

26. Фишер, Дж. Голос. 99 упражнений для тренировки, развития и совершенствования вокальных навыков / Дж. Фишер, Г. Кейс; пер. с англ. Д. Халиковой. – М.: Азбука Бизнес, Азбука-Аттикус, 2018. – 192 с.

27. Юссон, Р. Певческий голос. Исследование основных физиологических и акустических явлений певческого голоса / Р. Юссон. – М.: Музыка, 1974. – 261 с.

28. Ярославцева, Л. К. Зарубежные вокальные школы / Л. К. Ярославцева. – М., 1981. – 90 с.

29. Ярославцева, Л. К. Опера. Певцы. Вокальные школы / Л. К. Ярославцева. – М.: Изд. дом «Золотое руно», 2004. – 200 с.

(Дата подачи: 25.02.2022 г.)

А. И. Мицкевич

Академия управления при Президенте Республики Беларусь,
Минск

N. Mitskevich

Academy of Public Administration under the aegis of the President of
the Republic of Belarus, Minsk

УДК 37.011.33:330.131.7

К ВОПРОСУ ОБ ИЗУЧЕНИИ ОЖИДАНИЙ И ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ОТ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ON THE ANALYSIS OF EDUCATIONAL SERVICES CONSUMERS' EXPECTATIONS AND FEEDBACK

В статье на примере преподавания иностранных языков с использованием возможностей системы дистанционного образования Moodle рассматривается возможность получения обратной связи от потребителей образовательных услуг, и обосновывается необходимость аналитического обобщения ее результатов для совершенствования процесса обучения.

Ключевые слова: качество; анализ; удовлетворенность; ожидания; дистанционный курс; образовательные услуги; система менеджмента качества; преподавание иностранного языка.

The article considers the possibility of obtaining feedback from consumers of educational services on the example of teaching foreign languages using the capabilities of the distance education system Moodle. The need for an analytical generalization of its results in order to improve the learning process is substantiated.

Keywords: quality; analysis; satisfaction; expectations; online course; educational services; quality management system; foreign language teaching.

Согласно базовому принципу СТБ ISO 9000-2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь», «качество продукции

и услуг организации определяется их способностями удовлетворить потребителей и их ожидаемым и неожиданным влиянием на соответствующие заинтересованные стороны» и включает «также то, как воспринимает их потребитель с точки зрения их ценности для него и приобретенной выгоды» [1, п. 2.2.1]. При этом под заинтересованными сторонами в системе менеджмента качества (далее – СМК) понимаются «лицо или организация, которые могут влиять на принятие решения или на осуществляемую деятельность, на которых эти решения или деятельность влияют или, как они сами предполагают, могут повлиять», т. е. «те, которые создают существенный риск для устойчивости организации в случае, когда их потребности и ожидания не удовлетворяются» [1, п. 3.2.3, 2.2.4].

Это предопределяет важность с точки зрения улучшения процесса обучения и совершенствования СМК в этой сфере активного взаимодействия между сторонами, осуществляющими образовательные услуги, и их потребителями, а, следовательно, изучения и анализа обратных связей. Причем в сфере предоставления образовательных услуг необходимо учитывать два основных субъекта такого анализа: 1) внутренние и непосредственные потребители таких услуг; 2) внешние по отношению к ней заказчики [2].

Под заказчиками прежде всего понимаются организации, которые будут выступать в качестве будущих работодателей для непосредственных потребителей образовательных услуг. Однако нужно учитывать, что в самом широком смысле в качестве заинтересованных сторон в сфере образования также выступают родители тех, кто получает образовательные услуги, государство, а также общество в целом, у которого формируется социальный заказ на специалистов определенной сферы и уровня компетенций [3].

Сегодня современные учреждения образования во всём мире столкнулись с жесткой конкуренцией. Им приходится уделять особое внимание, во-первых, мониторингу удовлетворенности потребителей их услугами; во-вторых, анализу ситуации на рынке образовательных услуг в целом; в-третьих, изучению рынка труда и запросов работодателей. Все вышеперечисленное проводится с целью своевременного реагирования на изменения конъюнктуры рынка образовательных услуг и не только, а также в силу необходимости сохранения востребованности своих услуг и высокой конкурентоспособности.

Что касается анализа ситуации на рынке образовательных услуг и мониторинга рынка труда и запросов работодателей, то такого рода исследования, согласно стандартам СМК, проводит само учреждение образования. В части мониторинга ожиданий и удовлетворённости непосредственных потребителей образовательных услуг такой анализ в состоянии ежегодно осуществлять любое структурное подразделение, которое предоставляет такого рода услуги, поскольку оно может учесть специфику и особенности преподаваемых предметов. С другой стороны, именно структурное подраз-

деление в лице кафедры имеет непосредственную связь с потребителями и способно оперативно получать от них обратную связь.

