
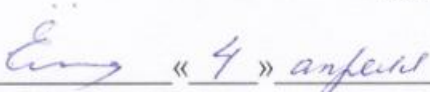


Управление маркетинга Отдел маркетинговых и социологических исследований УлГУ	Отчет	
Отчет по результатам исследования «Удовлетворенность иностранных студентов УлГУ качеством подготовки и условиями обучения»		

Авторский коллектив:
 Ёлкина О.А.
 Джанджуа Р.Р.
 Лукьянова Е.Л.

Отчет по результатам исследования
«Удовлетворенность иностранных студентов УлГУ качеством
подготовки и условиями обучения»


Начальник отдела маркетинговых и социологических исследований
 Ёлкина О.А.



« 4 » апреля 2016 г.

подпись, дата

Ульяновск, 2016

Управление маркетинга Отдел маркетинговых и социологических исследований УлГУ	Отчет	
Отчет по результатам исследования «Удовлетворенность иностранных студентов УлГУ качеством подготовки и условиями обучения»		


В 2016 г. отделом маркетинговых и социологических исследований УлГУ при поддержке кафедры русского языка и методики его преподавания впервые был проведен опрос иностранных студентов Ульяновского государственного университета.

Цель исследований - выявить уровень удовлетворенности иностранных студентов УлГУ качеством образовательных услуг, условиями обучения и проживания в общежитиях.

Метод исследований – анонимное целевое анкетирование. Для проведения опроса была разработана специальная анкета, включающая значимые показатели удовлетворенности условиями проживания в общежитиях Ульяновского государственного университета, анализ проблем обучения иностранных студентов (включая обучение русскому языку), а также изучение комфортности среды пребывания.

Выборка: в опросе приняли участие 157 человек.

Всего в анкетировании приняли участие иностранные студенты из 22 стран мира. Больше всего в УлГУ учатся те, кто приехал из стран Западной Азии: Израиля, Йемена, Иордании, Ирака, Ливана, Палестины и Сирии. На их долю пришлось почти 40% опрошенных (см. приложение 1). Причём, 26% среди всех респондентов составляют выходцы из Израиля. Немало набралось юношей и девушек из Южной Азии: Афганистана, Индии и Непала. 19% участников приехали учиться в УлГУ из этих стран, главным образом из Индии. Ещё 10% пришлось на студентов из стран Африки: Гвинеи Бисау, Замбии, Чада и Эритрее. 8% участников являлись представителями стран Восточной и Юго-Восточной Азии: Китая, Вьетнама и Таиланда. Отдельную группу в 22% опрошенных образовали ребята из стран СНГ: Азербайджана, Таджикистана, Туркменистана и Узбекистана. Заметим её специфичность в социальном плане. Вошедшие в неё опроса не раз отмечали, что считают себя такими же иностранными студентами, как и своих сокурсников, приехавших из других стран. Но часто со стороны педагогов, а также работников общежитий они замечают к себе несколько отличающееся отношение. С одной стороны, их выделяет хорошее знание русского языка и близкая к российским стандартам базовая образовательная подготовка. Многие из них могут рассчитывать на поддержку родственников и земляков, живущих в Ульяновске. С другой стороны, они


<p style="text-align: center;">Управление маркетинга Отдел маркетинговых и социологических исследований УлГУ</p>	<p style="text-align: center;">Отчет</p>	
<p style="text-align: center;">Отчет по результатам исследования «Удовлетворенность иностранных студентов УлГУ качеством подготовки и условиями обучения»</p>		

признаются, что им чаще других приходится сталкиваться со случаями ксенофобии, в частности на улицах города. Не всегда им удаётся найти взаимопонимание, не говоря уже об интересе к своим странам, и со стороны российских однокурсников. Им кажется, что остальным иностранным студентам охотнее идут навстречу как в житейских, так и учебных вопросах.

Половины респондентов (50%) учатся на подготовительном отделении университета. 26% осваивают программу 1 курса, а 18% являются второкурсниками. На старших курсах учатся 4% проанкетированных. 80% участников приходится на студентов медицинского факультета. Но в выборку попали и те, кто обучаются на юридическом факультете, инженерно-физическом факультете высоких технологий, факультете культуры и искусства, а также на факультете гуманитарных наук и социальных технологий, факультете управления и факультете лингвистике и международных отношений. На каждом из данных факультетов учится от 1% до 5% от общего числа опрошенных, что не даёт возможности делать их отдельный статистический анализ. Тем не менее, при наличии серьёзных различий со студентами медицинского факультета, их мнение также будет приводиться в данном отчёте. Что касается распределение участников исследование по полу и возрасту, то оно тоже получилось неравномерным. На долю мужчин пришлось 65%, а на долю женщин, соответственно, - 35%. Самому молодому участнику опроса было 17 лет, а самому старшему – 41 год. Средний же возраст был равен 21 годам. Эти демографические сдвиги необходимо учитывать при оценке получившихся результатов, в том числе касающихся условий проживания и обучения. Две трети респондентов сами платят за своё образование в России, оставшиеся обучаются тут в рамках государственных программ. Первые настроены более требовательно: они оказались хорошо знакомыми с предложениями вузов не только у себя на родине, но и за рубежом. Поясняя свои ответы, они нередко сравнивали стоимость получения образования в разных странах мира с предоставляемыми там студентам возможностями. Интересно, что некоторые из опрошенных успели поучиться в разных российских вузах, а некоторые попали в Ульяновск после занятий в европейских университетах.


