

DOI: 10.17805/trudy.2026.3.5

ПЕДАГОГИКА

СУЩНОСТНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ И ОСОБЕННОСТИ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ ОНЛАЙН-ОБУЧЕНИЕМ В СИСТЕМЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

А. А. Малышева

Московский гуманитарный университет

Аннотация: В статье рассматривается проблема удовлетворённости обучающихся онлайн-обучением в системе дополнительного профессионального образования. Проанализированы научные подходы к определению удовлетворённости и выявлены факторы её формирования. Обоснованы психолого-педагогические условия повышения удовлетворённости обучающихся. Предложена авторская диагностическая методика её оценки. Результаты могут быть использованы для совершенствования образовательного процесса.

Ключевые слова: удовлетворённость обучающихся; онлайн-обучение; дополнительное образование; психолого-педагогические условия; образовательный процесс; качество обучения; обратная связь; геймификация

ESSENTIAL CHARACTERISTICS AND FEATURES OF STUDENT SATISFACTION WITH ONLINE LEARNING IN THE SYSTEM OF ADDITIONAL PROFESSIONAL EDUCATION

A. A. Malysheva

Moscow University for the Humanities

Abstract: The article examines the problem of student satisfaction with online learning in the system of additional professional education. Scientific approaches to defining satisfaction are analyzed, and the factors of its formation are identified. Psychological and pedagogical conditions for increasing student satisfaction are substantiated. An author-developed diagnostic method for its assessment is proposed. The results can be used to improve the educational process.

Keywords: student satisfaction; online learning; additional education; psychological and pedagogical conditions; educational process; quality of education; feedback; gamification

В условиях цифровизации образования и активного развития дистанционных форм обучения удовлетворённость обучающихся становится одним из ключевых показателей качества образовательного процесса. Особенно значима данная проблема в системе дополнительного профессионального образования (ДПО), где обучающиеся представляют собой взрослую аудиторию, обладающую профессиональным опытом и осознанными образовательными запросами.

Согласно современным исследованиям, удовлетворённость обучающихся связана с соотношением их ожиданий и реального опыта взаимодействия с образовательной средой, а также с восприятием качества обучения, его организации и практической значимости полученных знаний. Высокий уровень удовлетворённости способствует повышению мотивации, вовлечённости и эффективности об-

учения, тогда как её снижение может приводить к утрате интереса к образовательному процессу и снижению его результативности.

В условиях онлайн-обучения проблема удовлетворённости приобретает особую актуальность, поскольку дистанционный формат изменяет характер взаимодействия между обучающимися и преподавателями, усиливает роль самостоятельной работы и предъявляет повышенные требования к организации образовательного процесса. Исследования показывают, что удовлетворённость онлайн-обучением формируется под влиянием таких факторов, как качество содержания курса, структура обучения, доступность материалов, обратная связь и уровень взаимодействия с преподавателем.

Несмотря на значительное количество научных работ, посвящённых удовлетворённости обучением, в современной педагогической науке недостаточно разработаны психолого-педагогические условия её повышения именно в системе дополнительного профессионального образования в онлайн-формате. Это определяет актуальность настоящего исследования.

Цель, задачи и методы исследования.

Объект исследования: процесс онлайн-обучения в системе дополнительного профессионального образования.

Предмет исследования: психолого-педагогические условия повышения удовлетворённости обучающихся онлайн-обучением в системе дополнительного профессионального образования.

Цель исследования: теоретически обосновать и оценить влияние психолого-педагогических условий повышения удовлетворённости обучающихся онлайн-обучением в системе дополнительного профессионального образования.

Гипотеза исследования: предполагается, что уровень удовлетворённости обучающихся онлайн-обучением в системе дополнительного профессионального образования будет статистически значимо выше, если в образовательный процесс целенаправленно внедряется комплекс психолого-педагогических условий, включающий геймификацию, организацию системной обратной связи, усиление сопровождения обучающихся в процессе обучения и практическую направленность обучения.

Задачи исследования:

1. Проанализировать научные подходы к определению удовлетворённости обучающихся образовательным процессом.

2. Выявить структуру и основные компоненты удовлетворённости онлайн-обучением.

3. Определить ключевые факторы, влияющие на уровень удовлетворённости обучающихся в системе дополнительного профессионального образования.

