УДК 339.138

ВЫБОР КЛЮЧЕВЫХ ПРЕИМУЩЕСТВ ЯЗЫКОВЫХ ЦЕНТРОВ НА ОСНОВЕ ИССЛЕДОВАНИЙ ПРЕДПОЧТЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Булганина С.В., Лебедева Т.Е.

Нижегородский государственный педагогический университет имени Козьмы Минина (Мининский университет), Нижний Новгород, e-mail: sv.bulganina@yandex.ru

В статье авторы обращаются к рассмотрению вопроса востребованности и актуальности развития рынка дополнительного лингвистического образования. В статье выделены преимущества образовательных центров перед альтернативными вариантами изучения иностранных языков: занятия с репетитором и самостоятельное изучение. Авторами проведен мониторинг рынка лингвистических услуг в Нижнем Новгороде – выявлены лидеры; каждый лидер охарактеризован. Далее проведена оценка критериев выбора языковых школ тремя целевыми группами: старшеклассниками, студентами и преподавателями. В статье подробно обсуждаются полученные результаты: цели посещения языковых школ, самый популярный язык, предпочитаемые формы организации обучения, оптимальный объем группы; качество контента на сайте. Результаты проведенного анализа критериев выбора языковых школ позволяют оценить текущую ситуацию и определить направления развития рынка лингвистических услуг.

Ключевые слова: конкурентоспособность, лингвистические услуги, языковые школы, маркетинговое исследование, потребители

CHOICE KEY ADVANTAGES LANGUAGE CENTERS BASED ON THE STUDY OF CONSUMER PREFERENCES

Bulganina S.V., Lebedeva T.E.

Minin Nizhniy Novgorod State Pedagogical University, Nizhniy Novgorod, e-mail: sv.bulganina@yandex.ru

The authors seek to the consideration of demand and relevance of market development of additional language education. The article highlights the benefits of educational centers alternatives to language learning: coaching and self-study. The authors held language services market monitoring in Nizhny Novgorod – identified leaders; characterized by each leader. Next, assess the selection criteria of language schools in the three target groups: high school students, students and teachers. The article discusses in detail the results: the purpose of visiting language schools, the most popular language, the preferred form of organization of teaching, the optimal amount of the group; quality of content on the site. The results of the analysis of language schools selection criteria allow to assess the current situation and determine the direction of development of language services market.

Keywords: competitiveness, language services, language schools, marketing research, consumers

Одним из условий конкурентоспособного специалиста на рынке труда является владение им иностранным языком, а иногда и не одним [3, 7]. Как и прежде лидирующие позиции по востребованности занимает английский язык, в сложившихся экономических и политических условиях отвоевывает свое место китайский язык.

В условиях интеграции особое значение иностранный язык приобретает для предпринимателей и бизнесменов, которым необходимо понимать каждую деталь в переговорах с партнерами [4]. Кроме того, во многих транснациональных компаниях английский – общекорпоративный язык, который используется в деловой переписке, для общения с руководством и для связи с зарубежными филиалами [1]. Знание иностранного языка в таких случаях значительно ускоряет коммуникацию и положительно влияет на ее качество [2, 4]. В целях повышения своей конкурентоспособности предприятия проводят корпоративное обучение английскому языку. Лингвистические навыки сотрудников, безусловно, предоставляют компании возможность выхода на международные рынки, диверсификации круга партнеров и клиентов.

Языковые центры предлагают разные направления курсов, что позволяет подобрать оптимальный вариант изучения иностранного языка в соответствии с предъявляемыми целями потребителя [4]. Ключевое преимущество языковых центров – получение по окончанию обучения сертификата, подтверждающего получение определенного уровня знания английского языка.

В статье предпринята попытка проанализировать текущую ситуацию на рынке лингвистических услуг и определить векторы развития данного сегмента в Нижнем Новгороде.

В настоящее время на рынке лингвистических услуг г. Нижний Новгород образовательную деятельность осуществляют более 79 языковых центров. Основная часть центров универсальна, ориентирована на различные возрастные группы клиентов и на

обучение различным языкам. Уровень конкуренции на данном рынке высокий [5]. Проанализируем лидеров рынка: *English First, Speaking Planet, LSC Лингва Сервис Центр, Smart Education и LanguagePeak*.

