

УДК: 504.064.36:616-053.82:378.6

## **МОНІТОРИНГ ЗАДОВОЛЕНОСТІ СТУДЕНТІВ РІВНЕМ ЯКОСТІ ПІДГОТОВКИ У ВИЩОМУ МЕДИЧНОМУ ЗАКЛАДІ**

Комар О. М., д. мед. н., професор; Головчанська С. Є., к. мед. н., доцент;  
Кізлова Н. М., к. мед. н.; Пірвердієва І. С., асистент

*Вінницький національний медичний університет імені М. І. Пирогова,  
вул. Пирогова, 56, м. Вінниця, Україна, 21018*

olenakrekoten77@gmail.com, resurrection1979@gmail.com, gastrovokl@gmail.com,  
pirverdieva77@gmail.com

У статті обґрунтовано необхідність проведення моніторингу серед студентів щодо визначення рівня їхньої задоволеності якістю освітніх послуг у виші. Акцентується увага на стресових чинниках, які найбільш впливають на студентів, а саме: значний обсяг навчального матеріалу і нефізіологічний графік занять протягом дня і тижня, зберігаючи навчання як пріоритет для оволодіння майстерністю в обраній професії.

*Ключові слова: якість освіти, студенти вишу, задоволеність.*

## **МОНІТОРИНГ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ СТУДЕНТОВ УРОВНЕМ КАЧЕСТВА ПОДГОТОВКИ В ВЫСШЕМ МЕДИЦИНСКОМ УЧРЕЖДЕНИИ**

Комар Е. Н., Головчанская С. Е., Кизлова Н. Н., Пирвердиева И. С.

*Винницкий национальный медицинский университет имени Н. И. Пирогова,  
ул. Пирогова, 56, г. Винница, Украина, 21018*

olenakrekoten77@gmail.com, resurrection1979@gmail.com, gastrovokl@gmail.com,  
pirverdieva77@gmail.com

В статье обоснована необходимость проведения мониторинга среди студентов с целью определения уровня их удовлетворённости качеством образовательных услуг в высшем учебном заведении. Акцентируется внимание на стрессовых факторах, которые наиболее влияют на студентов, а именно: значительный объём учебного материала и нефизиологический график занятий на протяжении дня и недели, сохраняя обучение как приоритет для овладения мастерством в выбранной профессии.

*Ключевые слова: качество образования, студенты высшего учебного заведения, удовлетворённость.*

## **MONITORING STUDENTS' SATISFACTION WITH THE QUALITY OF TRAINING AT THE MEDICAL UNIVERSITY**

Komar O. M., Holovchanska S. E., Kizlova N. M., Pirverdieva I. S.

*National Pirogov Memorial Medical University,  
Pirogov str., 56, Vinnytsya, Ukraine*

olenakrekoten77@gmail.com, resurrection1979@gmail.com, gastrovokl@gmail.com,  
pirverdieva77@gmail.com

The most important factor in creating and facilitating the quality management at the medical university is defining the consumers' requirements and expectations, assessing compliance of these requirements with real indices of the university's performance and finding out if all the clients are satisfied with the obtained educational services. The aim of the research is to estimate students' satisfaction with the quality of educational services at the medical university. In order to obtain the information about the training at the medical university, as well as to define the students' satisfaction with the quality of training we conducted anonymous survey among the students of the three main faculties of Vinnytsia national medical university named after M.I. Pyrohov: medical, pharmaceutical and dentistry. For this purpose, we used the following parameters: subjective quality assessment, accessibility and the amount of new information. Only 30% of the future general practitioners and pharmacists are fully provided with all necessary materials, which 20% more than future dentists (10%,  $p>0,05$ ). About 66% of all surveyed admit that the available materials only partially aid in independent work, and 13,7% of the dentistry students state about the absence of all necessary training aids. 65% of general medicine and pharmacy students consider the environment and the teacher-student relationship rather favourable and friendly. However, 37% of dentistry students point out that the study time is scheduled in utmost inconvenient way, while 30% general medicine students consider the time-table to be quite convenient. A lot of students surveyed find it difficult to comprehend and perceive the study material during the 4<sup>th</sup> double-lesson. They suggest that more attention should be paid to specialized medical subjects rather than humanities. One of the drawbacks is that too much information on complicated special subjects is crammed in one lecture. After

