

<https://doi.org/10.52944/PORT.2026.65.2.006>

Научная статья



Оценка удовлетворенности качеством обучения иностранному языку в неязыковом вузе (по данным онлайн-анкетирования)

М. В. Никифорова ✉, **И. А. Скворцова**¹ Уральский государственный экономический университет,
Екатеринбург, Российская Федерация
✉ m.v.nikiforova1@usue.ru

Аннотация

Введение. Качество языковой подготовки в неязыковом вузе остается предметом устойчивого исследовательского интереса: несмотря на возросший спрос рынка труда на специалистов с развитыми иноязычными компетенциями, иностранный язык по-прежнему воспринимается студентами как дисциплина второго порядка, что ведет к снижению учебной мотивации и общего уровня удовлетворенности обучением. Между тем удовлетворенность качеством образовательных услуг напрямую влияет на реальный уровень языковой подготовки, что делает ее систематический мониторинг необходимым условием совершенствования учебного процесса.

Цель. Систематизировать существующие в научной литературе подходы к оценке удовлетворенности обучающихся качеством образовательных услуг и представить результаты двухэтапного мониторинга удовлетворенности студентов обучением иностранному языку, проведенного в Уральском государственном экономическом университете (УрГЭУ, Екатеринбург) в 2025–2026 гг.

Методы. В работе применялись теоретические методы (анализ, обобщение и систематизация научной и учебно-методической литературы), а также эмпирические: педагогическое наблюдение, двухэтапное онлайн-анкетирование с использованием шкалы Ликерта и статистическая обработка полученных данных. В исследовании приняли участие 498 студентов очной формы обучения по шести направлениям подготовки.

Результаты. Большинство респондентов продемонстрировали высокий уровень общей удовлетворенности качеством обучения иностранному языку. Наиболее высокие оценки получили компетентность преподавателей и психологический климат на аудиторных занятиях. Оценка собственных учебных достижений, будучи более сдержанной, тем не менее находится на удовлетворительном уровне. Анализ факторов неудовлетворенности выявил два ключевых проблемных аспекта: недостаточный объем аудиторной нагрузки и отсутствие дифференциации студентов по подгруппам в соответствии с входным уровнем владения иностранным языком.

Научная новизна. Представлены и интерпретированы новые эмпирические данные, полученные в конкретном неязыковом вузе, которые не только фиксируют уровень удовлетворенности студентов различных направлений подготовки, но и раскрывают факторы неудовлетворенности, не всегда очевидные при стандартной аттестации.

Практическая значимость. Полученные данные могут служить основой для оптимизации рабочих программ дисциплины «Иностранный язык», выбора форм и методов обучения и контроля, а также для обоснования целесообразности входного диагностического тестирования и последующего распределения студентов по подгруппам в зависимости от уровня языковой подготовки.

© Никифорова М. В., Скворцова И. А.

Ключевые слова: качество образовательных услуг, удовлетворенность обучением, иностранный язык в неязыковом вузе, языковая подготовка, иноязычная коммуникативная компетенция, шкала Ликерта

Для цитирования: Никифорова М. В., Скворцова И. А. Оценка удовлетворенности качеством обучения иностранному языку в неязыковом вузе (по данным социологического исследования) // Профессиональное образование и рынок труда. 2026. Т. 14. № 2. С. 169–184. <https://doi.org/10.52944/PORT.2026.65.2.006>

Поступила в редакцию 4 марта 2026 г.; поступила после рецензирования 28 апреля 2026 г.; принята к публикации 30 апреля 2026 г.

Original article

Student satisfaction with the quality of foreign language training in a non-linguistic university (Based on the online-survey)

Marina V. Nikiforova [✉], Irina A. Skvortsova

¹Ural State University of Economics,

[✉]m.v.nikiforova1@usue.ru

Abstract

Introduction. The quality of language training in a non-linguistic university remains a subject of research interest. Despite the growing labour market demand for specialists with advanced foreign language skills, a foreign language is still perceived by students as a supporting discipline, which leads to a decrease in learning motivation and overall satisfaction with education. At the same time, student satisfaction with the quality of education directly affects their actual level of language proficiency, making its systematic monitoring a necessary condition for improving the educational process.

Aim. To systematize the existing approaches to assessing student satisfaction with the quality of educational services and to present the results of a two-stage monitoring of student satisfaction with foreign language training, conducted at Ural State University of Economics (USUE, Yekaterinburg) in 2025–2026.

Methods. The study employed theoretical methods (analysis, synthesis, and systematization of research findings), as well as empirical methods: pedagogical observation, two-stage online survey using a Likert scale, and statistical processing of the obtained data. The study involved 498 full-time students from six fields of training.

Results. The majority of respondents demonstrated a high level of overall satisfaction with the quality of foreign language training. The highest ratings were given to the competence of teachers and the psychological climate during classroom sessions. Student self-assessment of academic achievements, while more moderate, nevertheless remains at a satisfactory level. The analysis of dissatisfaction factors revealed two key problematic aspects: insufficient contact hours and language group formation without regard to students' actual language skills at the start of training.

Scientific novelty. New empirical data obtained from a specific non-linguistic university are presented and interpreted. These data do not only record the level of satisfaction among students from different training areas but also reveal factors of dissatisfaction that are not always obvious during standard assessment procedures.

