

Опыт проведения итогового анкетирования на кафедре английского языка международного бизнеса

Изучение иностранного языка, в частности английского, является неотъемлемой и весьма существенной частью профессионального образования студентов и слушателей Академии внешней торговли. Профессиональная компетенция наших выпускников во многом определяется способностью решать деловые задачи, в том числе и на языке зарубежных партнеров.

В условиях стремительно развивающегося современного информационного общества представляется необходимым быть в курсе того, какие именно задачи возникают перед современными менеджерами внешней торговли, какими именно умениями и навыками студенты и слушатели хотят овладеть, поступая в Академию. С одной стороны, кафедра английского языка международного бизнеса старается идти в ногу со временем в плане изучения новейших тенденций в методике преподавания, повышения квалификации преподавателей, внедрения в программу новых учебников. Проведена и продолжается большая работа по созданию и корректировке учебных программ. С другой стороны, сами студенты и слушатели могут быть ценным источником информации, используя которую можно сделать учебный процесс более эффективным.

В этой связи, в 2008 году на кафедре была разработана анкета (М.Ю. Клименкова, С.В. Аверьянова, О.М. Степанова) и впервые проведено итоговое анкетирование выпускников МКФ.

С тех пор анкетирование выпускников МКФ проводится ежегодно. Руководителям курсов, чьи потоки сдают государственный экзамен, каждый раз предлагается дополнить анкету необходимыми, на их взгляд, вопросами. Так, в 2009 году появился вопрос № 4, в 2010 году

*М.Ю. Клименкова,
О.М. Степанова*

УДК 811.111
ББК 81.2 Англ.
К-492



– вопрос № 14 (см. приложение). В 2011 году к базовой анкете был прикреплен дополнительный вопрос об отношении слушателей продвинутого потока к новому пособию по контрактам. Опыт вечернего отделения заинтересовал другие подразделения кафедры – анкета была адаптирована для выпускников магистратуры и бакалавриатуры ФВМ.

К настоящему моменту опрошено 520 человек. Анкеты хранятся на кафедре, результаты же каждого анкетирования подвергаются детальному анализу и заслушиваются на заседании кафедры, неизменно вызывая интерес преподавателей. Таким образом, итоговое анкетирование стало важной частью жизни кафедры, являясь действительно ценным источником информации.

В настоящей статье мы ответим на следующие вопросы: как составлена анкета и как организован процесс опроса слушателей и студентов, в чем заключаются анализ результатов и каким образом результаты анкетирования влияют в дальнейшем на учебный процесс.

Анкета (дана в приложении) состоит из пятнадцати вопросов, отвечая на большинство из них, респондент выбирает один или несколько (как указано) вариантов, некоторые вопросы предлагают сформулировать ответ самостоятельно (вопросы №№ 4 и 14), последний вопрос – открытые пожелания в адрес преподавателей и кафедры в целом. Ко всем вопросам можно оставить свой комментарий. Заполнение анкеты занимает около пяти или, если респондент настроен на подробный ответ, десяти минут. Анкеты анонимные, необходимо лишь указать номер группы.

Сразу отметим, что в анкете чередуются открытые и закрытые вопросы. Преимуществом данной анкеты является отсутствие вопросов, которые требовали бы от респондента прямых оценок учебного процесса и преподавателей. Такие оценки, как правило, субъективны и неинформативны. Наша анкета этична и, одновременно, высоко информативна, благодаря широкому диапазону вопросов и системе комментариев.

В анкете можно выделить несколько ключевых групп вопросов. Вопросы №№ 1-3 просят слушателей оценить *предлагаемый материал* по критериям сложности, доступности, актуальности, профессиональной полезности, способности мотивировать к изучению языка. Вопросы №№ 5-6 побуждают оценить *процесс обучения в группе* по принципу личной заинтересованности и интенсивности проведения занятий. Вопрос № 7 касается *оснащенности аудиторий*. Практика показала, что ответ на этот вопрос может служить своеобразным индикатором общего настроения отвечающего. Если студент или слушатель неэффективно занимался, не удовлетворен полученной оценкой, то в этом вопросе наверняка будет выбран ответ «плохо». Иногда такой ответ выбирают целые группы, преимущественно начальные, жалуясь на поломанные наушники и плохое качество записей. При этом в других группах выбирается ответ «хорошо» или «недостаточно» с немногочисленными пожеланиями использовать цифровые носители и видео панели. Следую-

щие вопросы №№ 8-9 наиболее интересны для преподавателей, поскольку посвящены *видам речевой деятельности*. Слушателей просят оценить эффективность приемов и методов при обучении всем четырем видам речевой деятельности и выбрать те из них, которым следует отдавать предпочтение в процессе обучения. Вопросы №№ 10-11 просят слушателей ответить, необходимо ли им более детальное *изучение General English и грамматики*. Вопрос № 12 дает нам представление о том, какие *профессионально значимые умения и навыки* представляют для слушателей наибольшую практическую ценность. Ответы на следующие вопросы сообщают, *улучшились ли знания по английскому языку* за время обучения в Академии, как слушатели оценивают объем английского языка и хотели бы они изучать английский язык на шестом семестре. Заключительный вопрос дает студентам и слушателям возможность оставить любые *пожелания в адрес преподавателей и кафедры* в целом.