self assessment of the level of obtained knowledge, 70% of the medical faculty and 61% of the dental faculty admitted to their high level, and only around 13 % - to the mediocre one. However, every 5<sup>th</sup> student (20%) of the dentistry department considered the level of training as insufficient for the future practical activity. Besides, only 22% of pharmacists assessed their level as high and 58% as low. About 65% of the surveyed admitted to orient in the informational domain and easily pick up the main idea, which is extremely important while processing information. Every 3<sup>rd</sup> respondent (30%) admitted to the necessity of translating means in structuring the information which testifies to the lack of necessary knowledge in this direction obtained at secondary school. 85% of general medicine students, 78% of students of the pharmaceutical and 61% of dentist faculties are ready for future work, 78 % of pharmacy students admitted to being able to work, while 58% pharmacists indicated to insufficient knowledge and skills. 61% of the respondents from the dentist faculty denoted to having a high level of knowledge and the same percentage (61%) stated they could freely enter the labour market. In detailed answers the respondents drew attention to the necessity of increasing the number of work-shops and bringing their content in conformity to the national and international requirements to modern healthcare. According to the opinions of the respondents, excessive study load and insufficient supply with training aids undermines the university's image concerning the quality of training and educational services on the whole, making students feel unprepared for work in the future.

*Key words: education quality, university students, satisfaction with the quality of education.*

### **Постановка проблеми в загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями.**

Реформування системи охорони здоров'я потребує якісної підготовки кваліфікованих фахівців, які будуть конкурентоспроможними на європейському ринку праці та зможуть реалізувати отримані знання й практичні уміння в повному обсязі.

Формування парадигми освіти з орієнтацією на кращі європейські практики висуває все нові вимоги до якості освітньої системи, розвитку всебічної компетентності особистості студентів, у тому числі залучення студентів до участі в оцінці організації і змісту освіти у вищих навчальних закладах [1 – 3].

У країнах Європи, Америки та Азії визнали, що освіта, добробут і здоров'я людини – головні чинники якості її життя, а якість освіти – головна мета та пріоритет розвитку громадянського суспільства [3, с.22]. Відповідно кожен навчальний заклад розробляє стратегію реалізації найважливіших завдань щодо всіх аспектів його діяльності, пов'язаних із забезпеченням якості вищої освіти, яка залежить від таких факторів і включає якість: навчальних та академічних програм, навчальної і дослідницької роботи, професорсько-викладацького складу, контингенту студентів, навчально-матеріальної бази [1, с. 44 ].

Водночас варто зазначити, що система вищої медичної освіти потребує об'єктивних даних про свій стан і тенденції розвитку, які визначають основні напрями її стратегічного розвитку, зумовлюють необхідність створення інформаційно-аналітичного забезпечення в галузі управління її розвитком. Система вищої освіти впродовж перехідного періоду потребує вирішення подвійного завдання: максимально визначитись з рівнем якості підготовки у навчальному закладі та задоволенням ним студентів [2, с. 229-230].

### **Аналіз останніх досліджень і публікацій, у яких започатковано вирішення цієї проблеми і на які спирається автор.**

Проблеми моніторингу рівня якості освітніх послуг у системі вищої медичної освіти є предметом досліджень вітчизняних учених. Так, у працях Ю. Вороненка, Б. Криштопи, В. Бобирьова, Г. Загричук, М. Захараш, В. Ждан, В. Мельник, В. Москаленко, А. Пойди, О. Яворської розкрито різноманітні аспекти підготовки майбутніх лікарів.