Бытовая адаптация иностранных обучающихся

Основная часть опрошенных (до 80%) проживает в общежитии, расположенном на ул. Водопроводной д. 3. Остальные 17% самостоятельно снимают квартиры, а 3%

<p style="text-align: center;">Управление маркетинга Отдел маркетинговых и социологических исследований УлГУ</p>	<p style="text-align: center;">Отчет</p>	
<p style="text-align: center;">Отчет по результатам исследования «Удовлетворенность иностранных студентов УлГУ качеством подготовки и условиями обучения»</p>		


предоставлены места в общежитии на Набережной реки Свияги, д. 152. В целом, все те, кто получил места в общежитии на ул. Водопроводной, довольны своими жилыми комнатами. Практически ни у кого не нашлось замечаний к благоустроенности самого общежития и прилегающей к нему территории. Иностранцев устраивает созданная общими усилиями атмосфера доверия и взаимопонимания. Больше половины дружат не только с соседями по комнате, но и по этажу. Лишь единицы из иностранных студентов сторонятся проходящих в общежитии праздников. 40% с удовольствием отмечают с соседями свои дни рождения, почти столько же устраивают торжества в честь религиозных праздников. Традицией стала организация в стенах общежития государственных праздников тех стран, откуда прибыли студенты. Поддержание такой атмосферы респонденты считают заслугой как администрации общежития, так и сотрудников Центра по работе с иностранными обучающимися. На наличие серьезных проблем во взаимоотношениях с соседями указали лишь 10% участников исследования, надеющихся переселиться в другие комнаты. 70%, наоборот, рады тому, что в общежитии они познакомились с новыми интересными для них людьми. Преподаватели и деканы факультетов также, с точки зрения респондентов, прикладывают немало усилий для того, что быстро урегулировать намечающееся недопонимание. Только четверо из отвечавших признались, что в случившихся у них с соседями конфликтных ситуациях они остались один на один без всякой поддержки с чьей-либо стороны.

Всё же участники опроса не могли не отметить несколько негативных аспектов своей жизни в общежитии. Самой сильной критики подверглось лифтовое хозяйство. Почти 75% респондентов пожаловались на то, что *«лифт большую часть времени не работает»*, а когда его ремонтируют, то он всё равно *«часто застревает и страшно скрипит»*. Разбирая ответы иностранных студентов следует не забывать, что многие из них ставят свои оценки в сравнении с тем, как у них на родине оказываются коммунальные услуги. Приехавшие из Израиля говорили о том, что невозможно представить, чтобы у них в домах лифт был сломан даже в течение всего одного часа. Нареканию подвергалось и состояние кухонной техники, а также исправность стиральных машин. Около половине из участников не нравится, что *«что из четырёх стиральных машин в общежитии работает только одна»*, поэтому *«никто не успевае стирать»*. Часть студентов покупает собственную технику, часть пытается освоить прачечный сервис Ульяновска, сталкиваясь с тем, что он очень плохо развит в городе, особенно в том

<p style="text-align: center;">Управление маркетинга Отдел маркетинговых и социологических исследований УлГУ</p>	<p style="text-align: center;">Отчет</p>	
<p style="text-align: center;">Отчет по результатам исследования «Удовлетворенность иностранных студентов УлГУ качеством подготовки и условиями обучения»</p>		

районе, в котором находится общежитие. Кроме того, респонденты говорили о попытках вести график пользования единственной исправной стиральной машиной, но они оказались неудачными. Некоторые из них даже шли на пропуски занятий, чтобы успеть воспользоваться этой машиной. Половина также оказалась недовольна своей кухонной техникой, особенно отсутствием холодильников. Да и кухонных плит на всех не хватает. Проблему они видят в уплотнении спальных мест, которое, словам старшекурсников, было проведено без расширения количества кухонной техники: *«Когда одна плита на весь блок, то всем места не хватает!»* Они предлагают провести ревизию имеющегося кухонного оборудования, т.к. опасаются, что оно «не в хорошем состоянии». Интересно, что некоторые из опрошенных только тут впервые столкнулись с газовыми плитами, и у них до сих пор остались сомнения в их безопасности, по сравнению с привычными им электрическими плитами.

Отзывы о состоянии мебели и сантехники, а также качестве ремонта жилых комнат хотя и не так заметно, но тоже различались. В некоторых комнатах *«пора делать новый ремонт»*, поскольку *«на кухне отвалилась плитка»*, а *«обои приклеены скотчем»* и *«пол не везде есть»*. Пожелания других сводились к просьбе *«почаще освежать краску на стенах»*. Сами респонденты не всегда чувствуют себя в силах взяться за кисти и другие строительные инструменты. Хотя 38% не скрывали, что делали небольшой ремонт в своих жилых комнатах, а, кроме того, покупали мебель – «стол, стулья» - на замену. По общему мнению, бедой общежития является отсутствие достаточного количества «просторных шкафов» как в комнатах, так и в прихожих. Ещё одним следствием уплотнения стала нехватка разных предметов мебели: *«Мы живём четвером, а мебель есть только для двух человек, например, столы»*, - написала одна из участниц исследования. Выход из ситуации они с соседками нашли в использовании под стол подоконника для хранения книг и тетрадей, домашние задания они также делают по очереди. К числу острых проблем опрошенные отнесли ещё и *«огромное число тараканов, препаратов для уничтожения которых в комнатах нет»*. Студенты-иностранцы удивляются отсутствию в общежитии каких-либо централизованных попыток избавиться от насекомых-паразитов сразу во всех комнатах. Они считают, что надо начать с того, чтобы убрать *«большую мусорку в конце коридора»*, а также решить вопрос с поддержанием чистоты в коридорах и на лестницах, которые *«две месяца никто не убирает, нет уборщиц»*. Усилий самих жильцов общежития не всегда хватает для того, чтобы содержать в должном состоянии

Управление маркетинга Отдел маркетинговых и социологических исследований УлГУ	Отчет	
Отчет по результатам исследования «Удовлетворенность иностранных студентов УлГУ качеством подготовки и условиями обучения»		


общественные помещения. Помимо тараканов, многие, особенно девушки, жаловались на то, что «в комнатах курят и всегда нехороший запах по всему общежитию». Кстати, сами курильщики понимают, что причиняют неудобство остальным, но сетуют на отсутствие в общежитии специально оборудованных мест для курения.