Practical significance. The obtained data can serve as a basis for optimizing the syllabi of the discipline “Foreign Language,” selecting forms and methods of teaching and assessment, as well as for justifying the need for incoming diagnostic testing and subsequent distribution of students into subgroups depending on their level of language proficiency.

Keywords: quality of educational services, student satisfaction, foreign language in a non-linguistic university, foreign language training, foreign language communicative competence, Likert scale

For citation: Nikiforova, M. V., & Skvortsova, I. A. (2026). Student satisfaction with the quality of foreign language training in a non-linguistic university (Based on the online-survey). *Vocational Education and Labour Market*, 14(2), 169–184. <https://doi.org/10.52944/PORT.2026.65.2.006>

Received March 4, 2026; revised April 28, 2026; accepted April 30, 2026.

Введение

В условиях трансформационных изменений системы российского профессионального образования (Голубовский, 2025; Клячко, Токарева, 2025; Олейникова, Редина, 2025 и др.) и возрастающей конкуренции учебных заведений проблема оценки качества образовательных услуг (далее ОУ) стоит как никогда остро. На сегодняшний день можно говорить о двух основных разновидностях оценки качества образования в российской высшей школе. Первая – независимая оценка, регламентированная статьей 95 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», – включает в себя 1) независимую оценку качества подготовки обучающихся и 2) независимую оценку качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность¹.

Вторая разновидность оценки качества ОУ – внутренний мониторинг, проводимый вузами по собственной инициативе с применением различного методического инструментария, выбор которого обусловлен постановкой конкретных целей и задач. В рамках внутреннего мониторинга можно выделить два основных подхода: оценка с опорой на объективные показатели (результаты промежуточной аттестации, академических рейтингов, ГИА и т. д.); оценка качества ОУ самим потребителем (студентом, выпускником, работодателем) на основе их собственных представлений и ожиданий. Вторая разновидность внутреннего мониторинга именуется в научной литературе оценкой (уровня) удовлетворенности качеством образования / образовательных услуг.

Качество ОУ является категорией комплексной и многомерной. По мнению Г. Н. Гайдуковой (2012, с. 106), качество ОУ – это «совокупность свойств и характеристик образовательного процесса, которая придает ему (процессу) способность удовлетворять образовательные потребности конкретных потребителей». Другое определение качества ОУ, предложенное Л. Г. Миляевой, акцентирует двойственную природу данной

¹ Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ (ред. от 25.04.2026) "Об образовании в Российской Федерации". https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/daa09a0ac1c687376e8df810d5a1c02eaf710300

образовательной категории, отражающей как объективные показатели, так и субъективные оценки. Так, согласно Л. Г. Миляевой, под качеством ОУ следует понимать «объективно-субъективную составляющую качества образования, определяемую, с одной стороны, степенью соответствия структуры и условий реализации образовательной программы нормативным требованиям ФГОС ВО, а, с другой стороны, — уровнем удовлетворенности обучающихся теми же параметрическими характеристиками, базирующемся на их субъективном восприятии (Миляева, 2018, с. 29–30).

Из предложенных определений следует, что мониторинг уровня удовлетворенности при оценке качества ОУ является не менее значимым, чем измерение объективных параметрических показателей, поскольку непрерывное улучшение и совершенствование образовательного процесса не представляется возможным без своевременной и эффективной обратной связи с заинтересованными сторонами.

Сказанным обусловлена актуальность изучения проблемы внутреннего мониторинга удовлетворенности качеством ОУ как в целом по образовательному учреждению, так и в рамках конкретных программ подготовки и отдельных учебных курсов. В контексте языковой подготовки студентов неязыковых специальностей проблема удовлетворенности приобретает особую актуальность: с одной стороны, рынок труда требует специалистов с развитыми иноязычными компетенциями, с другой – в неязыковом вузе иностранный язык по-прежнему воспринимается как второстепенная дисциплина, что неизбежно ведет к падению мотивации и снижению уровня удовлетворенности. Выявление факторов неудовлетворенности представляется важным и необходимым, поскольку они прямо воздействуют на реальный уровень языковой подготовки.

Настоящая статья посвящена проблеме оценки удовлетворенности студентов качеством ОУ по дисциплине «Иностранный язык» (далее ИЯ) в неязыковом вузе. *Цель статьи* – рассмотреть существующие в литературе подходы к оценке удовлетворенности обучающихся качеством ОУ, в том числе применительно к языковому образованию, а также представить и проанализировать результаты анкетирования, проведенного кафедрой делового иностранного языка совместно с кафедрой экономической теории и прикладной социологии Уральского государственного экономического университета (УрГЭУ, Екатеринбург). На основании полученных данных авторы статьи делают вывод об уровне общей удовлетворенности качеством обучения ИЯ в вузе, а также о некоторых проблемных аспектах в обучении, которые необходимо учитывать при планировании и реализации образовательных программ.

Методы

На теоретическом этапе исследования применялись методы анализа, обобщения и систематизации научных публикаций трудов российских и зарубежных авторов, позволившие выявить многомерный характер изучаемой проблемы. Предпочтение отдавалось работам, исследующим специфику удовлетворенности качеством языкового образования

и опубликованным в последние 10 лет (2015–2025 гг.), что обеспечило актуальность данных о современном состоянии системы образования и психологии мотивации студентов.