Информация, полученная при проведении вышеперечисленных исследований ожиданий или удовлетворенности потребителей образовательных услуг, может использоваться как при проектировании образовательных стандартов, так и при написании программ учебных дисциплин, а также в процессе внедрения инноваций в обучение, одной из которых может быть разработка учебных курсов в системах дистанционного обучения типа Moodle, Google Classroom, iSpring, Edmodo, WebTutor, Ё-Стади и др. Немаловажно, что последний из примеров получил особую актуальность в силу объективных обстоятельств жизни, а именно, в связи с переходом на дистанционное обучение из-за распространения в мире пандемии коронавируса COVID-19.

Важно помнить, что уровень удовлетворенности потребителей не является тождественным понятию «жалоба». Отсутствие жалоб не тождественно удовлетворённости качеством, и их наличие или отсутствие не может рассматриваться как объективный показатель. Поскольку цель деятельности организации в данном направлении – это обеспечение ее полной и достоверной информацией для принятия решений в рамках как корректирующих действий, так и внесения изменений в организацию процесса стратегического и оперативного планирования, то организация должна изучать ожидания потребителей в отношении получаемых образовательных услуг и на определенном этапе оценивать удовлетворенность ими. Последнее является ничем иным как актуальным трендом в сфере образования, который принято называть «аналитика процесса обучения».

Примером сбора и анализа аналитики процесса обучения может являться опыт кафедры иноязычной коммуникации (далее – кафедра) Академии управления при Президенте Республики Беларусь (далее – Академия управления). Кафедра осуществляет свою деятельность в соответствии с Миссией и Политикой Академии управления в области качества [4] и реализует поставленные цели, среди которых, в том числе, цели в рамках процесса «Маркетинг и взаимодействие с потребителем». А именно, кафедра не только ежегодно проводит анализ успеваемости по результатам летней экзаменационной сессии, но и оценивает удовлетворенность непосредственных потребителей образовательных услуг посредством получения ежегодной обратной связи от обучающихся.

Специфика такого рода аналитики процесса обучения заключается не только в том, чтобы дать возможность непосредственным потребителям образовательных услуг оценить их качество и проинформировать о степени удовлетворенности, но и в том, чтобы выявить аспекты для улучшения, а также определить риски и возможности, которые могут быть учтены в дальнейшей работе.

Знания и навыки, необходимые для управления рисками и возможностями, были получены сотрудниками кафедры иноязычной коммуникации при повышении квалификации по программе «Совершенствование и аудит системы менеджмента качества в учреждениях образования в соответствии со стандартом ISO 9000», которое было организовано ГУО «Республиканский институт высшей школы» с 25 по 29 января 2021 г. В рамках упомянутой программы было реализовано обучение по использованию инструментов контроля качества в структурном подразделении с целью совершенствования работы последнего.

Как результат кафедры иноязычной коммуникации приняла решение опираться на данные полученные знания и практический опыт при разработке своего образовательного продукта по обучению иностранным языкам средствами системы дистанционного образования (далее – СДО) Moodle. Таким образом, был сделан упор на изучение аналитики образовательного процесса, с одной стороны, с целью определения готовности и желания обучающихся работать в дистанционном курсе, с другой – чтобы оценить качество такого рода работы, проводимой профессорско-преподавательским составом кафедры.

Профессор кафедры иноязычной коммуникации Е. В. Макарова и старший преподаватель Е. П. Смыковская подчеркивают, что в некоторой степени не только интерес и готовность студентов, но и вынужденный переход на дистанционное обучение дал стимул для более широкого внедрения информационных технологий в образовательный процесс. По результатам работы по созданию электронного учебного курса в СДО Moodle, а также на основании обратной связи, полученной от студентов, вышеназванные исследователи пришли к выводу о том, что использование новой технологии вызвало интерес и позволило студентам достаточно успешно освоить, предлагаемый материал [5, с. 158].

Такой положительный результат можно объяснить тем, что, во-первых, среди достоинств работы в СДО Moodle студенты назвали возможность организации работы в индивидуальном темпе; во-вторых, «выполнение тестовых заданий, а работу с аудио- и видеоматериалами» в дистанционном режиме студенты охарактеризовали как наиболее удобную. В рамках обратной связи большинство студентов также отметило, что они не были бы против выполнять задания в СДО Moodle на регулярной основе. Однако, тем не менее, в дальнейшем при окончании работы в СДО Moodle отметили, что традиционная форма проведения занятий (в аудитории с преподавателем) ими рассматривается как наиболее эффективная [5, с. 159].