### **Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми, яким присвячена стаття. Формулювання цілей статті (постановка завдання).**

Відсутність належного інформаційного забезпечення не дає змоги оцінювати ситуації та ставлення студентів до рівня освітніх послуг в системі медичної освіти.. Відповідно, стримуючими факторами будь-яких аналітичних досліджень є недостатня інформаційна база щодо дійсного задоволення рівнем освітніх послуг, розбіжність між інформаційними потребами та існуючими статистичними даними.

Найбільш важливим моментом у створенні та функціонуванні системи забезпечення якості освіти в медичному вузі є виявлення вимог і очікувань споживачів, оцінка ступеня їх відповідності показникам діяльності вузу і оцінка задоволеності всіх груп споживачів [2, с. 98].

Заохочення студентів до процесів забезпечення гарантій якості вищої освіти почало визнаватися у світі й по всій Європі як необхідне явище [3, с. 34] і вже понад двадцять років є найважливішим інструментом отримання зворотного зв'язку в освітньому процесі, а також невід'ємною частиною системи менеджменту якості освітніх організацій.

Мета роботи - вивчити задоволеність студентів якістю надання освітніх послуг у Вінницькому національному медичному університеті ім. М. І. Пирогова.

### **Виклад основного матеріалу дослідження з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів.**

Дослідження було спрямовано на отримання інформації про підготовку фахівців у вищому медичному закладі, а також визначення рівня задоволеності студентів якістю освітніх послуг, які надаються в ньому.

Для забезпечення ефективного проведення моніторингу передбачено проведення анонімного анкетування серед студентів трьох основних факультетів Вінницького національного медичного університету ім. М. І. Пирогова: лікувального, фармацевтичного і стоматологічного, мета якого - комплексний аналіз виокремлених чотирьох груп запитань. Розподіл останніх відбувався за такими категоріями щодо навчального процесу: 1) засоби; 2) психологічний супровід; 3) супроводжуючі умови; 4) результативність.

Під час формування питань анкети, для здійснення наукового пошуку, враховувались такі параметри: суб'єктивна оцінка якості, доступність, обсяг якісно нової отриманої інформації загалом, й необхідної інформації для вищезазначених факультетів, зокрема застосування отриманих знань у практичній діяльності й зацікавленість студентів в отриманні нових знань і умінь тощо.

Загалом урахування вищезазначених параметрів не виключає рефлексії власної діяльності, освітніх результатів і особистісних досягнень через призму системно-діяльнісного підходу, що дає змогу формувати у студентів компетентність у сфері саморегуляції й самоорганізації, а також, що важливо, – здатність до адекватної самооцінки та оцінки діяльності інших.

В анкетуванні взяли участь 147 студентів-випускників, з них 60 – лікувального, 51 – стоматологічного, 36 – фармацевтичного факультетів. Статистична обробка матеріалів дослідження проводилася з використанням методів біометричного аналізу, реалізованих у пакетах програм EXCEL-2010® і SPSS 19.0. Різницю між показниками порівняння вважали статистично значимою при  $p < 0,05$ .

Аналізуючи відповіді студентів за групою питань «Засоби навчального процесу», було визначено, що жоден зі студентів стоматологічного факультету не вказав на їх повне забезпечення,  $59 \pm 3,9\%$  зазначили часткове, а  $33,4 \pm 2,4\%$  - що необхідне забезпечення повністю відсутнє. Така ж ситуація щодо матеріально-технічного забезпечення склалась і на факультетах лікувальної і фармацевтичної справи, а саме: часткова задоволеність серед студентів становила  $8 \pm 1,0\%$ , а повна –  $12 \pm 1,2\%$ . Під час опитування  $4 \pm 1,0\%$  студентів вказали на відсутність належних умов для зміни одягу, зберігання речей, а деякі навчальні приміщення клінічних кафедр потребують ремонту.

