

При оценке качества лекций и их содержательности предлагались следующие варианты ответов: а) удовлетворен; б) не совсем удовлетворен; в) не удовлетворен. В среднем, при ответе на данный вопрос 89% студентов лечебно-профилактического, педиатрического и медико-профилактического факультетов выбрали первый вариант ответа в 2008 г. и 92,4% - в 2009 г. Сложнее дело обстоит с оценкой качества лекций студентами фармацевтического факультета, которые начинают обучение микробиологии на первом курсе: только 60% из них удовлетворены качеством и формой подачи лекционного материала. По-видимому, это связано с трудностью восприятия первокурсниками учебного материала дисциплины, требующего определенного уровня базовых знаний. Анкетирование позволило выявить, что в целом студенты положительно оценивают использование преподавателем на лекции современного оборудования (презентация через мультимедийное устройство). В среднем, 88% студентов считают, что это способствует лучшему усвоению материала.

На вопрос: «Понятны ли Вам цели, которые преподаватель ставит перед началом занятия?» были даны следующие варианты ответов: а) всегда; б) иногда; в) никогда. В 2008 г. первый вариант ответа выбрали 66% студентов, третий вариант – 1,7%. На основании полученного результата был сделан вывод о необходимости проведения корректировочных мероприятий. В частности, в методические разработки для преподавателей и учебные задания для студентов были внесены соответствующие изменения и дополнения, позволившие в 2009 г. значительно улучшить этот показатель: более 80% респондентов выбрали ответ «а».

На вопрос: «Реализуются ли эти цели в процессе занятия?» в 2008 г. 69% студентов ответили положительно, а в 2009 г. уже 81% опрошенных дали положительный ответ.

В следующем задании респондентов просили оценить стабильность практических навыков, которые они получают в ходе проведения практического занятия. Варианты ответов: а) удовлетворен; б) не совсем удовлетворен; в) не удовлетворен. По данному пункту студенты всех факультетов, принимающие участие в опросе, дали примерно одинаковую высокую оценку. Первый вариант ответа выбрали 83% опрошенных в 2008 г. и 86,9% - в 2009 г.

В характеристике своих отношений с преподавателями мнения студентов разделились. Большинство студентов (43,3%) считает, что преподаватели с удовольствием делятся с ними опытом и выслушивают свежую информацию; 30,9% студентов полагают, что преподаватели общаются с ними на равных как с будущими коллегами, а 25% студентов ответили, что преподаватели обращаются с ними как с молодыми и неопытными. Такое разделение мнений, на наш взгляд, вызвано не совсем корректной формулировкой ответов. Так, если одни студенты посчитали наиболее позитивным первый вариант ответа, то другие выбрали второй вариант, тогда как наиболее адекватным ответом для студентов 1-2 курсов, по нашему мнению, является третий вариант ответа.

Вывод

Результаты анонимного анкетирования студентов позволяют провести анализ обнаруженных несоответствий, а также разработать и осуществить план корректирующих мероприятий, направленных на улучшение качества организации учебного процесса.

И.Н. Курпянова, О.Г. Смоленская, А.А. Курпянова

МОНИТОРИНГ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ВНУТРЕННИХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ДЛЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБУЧЕНИЯ С ПОЗИЦИЙ КОМПЕТЕНТНОСТНОГО ПОДХОДА НА КАФЕДРЕ ВНУТРЕННИХ БОЛЕЗНЕЙ №1 С КУРСАМИ КЛИНИЧЕСКОЙ ФАРМАКОЛОГИИ И ЭНДОКРИНОЛОГИИ УГМА