Опыт разработки курсов в СДО Moodle и их использование в рамках преподавания иностранного языка рассматривался в докладах преподавателей кафедры иноязычной коммуникации на III Международной научно-практической конференции «Профессионально ориентированный иностранный

язык: от обучения к эффективной коммуникации», организованной на базе Академии управления 19 мая 2021 г. Из докладов на данной конференции очевидно, что современный процесс обучения профессионально ориентированному иностранному языку должен включать не только традиционные и хорошо зарекомендовавшие себя методы и подходы преподавания, пригодные в рамках классно-урочной системы, но и такие, когда эти традиционные методы дополнены с учетом тех возможностей, которые предоставляются инструментарием современных систем дистанционного обучения.

Старший преподаватель кафедры иноязычной коммуникации Т. В. Якимчук в докладе на тему «Интегрирование электронной системы Moodle в процесс обучения иностранному языку в учреждениях высшего образования» отметила, что с одной стороны, «использование информационно-коммуникационных технологий в образовательном процессе является логическим продолжением успешной информатизации общества», с другой – хорошо дополняет аудиторные занятия возможностями «самостоятельного обучения в дистанционном курсе, что в дальнейшем способствует повышению эффективности и качества образовательного процесса» в целом [6, с. 307]. Также Т. В. Якимчук отмечает, что результаты обратной связи от студентов позволяют сделать вывод о том, что работа в дистанционном режиме способствует повышению заинтересованности и, следовательно, мотивации студентов в процессе изучения профессионально ориентированного иностранного языка [6, с. 309].

Преподаватель кафедры иноязычной коммуникации Е. В. Головнева в докладе «Дистанционное обучение в процессе преподавания дисциплины “Латинский язык”: опыт и перспективы» также охарактеризовала возможности, которые дает СДО Moodle, подчеркнув, что несмотря на сложность преподаваемого предмета, а также недостаточное количество аудиторных часов, оценка результатов обратной связи с обучающимися подтвердила, что работа в дистанционном курсе способствовала более качественному освоению дисциплины и дала возможность легко и удобно проработать наиболее сложный материал [7, с. 179–180].

Как итог в рамках вышеуказанной международной конференции были представлены результаты сравнительного анализа ассоциаций и ожиданий обучающихся Академии управления от процесса преподавания иностранного языка в школе и в учреждении высшего образования. Благодаря результатам данного исследования не только удалось выделить конкурентные преимущества преподавания иностранного языка кафедры иноязычной коммуникации, но и те, которые способствуют росту уровня удовлетворенности непосредственных потребителей образовательных услуг [8, с. 226].

Согласно полученным результатам, 90 % участников организованной обратной связи отметили, что их ожидания касательно высокого качества преподавания иностранного языка в Академии управления полностью или

практически полностью оправдались. Среди наиболее важных факторов, которые поспособствовали такой высокой оценке работы профессорско-преподавательского состава кафедры иноязычной коммуникации, были отмечены: 1) высокий уровень профессионализма; 2) интересные и актуальные темы, обсуждаемые на занятиях; 3) широкое разнообразие материалов, форм их репрезентации, а также форм взаимодействия с обучающимися, в том числе использование электронных образовательных ресурсов и платформ [8, с. 229–230].

Таким образом, можно сделать вывод о том, что как обучающиеся, так и профессорско-преподавательский состав кафедры иноязычной коммуникации продемонстрировали готовность к использованию как готовых электронных образовательных продуктов, так и к разработке своих собственных. Однако следует сделать акцент на том, что современные электронные платформы и оболочки для обучения не должны вытеснять или замещать реальное живое общение и тренировку коммуникативных навыков, которые имеют место быть в рамках традиционного подхода, а именно при проведении практических аудиторных занятий. Именно сочетание традиционных подходов к обучению с активным использованием возможностей, которые предоставляются информационно-коммуникационными технологиями, приносит наилучший результат. Таким образом, разработка электронных дистанционных курсов для обучения иностранному языку в СДО типа Moodle видится рациональной и эффективной, однако не должна стать заменой живому общению преподавателя и обучающихся в аудитории.

Список использованных источников

1. Система менеджмента качества. Основные положения и словарь. Технические условия [Электронный ресурс]: СТБ ISO 9000-2015 (ISO 9000:2015, IDT). – Введен 01.03.2016. – 60 с. – Минск: Нац. фонд ТНПА. – Режим доступа: <https://tnpa.by/#!/DocumentCard/344997/469258>. – Дата доступа: 21.11.2021.