Респонденты также обратили внимание на работу Интернета, скорость которого зависит от этажа, а также расположения комнат. В отличие от мебели или кухонной техники, ребята быстро справляются с подобными затруднениями, покупая Интернет-модемы или переходя на соответствующие тарифы местных операторов. Тем не менее, им кажется, что в таком крупном университете, как УлГУ, wi-fi сеть должна быть давно отлажена как во всех учебных корпусах, так и в общежитиях. Опрошенным, особенно тем, кто только осваивает русский язык, часто не хватает инструкций по подключению к Интернету на своём родном языке. Не у всех из них есть возможность обратиться за помощью к своим более опытным землякам, а объяснения русских преподавателей и студентов им бывает недостаточно. «Подфакоцы» также нашли не лишним размещение по всему университету навигационных указателей на разных языках, а также информационных табло на первых этажах учебных корпусов, на которых бы показывалось местоположение библиотек, компьютерных классов, деканатов, буфетов и т.п. Из таблицы 1 видно, что настроение учащихся подготовительного факультета ярче всего отражают слабые места в организации условий проживания иностранных студентов. Их в большей степени расстраивают те коммунальные неудобства, с которыми старшекурсники уже свыклись. Помимо уже перечисленного, треть из них ещё указали на неудовлетворительное состояние сантехники. Во время опроса они у социологов спрашивали о том, кто должен убираться в туалетных комнатах общежития, полагая, что это не их обязанность, а персонала общежития. Оно воспринимается ими, скорее, как гостиница. К примеру, споры непосредственно в ходе анкетирования вызвал вопрос о

Таблица 1.

Удовлетворённость иностранных обучающихся условиями проживания в общежитии
(в % от числа опрошенных по каждой группе)


<i>Устраивает...</i>	В целом по выборке	Подготовит. факультет	Другие курсы
Исправность лифтов	26%	17%	35%
Количество стиральных машин в прачечных комнатах и их исправность	52%	44%	60%

Управление маркетинга Отдел маркетинговых и социологических исследований УлГУ	Отчет	
Отчет по результатам исследования «Удовлетворенность иностранных студентов УлГУ качеством подготовки и условиями обучения»		

Состояние кухонной техники (плиты, холодильника и т.п.)	53%	47%	60%
Работа Интернета	73%	63%	83%
Состояние мебели внутри жилых комнат	75%	80%	69%
Состояние сантехники	76%	68%	85%
Качество ремонта жилых комнат	76%	80%	73%
Чистота холлов, коридоров, лестниц и т.п.	82%	83%	80%
Температура внутри жилых комнат в разное время года	84%	82%	86%
Дизайн интерьера жилых комнат	85%	88%	82%
Постоянное наличие горячей воды	90%	96%	84%
Работа охраны общежития	93%	94%	92%
Благоустроенность территории вокруг общежития	95%	94%	95%

замене сгоревших электрических лампочек. Некоторые из участников с недовольством рассказывали о том, как им приходилось самим идти в магазин за лампочками. Без хорошего знания русского языка это на первый взгляд простое дело превращалось в весьма непростое задание. Из подобных лампочек мелочей также ребятам приходилось самим заниматься починкой или заменой ручек для дверей и шкафов, а также покупкой входных ковриков и заклеивкой окон за зиму. Последнее, впрочем, воспринималось ими как экзотическое развлечение, поскольку у себя на родине им вряд ли придётся когда-либо этим заниматься.


Иностранные студенты нередко обращаются и за помощью к администрации общежития. 34% из них подавали заявку на ремонтные, главным образом, сантехнические работы. 14% собираются сделать это в ближайшее время. Интересно, что те, кто сам берётся за ремонт и подаёт заявки, составляют одну и ту же группу активно обустривающих своё жильё. 65% из тех, кто подходил с заявками, самостоятельно что-то чинили у себя в комнатах. Большинство из них остались довольными тем, как быстро и качественно работники общежития устраняли неисправности. 41% вообще не пришлось ждать, пока займутся ремонтом в их комнатах. Всего лишь 5% столкнулись с тем, что нужно было подавать несколько заявок прежде, чем они были исполнены. Те, кто учится в УлГУ уже не первый год, предпочитают напрямую без всяких формальностей обращаться к обслуживающим общежитие водопроводчику и электрику. А вот учащиеся подготовительного отделения чаще остальных идут официальным путём. Больше

<p style="text-align: center;">Управление маркетинга Отдел маркетинговых и социологических исследований УлГУ</p>	<p style="text-align: center;">Отчет</p>	
<p style="text-align: center;">Отчет по результатам исследования «Удовлетворенность иностранных студентов УлГУ качеством подготовки и условиями обучения»</p>		

половины из них подавали заявки на ремонт. К чести персонала общежития, лишь 2% из обратившихся остались недовольными качеством выполненного ремонта, в частности последующей работой кухонной плиты. Кстати, девушек сильнее остальных заботит оперативность выполнения заявок. 47% из них, против 29% мужчин-студентов, обращались за помощью к администрации общежития. 22% из них пришлось подавать несколько заявок, а у некоторых они так и остались неудовлетворёнными. Девушек больше волнует мелкий ремонт мебели: замена дверок на шкафах, столах, ковриков на полу. Заметим, что иногда проблему составляют не само состояние и дизайн мебели, стен или тех же ковриков, а их несоответствие религиозным канонам, которых придерживаются вселяющиеся в комнаты новички.