Результаты анализа существующих методик оценки удовлетворенности послужили основой для проведения авторами собственного двухэтапного мониторинга, организованного в формате онлайн-анкетирования.

Первый этап (апрель 2025 г.) имел целью получение целостного представления о степени удовлетворенности студентов обучением ИЯ в вузе. Онлайн-анкетирование базировалось на пятиуровневой шкале оценок, иначе называемой шкалой Ликерта¹, предоставляющей респондентам возможность выбора ответа, наиболее точно соответствующего степени их удовлетворенности или неудовлетворенности качеством обучения.

Второй этап (февраль 2026 г.) представлял собой повторный мониторинг, направленный на выявление оценочных суждений студентов об отдельных параметрах качества обучения и анализ факторов неудовлетворенности.

Всего в исследовании приняли участие 498 студентов, что при общей численности обучающихся по очной форме в УрГЭУ около 2800 человек обеспечивает репрезентативность полученных социологических данных.

Результаты и обсуждение

Анализ публикаций отечественных (Белова, 2008; Ермакова, Никулина, 2017; Калинин, Губарьков, 2020; Котова, Хасанова, 2016 и др.) и зарубежных (Alari, 2019; Hackett, 2011; Kim, Lee, 2015; Meletiou et al., 2020 и др.) исследователей показал, что единого методологического подхода к оценке удовлетворенности студентов качеством ОУ не сложилось: выбор конкретной методики, систему индикаторов оценки и методы обработки и подсчета результатов каждое учреждение осуществляет самостоятельно, учитывая свои стратегические цели и доступные ресурсы – материальные, кадровые и временные (Сергеева и др., 2020). В то же время очевидно, что при всем многообразии подходов итогом любого мониторинга удовлетворенности должно быть получение полной и актуальной информации, которая позволит принимать и корректировать различного рода управленческие и учебно-методические решения, направленные на сохранение и повышение качества ОУ как в актуальном настоящем, так и в прогнозируемом будущем.

Анализ научной литературы, посвященной удовлетворенности студентов качеством языковой подготовки в лингвистических вузах (Пихтовникова, Белых, 2019; Проскуракова, 2024; Образцов, Половнев, 2017), свидетельствует о том, что наиболее осязаемым и реально осуществимым методом оценки остается анкетирование, однако подходы к разработке анкетных листов и методам оценки значительно различаются. Так, в работе И. В. Образцова и А. В. Половнева (2017, с. 227) на примере Московского государственного лингвистического университета

¹ Шкала Ликерта // Большая российская энциклопедия. <https://bigenc.ru/c/shkalalikerta-d9ff92>

анализируется общая удовлетворенность студентов качеством обучения и частная удовлетворенность, которая «отражает степень реализации студентами своих ожиданий по отношению к конкретным компонентам обучения и образовательной среды». Авторы выделяют шесть основных компонентов частной удовлетворенности: 1) удовлетворенность качеством и содержанием обучения; 2) удовлетворенность организацией процесса обучения и практики, научным руководством; 3) удовлетворенность организацией внеучебной и научной деятельности; 4) удовлетворенность социально-бытовыми условиями; 5) удовлетворенность материально-техническим обеспечением учебного процесса; 6) удовлетворенность социально-психологическим климатом в коллективе (Там же, с. 228). Проведя социологический срез студенческих оценок, авторы приходят к выводу о том, что «уровень удовлетворенности качеством обучения существенно отражается на устойчивости профессиональной ориентированности студентов» (Там же, с. 226).

Анализ публикаций, посвященных проблеме удовлетворенности качеством языковой подготовки в неязыковых вузах (Клокова, 2024; Степанова, 2015; Юденкова, 2023), также демонстрирует различия в подходах к отбору критериев и методам оценки результатов анкетирования. Так, М. М. Степанова (2015) предлагает матрицу оценки качества обучения ИЯ в магистратуре, где общая удовлетворенность складывается из ряда параметров, включающих удовлетворенность содержанием образования, взаимодействием с преподавателем и перспективой применения ИЯ. В работе А. Г. Клоковой выделяется два ключевых параметра удовлетворенности: организация учебного процесса и качество взаимодействия с преподавателями кафедры (Клокова, 2024).

Особое внимание при изучении удовлетворенности студентов качеством языковой подготовки в неязыковом вузе авторы акцентируют на факторах неудовлетворенности, а также анализируют студенческие предложения по совершенствованию обучения ИЯ. Так, в исследовании О. В. Юденковой (2023), проведенном на выборке из 307 студентов ряда российских вузов, в качестве предложений упоминается увеличение контактной нагрузки, применение индивидуального подхода в обучении, увеличение доли разговорной практики, обновление учебно-методических материалов и внедрение цифровых педагогических методов.

Особого внимания заслуживают исследования, выполненные на специфическом предметном материале. Так, Э. Ю. Огородникова и М. Б. Ковалева (2025) исследуют особенности удовлетворенности учебной дисциплиной «Латинский язык» у иностранных обучающихся на англоязычной программе в многонациональной группе. И. А. Левина с соавторами (2021) на примере Южно-Уральского государственного университета изучают степень удовлетворенности студентов неязыковых специальностей уровнем обучением ИЯ в условиях смешанного формата – аудиторные часы плюс онлайн-обучение.

