникающее на основе соответствия его намерений, установок, надежд и потребностей с последствиями и результатами деятельности, взаимодействия с социальным и природным окружением» [5, с. 566]. По мнению авторов, текущая результативность труда, переживаемая как удовлетворенность, является ведущей предпосылкой последующей продуктивной работы. Наличие перспективы положительных взаимоотношений в трудовом или учебном коллективе также содействует формированию удовлетворенности.

В психологии наиболее авторитетной считается двухфакторная теория удовлетворенности трудом Ф. Херцберга (1959), выделяющая две группы факторов или критериев: 1) «гигиенические факторы», которые определяют у индивида возникновение чувства неудовлетворенности условиями труда, статусом, межличностными отношениями, складывающимися в процессе взаимодействия; 2) «мотивационные факторы», связанные с формированием удовлетворенности содержанием труда, достижениями в работе, признанием со стороны окружающих, возможностью квалификационного роста и продвижения [6]. Мотивационный критерий рассматривает удовлетворенность как важный показатель социально-психологического климата и эффективности деятельности в коллективе. В соответствии с данной теорией «выделенные группы факторов независимы друг от друга, так как отсутствие неудовлетворенности автоматически не ведет к удовлетворенности, и наоборот» [7].

Таким образом, в настоящее время отсутствует единый подход к феномену удовлетворенности и ее детерминантам. Общим в различных трактовках удовлетворенности выступают: 1) понимание ее как определенного функционального состояния; 2) единство когнитивных и эмоциональных компонентов переживания; 3) появление позитивного переживания как итога сравнительного анализа существующего с желаемым (или должным). Несмотря на определенный дефицит научных знаний в области изучения удовлетворенности, актуальной практической задачей выступает ее изучение у потребителей разных услуг, в том числе и образовательных. С целью оптимизации условий обучения иностранных студентов в феврале 2017 г. социопсихологической лабораторией БрГТУ было проведено соответствующее исследование.

**Организация исследования.** Генеральная совокупность иностранных студентов, обучающихся в университете, составила 239 человек. Это прежде всего граждане из Китая, Туркменистана и Нигерии, а также представители других государств: СНГ, Египта, Ливана, Ливии, Марокко, Судана, Иордании и Ирака. При статистической значимости 95 %, доверительном

интервале 5 % минимальный размер выборки составил 151 респондент. В эмпирическом исследовании принимали участие 160 иностранных студентов строительного, экономического, машиностроительного факультетов, факультета инженерных систем и экологии, факультета электронно-информационных систем.

Респондентам предлагалась специально разработанная анкета, направленная на изучение представлений иностранных студентов об организации учебного процесса, степени удовлетворенности различными его сторонами с учетом физиологических, социальных и профессиональных факторов. Опросный лист состоял из 16 позиций. На отдельные вопросы было предусмотрено несколько вариантов ответа, что позволило получить не только статистические данные, но и обнаружить эмоционально-личностное отношение к предмету исследования.

**Результаты и их обсуждение.** Для определения степени удовлетворенности иностранных студентов качеством получаемых знаний, умений и навыков в первую очередь необходимо выяснить их отношение к выбранной профессии. «Нравится» она 86 % опрошенных. Только 8 % считают, что главное в их выборе «не профессия, а диплом». Подавляющее число респондентов (96 %) выбрали Республику Беларусь в качестве места получения высшего образования, так как им «нравится в нашей стране».