Уральская государственная медицинская академия

Процесс реформирования высшей школы после подписания Россией Болонской декларации поставил целью улучшение качества образования [4,7,12]. Содержание образования определяется в соответствии с основной образовательной программой, отвечает Государственному образовательному стандарту высшего профессионального образования и учитывает квалификационную характеристику специалиста. В нее включают учебную рабочую программу по дисциплине, учебники и учебные пособия, курс лекционного материала, методические рекомендации, материалы для проведения аттестаций, для оценки текущих знаний, а также промежуточных аттестаций [11]. Первым принципом менеджмента качества, положенным в основу стандартов ГОСТ ИСО 9001 – 2001 и Всеобщего менеджмента качества (TQM), является ориентация на потребителя. К потребителям деятельности высшего учебного заведения относят как внешних (работодатели, государство и общество в целом), так и внутренних (студенты, преподаватели, руководство вуза) потребителей [6]. Определение степени удовлетворенности внутренних потребителей является одной из главных задач менеджмента качества. Такая оценка необходима для корректировки действий в образовательных процессах вуза и внесения изменений в управление организацией, образовательные программы и технологии обучения, а также при вхождении в Болонский процесс, где необходима аккредитация отдельных дисциплин учебного плана. В качестве основного требования к подготовке специалистов и улучшению качества образования, Европейским научно-педагогическим сообществом выдвинут компетентностный подход. Понятие «компетентность» также включено в концепцию модернизации российского образования на период до 2010 года [3].

В связи с этим высшая школа должна решить важную задачу по реализации данного подхода и формулированию общих и специальных компетенций выпускников, которыми они должны обладать по завершению обучения. *Компетентность* – выраженная способность применять свои знания и умение. Компетентность выражается в готовности к осуществлению

какой-либо деятельности в конкретных профессиональных (проблемных) ситуациях. Она проявляется в лично-ориентированной деятельности и характеризует способность специалиста реализовывать свой человеческий потенциал для профессиональной деятельности. Под компетентностью понимается интегрированная характеристика качеств личности, результат подготовки выпускника вуза для выполнения деятельности в определенных областях (компетенциях) [1]. В высшем медицинском образовании проблема понимания сути компетентностного подхода имеет свое прямое воплощение, так как при оценке эффективности обучения студентов медицинские вузы всегда опирались на оценку знаний, умений и навыков, определяемых для различных специализаций будущего врача.

Однако в решении и внедрении компетентностного подхода в медицинских вузах есть ряд проблем. Отсутствует единый согласованный перечень ключевых компетенций для студента медицинского вуза, который мог бы быть использован для описания профессионально-квалификационной модели выпускника. Кроме этого, необходимо изменять методы работы преподавателей, касающиеся построения образовательного процесса, оценки обучения и методов обеспечения качества. С позиций компетентностного подхода необходимо помочь преподавателям выделить те компетенции, которые профессионально необходимы будущим выпускникам медицинской академии, и осознать те компетенции, которые необходимы самим преподавателям для успешной реализации своей преподавательской деятельности: врача, преподавателя и преподавателя-врача. Овладение компетенциями студентами-медиками происходит в процессе обучения (на лекции, практическом занятии), при контакте с личностью преподавателя. В условиях современного профессионального высшего образования обучающийся должен проявлять личную заинтересованность, мотивацию в овладении знаниями. Важной составляющей системы менеджмента качества является мониторинг качества образования, одним из способов которого является изучение мнения студентов о качестве получаемых образовательных услуг с позиций компетентностного подхода, например, с помощью анкетирования через определенные промежутки времени или по окончании изучения отдельных дисциплин. [2,5,8,11,13,14]. Немаловажное значение имеет автоматизация процесса анкетирования, позволяющая осуществить компьютерную обработку анкет, математическую обработку результатов анкетирования [5].

Цель исследования – анализ удовлетворенности внутренних потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг на кафедре внутренних болезней №1 с курсами клинической фармакологии и эндокринологии УГМА с позиций компетентностного подхода.

Задачи: выявить степень удовлетворенности студентов различных факультетов процессом обучения по отдельным дисциплинам по пяти показателям: качество организации учебного процесса на кафедре, качество лекций и практических занятий, оценка от-

ношений между студентом и преподавателем, удовлетворенность качеством обучения на кафедре в целом.

Материалы и методы.

На кафедре внутренних болезней №1 УГМА с курсами клинической фармакологии и эндокринологии по окончании курса обучения по дисциплине анонимно проведено анкетирование 189 студентов 4-6 курсов лечебного факультета по внутренним болезням, студентов фармацевтического, стоматологического и педиатрического факультетов по клинической фармакологии и по циклу эндокринологии среди студентов медико-профилактического факультета. Анкета включала 16 вопросов по различным разделам образовательного процесса, которые студенты должны были оценить по 5-бальной шкале.

