

DOI: 10.17805/trudy.2025.3.4

ПЕДАГОГИКА

ОПРЕДЕЛЕНИЕ СОДЕРЖАНИЯ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМ ПРОЦЕССОМ

А. А. Малышева

Московский гуманитарный университет

Аннотация: В статье рассматривается проблема определения понятия удовлетворённости обучающихся образовательным процессом в дополнительном профессиональном образовании (ДПО). Анализируются подходы к понятию удовлетворённости, раскрываются ключевые факторы, влияющие на её формирование. Приводятся авторитетные определения удовлетворённости, представленные в современных исследованиях по педагогике и психологии. Обоснована значимость изучения удовлетворённости как критерия качества и эффективности образовательного процесса.

Ключевые слова: удовлетворённость; дополнительное профессиональное образование; дистанционное обучение; качество образования; мотивация; субъективная оценка; эмоциональное восприятие; образовательная среда; профессиональное развитие

DEFINING THE CONTENT OF STUDENT SATISFACTION WITH THE EDUCATIONAL PROCESS

A. A. Malysheva

Moscow University for the Humanities

Abstract: The article discusses the problem of defining the concept of student satisfaction with the educational process in additional professional education (APE). The approaches to the concept of satisfaction are analyzed, the key factors influencing its formation are revealed. The author provides authoritative definitions of satisfaction, presented in modern research on pedagogy and psychology. The importance of studying satisfaction as a criterion of the quality and effectiveness of the educational process is substantiated.

Keywords: satisfaction; additional professional education; distance learning; quality of education; motivation; subjective assessment; emotional perception; educational environment; professional development

Современное образование выполняет не только обучающую, но и социальную функцию, формируя у обучающихся востребованные профессиональные компетенции. В условиях глобализации и цифровизации образовательных процессов удовлетворенность обучающихся становится ключевым фактором качества обучения. Высокий уровень удовлетворенности способствует успешности обучающихся и повышению эффективности образовательных программ. Снижение удовлетворенности может привести к потере интереса к учебному процессу и академическим неудачам, что делает актуальной необходимость изучения и оценки данного феномена.

Согласно выводам Дотдугеовой Ж. Б., Базаровой Д. Р., Черновой А. И. и Басхаевой И. И., удовлетворённость связана с соотношением ожиданий обучающегося и его реального опыта взаимодействия с образовательной средой (Дотдугеова, Ба-

зарова, Чернова, Басхаева, 2018). В психолого-педагогическом аспекте, как отмечают Корнеева Е. Н. и Швецова С. В., удовлетворённость рассматривается как реакция на соответствие условий и содержания образования потребностям обучающихся (Корнеева, Швецова, 2022). Актуальность темы усиливается в связи с переходом к дистанционным форматам, которые, по мнению Дворяшиной М. М. и Артёмовой Е. В., требуют новой системы оценки удовлетворенности слушателей образовательных программ (Дворяшина, Артёмова, 2019).

Оценка удовлетворённости обучающихся играет важное значение в управлении образовательным процессом, к числу сущностных характеристик которого В. З. Юсупов, Л. А. Башкирова, Ф. Г. Мухаметзянова относят «специально организованное воздействие субъектов управления на компоненты этого процесса; совокупность циклически повторяющихся управленческих действий, обеспечивающих реализацию образовательных программ среднего профессионального образования; целевые ориентиры на достижение нового качества образования и развитие образовательной организации» (Юсупов, Башкирова, Мухаметзянова, 2023: 166).

Вопрос удовлетворенности образовательным процессом активно изучается. В педагогических исследованиях удовлетворенность рассматривается как критерий качества преподавания и успешности образовательных программ (Дворяшина М. М., Артёмова Е. В.). В психологии исследуются эмоциональные и мотивационные аспекты удовлетворенности (Савенкова Е. О., Манаков А. С., Зверева Т. С.; Дотдueva Ж. Б., Базарова Д. Р., Чернова А. И., Басхаева И. И.). В рамках психолого-педагогических исследований удовлетворенность трактуется как субъективная реакция на соответствие образовательной среды потребностям обучающихся (Корнеева Е. Н., Швецова С. В.). Вместе с тем, в дополнительном профессиональном образовании, особенно в дистанционном формате, проблема удовлетворенности остаётся недостаточно изученной.