В процессе исследования мы исходили из того, что мотивация приезда в страну и поступления в университет является важнейшим социально-психологическим фактором, формирующим удовлетворенность иностранного студента. Результаты исследования показали, что основными причинами выбора Республики Беларусь в качестве места получения высшего образования являются, прежде всего, «доброжелательное отношение к иностранным студентам» и «высокое качество обучения» (по 43 %). Часть респондентов выбрали Беларусь в качестве места получения высшего образования, так как «на родине престижно иметь диплом белорусских вузов» (19 %) и в Беларуси «доступная (низкая) цена за обучение» (13 %). На выбор студентов оказали влияние «рекомендации посредника (агента)» (15 %), учиться им «посоветовали родственники, друзья, знакомые» (11 %), а также выбору посодействовало «национальное Министерство образования», непосредственно направившее на учебу в Республику Беларусь. Таким образом, при выборе нашей страны в качестве места обучения, иностранные студенты руководствуются, прежде всего, прагматическими мотивами и перспективой не просто безопасных, но эмоционально-комфортных взаимоотношений.

Оценка удовлетворенности студентов различными типами взаимоотношений осуществлялась по 5-балльной шкале: 5 баллов – «отлично», 4 – «хорошо», 3 – «скорее хорошо, чем плохо», 2 – «плохо», 1 – «отношения совсем не складываются», 0 – «затрудняюсь ответить». Результаты обработки представлены в таблице 1.

Таблица 1

**Взаимоотношения иностранных студентов в университете**

№ п/п	Как складываются в университете Ваши взаимоотношения с:	Кол-во ответов	Средний балл
1	Руководством университета	160	3,5
2	Руководством факультета	160	3,9
3	Преподавателями	160	4,3
4	Студентами-белорусами	160	4
5	Студентами других стран	160	3,6
6	Работниками деканата	160	4,3
7	Специалиста отдела работы с иностранными студентами	160	3,8
8	Работники общежитий	160	3,8

Данные таблицы 1 показывают, что наиболее положительные и доверительные взаимоотношения складываются, прежде всего, с «работниками деканата» и «преподавателями». Важно отметить, что высоко оцениваются и взаимоотношения (средний балл – 4) с другими студентами. Иностранных студентов удовлетворяют также и складывающиеся отношения с руководством университета и специалистами различных отделов. Таким образом, высокий уровень удовлетворенности взаимоотношениями говорит о комфортном психологическом климате в учреждении образования.

Для оценки удовлетворенности иностранных студентов качеством получаемых знаний, умений и навыков был предложен вопрос «Довольны ли Вы качеством образования, получаемого в университете». Итоги частотного анализа содержатся в таблице 2.

Таблица 2

**Удовлетворенность качеством образования, получаемого в университете**

№ п/п	Довольны ли Вы качеством образования, получаемого в университете?	Кол-во ответов	%
1	Очень доволен	20	12
2	В целом доволен	37	23
3	Скорее доволен	85	53
4	Скорее не доволен	6	4
5	Не доволен	8	5
6	Затрудняюсь ответить	5	3

Анализ данных таблицы 2 показывает, что большая часть респондентов в целом удовлетворены качеством образования (88 %). Неудовлетво-

ренность «качеством образования, получаемого в университете» отметили только 12 % опрошенных студентов.

Для объяснения причин неудовлетворенности в анкете содержался вопрос «Что Вас не устраивает в процессе обучения в университете?». Здесь 22 % иностранных студентов указали на проблемы, связанные с «чтением лекций на русском языке», «требовательностью преподавателей на занятиях» (21 %) и «качеством расписания занятий (17 %). При этом только 5 % респондентов отметили «недостаточную обеспеченность учебной литературой», 10 % из числа опрошенных не устраивает «порядок приема экзаменов и зачетов» и «правила внутреннего распорядка для студентов». Можно предположить, что указанные трудности носят временный и субъективный характер, поскольку обусловлены языковой, образовательной и социокультурной адаптацией к учебной деятельности в незнакомой стране.

Наряду с трудностями адаптации в ответах обнаруживаются и ресурсы ее преодоления. Так, большинство иностранных студентов (59 %) заявило, что они имеют любимые учебные дисциплины. Не имеют таковых всего 10 %. Около трети респондентов не смогли однозначно ответить на данный вопрос. Еще одним адаптационным ресурсом может выступать интерес к событиям, происходящим в общественно-политической, социально-экономической, культурной жизни Беларуси (как постоянный он отмечен 40 % студентов). Половина участников опроса отметили, что это их интересует время от времени.