Вопросы анкеты:

1. Организация учебного процесса выполняется на кафедре на 1-5 баллов
2. Лекции проводятся на 1-5 баллов
3. Современная информация в лекции дается на 1-5 баллов
4. Наглядность лекционного курса осуществляется на 1-5 баллов
5. Ассортимент научной и учебной литературы представлен на 1-5 баллов
6. Практические занятия проводятся на 1-5 баллов
7. Материал, изучаемый на занятии, преподается на 1-5 баллов
8. Цели, которые ставит преподаватель в начале занятия, излагаются на 1-5 баллов
9. Эти цели реализуются в начале занятия на 1-5 баллов
10. Демонстрационная база (пациенты, результаты исследований) на практических занятиях представлена на 1-5 баллов
11. Тестовые задания, используемые на занятиях, составлены на 1-5 баллов
12. В ходе учебного процесса новую информацию Вы получаете на 1-5 баллов
13. В ходе учебного процесса умениями и навыками Вы овладеваете на 1-5 баллов
14. На становление личности студента как врача преподаватель влияет на 1-5 баллов
15. Большинство преподавателей кафедры общаются с Вами на 1-5 баллов
16. Качество обучения на кафедре Вы оцениваете на 1-5 баллов

Из этих вопросов нами условно были выделены пять основных показателей, которые подверглись дополнительному анализу для понимания удовлетворенности студентов качеством преподавания с позиций компетентностного подхода:

1. *Оценка качества организации учебного процесса на кафедре:* выполнение организации учебного процесса на кафедре; разнообразие ассортимента научной и учебной литературы.

2. *Оценка качества лекций:* содержание лекций, подача современной информации в лекции; наглядность лекционного курса.

3. *Оценка качества практических занятий:* оценка организации практического занятия, материала, изучаемого на занятии, изложения целей, которые ставит

преподаватель, и как эти цели реализуются в начале занятия; представление демонстрационной базы (пациенты, результаты исследований) и тестовых заданий, используемых на практических занятиях.

4. *Оценка отношений между студентом и преподавателем:* влияние преподавателя на становление личности студента как врача и об отношении большинства преподавателей кафедры к студентам.

5. *Оценка удовлетворенности качеством обучения на кафедре в целом,* о возможности получения новой информации, овладении умениями и навыками в ходе учебного процесса.

Для статистической обработки анкет студентов была разработана и использована методика компьютерной обработки данных в MS Excel, которая позволила создать базу данных по всем анкетам студентов по каждой дисциплине, автоматически подсчитать средний балл, процентное соотношение по каждому из 16-ти вопросов согласно 5-балльной шкале анкеты [10].

Результаты исследования и их обсуждение

Анализ степени удовлетворенности студентов различных факультетов процессом обучения по отдельным дисциплинам на кафедре внутренних болезней №1 показал, что целевые значения среднего балла (более 71) по анкетам получены у студентов, обучающихся гастроэнтерологии на 6 курсе (71,55), клинической фармакологии на 6 курсе стоматологического факультета (71,18) и эндокринологии на 5 курсе медико-профилактического факультета (75,19).

Сводные данные по среднему баллу данных анкетирования студентов приведены в таблице 1.

Несмотря на то, что целевое значение среднего балла у большинства групп анкетированных достигнуто не было, в целом студенты оценивали свою удовлетворенность степенью обучения на данной кафедре на 4 и 5 баллов практически по каждому из 16-ти вопросов анкеты.

Таблица 1

Результаты среднего балла удовлетворенности студентов процессом обучения на кафедре внутренних болезней №1 с курсами клинической фармакологии и эндокринологии

Дисциплина	Факультет, курс	Кол-во	Средний балл
Внутренние болезни	Лечебный, 4 курс	49	67,18
	Лечебный, 5 курс	34	61,97
	Кардиология, 6 курс	24	68,29
	Гастроэнтерология, 6 курс	11	71,55
Клиническая фармакология	Фармакологический, 5 курс	12	63,33
	Стоматологический, 6 курс	11	71,18
	Педиатрический факультет, 6 курс	12	62,5
Эндокринология	Медико-профилактический, 5 курс	36	75,19

На кафедру внутренних болезней студенты 4 курса приходят обучаться с теоретических кафедр и с определенными клиническими компетенциями, полученными во время обучения на кафедре пропедевтики внутренних болезней. По сравнению с ними, студенты 5 курса овладевали компетенциями на других клинических кафедрах по различным дисциплинам, в том числе и по внутренним болезням, обучаясь в течение 4 и 5 курсов. Поэтому представляет интерес сравнить степень удовлетворенности у студентов 4 и 5 курсов с позиций компетентностного подхода.