Проведенный анализ публикаций позволяет, таким образом, выделить несколько устойчивых тенденций и одновременно проблемных аспектов. Во-первых, исследователи сходятся во мнении, что удовлетворенность качеством обучения ИЯ является комплексной и многомерной категорией, которая складывается из ряда параметрических показателей,

однако конкретный их набор в разных работах различается. Во-вторых, в большинстве исследований выборка респондентов весьма ограничена как в количественном – от 53 (Степанова, 2015) до 527 респондентов (Клокова, 2024), так и в качественном отношении (опрашиваются преимущественно студенты конкретных направлений подготовки), что представляется недостаточным для экстраполяции полученных результатов на всю совокупность неязыковых вузов. В-третьих, большинство исследований опирается на разовые опросы, тогда как длительные наблюдения и регулярные мониторинговые процедуры представляются более информативными.

С опорой на проанализированные методологические подходы и с учетом выявленных исследовательских лагун было проведено двухэтапное эмпирическое исследование с применением самостоятельно разработанного опросного листа.

В ходе мониторинга были опрошены студенты следующих направлений подготовки: информационные технологии – 35,5 %; менеджмент – 20,5 %; экономика – 17,7 %; государственное и муниципальное управление – 11 %; управление персоналом – 5,8 %; управление качеством – 4,2 %; другие – 5,2 %.

Результаты опроса позволяют утверждать, что большинство студентов (80 % опрошенных) удовлетворены качеством обучения ИЯ в вузе (см. табл. 1).

Таблица 1 / Table 1

Насколько студенты удовлетворены качеством обучения иностранному языку?, %

How satisfied are students with the quality of foreign language training?, %

№	Значение	% от опрошенных
1	полностью удовлетворен	50,8
2	скорее удовлетворен	29,1
3	затрудняюсь ответить	8,4
4	скорее не удовлетворен	8,2
5	полностью не удовлетворен	3,4
6	Итого опрошенных	100,0

Дальнейшее ранжирование ответов и соотнесение их с учебными подразделениями выявило, что в большей степени обучением по ИЯ удовлетворены студенты направлений подготовки «Информационные технологии», «Экономика» и «Менеджмент» (см. табл. 2).

На вопрос, видят ли студенты себя в будущем, использующим ИЯ в профессиональной деятельности, 59,8 % опрошенных ответили положительно, 11,6 % – отрицательно, 28,5 % затруднились с ответом; лидирующие позиции здесь, как и прежде, заняли «Информационные технологии», «Менеджмент» и «Экономика» (см. табл. 3).

Корреляция с рассмотренными ранее показателями удовлетворенности (ср. табл. 2 и табл. 3) демонстрирует сходство мотивационно-оценочного профиля студентов обозначенных направлений подготовки: они не

Таблица 2 / Table 2

Насколько студенты удовлетворены организацией обучения иностранному языку в зависимости от направления подготовки?, %
How satisfied are students with the organization of foreign language training depending on their field of study?, %

№	Направления подготовки	Полностью удовлетворены	Скорее удовлетворены	Затруднились ответить	Скорее не удовлетворены	Полностью не удовлетворены
1	ИТ	61,6	27,1	5,6	4,0	1,7
2	Экономика	47,7	31,4	11,6	8,1	1,2
3	Менеджмент	39,2	26,5	13,7	15,7	4,9
4	Управление качеством	38,1	33,3	4,8	4,8	19,0
5	Управление персоналом	51,7	27,6	13,8	6,9	0,0
6	ГМУ	50,9	38,2	5,5	5,5	0,0

Таблица 3 / Table 3

Видят ли студенты разных направлений себя в будущем, использующими иностранный язык в своей узкой профессиональной деятельности?, %
Do students from different fields see themselves in the future using a foreign language in their specific professional activities?, (%)

№	Направления подготовки	Видят	Не видят	Не могут сказать
1	ИТ	74,0	4,5	21,5
2	Менеджмент	61,8	9,8	28,4
3	Экономика	55,8	14,0	30,2
4	УК	47,6	28,6	23,8
5	Управление персоналом	37,9	13,8	48,3
6	ГМУ	34,5	23,6	41,8

только чаще других видят возможности практического применения ИЯ в профессиональной сфере, но и в целом выше оценивают качество обучения ИЯ в вузе.

Повторный мониторинг проводился в феврале 2026 года. В нем приняли участие наиболее репрезентативные группы из первоначального опроса – студенты направлений подготовки «Информационные технологии» и «Менеджмент». Всего в опросе приняло участие 266 студентов.

Как и на первом этапе, опрос проводился онлайн и предполагал заполнение анкеты с балльной шкалой оценок. Для диагностики студентам был предложен перечень из 12 параметров качества ОУ, составленный авторами на основе интеграции рассмотренных ранее опросных методик И. В. Образцова и А. В. Половнева (2017) и М. М. Степановой (2015). Опросный лист и результаты по каждому параметру представлены в табл. 4.