Забезпечені навчальними матеріалами в повному обсязі лише  $30 \pm 3,6\%$  майбутніх фахівців лікувальної і фармацевтичної справи, що вдвічі більше ніж у майбутніх стоматологів ( $10 \pm 2,2\%$ ;  $t \geq 2,2$ ,  $p > 0,05$ ). Близько  $66 \pm 3,3\%$  усіх опитаних вважали, що існуючі матеріали лише частково допомагають у підготовці до занять, а  $13,7 \pm 2,0\%$  студентів стоматологічного факультету стверджували про їх відсутність взагалі. У середньому  $7 \pm 2,0\%$  респондентів вказали, що, як правило, видається «кафедральна методичка», якої для навчання недостатньо.

Студенти вважають, що для повноцінного рівня підготовки необхідний доступ до електронної бази лекцій.

Важливим етапом у досягненні якісної освіти є удосконалення бібліотечно-інформаційного забезпечення науки, освіти і практики через систему створення національних підручників нового покоління [1, с. 45].

Так, з питання навчальної літератури, що надається в бібліотеці університету, думки студентів майже однакові. Респонденти лікувального і стоматологічного (по  $23 \pm 1,4\%$  відповідно) і  $36 \pm 1,7\%$  майбутніх провізорів вважали, що навчальною літературою вони забезпечені в повному обсязі. Водночас  $62 \pm 2,0\%$  опитаних вказали на те, що багато підручників не вистачає, а  $9 \pm 0,7\%$  доводиться використовувати матеріали застарілої літератури. Адаже більшість студентів Інтернет-мережу вважають недостовірним джерелом для медичної галузі і відчують потребу в сучасній науковій медичній літературі, брак якої призводить до того, що ряд студентів взагалі не користуються послугами бібліотеки.

Серед завдань вузівської системи навчання, окрім надання суто професійних знань, умінь і навичок, акцент робиться на виховання: уміння орієнтуватися в постійно зростаючому потоці медичної інформації, прагнення до оновлення й оволодіння знаннями, самовдосконалення, уміння співпрацювати в колективі, готовності вирішення конфліктних ситуацій, навичок пошуку оригінальних рішень в умовах конкуренції та економічної нестабільності в суспільстві та ін. [2, с. 38].

Так, атмосфера стосунків в університеті та культура взаємовідносин між студентами і викладачами, на думку  $65 \pm 2,8\%$  випускників лікувального і фармацевтичного факультетів, досить сприятлива. Водночас близько  $20 \pm 1,1\%$  студентів фармацевтичного і стоматологічного факультетів вказують на несприятливу атмосферу на факультетах. Однак  $12 \pm 0,8\%$  зазначили, що атмосфера залежить від викладача.

Розглядаючи відповіді на питання щодо органічного поєднання навчального і виховного процесів, які істотно впливають на результативність діяльності студентів, половина опитаних респондентів лікувального і стоматологічного факультетів вважають, що в університеті необхідно більше уваги приділяти процесу навчання, а  $60 \pm 3,0\%$  майбутніх провізорів – на процес виховання. На оптимальне поєднання навчання і виховання вказали  $30 \pm 1,9\%$ ,  $20 \pm 1,0\%$  і  $45 \pm 1,9\%$  студентів лікувального, фармацевтичного і стоматологічного факультетів відповідно.

На питання: «Наскільки актуальна та цікава інформація, яка надається викладачами студентам у процесі викладання?» більше  $65 \pm 2,9\%$  респондентів зазначили, що деякі дані є застарілими та потребують оновлення.

Отримати якісні освітні послуги неможливо без створення відповідних умов навчального процесу. Так, під час опитування зверталась увага на умови, що супроводжують навчальний процес, а саме: на питання «Чи задовольняє Вас кількість аудиторних годин протягом дня (тижня)?»  $59 \pm 2,4\%$  студентів вважали, що їх корегування вкрай необхідне для більш продуктивного використання часу. Про дуже незручний розподіл аудиторних годин висловилися  $37 \pm 2,5\%$  опитаних майбутніх стоматологів, а кожного третього ( $30 \pm 1,9\%$ ) випускника лікувального факультету їх розподілення чудово задовольняє.