1. Speaking Planet – Говорим на языках планеты!

Адрес: Н. Новгород, ул. Родионова, д. 26, 1-й этаж

Сайт: http://nnovgorod.speakingplanet.ru/

Speaking Planet – сеть школ иностранных языков основана в России в 1998 году. Уникальный метод обучения языкам, разработанный российскими учеными, был положен в основу всей успешной деятельности компании. Преимуществом обучения в Сети школ иностранных языков Speaking Planet является продуктивное, по сравнению с традиционными методиками, обучение английскому языку в сжатые сроки от 2,5 – 3,5 месяца (по традиционной методике на это уходит 1,5-2,5 года).

Деятельность компании заключается в следующем:

1. Обучение иностранным языкам (английский, испанский, итальянский, французский, немецкий, арабский, шведский, норвежский, чешский);
2. Программы корпоративного обучения;
3. Подготовка к ЕГЭ;
4. Письменный и устный перевод с/на европейские и восточные языки;
5. Обучение детей по специальной программе;
6. Обучение за рубежом;
7. Индивидуальное обучение.

Перед началом обучения клиенту предложат бесплатное тестирование, для того, чтобы он комфортно чувствовали себя в определенной группе. Или его можно пройти на сайте. После этого со студентом обязательно свяжется администратор, чтобы обсудить результат тестирования и предложить обучение в группе или индивидуально.

Обучение английскому языку в открытых группах вечером осуществляется по следующим программам:

Программа «Tower – starter» – для тех, кто впервые открывает для себя английский и кому «трудно сделать первый шаг». Продолжительность обучения – 120 ак/ч (21400 руб.)

Программа «Tower-1» – для широкого круга слушателей, для тех, кто ранее английский изучал, но знания остались достаточно разрозненными. Для желающих легко и непринужденно использовать английский язык в повседневной жизни. Продолжительность курса – 90 ак/ ч (18600 руб.)

Программа «Tower-2» – более серьезная лексика, более развернутые предложения сделают речь обучающегося богаче и успешнее. Продолжительность курса – 90 ак/ч (18600 руб.)

Разговорный тренинг «Tower-3» – уровень Intermediate. Продолжительность курса – 90 ак/ч (18600 руб.)

Разговорные тренинги «Tower-4» – «Tower-6» – помогает ученикам преодолеть не только языковой, но и психологический барьер в общении с иностранцами. Обучающийся освоит оптимальные модели общения, характерные для западной культуры. Продолжительность каждого курса – 90 ак/ч (18600 руб.)

Разговорные тренинги с носителями языка – совершенствование своих умений и навыков под руководством native speaker. Продолжительность курса – 90 ак/ч (18600 руб.)

2. «LSC Лингва Сервис Центр» – курсы изучения иностранных языков для детей и взрослых.

Адрес: Н. Новгород, ул. Трудовая, 8.

Сайт: http://www.lscnn.ru/

Языковая школа «LSC Лингва Сервис Центр» одна из первых языковых школ Нижнего Новгорода. Образована в 1998 году и с этого времени является одним из лидеров рынка языковых услуг.

Программы обучения компании:

1. *General English – Курс общего разговорного английского языка:*

а) Starter – Уровень для начинающих изучать иностранный язык с нуля (90 ак. ч., 19200 р.),

б) Elementary – Уровень для слушателей с элементарными знаниями языка. По окончании уровня слушатель может вести разговор на общие темы (81 ак. ч., 18400 р.),

в) Pre-intermediate – Уровень дает уверенное знание грамматики, расширяет словарный запас и совершенствует навыки восприятия иностранной речи на слух (120 ак. ч., 23500 р.),

г) Intermediate – Уровень совершенствует владение всеми аспектами языка – аудированием, говорением, чтением и письмом (120 ак. ч., 23500 р.),

д) Upper-intermediate – Уровень дает свободное владение языком в различных ситуациях, богатый словарный запас, глубокое знание грамматики, возможность читать неадаптированную литературу на иностранном языке, смотреть неадаптированные художественные фильмы, а также основные TV программы англоязычных стран (120 ак. ч., 24500 р.),

е) Advanced – Уровень закрепляет имеющиеся грамматические навыки и активизирует словарный запас, приближая слушателя к владению языком на уровне носителя (130 ак. ч., 27600 р.)