Психологические факторы удовлетворённости личности условиями образовательного процесса нашли отражение в работе Ж. Б. Дотдueвой, Д. Р. Базаровой, А. И. Черновой, И. И. Басхаевой. Авторы подчёркивают: «Феномен удовлетворённости образованием можно рассматривать как субъективное отражение соотношения ожиданий обучающихся и их фактического опыта взаимодействия с образовательной средой» (Дотдueva, Базарова, Чернова, Басхаева, 2018: 45–47).

Эмоционально-мотивационные факторы удовлетворённости обучением в вузе раскрываются в исследовании Е. О. Савенковой, А. С. Манакова, Т. С. Зверевой. Авторы отмечают: «Под удовлетворённостью понимается эмоционально-оценочное отношение личности и коллектива к выполняемой работе и условиям её протекания» (Савенкова, 2019: 589–591).

Удовлетворённость образованием как психолого-педагогическая проблема рассмотрена в работе Е. Н. Корнеевой, С. В. Швецовой: «Феномен удовлетворённости является реакцией на соответствие содержания и условий образования запросам и потребностям обучающихся» (Корнеева, Швецова, 2022: 140–148).

Удовлетворённость онлайн-обучением, теоретические подходы и эмпирические измерения анализируются М. М. Дворяшиной, Е. В. Артёмовой, которые отмечают, что «удовлетворённость онлайн-обучением определяется как субъективная оценка качества образовательного процесса слушателями онлайн-курсов» (Дворяшина, Артёмова, 2019: 42–53).

Удовлетворение и удовлетворённость как факторы профессионального самоопределения личности исследуются М. Ю. Семёновым, который пишет: «Удовлетворённость выполняет долгосрочную оценочную функцию, является положительным оценочным отношением человека к окружающему миру и объектам деятельности» (Семёнов, 2014: 8).

Трансформация онлайн-курсов повышения квалификации педагогических кадров по цифровым технологиям раскрыта в работе О. А. Фадеевой, которая подчёркивает: «Интегральный показатель, отражающий субъективную оценку качества образовательного процесса, включая организационные и технологические аспекты» (Фадеева, 2021: 9).

С точки зрения Е. П. Ильина, «удовлетворённость — результат оценки субъектом соответствия между желаемым и реально достигнутым результатом деятельности, выступающий в роли мотивационного фактора» (Ильин, 2002: 245).

На основе представленных точек зрения можно подвести обобщение. Таким образом, анализ научных исследований показывает, что удовлетворённость образовательным процессом раскрывается в разных научных контекстах. Е. Н. Корнеева и С. В. Швецова подчёркивают, что удовлетворённость образованием следует рассматривать как психологическую категорию, характеризующую эмоциональное состояние личности (Корнеева, Швецова, 2022: 144). Т. С. Зверева, Е. О. Савенкова, А. С. Манаков рассматривают её как эмоционально-оценочное отношение личности и коллектива к процессу обучения (Зверева, 2019: 589–590). М. Ю. Семёнов трактует удовлетворённость как системную характеристику, отражающую отношение личности к деятельности и окружающей действительности (Семёнов, 2014: 8). Е. П. Ильин указывает, что удовлетворённость возникает как результат оценки субъектом соответствия между желаемым и достигнутым результатом деятельности (Ильин, 2002: 245). М. М. Дворяшина и О. А. Артёмова определяют удовлетворённость как субъективную оценку качества онлайн-обучения (Дворяшина, Артёмова, 2019: 42–43). О. А. Фадеева рассматривает её как интегральный показатель, включающий организационные и технологические аспекты образовательного процесса (Фадеева, 2021: 9).

Таким образом, удовлетворённость образованием можно определить как субъективную оценку обучающимся качества образовательного процесса, формирующуюся на основе соответствия между его ожиданиями, внутренней мотивацией и реальными условиями обучения, включая содержание, формат, поддержку и возможности для практической реализации полученных знаний.

На основе анализа представленных источников можно выделить ряд ключевых факторов, оказывающих влияние на удовлетворенность обучающихся обра-

зовательным процессом. В частности, в исследованиях Дотдугеовой Ж. Б., Базаровой Д. Р., Черновой А. И., Басхаевой И. И. подчёркивается важность соответствия образовательной среды ожиданиям обучающихся. Зверева Т. С., Савенкова Е. О., Манаков А. С. и акцентируют внимание на эмоциональной вовлеченности и мотивации как определяющих компонентах удовлетворенности (Зверева, 2019: 589–591). Корнеева Е. Н. и Швецова С. В. указывают на значимость соответствия содержания образования профессиональным потребностям (Корнеева, 2022: 140–148). Дворяшина М. М. и Артёмов Е. В. выделяют организационные аспекты, такие как структура курса и доступность материалов (Дворяшина, Артёмов, 2019: 42–53). Фадеева О. А. акцентирует внимание на технологических условиях и гибкости формата (Фадеева, 2021: 9).