Подробно проведен сравнительный анализ результатов удовлетворенности процессом обучения студентов 4 и 5 курсов лечебно-профилактического факультета по циклу «Внутренние болезни» за семестр, данные представлены на рисунке 1.

В целом, практически на большинство задаваемых вопросов анкеты, студенты обоих курсов оценили степень удовлетворенности работой кафедры на 4 балла, но в зависимости от курса процентное соотношение при ответе на один и тот же вопрос различалось.

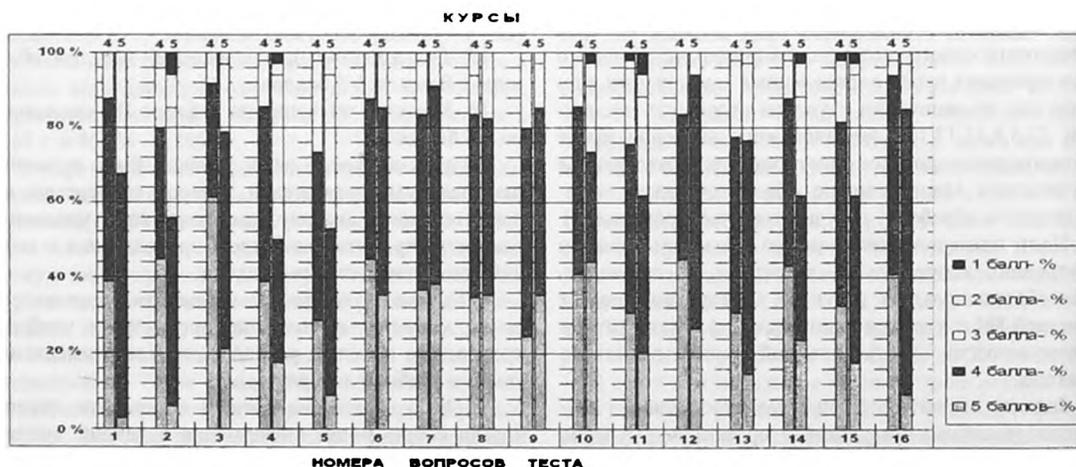


Рис. 1. Результаты анкетирования студентов 4-5 курсов лечебно-профилактического факультета о степени удовлетворенности преподавания по циклу «Внутренние болезни»

Возрастание своей удовлетворенности процессом обучения при переходе с 4-го на 5-й курс студентами отмечено при ответе на следующие вопросы: организацией учебного процесса (с 48,9 до 64,7%); преподаванием материала, изучаемого на занятии (с 46,9 до 52,9%); овладением умениями и навыками в ходе учебного процесса (с 46,9 до 61,8%); оценка качества обучения на кафедре (с 53,1 до 73,5%).

Наоборот, снижение своей удовлетворенности процессом обучения студентами отмечено при ответе на следующие вопросы: о реализации цели практического занятия (с 55,1 до 50%); о качестве составления тестовых заданий (с 44,9 до 41,2%); о влиянии преподавателя на становление личности студента как врача (с 44,9 до 38,2%); об отношениях между студентами и большинством преподавателей кафедры (с 48,9 до 44,1%). Не изменилось отношение оппонентов при переходе на старший курс при ответе на вопросы: о представленном ассортименте научной и учебной литературы (44,9 и 44,1% соответственно) и об изложении целей, которые ставит преподаватель в начале занятия (48,9 и 47,1% соответственно).