Опрошенные считают, что бытовых проблем в общежитии было бы меньше, если сами бы жильцы соблюдали договорённости о дежурствах по уборке, готовке и т.п. 37% назвали это одной из самых главных причин их напряжённости с соседями. При том, что согласно таблицы 2, на неаккуратность и нечистоплотность соседей жалуются всего 16% участников опроса. Любопытно, что трудности с организацией дежурств испытывают вовсе не те, кто только недавно поселился в общежитии, а его старожилы. 43% из них думают, что дежурства являются самой актуальной проблемой общежития. Аналогичной точки зрения придерживаются 32% обучающихся на подготовительном факультете. Их больше графика уборок беспокоит режим дня соседей и их шумный образ жизни с громкой музыкой и частыми вечеринками, а также увлечением компьютерными играми. Важным результатом исследования является то, что национальные или религиозные различия не являются препятствием для установления доброжелательных отношений с соседями. Если их и замечают, то не более 15% респондентов, в основном тех, кто первый год живёт в общежитии. А отличная манера одеваться или особые кулинарные пристрастия скорее вызывают интерес, чем недовольство. Неслучайно, например, студенты из Африки говорили о том, что полюбили узбекский плов, которые постоянно готовят их соседи по этажу. Вместе с тем, наиболее требовательными жильцами являются будущие медики. Для них значимым критерием служит отношение к учёбе, поскольку они сами очень много времени посвящают занятиям. На их взгляд, от усердия в учёбе зависит режим дня, наличие сводного времени для просмотра фильмов или игры в компьютерные

Таблица 2.


Управление маркетинга Отдел маркетинговых и социологических исследований УлГУ	Отчет	
Отчет по результатам исследования «Удовлетворенность иностранных студентов УлГУ качеством подготовки и условиями обучения»		

Проблемы межличностной адаптации иностранных обучающихся к соседям по общежитию

(в % от числа опрошенных по каждой группе)

	В целом по выборке	Подготовит. факультет	Другие курсы	Медицинский факультет	Другие факультеты
<i>Было трудно привыкнуть...</i>					
Кулинарные предпочтения соседей	7%	6%	7%	6%	14%
Уровень владения соседями русским языком	9%	6%	11%	9%	7%
Соблюдение соседями правил общежития, требований его сотрудников	9%	13%	5%	9%	7%
Манера соседей одеваться	10%	19%	2%	10%	7%
Вероисповедание соседей	11%	13%	9%	10%	14%
Отношение соседей к спорту и здоровому образу жизни	11%	15%	7%	9%	14%
Национальные традиции соседей	15%	17%	14%	12%	29%
Аккуратность и чистоплотность соседей	16%	15%	18%	18%	7%
Отношение соседей к учёбе	18%	11%	25%	19%	7%
Увлечения соседей в музыке, фильмах, компьютерных играх и т.п.	30%	32%	28%	30%	29%
Шумный образ жизни соседей (громкая музыка, частые вечеринки и т.п.)	33%	40%	26%	31%	43%
Выполнения соседями договорённостей о дежурствах по уборке, готовке и т.п.	37%	32%	43%	38%	29%
Режим дня соседей	40%	53%	30%	42%	29%

игры. Они аккуратнее остальные соблюдают графики уборок и готовок. И порой досадуют, что в силу привитой на медфаке чистоплотности им чаще остальных приходится браться за уборку на кухне или в ванной комнате. «Если я не уберусь, то через два дня на кухне будет свалка!» - написал один из студентов медицинского факультета. В разговорах они предлагали ввести какие-либо материальные льготы для тех, кто не имеет дисциплинарных нареканий и не лениться соблюдать договорённости о дежурствах. В

Управление маркетинга Отдел маркетинговых и социологических исследований УлГУ	Отчет	
Отчет по результатам исследования «Удовлетворенность иностранных студентов УлГУ качеством подготовки и условиями обучения»		

частности, предлагалось в самых чистых комнатах и блоках в первую очередь производить замену мебели и кухонной техники.


Языковая адаптация иностранных обучающихся

Участники опроса, описывая свои первые впечатления от Ульяновска и от России в целом, отмечали казавшуюся им тогда сложность русского языка. Одна из респонденток поначалу даже думала о том, что *«не сможет запомнить ни одного русского слова»*. Неудивительно, что лишь 9% студентов подготовительного факультета, прежде всего приехавших из стран СНГ, смогли заявить о том, что хорошо говорят на русском языке и всё понимают на нём. В общем, среди всех отвечавших всего 16% назвали приемлемым свой уровень владения русским языком. Но и совсем плохим его считают только 17%. Большинство же осознаёт свои пробелы в знании русского языка. Настораживает только разность оценок, которые сами себе поставили студенты медицинского факультета и всех остальных учебных подразделений. На первом не многим более 15% хорошо смогли освоить русский язык. На других факультетах число таковых подходило к 26%. Таблица 3 наглядно показывает те ситуации, в которых респонденты чаще всего испытывают языковые трудности. Почти для половины опрошенных тяжело воспринимать на слух и быстро записывать лекции. Ещё треть не всегда в состоянии объясниться с работниками общежития и донести до них свои просьбы. А для пятой части сложность составляет само-

Таблица 3.

Языковые ситуации, вызывающие наибольшие затруднения у иностранных обучающихся (в % от числа опрошенных по каждой группе)


	В целом по выборке	Медицинский факультет	Другие факультеты
Когда прихожу в спортивный клуб, тренажёрный зал, бассейн	13%	13%	13%
Когда сдаю зачёты и экзамены	17%	15%	25%
Когда общаюсь с однокурсниками на переменах, после занятий	17%	15%	25%
Когда хожу на университетские праздники (КВН, «Студенческая весна» и т.п.)	18%	19%	13%
Когда езжу в общественном транспорте, хожу по улице и т.п.	18%	18%	19%
Когда самостоятельно изучаю заданные учебные материалы	20%	21%	13%
Когда прихожу в больницу, магазин,	20%	19%	19%

Управление маркетинга Отдел маркетинговых и социологических исследований УлГУ	Отчет	
Отчет по результатам исследования «Удовлетворенность иностранных студентов УлГУ качеством подготовки и условиями обучения»		

парикмахерскую, кафе и т.п.			
Когда на занятиях показывают наглядные материалы, учебные фильмы, презентации	23%	18%	44%
Когда разговариваю с работниками общежития	32%	31%	38%
Когда слушаю лекции преподавателей	46%	48%	38%

стоятельное изучение учебных материалов, а также им не всегда бывает легко разобраться с наглядными пособиями и презентациями. При этом студенты-медики чаще остальных останавливались на проблемах с пониманием лекций и заданной на самостоятельное изучение литературы. Они оговаривались, что сложности возникают в силу большого объема информации и специальной профессиональной терминологии, который нужно усвоить на не родном для них языке. Кроме того, ребята из Израиля рассказали о своём подходе к обучению. Они проходят одну и ту же тему, как по российским учебникам, как и по тем, которые привезли с собой с родины, объясняя это отличиями в применяемых технологиях лечения и способах диагностики. К сожалению, их отзывы о российских учебниках оказались не очень лестными. С высоты достижений израильской медицины, отечественные наработки им представляются «18 веком». Кроме того, часть из них собирается продолжить образование в американских вузах и параллельно с русским учит ещё и английский язык.