Исходя из сказанного, можно выделить следующие факторы:

- соответствие содержания образования профессиональным потребностям;
- уровень преподавания и компетентность педагогов;
- эмоциональная вовлеченность и мотивация обучающихся;
- организационные аспекты (структура курса, доступность материалов, качество обратной связи);
- удобство и гибкость формата обучения;
- возможности практического применения полученных знаний. Именно комплексное воздействие этих факторов формирует субъективное ощущение удовлетворенности у обучающихся.

В условиях цифровизации образования особое значение приобретают характеристики дистанционного формата. Как показывают исследования М. М. Дворяшиной и О. А. Артёмовой, удовлетворенность онлайн-обучением определяется как субъективная оценка обучающимися качества образовательного процесса и включает такие параметры, как структура курса, взаимодействие с преподавателем, доступность материалов и организационная поддержка (Дворяшина, Артёмов, 2019: 42–53). О. А. Фадеева акцентирует внимание на значении технологической составляющей удовлетворенности, включая надежность цифровых платформ, интерфейс, возможность гибкого графика и сопровождение обучающегося (Фадеева, 2021: 9).

На основании сказанного можно сделать вывод о том, что, удовлетворенность онлайн-обучением включает:

- восприятие цифровых платформ и интерфейса обучения;
- техническую стабильность и доступность материалов;
- наличие четкой структуры и сопровождения;
- своевременную обратную связь со стороны преподавателя;
- ощущение личного участия и поддержки в процессе обучения.

Дистанционный формат требует от учащихся большей самостоятельности и самоорганизации, что также становится фактором, влияющим на удовлетворенность.

Опираясь на проанализированные научные подходы, авторефераты и собственный опыт в области дополнительного профессионального образования,

можно утверждать, что удовлетворённость обучающихся образовательным процессом — это многомерная характеристика, включающая когнитивные, эмоциональные, организационные и прагматические компоненты. Удовлетворённость отражает не только качество образовательной среды, но и степень соответствия обучения ожиданиям, целям и профессиональным задачам обучающихся.

Удовлетворённость онлайн-обучением в дополнительном профессиональном образовании — это субъективная оценка обучающегося качества, значимости и удобства образовательного процесса, формирующаяся на основе:

- уровня профессионализма преподавателя,
- актуальности и практической применимости знаний,
- организационной чёткости и доступности обучения,
- эмоционального комфорта и поддержки,
- перспективности полученных знаний для профессионального роста и повышения дохода.

Удовлетворённость онлайн-обучением в дополнительном профессиональном образовании зависит от личных ожиданий, предыдущего опыта и текущих профессиональных задач обучающегося. Она не может быть универсально стандартизирована, но включает восприятие таких факторов, как:

1. Профессионализм преподавателя (ясность изложения, вовлечённость, адаптация материала).
2. Актуальность и применимость знаний (соответствие требованиям рынка, возможность применения на практике).
3. Организация процесса (структура курса, методические материалы, стабильный график).
4. Техническая доступность (удобная платформа, доступ с разных устройств, гибкость графика).
5. Интерактивность (групповая работа, кейсы, обсуждения).
6. Эмоциональная поддержка (обратная связь, поддержка преподавателя и группы).
7. Перспективность навыков (повышение квалификации, карьерный рост, рост дохода).
8. Индивидуализация (учёт темпа, уровня, интересов обучающегося).
9. Посткурсовое сопровождение (доступ к материалам, профессиональное сообщество, наставничество).