2. *Business English – Курс делового английского языка;*

3. *Курс подготовки к ОГЭ и ЕГЭ. Курс для старшеклассников;*

4. *Обучение по скайпу;*

5. *Авторские программы LSC:*

6. *Подготовка к международным экзаменам.*

3. Smart Education – Английский для умных!

Адрес: Н. Новгород, пр. Ленина, 17.

Сайт: http://www.smart-education.ru/

Выучите английский в SmartEducation! Получите гарантированный результат!

Программы обучения:

● Разговорный английский;

● Бизнес английский;

● Корпоративный английский;

● Курсы для детей:

– *First Friends* – английский язык для детей 5-6 лет,

– *Family and Friends / JoinUsforEnglish*-английский язык для детей 7-9 лет,

– *English World* – английский язык для детей 10-13 лет,

– А так же разнообразные программы для подростков 13-16 лет.

● Smart Weekends (занятия для детей 4-6 лет по субботам и воскресеньям посредством развивающих игр);

● Уровневая подготовка.

Стоимость курсов находится в диапазоне от 5520 рублей до 29900 рублей за месяц обучения по программам.

4. LanguagePEAK – нижегородская школа мирового уровня

Адрес: г. Н. Новгород, ул. Варварская, д. 40, 4 этаж.

Сайт: http://www.lp-school.ru/

Основным принципом методики обучения в Лэнгвидж Пик является *аудиолингвальный метод*, при использовании которого обучение проходит результативно, интересно и динамично.

Услуги, предоставляемые компанией: *Английский для начинающих* – Курсы разговорного английского для взрослых и детей.

Уровни: *Dig deep (с англ. «Копай глубоко»)* – комплексный курс по практике английской речи (170 академических часов) с фокусировкой на все четыре вида языковой деятельности – говорение, аудирование, чтение и письменную речь.

Intensive english – комплексный курс по практике английской речи в формате «Интенсив» (140 академических часов) с фокусировкой на все четыре вида речевой деятельности, включая говорение, аудирование, чтение и письменную речь. *Business english* – деловой английский; *English for teenagers* – для подростков. Стоимость обучения варируется от 25900 рублей при наполнении группы 7-8 человек до 1114000 при индивидуальных занятиях.

2. Курсы итальянского, испанского, французского, немецкого языка, изучение русского языка как иностранного.

3. Подготовка к ЕГЭ по английскому языку.

4. Бизнес-курс английского. Изучение корпоративного английского языка

5. Обучение за рубежом.

После глубокого анализа каждого из пяти конкурентов можно сделать небольшой вывод о том, что:

– организации предоставляют широкий спектр услуг,

– в организациях есть альтернатива выбора курса на любой возраст и уровень знания языка,

– организации имеют собственные методики преподавания,

– в организациях можно пройти пробный бесплатный урок,

– существует возможность прохождения обучения за рубежом.

Необходимо отметить, что времена, когда школы изучения иностранных языков динамично появлялись, конкурируя между собой на рынке Нижнего Новгорода – ушли в прошлое.

Сейчас в областном центре открываются в год не более двух-трех таких школ.

При этом ситуация характеризуется повышенным уровнем знаний поступающих, их материальными возможностями и, соответственно, ростом требований к обучению.

Рынок дополнительного лингвистического образования характеризуют несколько стратегий развития.

Первая – расширение филиальной сети. Таких языковых школ в Нижнем Новгороде меньшинство, и они, как правило, имеют в городе не более двух-трех филиалов. Это широкоизвестные Denis' School, «Евростудия», «Лингва Академия» и другие.

Рыночные тенденции заставляют игроков конкретнее определяться со своими стратегиями развития, в том числе искать незанятые ниши.

В январе 2016 года был проведен социологический опрос 114 потенциальных потребителей услуг языковых школ Нижнего Новгорода. Целью анкетного опроса являлась оценка критериев выбора языковых школ потребителями. Были выделены три целевые группы – старшеклассники (33% от общего итога опрошенных), студенты (40%) и преподаватели (27%).