У студентов с других факультетов языковые проблемы возникают не столько в ходе повседневных занятий, сколько во время сессии. 25% из них бывает сложно сдавать зачёты и экзамены именно из-за недостаточно хорошего владения русским языком. Они подчёркивали, что им проще справиться с тестами или какими-либо другими письменными контрольными заданиями, чем дать продолжительный устный ответ на два или три экзаменационных вопроса. Для них проговаривание заданных тем является существенной частью сессионной подготовки. Они хотели, чтобы преподаватели больше спрашивали их на семинарах, давали выступать с докладами на русском языке или же отводили отдельное время для их устных ответов уже после занятий. Недостаток разговорной практики приводит ещё к тому, что четверть из таких респондентов с трудом понимает своих однокурсников, общаясь с ними на переменах и после занятий. Вместо русского языка они используют английский, который хорошо понимают многие из ульяновских юношей и девушек. Последним это видится отличным способом поупражняться в иностранном языке, но самим иностранным студентам мало помогает в


Управление маркетинга Отдел маркетинговых и социологических исследований УлГУ	Отчет	
Отчет по результатам исследования «Удовлетворенность иностранных студентов УлГУ качеством подготовки и условиями обучения»		

изучении русской лексики. Участники исследования с подготовительного факультета также уточняли, что существенные трудности возникают тогда, когда им приходится в одиночку объясняться на русском языке, например, в больнице, магазине или в общественном транспорте и им некому подсказать из числа более осведомлённых земляков. Чаще всего они чувствуют беспомощность, оказываясь в новых для них маршрутах общественного транспорта или на незнакомых улицах, когда нужно у местных жителей уточнять остановку или местоположение. Интересно, что от курса к курсу проблемы с пониманием лекций вовсе не снимаются. 58% тех, кто уже начал получать в УлГУ профильное образование, сталкиваются с тем, что им трудно успевать за преподавателями. Одна из третьекурсниц полагает, что со временем педагоги настолько привыкают к иностранным студентам, что перестают выделять их среди однокурсников и не пытаются, как поначалу, проводить занятия в более размеренном темпе, отдельно поясняя и выписывая на доске сложные термины. Она же высказала предложение разбираться на уроках русского языка те лекции, которые им дают по специальности.

Тем не менее, участники опроса согласились с тем, что ничто не способствует быстрому усвоению языка, как общение со сверстниками. Судя по графику 1, 34% из них выступили за то, чтобы к ним в общежитие поселяли и русских студентов. Независимо от курса обучения практически у всех отвечавших структура референтного для них круга состояла в основном из земляков. С местной молодёжью успели сдружиться не более 20% респондентов. Прежде всего, замкнутые в своей языковой среде оказываются юноши и девушки с медицинского факультета. Из них знакомства вне стен общежития успели завести только 18%. Их коммуникационные связи ограничиваются соседями по комнате или блоку, преимущественно теми, кто приехал учиться вместе с ними из одной страны. Студенты с других факультетов имеют больше шансов для свободного общения на русском языке. 35% из них активно проводят свободное время в компаниях с русскими друзьями. Любопытно, что именно они настаивали на то, чтобы включить в их языковую подготовку больше диалогов из обычной жизни, а в обучении уделять внимание не только деловому или научному языку, но и повседневной разговорной речи. Треть высказалось и

График 1.


**Предложения иностранных обучающихся
по совершенствованию знаний русского языка**
(в % от общего числа опрошенных)

Управление маркетинга Отдел маркетинговых и социологических исследований УлГУ	Отчет	
Отчет по результатам исследования «Удовлетворенность иностранных студентов УлГУ качеством подготовки и условиями обучения»		



за то, чтобы им организовывали экскурсии по Ульяновску, в ходе которых учили бы ориентироваться по городу. Для многих его знание ограничивается только центральными улицами, а также близлежащим к общежитию микрорайоном. Благодаря гипермаркету «Ашан» 18% ещё разбираются в ближнем Засвияжье. А вот в дальнем Засвияжье, в «Киндяковке», на Нижней и Верхней Террасе было не более 10% опрошенных. Некоторые также ездили в «Новый город», но только вместе с местными провожатыми. «Подфаковцы» заметили, что из-за отсутствия стендов с информацией хотя бы на английском языке первые несколько месяцев им было тяжело разобраться даже с месторасположением учебных зданий. Если им нужно поехать в какой-то новый для них корпус, они обязательно ищут, кто бы из уже давно живущих в Ульяновске соседей по этажу мог бы их туда проводить. Они рассказали о том, как пытались на сайте УлГУ найти хоть какие-то карты или схемы проезда, но не смогли их там обнаружить. Кстати, они говорили ещё о необходимости создания не только английской версии сайта, но ещё арабской и испанской. Разбросанность университетских зданий, вкуче с неразвитой в городе туристической навигацией, создаёт определённое чувство дискомфорта, усиливающее при недостаточно хорошем уровне владения русским языком.