Концептуальная модель удовлетворенности образовательным процессом включает следующие компоненты:

1. Профессионализм преподавателя

- Актуальность и глубина знаний преподавателя
- Способность доступно подавать материал
- Гибкость в методах преподавания
- Вовлеченность и мотивация преподавателя

2. Актуальность и практическая применимость знаний

- Современность и актуальность материалов курса
- Наличие реальных кейсов и практических заданий
- Возможность сразу применять полученные знания на практике

3. Четкая организация обучения

- Структурированность и последовательность курса
- Наличие методических и дополнительных материалов
- Стабильность расписания и формата обучения

4. Техническое удобство и доступность

- Удобство использования образовательной платформы
- Техническая стабильность и оперативная поддержка
- Возможность обучения с разных устройств

5. Интерактивность и вовлеченность

- Наличие интерактивных форм работы (тесты, кейсы, геймификация)
- Поддержка активного участия обучающихся в процессе

6. Эмоциональный комфорт и поддержка

- Создание психологически комфортной атмосферы
- Поддержка со стороны преподавателей и одногруппников
- Возможность получения персональной обратной связи

7. Перспективность полученных навыков

- Возможности карьерного и профессионального роста
- Долгосрочная полезность и актуальность полученных компетенций

8. Возможность индивидуализации

- Персонализация учебного процесса
- Гибкость темпа и дополнительных материалов по запросу

9. Поддержка после окончания курса

- Доступ к обновлениям и новым материалам
- Возможность оставаться в профессиональном сообществе выпускников
- Консультационная поддержка и помощь в карьерном развитии.

Проведенный анализ научных источников позволил систематизировать современные подходы к понятию удовлетворенности образовательным процессом. В статье рассмотрены психологические, педагогические и организационные аспекты данного феномена, обоснована его значимость как критерия качества образования, особенно в сегменте дополнительного профессионального образования.

На основании авторитетных работ и собственного педагогического опыта сформулировано актуальное определение удовлетворенности, учитывающее особенности дистанционного формата и практическую направленность обучения. Предложенная концептуальная модель отражает комплексный характер удовлетворенности и включает девять ключевых компонентов, охватывающих как когнитивные, так и эмоционально-организационные характеристики.

Полученные результаты могут быть использованы при разработке инстру-

ментов оценки удовлетворенности и совершенствовании образовательных программ ДПО.

В дальнейшем планируется эмпирическая проверка предложенной концептуальной модели удовлетворенности, изучение взаимосвязи между удовлетворенностью и академическими результатами обучающихся, а также разработка и апробация практических рекомендаций для повышения уровня удовлетворенности в дистанционных программах ДПО.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Дворяшина М. М., Артёмова Е. В. (2019) Удовлетворённость онлайн-обучением: теоретические подходы и эмпирические измерения // Образование и наука. № 2. С. 42–53.

Дотдueva Ж. Б., Базарова Д. Р., Чернова А. И., Басхаева И. И. (2018) Психологические факторы удовлетворённости личности условиями образовательного процесса // Вестник университета Российской академии образования. № 5. С. 45–51.

Зверева Т. С., Савенкова Е. О., Манаков А. С. (2019) Эмоционально-мотивационные факторы удовлетворённости обучением в вузе // Вестник практической психологии образования. № 3. С. 589–591.

Ильин Е. П. (2003) Мотивация и мотивы. СПб.: Питер. 512 с.

Корнеева Е. Н., Швецова С. В. (2022) Удовлетворённость образованием как психолого-педагогическая проблема // Вестник науки и образования. № 5. С. 140–148.

Семёнов М. Ю. (2020) Удовлетворение и удовлетворённость как психологические феномены // Вестник психологии. № 1. С. 15–20.

Фадеева О. А. (2021) Онлайн-курсы повышения квалификации как ресурс профессионального развития педагога: автореф. дис. ... канд. пед. наук. М., 28 с.

Юсупов В. З., Башкирова Л. И., Мухаметзянова Ф. Г. (2023) Модель управления образовательным процессом в колледже // Казанский педагогический журнал. № 2. С. 159–168.

Малышева Алина Альбертовна, обучающийся магистратуры направления подготовки «Психолого-педагогическое образование» Московского гуманитарного университета. Научный руководитель — Юсупов В. З., доктор педагогических наук, профессор. Адрес: 111395, Россия, г. Москва, ул. Юности, д. 5. Тел.: +7 (926) 204–48–24. Эл. адрес: hroser1995@gmail.com

Malysheva Alina Albertovna, master's student in the program "Psychological and Pedagogical Education", Moscow University for the Humanities. Academic advisor — V. Z. Yusupov, Doctor of Pedagogical Sciences, Professor. Address: 111395, Russia, Moscow, Yunosti Street, 5. Tel: +7 (926) 204–48–24 Email: hroser1995@gmail.com

Для цитирования:

Малышева А. А. Определение содержания удовлетворенности обучающихся образовательным процессом. № 4. С. 15–21. DOI: <https://www.doi.org/10.17805/trudy.2025.3.4>