Снижение оценки с 5 баллов среди пятикурсников отмечено при ответе на вопросы: о проведении лекций (44,9 и 50% соответственно), подачи современной информации на лекции (61,2 и 55,9% соответственно); о проведении практических занятий (44,9 и 50% соответственно); получении новой информации в ходе учебного процесса (44,9 и 67,7% соответственно). Снижение оценки с 4 до 3 баллов при переходе на старший курс получено при ответе на вопрос о наглядности лекционного курса (46,9 и 44,1% соответственно). И, наоборот, возрастание оценки с 4 до 5 баллов – при оценке демонстрационной базы (пациенты, результаты исследований) на практических занятиях (44,9 и 44,1% соответственно).

Детальный анализ проведенного анкетирования по каждому из 16-ти вопросов позволил выявить возрастающее число студентов старших курсов, неудовлетворенных деятельностью преподавателей по содействию в росте образовательных компетенций студентов. Например, обращает внимание увеличение процентного соотношения неудовлетворительных оценок среди студентов 5 курса по сравнению с оценками студентов 4 курса при ответе на вопросы: о проведении лекций (2 балла: с 4,1 до 8,8% и 1 балл: с 0 до 5,9% соответственно), подачи современной информации на лекции (в 2 балла: с 0 до 2,9% соответственно) и наглядности лекционного курса (2 балла: 2,1 и 2,9% и 1 балл: с 0 до 2,9% соответственно); об ассортименте научной и учебной литературы (2 балла: с 2,1 до 5,9% соответственно); оценке демонстрационной базы на практических занятиях (2 балла: с 2,1 до 5,9% и 1 балл: с 0 до 2,9% соответственно) и тестовых заданий (1 и 2 балла: одинаково возросли с 2,1 до 5,9% соответственно).

По данным анкетирования отмечено возрастание удовлетворенностью показателем «Оценка удовлетворенности качеством обучения на кафедре в целом» при средней оценке в 4 балла с 46,3 до 68,3%.

Анализ степени удовлетворенности у студентов 4 и 5 курсов лечебного факультета с позиций компетентностного подхода по пяти выделенным условным показателям работы кафедры выявил следующее.

При оценке качества организации учебного процесса на кафедре отмечается возрастание удовлетворенностью процессом обучения студентами при переходе с 4-го на 5-й курс с 46,9 до 54,4% (рисунок 2).

Однако если студенты 4 курса в 33,4% случаев давали оценку в 5 баллов и в 18,3% случаев – 3 балла, то среди студентов 5 курса имеется противоположная тенденция: 5,9 и 36,7% соответственно. Это свидетельствует о том, что среди студентов 5 курса повышаются требования к качеству организации учебного процесса на кафедре.

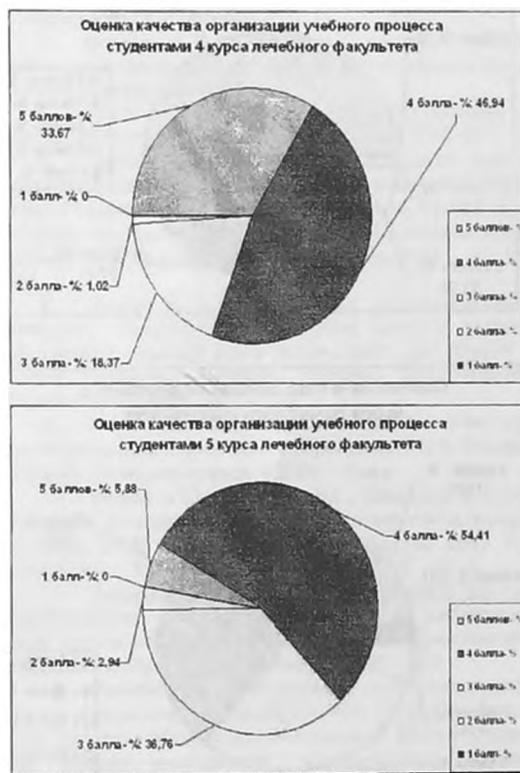


Рисунок 2

При оценке качества лекций: содержание лекций, подача современной информации в лекции; наглядность лекционного курса, в 48,3% были оценены студентами 4 курса на 5 баллов, а студентами 5 курса в большинстве случаев – на 4 и 3 балла (46,5 и 30,6% соответственно) (рисунок 3). Кроме этого, в 7,9% случаев пятикурсники дали неудовлетворительную оценку лекционной работе преподавателей.