4. Обосновать психолого-педагогические условия повышения удовлетворённости обучающихся онлайн-обучением.

Методы исследования: теоретические методы (анализ, синтез и обобщение научной литературы по проблеме удовлетворённости обучающихся); эмпирические методы (анкетирование обучающихся и педагогический эксперимент, включающий диагностику уровня удовлетворённости до и после внедрения психолого-педагогических условий); методы математической статистики (вычисление средних значений, стандартного отклонения, применение t-критерия Стьюдента для проверки статистической значимости различий, а также расчёт индексов удовлетворённости (CSI и NPS).

База исследования: исследование проводилось на базе онлайн-программ дополнительного профессионального образования, реализуемых ИП Малышевой Алиной Альбертовной (номер образовательной лицензии: Л035–01298–77/02285773).

Выборка: обучающиеся по программам дополнительного профессионального образования в формате онлайн-обучения (программа повышения квалификации в области нейромаркетинга) в количестве 60 человек. Выборка включает две группы: экспериментальная группа — 30 человек; контрольная группа — 30 человек.

Результаты исследования сущностных характеристик удовлетворённости онлайн-обучением. Проблема удовлетворённости обучением активно изучается в психологии и педагогике. Анализ научной литературы показывает, что понятие удовлетворённости трактуется по-разному в зависимости от научного подхода. В психологических исследованиях удовлетворённость рассматривается как результат оценки субъектом соответствия между ожидаемым и реально достигнутым результатом деятельности. При этом она выступает важным мотивационным фактором, влияющим на дальнейшую активность личности.

В работах Е. П. Ильина удовлетворённость рассматривается как результат оценки соответствия между ожидаемым и достигнутым результатом деятельности (Ильин, 2002: 245). М. Ю. Семёнов определяет удовлетворённость как системную характеристику отношения личности к деятельности и окружающей действительности (Семёнов, 2020).

В психолого-педагогических исследованиях удовлетворённость трактуется как субъективная реакция на соответствие условий и содержания образования потребностям обучающихся (Корнеева, Швецова, 2022). В работах Ж. Б. Дотдуровой, Д. Р. Базаровой, А. И. Черновой, И. И. Басхаевой удовлетворённость рассматривается как отражение соотношения ожиданий обучающихся и их реального опыта взаимодействия с образовательной средой (Дотдурова, Базарова, Чернова, Басхаева, 2018: 45–47).

В исследованиях онлайн-обучения (М. М. Дворяшина, Е. В. Артёмова) подчёркивается необходимость разработки новых подходов к оценке удовлетворённости обучающихся с учётом специфики цифровой образовательной среды. Однако проблема обоснования психолого-педагогических условий повышения

удовлетворённости обучающихся в системе ДПО остаётся недостаточно разработанной (Дворяшина, Артёмов, 2019: 42–53).

Оценка удовлетворённости обучающихся играет важное значение в управлении образовательным процессом, к числу существенных 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).

Согласно современным исследованиям, удовлетворённость обучением формируется как субъективная оценка обучающимся качества образовательного процесса, основанная на сопоставлении его ожиданий, мотивации и реальных условий обучения. В этом смысле она отражает не только объективные характеристики образовательной среды, но и индивидуальные особенности обучающегося.

В условиях онлайн-обучения удовлетворённость приобретает многокомпонентный характер. Она включает в себя оценку содержания образовательного материала, организацию учебного процесса, качество взаимодействия с преподавателем, а также степень практической применимости полученных знаний. Существенную роль играет также восприятие обучающимися цифровой образовательной среды, включая доступность материалов, удобство платформы и возможность гибкого обучения.

На основе анализа научных подходов можно сделать вывод, что удовлетворённость обучающихся онлайн-обучением является многомерной характеристикой, включающей когнитивные, эмоциональные, организационные и практические компоненты. Когнитивный компонент отражает восприятие содержания и полезности учебного материала, эмоциональный — отношение обучающегося к процессу обучения, организационный — оценку условий и структуры образовательного процесса, практический — степень применимости полученных знаний в профессиональной деятельности.

Таким образом, удовлетворённость онлайн-обучением в системе дополнительного профессионального образования можно определить как субъективную оценку обучающимся качества, значимости и удобства образовательного процесса, формирующуюся на основе соответствия обучения его ожиданиям, целям и профессиональным задачам.