Також цікава тенденція простежувалася в аналізі ставлення до розкладу тижня з урахуванням складності дисциплін.  $53 \pm 2,4\%$  респондентів лікувального факультету вважали їх розподіл вкрай незручним, тоді як  $59 \pm 2,8\%$  фармацевтичного відзначили його достатню зручність для якісної підготовки до кожного заняття. На думку багатьох учасників дослідження, лекційний матеріал, який подається на четвертій парі погано або зовсім ними не засвоюється. Студенти в розгорнутих відповідях зазначили, що більше уваги необхідно приділяти медичним, а не гуманітарним дисциплінам. Одним із недоліків вважають те, що за одну пару подається значний обсяг інформації для засвоєння складних дисциплін.

Для забезпечення безперервного зворотного зв'язку в сучасних вишах використовують різні засоби комунікацій та інформаційні технології, у тому числі мережеві – як локальні (у межах навчального закладу), так і глобальні (Інтернет).

Так, на запитання: «Як Ви можете оцінити комп'ютерну мережу університету та доступність її для використання студентами?»  $55 \pm 2,6\%$  опитаних фармацевтичного і стоматологічного і  $30 \pm 1,9\%$  – лікувального факультетів зазначили, що для них є недостатнім наявний там обсяг матеріалу та майже обмежений доступ до нього. Однак,  $62 \pm 2,2\%$  студентам лікувального факультету кількість матеріалу в комп'ютерній базі є достатньою та існує вільний доступ до неї.

Після самооцінки рівня отриманих теоретичних і практичних знань  $70 \pm 3,7\%$  випускників лікувального і  $61 \pm 3,0\%$  стоматологічного факультетів вказали на їх високий рівень, а близько  $13 \pm 0,7\%$  – на середній. Негативним є те, що кожен п'ятий ( $20 \pm 1,5\%$ ) майбутній стоматолог вважав свій рівень підготовки заниженим для майбутньої практичної діяльності. Водночас лише  $22 \pm 0,8\%$  провізорів оцінили свій рівень як високий, а кожен другий ( $58 \pm 2,2\%$ ) – низьким, що є тривожною результуючою ознакою професіоналізму майбутніх трудових ресурсів держави. З'ясовано, що  $75 \pm 2,8\%$  майбутніх провізорів отримали необхідні теоретичні знання за недостатності практичних навиків. Така ж думка висловлена і серед студентів лікувального факультету.

Чи набули за роки навчання студенти умінь самостійно здобувати знання і якісно працювати з інформацією? Близько  $65 \pm 1,9\%$  опитаних вважали, що легко орієнтуються в інформаційному просторі та вільно обирають головну думку, адже це важливо в роботі з інформацією. Кожен третій респондент ( $30 \pm 0,7\%$ ) стверджував, що йому необхідна допомога викладача у структуруванні поданої інформації, вказуючи, тим самим, на їх непідготовленість у цьому напрямку під час навчання в загальноосвітній школі.

Провідним показником отримання якісних знань і умінь є здатність студентів використовувати їх у практичній професійній діяльності одразу після закінчення університету. Так, цілком готові до професійної діяльності  $85 \pm 2,6\%$  студентів лікувального,  $78 \pm 2,0\%$  фармацевтичного і  $61 \pm 2,0\%$  стоматологічного факультетів. Потребують деякого часу на належне опанування практичними навичками відповідно  $2 \pm 0,8\%$ ,  $8 \pm 0,5\%$  і  $2 \pm 0,5\%$  опитаних і зовсім не готові працювати  $10 \pm 0,2\%$ ,  $14 \pm 0,4\%$  і  $25 \pm 0,4\%$  студентів, тобто кожен четвертий випускник-стоматолог.