Высокая информативность комментариев определяется тем, что их можно оставлять ко всем вопросам. Весьма часто комментарий, например, к первому вопросу, раскрывает смысл ответа на один из последующих вопросов, который остался без комментария.

Анкеты предлагаются слушателям и студентам сразу после сдачи ими устного государственного экзамена по английскому языку до объявления оценок. Здесь необходимо учитывать тот факт, что после сдачи экзамена и слушатели, и студенты обычно пребывают в возбужденном эмоциональном состоянии, которое может быть окрашено как положительно, так и отрицательно (единичные случаи), но в любом случае мешает собранности. В этой связи процесс сбора анкет должен быть хорошо организован – идеально, если анкеты раздаются и собираются лично. Заполнение анкеты – добровольный процесс. Отказов обычно не бывает, слушатели и студенты с пониманием относятся к просьбе кафедры внести свой вклад в улучшение учебного процесса для следующего набора, очень часто отвечают с готовностью, оставляют подробные комментарии.

Заполненные анкеты проходят тщательную обработку. Первый опыт в 2008 году оказался весьма трудоемким и потребовал достаточно длительного пребывания в творческом поиске того, каким образом заставить заговорить многочисленные цифры. Таблицы по группам, сводные таблицы получились очень объемными, и простое перечисление результатов заняло бы много времени и не дало бы нужного представления о сложившейся ситуации. На помощь пришли графики – сначала по каждому вопросу отдельно для стандартного и для продвинутого потока. Так, например, первый вопрос содержит три варианта ответов («да», «нет», «не всегда»). На горизонтальной оси отмечаем количество групп стандартного потока с таким расчетом, чтобы внутри каждой группы поместились три варианта ответов. На вертикальной оси отмечаем проценты и рисуем столбчатый график. Для большей наглядности можно закрашивать столбики, соответствующие разным ва-



риантам ответов, в разные цвета. Аналогичная процедура по этому же вопросу проводится для продвинутого потока. Когда все вопросы изображены графически, можно приступать к поиску определенных связей и закономерностей.

Графики удобны тем, что их можно накладывать друг на друга, можно вычленивать один из ответов, соизмерять процентные пункты. Это позволяет понять, например, что 25% в группе №2 означают мнение всего одного человека.

Проведенная работа оказалась очень эффективной, позволила расставить акценты и сделать картину учебного процесса объемной и наглядной. Именно тогда вопросы объединились в те группы, о которых было сказано выше, было выработано несколько ключевых сводных графиков и таблиц. Последующие анкетирования подтвердили обнаруженные закономерности. У нас появился свой понятийный аппарат (например, «предел эффективности обучения») и появилась возможность делать прогнозы. Представленные наглядно количественные показатели всегда дополняются комментариями, которые вычлениваются из анкеты и группируются по содержанию.

Как уже было сказано, доклады по результатам анкетирования всегда вызывают большой интерес у преподавателей кафедры, так как это один из весьма эффективных способов обратной связи со слушателями: за графиками, цифрами и комментариями преподаватели видят их восприятие учебного процесса.

Таким образом, регулярное проведение анкетирования следует считать весьма полезным по ряду причин.

Во-первых, результаты анкетирования подтверждают правильность учебных программ кафедры, составленных и доработанных с учетом пожеланий выпускников Академии. Так, в свое время, с учетом мнений выпускников был усилен грамматический аспект преподавания английского языка. Помимо делового английского для начинающих групп вечернего отделения и групп на 1 и 2 курсах дневного отделения в учебную программу были включены учебники по General English. Именно благодаря пожеланиям наших слушателей на кафедре были разработаны и интегрированы в учебный процесс пособия по внешнеторговому контракту (Синицина Н.Ю. Электронный интерактивный практикум «Внешнеторговый Контракт» (SalesContract) – издан в электронном виде на базе технологии электронного обучения iTRAINIUM (2012); Грудская В.Л. «Как читать и переводить контракты»), разработан спецкурс по переговорам¹, создается пособие по логистике (Туаев И.С., Яковлева Н.Ю., Рагель С.Г. «Logistics»).

Во-вторых, анализ результатов анкетирования позволяет выявлять слабые места и своевременно устранять возникающие проблемы, что, безусловно, способствует повышению качества обучения.