Много надежд по совершенствованию в русском языке респонденты возлагают на своих преподавателей по профильным дисциплинам. Пятой части из них здорово бы помогли двуязычные (на русском и на родном языке) методические пособия. Правда, многие преподаватели и так дают распечатки своих лекций иностранным студентам с тем,

<p style="text-align: center;">Управление маркетинга Отдел маркетинговых и социологических исследований УлГУ</p>	<p style="text-align: center;">Отчет</p>	
<p style="text-align: center;">Отчет по результатам исследования «Удовлетворенность иностранных студентов УлГУ качеством подготовки и условиями обучения»</p>		

чтобы те могли их перевести дома и лучше подготовиться к семинарам. 62% участвовавших в анкетировании пользуются такими распечатками. Ещё около трети благодарны своим педагогам за индивидуальный подход к ним: те не отказываются ещё раз объяснить трудные моменты из лекций после занятий, по мере возможности стараются отвечать на вопросы на родном или другом понятном для обучающихся языке. Таким отношением могут похвастаться все, кроме студентов медиков. Там индивидуальные консультации преподаватели устраивают почти два раза реже, чем на других факультетах: почти 24% против 42% тех, кто может после занятия получает дополнительные разъяснения. Исходя из полученных данных, на медицинском факультете преподаватели обычно прибегают к распечаткам своих лекций, а также некоторые из них идут на послабление требований к зачётам и экзаменам. 18% из опрошенных с этого факультета заметили, что им задают меньше вопросов для подготовки, чем русским однокурсникам. Почти 10% удаётся добиться уменьшения объёмов рефератов, докладов и курсовых работ. Вместо личного консультирования преподаватели с медицинского факультета больше поощряют устные ответы на семинарах перед всей группой. А вот на других факультетах к подобному моральному стимулированию прибегают нечасто. Только 4% из всех их иностранных студентов отметили, что их хвалят за стремление выступать на русском языке на семинарах. Среди всех педагогов участники исследования отдельно выделяли тех, кто помимо научно-учебной литературы на русском языке рекомендует им книги или статьи на их родном или хотя бы английском языках. В целом, 31% это помогает в усвоении своей специальности.

Учебная адаптация иностранных обучающихся

Участники исследования активно пользуются инфраструктурой университета. Лишь немногие из них ни разу не были в его библиотеках, в спортивных сооружениях, компьютерных классах и научных лабораториях. Как следует из таблицы 4, они высоко оценили обеспеченность учебного процесса. Фактически по всем изучаемой параметрам были даны положительные ответы. Сильными сторонами являются доброжелательность всего персонала университета, чистота помещений, их доступность, как с точки зрения стоимости предоставляемых услуг, так и расписания работы. По мнению опрошенных, единственным недостатком является укомплектованность библиотеки учебной и научной

<p style="text-align: center;">Управление маркетинга Отдел маркетинговых и социологических исследований УлГУ</p>	<p style="text-align: center;">Отчет</p>	
<p style="text-align: center;">Отчет по результатам исследования «Удовлетворенность иностранных студентов УлГУ качеством подготовки и условиями обучения»</p>		

литературой на разных языках. Хотя студенты много занимаются русским языком, их главной целью является освоение выбранной специальности, причём на таком уровне, который бы позволил бы найти им работу у себя на родине. Поэтому они нуждаются не только в российских, но и в зарубежных учебниках. В частности, единодушно выступили за расширение библиотеки учащиеся из арабских стран. Они не только хуже остальных владеют русским языком, но и плохо знают английский язык. Поэтому им приходится проводить много времени в Интернете в поисках нужной информации. Как уже писалось, некоторые находят выход в том, что покупают учебники у себя на родине и привозят их в Ульяновск. Правда, почти каждый пятый сомневается в том, что приобретённая ими литература соответствует как российским, так и международным образовательным стандартам. Они находят не лишним, чтобы специалисты Центра по работе с иностранными обучающимися сравнили учебные программы УлГУ с ведущими западными вузами хотя бы по медицинской части. Уважением у них пользуются те преподаватели, которые знают практику обучения в других странах и оказываются в курсе ключевых иностранных авторов по тем темам, которые они предлагают для курсовых и выпускных квалификационных работ.

Возвращаясь к своим первым впечатлениям, опрошиваемые писали, что их поразило «красивое и большое», «комфортное здание на набережной». Многие ожидали



Управление маркетинга Отдел маркетинговых и социологических исследований УлГУ	Отчет	
Отчет по результатам исследования «Удовлетворенность иностранных студентов УлГУ качеством подготовки и условиями обучения»		


Таблица 4.

Удовлетворённость иностранных обучающихся условиями организации учебного процесса в УлГУ
(в % от числа опрошенных по каждой группе)

	В целом по выборке	Подготовит. факультет	Другие курсы	Медицинский факультет	Другие факультеты
А. Библиотека УлГУ					
Наличие учебной литературе на моём родном языке	50%	51%	49%	47%	62%
Доступность ксерокопирования в требуемом объёме	81%	72%	90%	80%	88%
Разнообразие научных книг и журналов на русском языке для подготовки рефератов, курсовых работ и т.п.	86%	86%	87%	84%	96%
Наличие нужных учебников на русском языке	88%	94%	83%	86%	100%
Доброжелательность персонала	93%	91%	95%	92%	96%
Б. Спортивные площадки УлГУ (бассейн, тренажёрный зал, спортивные секции)					
Удобство расписания работы	81%	80%	81%	79%	89%
Оснащённость спортивным инвентарём и тренажёрами	82%	71%	91%	79%	95%
Чистота помещений	88%	82%	93%	87%	90%
Стоимость посещения	88%	85%	91%	86%	100%
Доброжелательность персонала	89%	85%	93%	88%	95%
В. Учебные аудитории					
Оснащённость медиатехникой (проектор, экран и т.п.)	82%	81%	84%	80%	89%
Удобство учебной мебели	85%	82%	89%	85%	89%
Чистота, аккуратный ремонт аудиторий	89%	93%	85%	88%	96%
Г. Научно-учебные лаборатории, компьютерные классы					
Оснащённость современным оборудованием	77%	66%	87%	81%	69%
Наличие свежих версий компьютерных программ	78%	72%	82%	79%	67%
Доступность во внеучебное время	78%	77%	80%	80%	72%
Доброжелательность персонала	87%	78%	94%	86%	94%
Д. Студенческие праздники, соревнования, проводимые в УлГУ					
Поведение зрителей, других участников	85%	81%	91%	86%	80%
Частота проведения	86%	79%	93%	85%	88%