Таблица 4 / Table 4

Оценка удовлетворенности студентов качеством образовательных услуг (дисциплина «Иностранный язык»), %
 Student satisfaction with the quality of educational services (Foreign language training), %

№	Параметр качества ОУ	Полностью удовлетворены	Скорее удовлетворены	Затруднились ответить	Скорее не удовлетворены	Полностью не удовлетворены
1	Содержание программного материала по ИЯ (лексические и грамматические темы)	71,8	20,7	6	1,1	0,4
2	Актуальность и содержательность учебно-методических материалов	63,5	25,2	7,5	3	0,8
3	Обеспеченность вуза учебно-методическими материалами по ИЯ	75,6	19,2	4,1	0,8	0,4
4	Актуальность и эффективность форм и методов обучения	65,4	21,4	10,2	2,3	0,8
5	Актуальность и эффективность форм и методов контроля и оценки	71,1	18,4	7,1	2,6	0,8
6	Частота и эффективность применения информационно-коммуникационных технологий в процессе обучения	67,7	19,9	9,4	2,3	0,8
7	Частота и эффективность применения электронной информационно-образовательной среды вуза (портала ЗОР) в учебном процессе	63,9	18,4	11,3	3,8	2,6
8	Организация самостоятельной работы студентов (СРС), соразмерность домашних заданий и аудиторной нагрузки	69,5	18	8,3	1,9	2,3
9	Психологический климат в аудитории во время учебных занятий по ИЯ	75,6	15	5,6	2,3	1,5
10	Компетентность преподавателей ИЯ	84,6	8,6	5,6	0,8	0,4
11	Общий уровень удовлетворенности качеством организации учебного процесса и качеством преподавания ИЯ в вузе	68,4	21,1	7,5	1,5	1,5
12	Индивидуальные достижения и результаты в процессе обучения ИЯ в вузе	54,5	25,2	13,9	3,8	2,6

Для сравнительного анализа динамики общей удовлетворенности по итогам первого и второго мониторинга мы также рассчитали показатели отдельно для направлений подготовки «Информационные технологии» и «Менеджмент» (табл. 5).

Таблица 5 / Table 5

Оценка общей удовлетворенности студентов качеством обучения иностранному языку (сравнение результатов первого и второго мониторингов), %

Assessment of overall student satisfaction with the quality of foreign language training (comparison of the results of the first and second monitoring), %

Значение	ИТ (первый мониторинг)	ИТ (второй мониторинг)	Менеджмент (первый мониторинг)	Менеджмент (второй мониторинг)
«полностью удовлетворен»	61,6	68,4	39,2	76
«скорее удовлетворен»	27,1	21,1	29,5	14
Сумма положительных значений	88,7	89,5	68,7	90

Сравнение результатов двух мониторингов выявило статистически значимую положительную корреляцию по направлению «Информационные технологии» (разница суммарных положительных значений не превышает 5 %), что подтверждает устойчивость выявленной положительной тенденции. По направлению «Менеджмент» зафиксированы более существенные расхождения (разница суммарных положительных значений превышает 20 %), что указывает на возможное влияние скрытых факторов, однако сами результаты находятся в положительной зоне и коррелируют друг с другом. По показателям частной удовлетворенности в рамках второго мониторинга наиболее высокие показатели фиксируются относительно компетентности преподавателей и психологического климата во время аудиторных занятий. Содержательное и методическое наполнение курса (параметры 2, 4, 5) также находят положительный отклик у студентов, а значит соответствуют их образовательным потребностям и ожиданиям. Оценка личного прогресса (параметр 12), будучи более сдержанной, тем не менее находится на удовлетворительном уровне и коррелирует с другими показателями.

Для выявления факторов неудовлетворенности мы также включили в анкету два открытых вопроса:

1. Назовите одну вещь, которая больше всего мешает (мешала) вам эффективно изучать ИЯ в рамках вузовского курса.

2. Что бы вы хотели изменить в вузовском курсе по ИЯ в первую очередь.

При ответе на первый вопрос большая часть респондентов (134 ответа) в той или иной форме обозначили отсутствие факторов неудовлетворенности. Анализ наиболее часто встречающихся ответов второй половины опрошенных выявил следующие группы факторов, которые условно можно разделить на внутренние и внешние:

- отсутствие мотивации и самодисциплины;
- собственный низкий уровень владения ИЯ;

- распределение студентов на подгруппы без учета уровня подготовки;
- недостаточное количество аудиторной нагрузки.

Анализ ответов на второй вопрос показал, что высказанные студентами пожелания логически вытекают из их предыдущих оценок и касаются двух ключевых аспектов организации учебного процесса: увеличения объема аудиторных занятий и проведения входного диагностического тестирования с целью последующего распределения обучающихся на подгруппы в зависимости от уровня языковой подготовки.