¹ Клименкова М.Ю., Спинова Е.А. Профессиональное образование: изучение теории и практики ведения переговоров. // Российский внешнеэкономический вестник. 2010, №1 сс. 31-35

В заключение, следует также отметить, что из года в год, как следует из результатов анкетирования, абсолютное большинство студентов и слушателей считают, что за время обучения в Академии их знания английского языка значительно улучшились. Это не может не радовать преподавателей кафедры, а также позволяет значительно поднять их профессиональную самооценку, что, в свою очередь, является мощным стимулом в дальнейшей работе.

Приложение

МКФ 3 курс, 5 семестр, группа № _____

АНКЕТА

Уважаемые слушатели!

Кафедра английского языка международного бизнеса просит Вас высказать свое мнение по ряду важных вопросов, связанных с совершенствованием учебного процесса

Пожалуйста, выделите ответ, который соответствует Вашим представлениям по данному вопросу, и предложите свои комментарии, если они необходимы.

1.	<p>Материал, предлагаемый на занятиях актуален и профессионально полезен?</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Да ◆ Нет ◆ Не всегда <p>Ваши комментарии:</p>
2.	<p>Материал, предлагаемый на занятиях</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Сложный и непонятный ◆ Доступный и интересный ◆ Легкий и неинтересный <p>Ваши комментарии:</p>
3.	<p>Обеспечивает ли предлагаемый материал мотивацию к изучению английского языка?</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Да ◆ Нет ◆ Не всегда <p>Ваши комментарии:</p>
4.	<p>Какие учебники и учебные пособия, на Ваш взгляд, оказались наиболее полезными _____</p> <p>наименее полезными _____</p> <p>Ваши комментарии:</p>
5.	<p>С нетерпением жду следующего занятия</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Да ◆ Нет ◆ Не всегда <p>Ваши комментарии:</p>



6.	<p>Достаточно ли интенсивно проходят занятия по английскому языку?</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Да ◆ Нет ◆ Не всегда <p>Ваши комментарии:</p>												
7.	<p>Аудитории оборудованы</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Хорошо ◆ Недостаточно ◆ Плохо <p>Ваши комментарии:</p>												
8.	<p>Эффективны ли приемы и методы, применяемые на занятиях по английскому языку, для развития умений чтения говорения письма слушания</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 25%;">◆ Да</td> <td style="width: 25%;">◆ Да</td> <td style="width: 25%;">◆ Да</td> <td style="width: 25%;">◆ Да</td> </tr> <tr> <td>◆ Нет</td> <td>◆ Нет</td> <td>◆ Нет</td> <td>◆ Нет</td> </tr> <tr> <td>◆ Не всегда</td> <td>◆ Не всегда</td> <td>◆ Не всегда</td> <td>◆ Не всегда</td> </tr> </table> <p>Ваши комментарии:</p>	◆ Да	◆ Да	◆ Да	◆ Да	◆ Нет	◆ Нет	◆ Нет	◆ Нет	◆ Не всегда	◆ Не всегда	◆ Не всегда	◆ Не всегда
◆ Да	◆ Да	◆ Да	◆ Да										
◆ Нет	◆ Нет	◆ Нет	◆ Нет										
◆ Не всегда	◆ Не всегда	◆ Не всегда	◆ Не всегда										
9.	<p>Развитию каких умений и навыков следует отдавать предпочтение в процессе обучения:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Чтения ◆ Письма ◆ Слушания ◆ Говорения <p>Ваши комментарии:</p>												
10.	<p>Следует ли уделять больше времени и внимания изучению General English?</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Обязательно ◆ Желательно ◆ Нет <p>Ваши комментарии:</p>												
11.	<p>Следует ли уделять больше времени и внимания изучению грамматики?</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Обязательно ◆ Желательно ◆ Нет <p>Ваши комментарии:</p>												

12.	<p>Что представляет наибольшую практическую ценность и важность в Вашей профессиональной деятельности при изучении Business English?</p> <p>♦ Умение вести деловую переписку (<i>письма, деловые записки</i> (нужное подчеркнуть), <i>другое</i> _____)</p> <ul style="list-style-type: none"> ♦ Ведение беседы по телефону ♦ Умение делать презентации ♦ Умение вести переговоры ♦ Умение работать с контрактами ♦ Составление контрактов ♦ Деловые игры ♦ Разбор деловых ситуаций (Case Study) <p>Ваши комментарии:</p>
13.	<p>Улучшились ли Ваши знания английского языка за время обучения в ВАВТ?</p> <ul style="list-style-type: none"> ♦ Да ♦ Нет ♦ Весьма незначительно <p>Ваши комментарии:</p>
14.	<p>Как Вы оцениваете объем курса английского языка в ВАВТ?</p>
15.	<p>Хотели бы Вы продолжить изучение английского языка на шестом семестре?</p> <ul style="list-style-type: none"> ♦ Да ♦ Нет <p>Ваши комментарии:</p>
15.	<p>Какие предложения и пожелания Вы хотели бы сделать в адрес</p> <ul style="list-style-type: none"> ♦ Преподавателей кафедры ♦ Кафедры английского языка МБ в целом ♦ Другие замечания и пожелания