Оценка качества практических занятий среди студентов 4 и 5 курсов практически не различалась и в целом оценена на 4 балла (47,2 и 45,1% соответственно) (рисунок 4).

Отношения между студентом и преподавателем большинством оппонентов было оценено в 4 балла (46,9 и 41,1% соответственно). Так, если на 4 курсе 5

баллов поставили 37,7% студентов, то на 5 курсе – 20,5% (рисунок 5). С другой стороны, 3 балла поставили 13,2 и 29,4% студентов 4 и 5 курса соответственно.

Пятикурсники придают большее значение взаимоотношениям преподаватель-студент на становление личности студента как будущего врача, по содействию преподавателя в росте образовательных компетенций студентов. В связи с этим отмечено увеличение неудовлетворительных оценок (2 балла: с 1,02 до 5,9%).



Рисунок 4

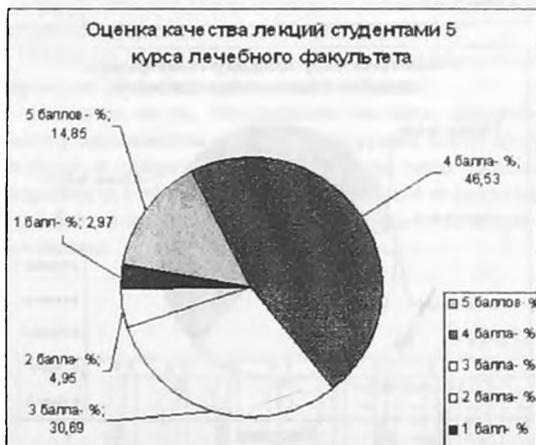


Рисунок 3



Рисунок 5

Важным, по нашему мнению, является оценка удовлетворенности качеством обучения на кафедре в целом, возможность получения новой информации и овладением умениями и навыками в ходе учебного процесса студентами, отражающие компетентностный подход в системе высшего образования (рисунок 6).

Детальный анализ по вопросам анкеты показал возрастание своей удовлетворенности процессом обучения студентами при переходе с 4-го на 5-й курс при овладении умениями и навыками в ходе учебного процесса (с 46,9 до 61,8%) и в целом качеством обучения на кафедре (с 53,1 до 73,5%). Неудовлетворительных оценок по этому показателю получено не было.