Полученные результаты являются, на наш взгляд, очень показательными. На сегодняшний день в неязыковых вузах наблюдается тенденция к сокращению контактной нагрузки по ИЯ: на направлениях подготовки, не ориентированных на международную деятельность, большинство учебных планов выделяет на дисциплину «Иностранный язык» два академических часа в неделю (одно практическое занятие). Данный объем представляется явно недостаточным для формирования устойчивых иноязычных компетенций: во-первых, ИЯ относится к типу навыков, автоматизация которых требует высокой частоты повторений, что физически невозможно при двух академических часах в неделю; во-вторых, при групповой форме работы выделенные учебным планом два часа в неделю сводят индивидуальную речевую практику каждого студента к минимуму, что не позволяет полноценно развивать продуктивные виды речевой деятельности, в частности говорение. Иными словами, нынешняя минимальная нагрузка на дисциплину «Иностранный язык» в неязыковых вузах – особенно в группах смешанных способностей (mixed ability groups) – позволяет достичь лишь незначительного прогресса в развитии иноязычной коммуникативной компетенции, а в ряде случаев сводится к простому поддержанию остаточных знаний. На этом фоне вопрос распределения студентов по подгруппам в соответствии с входным уровнем знания ИЯ становится особенно актуальным и должен рассматриваться как обязательный элемент планирования учебного процесса.

Заключение

В современном обществе внимание к качеству ОУ с каждым годом растет, что требует соответствующих действий со стороны образовательных учреждений. Понимая качество ОУ как комплексную, многокритериальную характеристику, включающую, наряду с объективными параметрами, субъективные оценки, российские и зарубежные вузы все чаще включают в систему внутреннего мониторинга процедуру анкетирования, имеющую целью выявление уровня удовлетворенности студентов качеством обучения. Смещение исследовательского фокуса с формальных показателей в плоскость субъективного восприятия позволяет точнее и объемнее представить образовательные потребности и ожидания различных заинтересованных сторон (студентов, выпускников, работодателей).

Руководствуясь данным подходом к пониманию качества ОУ, авторы статьи провели собственное двухэтапное мониторинговое исследование удовлетворенности студентов обучением ИЯ в неязыковом вузе. Анализ полученных в ходе опроса данных продемонстрировал высокие

показатели как в отношении общей удовлетворенности обучением ИЯ, так и в отношении частных качественных показателей.

Результаты анкетирования могут быть использованы при организации учебного процесса по дисциплине «Иностранный язык» для студентов разных направлений подготовки. Вовлечение студентов в процедуру оценки качества ОУ также призвано способствовать повышению их мотивации к изучению ИЯ и рефлексии относительно собственных учебных достижений.

Список литературы

1. Гайдукова, Г. Н. Социологический мониторинг удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг // Высшее образование в России. 2012. № 11. С.105-111.
2. Голубовский В. Н. Управление профессиональным образованием: исторический контекст, современные вызовы и перспективы развития // Профессиональное образование и рынок труда. 2025. Т. 13. № 4. С. 22–39. <https://doi.org/10.52944/PORT.2025.63.4.002>
3. Дорошенко, А. А. С. В. Вавилова, Т. Н. Ильинова, Рябинина Е. И., Пономарева Н. И. Критерии и мониторинг качества образовательных услуг // Система менеджмента качества: опыт и перспективы. 2019. № 8. С. 283–289.
4. Ермакова Ж. А., Никулина Ю. Н. Качество образования с позиции потребителей образовательных услуг вуза // Креативная экономика. 2017. Т. 11. № 7. С. 725–734.
5. Калинин С. А., Губарьков С. В. Качество образовательных услуг: основные уровни и мировые тренды на повышение // Образование в России и актуальные вопросы современной науки: сб. ст. II Всерос. науч.-практ. конф., Пенза, 25–26 мая 2020 г. Ч. 1. Пенза: Пензенский государственный аграрный университет, 2020. С. 182–185.
6. Клокова А. Г. К вопросу о повышении качества образовательного процесса через обучение иностранному языку в техническом вузе: способы изучения и пути достижения // Инновационные технологии в образовательной деятельности: мат-лы XXVI Межд. науч.-метод. конф., Нижний Новгород, 7 февраля 2024 г. Нижний Новгород, 2024. С. 434–438.
7. Котова С. С., Хасанова И. И. Качество образовательного процесса в университете глазами студентов // Образование и наука. 2016. № 9(138). С. 43–61. <https://doi.org/10.17853/1994-5639-2016-9-43-61>
8. Клячко Т. Л., Токарева Г. С. Введение новой национальной системы высшего образования в Российской Федерации: обзор исследований // Профессиональное образование и рынок труда. 2025. Т. 13. № 4. С. 75–87. <https://doi.org/10.52944/PORT.2025.63.4.005>
9. Левина И. А., Колегова И. А., Кирякова Е. М., Пономарева Е. П. Удовлетворенность студентов неязыковых специальностей уровневым обучением иностранному языку (на примере Южно-Уральского государственного университета) // Педагогика. Вопросы теории и практики. 2021. Т. 6. № 3. С. 499–504. <https://doi.org/10.30853/ped210052> .
10. Миляева Л. Г. Методический инструментарий комплексной оценки качества образовательных услуг // Образовательные технологии. 2018. № 4. С. 28–42.

11. Образцов И. В., Половнев А. В. Удовлетворенность студентов качеством обучения в вузе: социологический анализ на примере МГЛУ // Вестник Московского государственного лингвистического университета. Общественные науки. 2017. № 2(786). С. 221–241.