Удовлетворённость обучающихся онлайн-обучением рассматривается в настоящем исследовании как многокомпонентная характеристика, включающая следующие компоненты: когнитивный, эмоциональный, организационный и практический. Данные компоненты отражают ключевые аспекты восприятия обучающимися образовательного процесса и подлежат последующей диагностике.

Особенности удовлетворённости онлайн-обучением в системе дополнительного профессионального образования.

В условиях цифровизации образования особое значение приобретают характеристики дистанционного формата обучения. Онлайн-обучение отличается специфическими условиями, такими как опосредованное взаимодействие с преподавателем, высокая степень самостоятельности обучающихся и использование цифровых образовательных платформ.

Согласно исследованиям, удовлетворённость онлайн-обучением включает такие параметры, как:

- структура курса
- взаимодействие с преподавателем
- доступность материалов
- организационная поддержка

Дополнительно учитываются:

- удобство платформы
- гибкость обучения
- техническая стабильность

В системе дополнительного профессионального образования удовлетворённость обучающихся определяется также практической направленностью обучения и возможностью применения полученных знаний в профессиональной деятельности.

Анализ научных исследований позволяет выделить ключевые факторы, влияющие на уровень удовлетворённости обучающихся онлайн-обучением, к которым относятся: качество содержания и преподавания, организация и удобство обучения, обратная связь и взаимодействие, а также практическая значимость обучения и соответствие ожиданий обучающихся реальному образовательному опыту.

Выделенные факторы выступают теоретической основой для определения психолого-педагогических условий, направленных на повышение удовлетворённости обучающихся.

Психолого-педагогические условия повышения удовлетворённости обучающихся онлайн-обучением. В рамках осуществляемого исследования психолого-педагогические условия рассматриваются как совокупность целенаправленно организованных характеристик образовательного процесса, способствующих повышению уровня удовлетворённости обучающихся онлайн-обучением.

На основе анализа научной литературы и факторов удовлетворённости выделены следующие психолого-педагогические условия:

- использование элементов геймификации (рейтинги, бонусы, игровые задания);
- организация системной и своевременной обратной связи между преподавателем и обучающимися;

– организация сопровождения обучающихся (поддержка, напоминания, стимулирование вовлечённости);

– ориентация обучения на практическое применение знаний в профессиональной деятельности.

Указанные условия выступают в качестве независимой переменной исследования и подлежат экспериментальной проверке на предмет их влияния на уровень удовлетворённости обучающихся.

Выводы.

1. Удовлетворённость обучающихся онлайн-обучением в системе дополнительного профессионального образования представляет собой многокомпонентную характеристику, включающую когнитивные, эмоциональные, организационные и практические компоненты.

2. Анализ научных исследований показал, что на уровень удовлетворённости обучающихся оказывают влияние такие факторы, как качество содержания и преподавания, организация образовательного процесса, обратная связь, практическая значимость обучения, а также соответствие ожиданий обучающихся их реальному образовательному опыту.

3. Выделенные факторы были систематизированы и преобразованы в психолого-педагогические условия, направленные на повышение удовлетворённости обучающихся, включая геймификацию, организацию обратной связи, сопровождение обучающихся и практическую направленность обучения.

4. Предложена авторская диагностическая методика оценки уровня удовлетворённости обучающихся онлайн-обучением, которая может быть использована для дальнейшей эмпирической проверки эффективности выделенных психолого-педагогических условий.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Дотдугева 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.

Дворяшина М. М., Артёмова Е. В. (2019) Удовлетворённость онлайн-обучением: теоретические подходы и эмпирические измерения // Управление. Т. 10. № 6. С. 42–53.

Ильин Е. П. (2002) Мотивация и мотивы. СПб.: Питер. 512 с.

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

Юсупов В. З. (2022) Сравнительный анализ эмпирических исследований учебной мотивации студентов вузов // Знание. Понимание. Умение. № 1. С. 226–236.

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: photo-rodionova@yandex.ru.

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: photo-rodionova@yandex.ru

Для цитирования:

Малышева А.А. Сущностные характеристики и особенности удовлетворенности онлайн-обучением в системе дополнительного профессионального образования. № 3. С. 33–39. DOI: <https://www.doi.org/10.17805/trudy.2026.3.5>