Особый интерес вызывают ответы на вопрос «Какую помощь оказывают Вам сотрудники университета для получения высоких результатов в обучении?». Подавляющее большинство респондентов (97 %) заявили, что они получают помощь в обучении от специалистов. При этом 43 % видят данную помощь в проводимых с ними дополнительных занятиях. Кроме того, 21 % респондентов указали, что они привлекаются к участию в научной работе. Таким образом, в двух третях полученных ответов фиксируется оказываемая помощь, связанная непосредственно с процессом профессионального становления. В оставшейся трети ответов отмечается помощь в организации досуга и услуги во время взаимодействия (общения) с правоохранительными органами.

Рейтинг занятий иностранных студентов в свободное время выглядит следующим образом (табл. 3):

Таблица 3

Рейтинг занятий свободного времени иностранных студентов

№ п/п	Чем Вы чаще всего занимаетесь в свободное время?	Кол-во ответов	%
1	Слушаю музыку	84	52
2	Сижу в Интернете	77	48

Окончание таблицы 3

№ п/п	Чем Вы чаще всего занимаетесь в свободное время?	Кол-во ответов	%
3	Смотрю телевизор, видеофильмы	59	37
4	Играю в компьютерные игры	56	35
5	Читаю книги, газеты, журналы	53	33
6	Занимаюсь спортом, посещаю спортивные секции	48	30
7	Общаюсь с друзьями, знакомыми	46	29
8	Посещаю кафе, бары	16	10
9	Посещаю дискотеки, клубы	16	10
10	Посещаю концерты, музеи, хожу на выставки	10	6
11	Посещаю религиозные учреждения	4	3
12	Посещаю дополнительные образовательные занятия	6	3
13	Занимаюсь в кружках и секциях университета	3	2
14	Посещаю политические организации, собрания	2	1

Около половины иностранных студентов в свободное время предпочитают слушать музыку и проводить время в Интернете, треть опрошенных уделяет время просмотру телевизора и видеофильмов, компьютерным играм, чтению, общению с друзьями и посещению спортивных секций. В то же время иностранные студенты проявляют желание присоединиться и к молодежным организациям (табл. 4).

Таблица 4

## Рейтинг молодежных организаций

№ п/п	В каких молодежных организациях Вы хотели бы участвовать?	Кол-во ответов	%
1	Спортивных	88	55
2	Культурных	59	37
3	Волонтерских	34	21
4	Научных	25	16
5	Экологических	20	12
6	В объединениях, клубах по интересам	18	11
7	Молодёжные организации не интересны	14	9
8	В строительных отрядах	11	7
9	Политических	7	4
10	Правозащитных	4	3
11	Религиозных	4	3
12	Другие	0	0

Согласно данным таблицы 4, наиболее популярными направлениями деятельности молодых людей выступает взаимодействие в составе спортивных, культурных и волонтерских организаций. Поэтому участие в подобных объединениях может выступать одним из направлений повышения удовлетворенности иностранных студентов.

Деликатным является вопрос «Приходилось ли Вам сталкиваться в Республике Беларусь с проблемами неприязни на национальной и религиозной почве?». О наличии постоянных проблем заявили 5 % респондентов. Еще 15 % указали, что такие проблемы возникали эпизодически. Таким образом, пятая часть иностранных студентов считают, что в их взаимодействиях и коммуникациях за время нахождения в Беларуси имели место случаи негативного отношения (табл. 5).