Средний возраст опрошенных школьников составил – 15 лет, студентов – 21 год, преподавателей – 38 лет. Большинство по-

требителей любят и хотят изучать язык (старшеклассники – 82 %, 31 чел.; студенты 69 %, 31 чел. и преподаватели 94 %, 29 чел.).

Наиболее востребованным для изучения является у всех групп потребителей – английский язык, потом идет французский, менее интересен – немецкий. У 42 % старшеклассников есть интерес к другим языкам (чаще назывались испанский и польский), у 45 % преподавателей вызывает интерес французский язык, а иной – японский, китайский и испанский языки, у 24 % студентов есть желание изучать китайский и испанский языки. При этом большинством респондентов указывались несколько интересующих языков для изучения.

Наиболее предпочтительной формой обучения у старшеклассников является – очные занятия с педагогом, у студентов и преподавателей вызывают также интерес смешанное обучение [6].

Цели изучения языков у рассматриваемых групп – различны, 42 % старшеклассников хотят изучить новый язык, а 37 % подготовится к успешной сдаче ОГЭ/ЕГЭ; студенты – 58 % хотят изучить новый язык и 42 % углубленно изучить уже знакомый по школьной программе язык, преподаватели (55 % участников опрос) хотят изучить новый язык и 42 % закрепить базовые языковые знания.

На рисунке показаны по 10 бальной системе важность критериев выбора языковых школ потребителями, почти все показатели имеют оценку выше среднего значения и высокую. Наиболее важными для всех потребителей являются – профиль подготовки и квалификация персонала [6].

Большинство потребителей отмечает, что на сайте языковых центров должны содержаться сведения о квалификации педагогов, примеры обучающих тренингов, наличие языковых лагерей и международных программ подготовки, количество человек в группе, формы обучения и наличие сертификата по окончанию обучения.

Таким образом, проведенный социологический опрос потенциальных потребителей услуг языковых школ Нижнего Новгорода позволил выявить критерии выбора языковых школ целевыми группам.

Предоставление оптимальных услуг открывает перед языковыми центрами широкие возможности. Анализ конъюнктуры рынка лингвистических услуг г. Нижнего Новгорода позволяет правильно оценить текущую ситуацию и определить направления развития. Поэтому применение маркетинговых исследований для разработки рекомендаций для совершенствования образовательных услуг позволяет акцентировать внимание на наиболее привлекательных аспектах деятельности, которые могут обеспечить языковым центрам конкурентные преимущества.

Оценка критериев выбора языковых школ потребителями

Список литературы

1. Баранова А.Р., Макашина А.А. Эффективные способы изучения английского языка // Символ науки. – 2015. – № 5. – С. 184-187.

2. Булганина С.В., Тюмина Н.С., Погодина Т.В. Особенности формирования коммуникативных универсальных учебных действий учащихся // Наука, техника и образование. – 2015. – № 9 (15). – С. 75-77.

3. Волкова Т.Р. Пути повышения конкурентоспособности языковых школ // Бизнес-образование в экономике знаний. – 2015. – № 1 (1). – С. 17-19.

4. Неустроева А.М. Преодоление языкового барьера при изучении иностранных языков на примере английского языка // В книге: Актуальные вопросы лингвистики в современном профессионально-коммуникативном пространстве IV межвузовская молодежная научно-практическая конференция. Редакционная коллегия: Л.К. Кондратюкова, М.А. Гросс, Т.А. Винникова. 2015. – С. 81-83.

5. Никишина О.А. Нормативные основы независимой оценки качества образования // Вестник Мининского университета. – 2014. – № 2 (6). – С. 22.

6. Папуткова Г.А., Потапова Т.К., Егоров Е.Е. Развитие программ дополнительного образования в контексте функционального разделения педагогического труда // Научное обеспечение системы повышения квалификации кадров. – 2014. – № 2 (19). – С. 62-70.

7. Шевченко С.М., Лебедева Т.Е. Повышение качества подготовки специалиста // Профессиональное образование. Столица. – 2009. – № 12. – С. 30-31.