Управление маркетинга Отдел маркетинговых и социологических исследований УлГУ	Отчет	
Отчет по результатам исследования «Удовлетворенность иностранных студентов УлГУ качеством подготовки и условиями обучения»		

Своевременное информирование	88%	85%	91%	88%	86%
Доступность для иностранных студентов	92%	90%	94%	93%	83%

<p style="text-align: center;">Управление маркетинга Отдел маркетинговых и социологических исследований УлГУ</p>	<p style="text-align: center;">Отчет</p>	
<p style="text-align: center;">Отчет по результатам исследования «Удовлетворенность иностранных студентов УлГУ качеством подготовки и условиями обучения»</p>		

увидеть внутри современно оборудованное учебное заведение. Хотя в среднем 77%-78% устраивает техническая и программная оснащённость своих факультетов, тем не менее, столь высокая доля получилась из-за преобладания в выборке студентов-медиков. Что касается тех, кто учится на других специальностях, то среди них была зафиксирована более низкая удовлетворённость имеющимся у них в лабораториях и компьютерных классах оборудованием. Среди них меньше 70% считают, что оно соответствует современным требованиям. Критичнее остальных они воспринимают то программное обеспечение, которое они осваивают на занятиях. Больше трети из них полагают, что университету следует более оперативно закупать свежие версии компьютерных программ. Такой настрой данной группы респондентов неудивителен, т.к. в ней представлены будущие профессиональные «технари» - студенты инженерно-физического факультета. Они же подсказали идею о том, чтобы в компьютерных классах на видном месте находились краткие инструкции по смене в программах русского языка на родной для обучающихся. А при их покупке обязательно обращать внимание на поддержку программой разных языков. А почти 20% опрошенных думают, что на занятиях по информатике им целесообразно проходить программы сразу на двух языках. Собственно на деле так и происходит. Они самостоятельно сопоставляют те версии, которые стоят на их домашних компьютерах и с которыми они знакомятся на семинарах.

Но вот чего сами студенты сделать не могут, так это увеличить число занятий по профильным предметам. 26% думает, что дополнительные факультативы помогли бы им не отставать от русских однокурсников. В целом, они приветствовали бы любые меры, которые привели бы к увеличению продолжительности занятий русским языком и профильными предметами. Им также нужно давать больше времени на подготовку к контрольным работам, докладам и рефератам. Им хочется заранее определиться с темами курсовых и выпускных квалификационных работ, уже вначале семестра иметь на руках вопросы и задания к сессии. Отсюда, вытекает проблема эффективности информирования иностранных студентов об имеющихся на кафедрах программах курсов, содержащие, в том числе, задания для контрольных работ, списки тем для докладов, курсовых, а кроме того экзаменационные вопросы. Не все респонденты могут быстро разобраться в особенностях российской системы высшего образования. Так, для приехавших из Израиля УлГУ кажется *«очень похожим, на наши вузы»*. А вот студенты из африканских стран, наоборот, удивляются несхожести университета с теми колледжами, в которых они

Управление маркетинга Отдел маркетинговых и социологических исследований УлГУ	Отчет	
Отчет по результатам исследования «Удовлетворенность иностранных студентов УлГУ качеством подготовки и условиями обучения»		

учились у себя на родине. 24% были бы рады вместе со своими русскими однокурсниками проходить производственную практику на ульяновских предприятиях. Им любопытно сравнить работу российских фирм с тем, как всё устроено у них на родине. К тому же


График 2.

**Предложения по повышению
учебной подготовки иностранных обучающихся,
(в % от общего числа опрошенных)**



производственная практики, на их взгляд, - это хорошая возможность потренироваться в русском языке, пройти «хорошее испытание на профессионализм». Тем более, что 22% намерены и дальше остаться учиться в УлГУ в аспирантуре или магистратуре, а 16% - перебраться в другой российский вуз. 5% собираются начать работать в России, по полученной здесь специальности.


Свидетельством высокого качества подготовки иностранных обучающихся стал тот факт, что всего один человек из всех опрошенных настолько разочаровался в выборе специальности, что после возвращения на родину планирует получать там новую. Большинство собирается строить свою карьеру в рамках той профессии, которую им дали в нашем университете. Причем почти треть уверены, что им не потребуется дополнительного повышения квалификации и не сразу смогут приступить к работе. Но и

<p style="text-align: center;">Управление маркетинга Отдел маркетинговых и социологических исследований УлГУ</p>	<p style="text-align: center;">Отчет</p>	
<p style="text-align: center;">Отчет по результатам исследования «Удовлетворенность иностранных студентов УлГУ качеством подготовки и условиями обучения»</p>		

те, кто собирается продолжать образование у себя в стране или за рубежом полагают, что здесь они получают фундаментальную подготовку. Неслучайно, респонденты писали о том, что первоначально настраивались на *«лёгкую учёбу в России»*, а тут им *«нужно много заниматься»*. И хотя до сих пор некоторым университет кажется *«очень странным, но здесь любопытно и хочу что-то исследовать; но я очень люблю УлГУ, где я могу развивать способности»*. 56% рады тому, что в своё время отправились учиться в Ульяновск, несмотря на то, что у них имелись другие альтернативы. У ещё у 22% первые негативные впечатления сменились на позитивные, они замечают немало улучшений в организации своего учебного процесса. Исключение составили лишь те ребята с медицинского факультета, которые в этом году стали заниматься в арендуемом у ГПИ-10 здании. Они просили вернуть их обратно в корпуса на Набережной реки Свияги, поскольку тут у них *«маленькие аудитории», «комнаты без проектора», «доски падают»*. Вместе с тем, лишь 5% говорили о том, что выбор УлГУ стал ошибкой, и они готовы сменить его на другой. Причины, побуждающие их к такому решению, разнообразны. В эти 5% попали те, кому было отказано в общежитии (несколько респондентов из Туркменистана упомянули об этом), а также те, кто недоволен выделенные там комнатами и своими соседями. Ещё у нескольких не сложились отношения с преподавателями. Подчеркнём, что таких случаев было выявлено немного, в основе каждого из них лежат личные причины недовольства, с которыми нужно разбираться индивидуально.