### **Висновки з дослідження і перспективи подальших розвідок у заданому напрямі.**

1. З'ясовано, що  $78 \pm 2,9\%$  студентів фармацевтичного факультету вважали, що можуть вільно працювати на ринку праці, тоді як  $58 \pm 2,9\%$  із майбутніх провізорів отримали недостатні знання та уміння. Позитивним є те, що  $61 \pm 1,8\%$  стоматологів зазначили про високий рівень знань і такий же відсоток ( $61 \pm 1,8\%$ ), що вільно можуть вийти на ринок праці, тоді як  $12 \pm 0,7\%$  учасників лікувального факультету отримали низький рівень, а  $10 \pm 0,4\%$  – не можуть працювати самостійно в найближчий час.

2. У відповідях на відкриті питання респонденти звернули увагу на необхідність збільшення практично-орієнтованих занять, а зміст семінарських щоб відповідав сучасним вимогам практичної діяльності, у т. ч. міжнародним стандартам.

3. На думку анкетованих, надмірне навантаження під час навчання і недостатня його забезпеченість літературними джерелами стали причиною негативних відгуків про якість освітніх послуг та приводом для респондентів уважати, що вони недостатньо готові до самостійної роботи в майбутньому.

4. Результати проведення опитування студентів щодо їх задоволеності наданням освітніх послуг у виші сприяє виявленню і попередженню тих проблемних питань, які потребують вчасного управлінського вирішення й постійного моніторингу ситуації.

Перспектива дослідження. Передбачено проведення наступного етапу моніторингу за системою та якістю навчання з метою забезпечення конкурентоспроможності системи вищої медичної освіти.

### ЛІТЕРАТУРА

1. Загричук Г. Я., Марценюк В. П. Концептуальні підходи щодо покращення якості підготовки фахівців. *Медична освіта*. 2012. № 4. С. 44-47.
2. Поличенко Ю. В., Передерій В. Г., Волосовець О. П. Медична освіта у світі та в Україні. Київ: Книга плюс, 2005. 384 с.
3. Стандарти і рекомендації щодо забезпечення якості в Європейському просторі вищої освіти. Київ: Ленвіт, 2006. 35 с.

УДК 81'272: 378. 147 : 378.091.313

## КОМПЛЕКСНИЙ ПІДХІД ДО ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНЦІЇ НА ОСНОВІ ВЗАЄМОДІЇ ІНТЕРАКТИВНОГО І ДИФЕРЕНЦІЙОВАНОГО ПРИНЦИПІВ

Ружин К. М., к. пед. н., доцент

*Запорізький національний університет,  
вул. Жуковського, 66, м. Запоріжжя, Україна*

annasemeniuta@gmail.com

Стаття присвячена аналізу методичних принципів у контексті реалізації комплексного підходу до формування комунікативної компетенції як основної мети навчання іноземної мови в навчальних закладах. У дослідженні розглядається взаємодія провідних принципів навчання іноземної мови – принципів інтеграції і диференційованості з позиції узагальнення спільною відмінною у їх функціонуванні при формуванні видів мовленнєвої діяльності за критерієм їх поділу на репродуктивні і рецептивні.

*Ключові слова: інтегрований і диференційований принципи, психолінгвістичні механізми, рецептивні і репродуктивні види мовленнєвої діяльності, комунікативна компетенція.*

## КОМПЛЕКСНЫЙ ПОДХОД К ФОРМИРОВАНИЮ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНЦИИ НА ОСНОВЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ИНТЕРАКТИВНОГО И ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОГО ПРИНЦИПОВ

Ружин Е. М.

*Запорожский национальный университет,  
ул. Жуковского, 66, г. Запорожье, Украина*

annasemeniuta@gmail.com

Статья посвящена анализу основных принципов в контексте комплексного подхода к формированию коммуникативной компетенции как основной цели обучения иностранного языка в учебных заведениях. В исследовании рассматривается взаимодействие специальных принципов обучения иностранного языка – принципов интеграции и дифференциации с позиций обобщения общего и отличительного в их функционировании в процессе формирования видов речевой деятельности за критерием их разделения на репродуктивные и рецептивные.

*Ключевые слова: интегрированный и дифференцированный принципы, психолингвистические механизмы, рецептивные, репродуктивные виды речевой деятельности, коммуникативная компетенция.*