12. Огородникова Э. Ю., Ковалева М. Б. Удовлетворенность освоением дисциплины «Латинский язык» у иностранных обучающихся в медицинском вузе // Научное обозрение. Педагогические науки. 2025. № 1. С. 20–24. <https://doi.org/10.17513/srps.2561>

13. Олейникова О. Н., Редина Ю. Н. Концепция Образования 5.0 как ответ на трансформацию современной индустрии и рынка труда // Профессиональное образование и рынок труда. 2025. Т. 13. № 4. С. 6–21. <https://doi.org/10.52944/PORT.2025.63.4.001>

14. Пихтовникова Ю. В., Белых Т. А. Оценка удовлетворенности студентов бакалавриата качеством лингвистического образования // Физика. Технологии. Инновации: сб. мат-лов VI Межд. молодежной науч. конф., посвященной 70-летию основания Физико-технологического института УрФУ, Екатеринбург, 20–24 мая 2019 г. Екатеринбург: УрФУ, 2019. С. 259–269.

15. Проскуракова Н. В. Анализ анкетирования студентов первого курса англо-немецкого отделения направления подготовки «Педагогическое образование» с целью выявления уровня удовлетворенности обучения в Институте иностранных языков // Педагогические мастерские: сб. науч. тр. Киров, 2024. С. 96–99.

16. Сергеева И. Г., Абдураимова Н. О., Схаб Н. А. Методология оценки качества образовательных услуг // Российский экономический вестник, 2020, Т. 3. № 5. 2020. С. 84–87.

17. Степанова М. М. Разработка инструментария оценки качества обучения иностранному языку в магистратуре многопрофильного вуза // Вопросы методики преподавания в вузе. 2015. № 4(18). С. 45–53.

18. Юденкова О. В. Удовлетворенность студентов качеством преподавания иностранных языков в неязыковых вузах России // Современное педагогическое образование. 2023. № 2. С. 50–56. <https://doi.org/10.24412/2587-8328-2023-2-50-56>.

19. Alari J. Internal quality assurance (IQA) Mechanism awareness and involvement of staff and students. A case of Marist International University College (MIUC). The Agakhan University, 2019. P. 30–49.

20. Hackett P. A Review of the literature on quality in higher education. Bristol: Higher Education Funding Council for England, 2011. 62 p.

21. Kim Y. L., Lee S. M. Effect of satisfaction in major at university on academic achievement among physical therapy students // Journal of physical therapy science. 2015. Vol. 27. No. 2. P. 405–409. <https://doi.org/10.1589/jpts.27.405>

22. Meletiou G., Sgouropoulou C., Skourlas C. Quality assurance in higher education: The Role of students // Intelligent tutoring systems: 16th International conference, ITS 2020, Athens, Greece, June 8–12, 2020: Proceedings / Ed. by V. Kumar, C. Troussas. Cham: Springer International Publishing, 2020. P. 427–431. https://doi.org/10.1007/978-3-030-49663-0_53

References

- Gaydukova, G. N. (2012). Sociological monitoring of consumer satisfaction with the quality of the educational services. *Higher Education in Russia*, 11, 105–111. (In Russ.)
- Golubovsky, V. N. (2025). Management of vocational education: Historical context, modern challenges and development prospects. *Vocational Education and Labour Market*, 13(4), 22–39. (In Russ.) <https://doi.org/10.52944/PORT.2025.63.4.002>
- Doroshenko, A. A., Vavilova, S. V., Ilyinova, T. N., Ryabinina E. I., & Ponomareva N. I. (2019). Criteria and monitoring of the quality of educational services. *Quality Management System: Experience and Prospects*, 8, 283–289. (In Russ.)
- Ermakova, Zh. A., & Nikulina, Yu. N. (2017). The quality of education from the viewpoint of consumers of educational services at the university. *Creative Economy*, 11(7), 725–734. (In Russ.) <https://doi.org/10.18334/ce.11.7.38162>
- Kalinsky, S. A., & Gubarkov, S. V. (2020). The quality of educational services: What and world trends on the up. In *Proceedings of the III All-Russian conference “Education in Russia and Current Issues of Modern Science”* (pp. 182–185). (In Russ.)
- Klokova, A. G. (2024). K voprosu o povyshenii kachestva obrazovatel'nogo protsesa cherez obuchenie inostrannomu yazyku v tekhnicheskome vuze: sposoby izucheniya i puti dostizheniya [On improving the quality of the educational process through foreign language teaching in a technical university: methods of study and ways of achievement]. In *Proceedings of the XXVI International research conference “Innovative technologies in education activities”*, Nizhny Novgorod, February 7, 2024 (pp. 434–438). (In Russ.)
- Kotova, S. S., & Khasanova, I. I. (2016). The quality of the educational process in the university through students' eyes. *The Education and Science Journal*, 9(138), 43–61. (In Russ.) <https://doi.org/10.17853/1994-5639-2016-9-43-61>
- Klyachko, T. L., & Tokareva, G. S. (2025). Introduction of the new national system of higher education in the Russian Federation: A review of research. *Vocational Education and Labour Market*, 13(4), 75–87. (In Russ.) <https://doi.org/10.52944/PORT.2025.63.4.005>
- Levina, I. A., Kolegova, I. A., Kiryakova, E. M., & Ponomareva, E. P. (2021). Non-linguistic students' satisfaction with level-based foreign language teaching (By the example of South Ural State University). *Pedagogy. Theory & Practice*, 6(3), 499–504. (In Russ.) <https://doi.org/10.30853/ped210052>
- Milyaeva, L. G. (2018). Metodicheskiy instrumentariy kompleksnoy otsenki kachestva obrazovatel'nykh uslug [Methodological tools for comprehensive assessment of the quality of educational services]. *Obrazovatel'nye tekhnologii*, 4, 28–42. (In Russ.)
- Ogorodnikova, E. Y., & Kovaleva, M. B. (2025). Satisfaction with the mastering of the discipline “Latin language” among foreign students in a medical university. Scientific review. *Pedagogical Sciences*, 1, 20–24. (In Russ.) <https://doi.org/10.17513/srps.2561>
- Oleynikova, O. N., & Redina, Yu. N. (2025). Education 5.0 as a response to the transformation of modern industry and the labour market. *Vocational Education and Labour Market*, 13(4), 6–21. (In Russ.) <https://doi.org/10.52944/PORT.2025.63.4.001>
- Obraztsov, I. V., & Polovnev, A. V. (2017). Students' satisfaction with quality of high school education: sociological analysis based on MSLU. *Bulletin of*