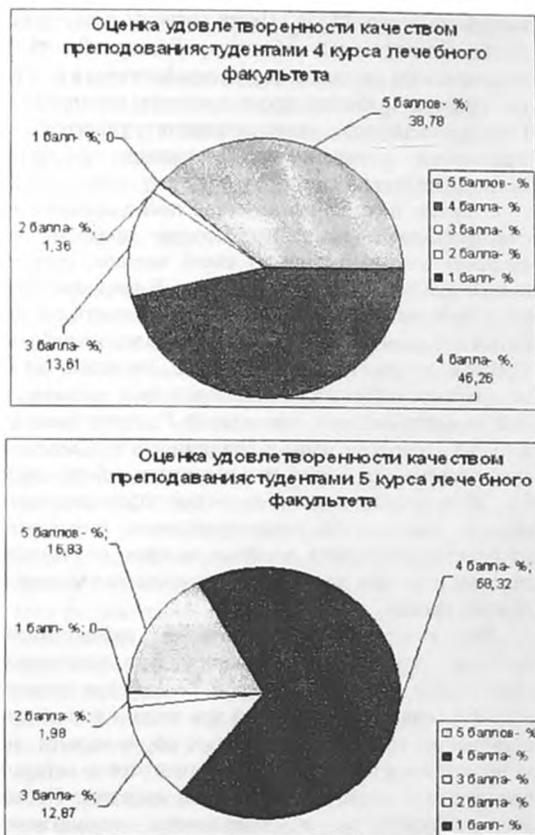


Рисунок 6

По результатам анкетирования на кафедре были осуществлены корректирующие действия: созданы новые варианты тестовых заданий; часть преподавателей прошли повышение квалификации: по специальности «Клиническая фармакология» (4 чел), «Внутренние болезни» (1 чел.) и «Гастроэнтерология» (1 чел), по «Технологии создания тестов достижений: практикум для преподавателя» (1 чел) и по «Педагогике и психологии в высшем образовании» (2 чел). Таким образом, метод анкетирования, представляющий собой способ обратной связи между преподавателями и студентом-потребителем, является одной из эффективных мер оценки качества образовательного процесса с позиций компетентного подхода и помогает выявлять и проводить корректирующие действия для улучшения качества подготовки обучающихся в медицинском вузе. Усвоения одних только профессиональных компетенций недостаточно для формирования специалиста. Помимо социальных и личностных компетенций, на необходимость освоения которых указывает И.А. Зимняя [9], существует еще раздел моторных компетенций, развитие которых необходимо для будущего специалиста, поскольку профессиональная деятельность врача включает в себя ряд сложных и разнообразных моторик. Освоение всех перечисленных компетенций должно осуществляться в рамках единого комплекса учебных и воспитательных мероприятий. Иными словами, компетент-

ный подход в высшей медицинской школе имеет в настоящее время обширные ресурсы для развития.
ЛИТЕРАТУРА

1. Азарьева В.В., Горленко О.А., Григорьев В.М. и соавт. Краткий терминологический словарь в области управления качеством высшего и среднего профессионального образования (*проект*) – СПб: Изд-во С.-Петерб. гос. электротех. ун-та «ЛЭТИ», 2006. – С. 18.
2. Байденко В.И. Выявление состава компетенций выпускников вузов как необходимый этап проектирования ГОС ВПО нового поколения / В.И. Байденко. – М., 2006.
3. Безродная Г.В., Севостьянов Д.А., Шпикс Т.А. Принципы компетентного подхода в медицинском вузе // Медицина и образование в Сибири. – 2008. - № 2.
4. Болонский процесс в вопросах и ответах / В.Б. Касевич, Р.В. Светлов, А.В. Петров, А.А. Цыб. – СПб: Изд-во С.-Петерб. ун-та, 2004. – 108 с.
5. Ворожцова Л.А., Крылов А.С. и соавт. Анкетирование как механизм мониторинга удовлетворенности потребителей образовательных услуг.
6. ГОСТ ИСО 9001-2001. Системы менеджмента качества. Требования. – М.: Изд-во стандартов, 2001.-21 с.
7. Дидактические приемы в преподавании факультетской терапии / А.Д. Куимов, Н.В. Метелкина, К.В. Попов и др. // Медицина и образование в XXI веке: тезисы науч.-практич. конференции с международным участием, посвященной 70-летию НГМА. – Новосибирск, 2005. – С. 191-193.
8. Дмитриева А.В. Мониторинг удовлетворенности качеством образования. Обеспечение качества высшего образования: европейский и белорусский опыт (Quality of Higher Education Assurance: European and Belarusian Experience).-октябрь.-2007.-С.1-2.
9. Зимняя И.А. Ключевые компетенции – новая парадигма результата современного образования / И.А. Зимняя // «Эйдос»: Интернет-журнал. – 2006. – 5 мая.
10. Козлов А.Ю., Мхитарян В.С., Шишов В.Ф. Статистические функции MS Excel в экономико-статистических расчетах: Учеб. пособие для вузов / Под ред. проф. В.С. Мхитаряна. – М.: Изд-во Юнити-ДАНА, 2003. – 231 с.
11. Литвинова Т.А., Овсянко Е.В., Залавина С.В. и соавт. Управление качеством учебного процесса и педагогической деятельностью через анкетирование обучающихся // Медицина и образование в Сибири. – 2008. - № 2.
12. Папафилова О.В. Возможные пути повышения качества образования в медицинском вузе / О.В. Папафилова, Л.А. Литвина // Медицина и образование в XXI веке: тезисы науч.-практич. конференции с международным участием, посвященной 70-летию НГМА. – Новосибирск, 2005. – С. 271-273.
13. Русина Н.А., Алексеева С.В. Компетентный подход в деятельности врача-преподавателя // Медицина и образование в Сибири. – 2008. - №2.
14. Хуторской А.В. Определение общепредметного содержания и ключевых компетенций как характеристика нового подхода к конструированию образовательных стандартов: доклад / А.В. Хуторской. – Эйдос: Интернет-журнал. – 2002. – 23 апреля.