Таблица 5

**Лица, проявляющие неприязненное отношение к иностранным студентам**

№ п/п	Кто проявлял по отношению к Вам неприязненное отношение?	Кол-во ответов	%
1	Никто не проявлял неприязненного отношения	135	84
2	Однокурсники	11	7
3	Преподаватели и сотрудники университета	0	0
4	Жители города	11	7
5	Представители правоохранительных органов (милиция)	10	6
6	Другое	0	0

Никто из опрошенных иностранных студентов не указал на неприязненное отношение преподавателей и сотрудников университета. В целом полученные ответы иностранных граждан еще раз доказывают реально существующие доброжелательность и толерантность белорусов.

Таким образом, проведенное исследование позволяет сделать следующие основные заключения.

Результаты анкетирования свидетельствуют о наличии достаточно высокой степени удовлетворенности образовательными услугами в БрГТУ. Большинство иностранных студентов (77 %) после окончания университета намерены рекомендовать друзьям и знакомым получать образование в Беларуси. Только 2 % респондентов высказались отрицательно по этому вопросу.

Дальнейшее изучение удовлетворенности потребителей является значимым компонентом системы менеджмента качества образования. Продуктивным представляется использование комплексной программы мониторинга, разработанной на основе психолого-педагогических научных исследований.

Анализ удовлетворенности качеством образовательных услуг дает объективную характеристику состоянию учреждения высшего образования, диагностирует его потенциал и конкурентоспособность. Изучение удовлетворенности позволяет выявить существующие недостатки в учебном про-



цессе и организовать практическую деятельность по их устранению, что способствуют не только созданию и поддержанию репутации и имиджа университета, но и обеспечивает его динамику на международном рынке образовательных услуг.

#### **Список использованных источников**

1. Национальный статистический комитет республики Беларусь: образование в Республике Беларусь 2017 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.belstat.gov.by>. – Дата доступа: 23.01.2018.

2. Kane, D. Cappuccini-Ansfield G. Student satisfaction surveys: The value in taking an historical perspective / D. Kane, J. Williams // Quality in Higher education. – 2008. – Vol. 14. – P. 135–155.

3. Мещеряков, Б. Г. Большой психологический словарь / Б. Г. Мещеряков, В. П. Зинченко; под ред. Б.Г. Мещерякова. – СПб.: Прайм-Еврознак, 2005. – 673 с.

4. Ребер, А. Большой толковый психологический словарь: в 2 т. / А. Ребер; пер. с англ. – М.: Вече, АСТ, 2000. – Т. 2 (П–Я). – 560 с.

5. Крысько, В. Г. Социальная психология: словарь-справочник по социальной психологии / В. Г. Крысько. – Минск: Харвест, 2001. – 688 с.

6. Herzberg, F. One more time: how do You motivate employces? / F. Herzberg // Havard Business Review. January-Februaru. – 1968. – P. 56–57.

7. Gaziel, H. H. Correlates of job satistafaction: a study of the two factors theory in an educational setting / H. H. Gaziel // J. of Psychol. – 1986. – Vol. 120, № 6. – P. 613–626.

(Дата подачи: 27.02.2018 г.)

*Д. И. Ваницкий, Т. Ю. Шлыкова*

Белорусский государственный университет информатики  
и радиоэлектроники, Минск

*Е. И. Бараева*

Республиканский институт высшей школы, Минск

*D. I. Vanitsky, T. Y. Shlykova*

The Belarusian State University of Informatics and Radioelectronics,  
Minsk

*Y. I. Barayeva*

Republican Institute of Higher School, Minsk

**УДК 159.944-057.4**

## **ТЕОРИЯ ПОТОКА КАК ПОДХОД К СОЗДАНИЮ ПРОГРАММЫ АДАПТАЦИИ СОВРЕМЕННОГО ИТ-СПЕЦИАЛИСТА**

## **THE THEORY OF THE FLOW AS AN APPROACH TO DEVELOPING THE PROGRAM OF ADAPTATION OF MODERN IT-SPECIALISTS**

*Аутотелическое переживание способно улучшить профессиональную адаптацию субъекта, увеличивает эффективность выполнения им профессиональных обязанностей, спо-*