- the Moscow State Linguistic University. Social Sciences*, 2(786), 221–241. (In Russ.)
- Pikhtovnikova, Y. V., & Belykh, T. A. (2019). Otsenka udovletvorennosti studentov bakalavriata kachestvom lingvisticheskogo obrazovaniya [Assessment of undergraduate students' satisfaction with the quality of linguistic education]. In *Proceedings of the VI International youth scientific conference "Physics. Technologies. Innovations"*, UrFU, Ekaterinburg, May 20–24, 2019 (pp. 259–269). (In Russ.)
- Proskuryakova, N. V. (2024). Analiz anketirovaniya studentov pervogo kursa anglo-nemetskogo otdeleniya napravleniya podgotovki «Pedagogicheskoe obrazovanie» s tsel'yu vyyavleniya urovnya udovletvorennosti obucheniya v Institute inostrannykh yazykov [Analysis of the survey of first-year students of the German-English department of the "Pedagogical Education" program to identify the level of satisfaction with their studies at the Institute of Foreign Languages]. In *Pedagogicheskie masterskie: collection of research articles*, Kirov (pp. 96–99). (In Russ.)
- Sergeeva, I. G., Abduraimova, N. O., & Skhab, N. A. (2020). Methodology for assessing the quality of educational services. *Russian Economic Bulletin*, 3(5), 8487. (In Russ.)
- Stepanova, M. M. (2015). Razrabotka instrumentariya otsenki kachestva obucheniya inostrannomu yazyku v magistrature mnogoprofil'nogo vuza [Development of tools for assessing the quality of foreign language teaching in the master's program of a multidisciplinary university]. *Teaching Methodology in Higher Education*, 4(18), 45–53. (In Russ.)
- Yudenkova, O. V. (2023). Student satisfaction with the quality of foreign language teaching at Russian non-linguistic institutions of higher education. *Modern Pedagogical Education*, 2, 50–56. (In Russ.) <https://doi.org/10.24412/2587-8328-2023-2-50-56>
- Alari, J. (2019). *Internal quality assurance (IQA) mechanism: Awareness and involvement of staff and students: A case of Marist International University College (MIUC)*. The Agakhan University (pp. 30–49).
- Hackett, P. (2011). *A Review of the literature on quality in higher education*. Higher Education Funding Council for England.
- Kim, Y. L., & Lee, S. M. (2015). Effect of satisfaction in major at university on academic achievement among physical therapy students. *Journal of Physical Therapy Science*, 27(2), 405–409. <https://doi.org/10.1589/jpts.27.405>
- Meletiou, G., Sgouropoulou, C., & Skourlas, C. (2020). Quality assurance in higher education: The role of students. In V. Kumar & C. Troussas (Eds.), *Intelligent Tutoring Systems: Proceedings of the 16th International Conference, ITS 2020, Athens, Greece, June 8–12, 2020* (pp. 427–431). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-030-49663-0_53

Информация об авторах

Никифорова Марина Владимировна, канд. филол. наук, доцент, доцент кафедры делового иностранного языка Уральского государственного экономического университета, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0635-7065>, m.v.nikiforova1@usue.ru

Скворцова Ирина Анатольевна, доцент, старший преподаватель кафедры делового иностранного языка Уральского государственного

экономического университета, ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-6784-830X>, toirinask@gmail.com

Конфликт интересов: авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

Все авторы прочитали и одобрили окончательный вариант рукописи.

Information about the authors

Marina V. Nikiforova, Cand. Sci. (Philology), Docent, Associate Professor of Department of Business Foreign Language, Ural State University of Economics, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0635-7065>, m.v.nikiforova1@usue.ru

Irina A. Skvortsova, Docent, Senior Lecturer of Department of Business Foreign Language, Ural State University of Economics, ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-6784-830X>, toirinask@gmail.com

Conflict of interests: the authors declare no conflict of interest.

All authors have read and approved the final manuscript.