Выводы и рекомендации


Исследование показало высокий уровень удовлетворённости иностранных студентов разными аспектами их учёбы в нашем университете. Они ценят своих преподавателей, считая, что те уделяют им больше времени и усилий, чем русским однокурсникам. Тем не менее, высказанные им пожелания свидетельствуют о необходимости специальной подготовки не только педагогов по русскому языку, но и преподавателей по профильным дисциплинам. Для них необходимо сформулировать рекомендации по ведению лекций и семинаров с учётом степени владения русским языком их подопечными. В эти рекомендации должен войти опыт тех, кто имеет давний опыт обучения иностранных студентов и может поделиться своими педагогическими находками. Следует стимулировать преподавателей к подготовке учебных программ и

<p style="text-align: center;">Управление маркетинга Отдел маркетинговых и социологических исследований УлГУ</p>	<p style="text-align: center;">Отчет</p>	
<p style="text-align: center;">Отчет по результатам исследования «Удовлетворенность иностранных студентов УлГУ качеством подготовки и условиями обучения»</p>		

методически пособий на английском языке. На медицинском факультете эти программы целесообразно перевести и на другие языки, в частности на арабский, с приложением списков литературы ведущих западных специалистов. Сами респонденты ратовали за увеличение часов по изучению русского языка и ведения для них дополнительных факультативов по отдельным профильным дисциплинам. Они предложили устраивать на первом курсе совместные занятия преподавателей, которые ведут у них русский язык и предметы по специальности.

Адаптация иностранных студентов начинается с их знакомства с учебными корпусами, общежитием, расположенным вокруг него инфраструктуры. Всё это требует определённой навигации на понятных, особенно для новичков, языках: карт-схем на сайте университета, буклетов с ними на первом этаже общежития, информационных табло в вестибюлях учебных зданий, различных указателей внутри них. В библиотеках, компьютерных классах и научных лабораториях тоже должны быть памятки на разных языках по пользованию их ресурсами и оборудованием. Опрошенные выступили за организацию экскурсий по всему Ульяновску с целью научиться в нём ориентироваться. Некоторые хотели бы поехать на подобные экскурсии и по Ульяновской области. Они видят в них хорошую возможность познакомиться с той страной, в которой учатся, а также потренироваться в русском языке. Им интересны не только какие-то исторические достопримечательности, но и месторасположения крупных торговых центров, молодёжных кафе и клубов.

Общим пожеланием в изучении русского языка стало расширение практики разговорной речи и устных ответов с докладами и презентациями. К сожалению, преподаватели не всегда предоставляют им такую возможность на семинарских занятиях, с одной стороны, жалея иностранных студентов, с другой – экономя время за счёт более быстрых ответов их русских однокурсников. Поэтому уже на подготовительном факультете нужно прививать навык публичных выступлений на русском языке, устраивать для них небольшие по формату научные конференции, развивать методы групповой работы так, чтобы они сообща с русскими однокурсниками работали над теми или иными проектами. Опрошенные поддержали идею о заселении к ним в общежитие российских студентов с тем, чтобы они стали их своеобразными кураторами, помогали им подтягивать знания по русскому языку. Кстати, многие по этой причине стараются поддерживать дружеские отношения с теми, кто приехал из стран СНГ. Они выполняют

Управление маркетинга Отдел маркетинговых и социологических исследований УлГУ	Отчет	
Отчет по результатам исследования «Удовлетворенность иностранных студентов УлГУ качеством подготовки и условиями обучения»		


важную связующую функцию между студентами разных национальностей ещё и в силу знания ими английского языка.

Главной рекомендации в отношении общежития является проведение ревизии имеющегося там кухонного и стирального оборудования с точки зрения как полной исправности, так и достаточного количества для всех проживающих. При невозможности оперативно пополнить технический парк общежития следует предложить студентам варианты прачечных, химчисток, которыми они бы могли воспользоваться недалеко от общежития. По мнению опрошенных, в летние каникулы следует провести дезинфекцию всех помещений и вынести выброс бытовых отходов за стены общежития, а также оборудовать специальные места для курения.

Приложение 1.

Структура выборки иностранных обучающихся в Ульяновском государственном университете

	Количество респондентов	Доля респондентов в общем числе опрошенных
Страны СНГ		
Азербайджан	2	1%
Туркменистан	23	16%
Узбекистан	7	5%
Таджикистан	1	,6%
<i>итого:</i>		22%
Страны Восточной и Юго-Восточной Азии		
Тайланд	1	,6%
Вьетнам	4	3%
Китай	7	5%
<i>итого:</i>		8%
Страны Южной Азии		
Афганистан	1	,6%
Индия	28	18%
Непал	1	,6%
<i>итого:</i>		19%
Страны Западной Азии		
Йемен	1	,6%
Израиль	41	26%
Иордания	2	1%
Ирак	4	3%
Ливан	6	4%
Палестина	5	3%
Сирия	2	1%
<i>итого:</i>		39%
Страны Африки		

Управление маркетинга Отдел маркетинговых и социологических исследований УлГУ	Отчет	
Отчет по результатам исследования «Удовлетворенность иностранных студентов УлГУ качеством подготовки и условиями обучения»		

Африка	1	,6%
Гвинея бисау	7	5%
Замбия	4	3%
Чад	3	2%
Эритрее	1	,6%
<i>итого:</i>		10%
Страны Латинской Америки		
Колумбия	2	2%
<i>итого:</i>		2%