2. Система менеджмента качества. Документированная процедура «Маркетинг и взаимодействие с потребителем». Стандарт: СТИ ДП 7.2-01-01-2010. – Введен 15.06.2010. – 23 л. – Минск: Ин-т бизнеса и менеджмента технологий Белорус. гос. ун-та [Электронный ресурс] // Ин-т бизнеса БГУ. – Режим доступа: https://www.sbmt.bsu.by/Data_RUS/ContBlocks/00654/Marketing-i-vzaimodejstvie.pdf. – Дата доступа: 21.11.2021.

3. Балева, Е. А. Обеспечение требований и ожиданий потребителей и заинтересованных сторон при планировании видов деятельности в вузе [Электронный ресурс] / Е. А. Балева, Т. И. Мурашкина, Н. А. Хасаншина // Тр. Междунар. симпоз. «Надежность и качество». – 2012. – Науч. электрон. б-ка «КиберЛенинка». – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/obespechenie-trebovaniy-i-ozhidaniy-potrebiteley-i-zainteresovannykh-storon-pri-planirovanii-vidov-deyatelnosti-v-vuze/viewer>. – Дата доступа: 21.11.2021.

4. Система менеджмента качества [Электронный ресурс] // Академия управления при Президенте Республики Беларусь. – Режим доступа: <https://www.pac.by/about/the-system-of-quality-management/>. – Дата доступа: 20.02.2022.

5. *Макарова, Е. В.* Трансформация образовательной среды в контексте обучения иностранному языку / Е. В. Макарова, Е. П. Смыковская // Лингвистика, лингводидактика, лингвокультурология: актуальные вопросы и перспективы развития: материалы V Междунар. науч.-практ. конф., Минск, 18–19 марта 2021 г. / Белорус. гос. ун-т; редкол.: О. Г. Прохоренко (гл. ред.) [и др.]. – Минск: БГУ, 2021. – С. 155–161.

6. *Якимчук, Т. В.* Интегрирование электронной системы Moodle в процесс обучения иностранному языку в учреждениях высшего образования / Т. В. Якимчук // Профессионально ориентированный иностранный язык: от обучения к эффективной коммуникации: сб. науч. ст. по материалам III Междунар. науч.-практ. семинара, Минск, 19 мая 2021 г. / Акад. упр. при Президенте Респ. Беларусь; редкол.: Н. С. Боровик (отв. ред.) [и др.]. – Минск: Акад. упр. при Президенте Респ. Беларусь, 2021. – С. 306–311.

7. *Головнева, Е. В.* Дистанционное обучение в процессе преподавания дисциплины «Латинский язык»: опыт и перспективы / Е. В. Головнева // Профессионально ориентированный иностранный язык: от обучения к эффективной коммуникации: сб. науч. ст. по материалам III Междунар. науч.-практ. семинара, Минск, 19 мая 2021 г. / Акад. упр. при Президенте Респ. Беларусь; редкол.: Н. С. Боровик (отв. ред.) [и др.]. – Минск: Акад. упр. при Президенте Респ. Беларусь, 2021. – С. 176–181.

8. *Mitskevich, N.* Students' Expectations from School and Higher Educational Establishment Foreign Language Teaching (Comparative Analysis) / N. Mitskevich // Профессионально-ориентированный иностранный язык: от обучения к эффективной коммуникации: сб. науч. ст. по материалам III Междунар. науч.-практ. конф., Минск, 19 мая 2021 г. / Акад. упр. при Президенте Респ. Беларусь; редкол.: Н. С. Боровик (отв. ред.) [и др.]. – Минск: Акад. упр. при Президенте Респ. Беларусь, 2021. – С. 226–231.

(Дата подачи: 23.02.2022 г.)

C. B. Панов

Республиканский институт высшей школы, Минск

S. Panov

National Institute for Higher Education, Minsk

УДК 372.893:323.23(476)

ШКОЛЬНОЕ ИСТОРИЧЕСКОЕ ОБРАЗОВАНИЕ И ГОСУДАРСТВЕННАЯ ИСТОРИЧЕСКАЯ ПОЛИТИКА В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ: КОНЦЕПТЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

SCHOOL HISTORICAL EDUCATION AND STATE HISTORICAL POLICY IN THE REPUBLIC OF BELARUS: CONCEPTS OF INTERACTION

В статье определяются национально-государственные и образовательно-педагогические концепты современного развития школьного исторического образования как