

УДК 378.14

## ИЗУЧЕНИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ РАБОТОДАТЕЛЕЙ ПОДГОТОВКОЙ СТУДЕНТОВ МЕДИЦИНСКОГО УНИВЕРСИТЕТА

Колесников О.Л.

ГБОУ ВПО «Южно-Уральский государственный медицинский университет» МЗ РФ, Челябинск,  
e-mail: olekol08@rambler.ru

Проведено обсуждение понятия качество образования. Показана важность изучения удовлетворенности потребителей различного уровня для деятельности образовательных учреждений. Удовлетворенность работодателей рассматривается как показатель качества образования. Во время производственной практики была проведена оценка удовлетворенности работодателей уровнем подготовки и работой студентов 2 и 5 курса, которые обучаются по специальностям медико-профилактическое дело и педиатрия. Полная удовлетворенность работодателей теоретической подготовкой студентов 5 курса зафиксирована в 92% случаев. Полная удовлетворенность работодателей отношением студентов 5 курса к работе зафиксирована в 99% случаев. Средняя оценка за практику на 5 курсе составила 4,9. Работодатели в отношении студентов 2 курса были полностью удовлетворены отношением к работе и взаимоотношениями с персоналом в 100% случаев. Результаты исследования указывают на высокое качество образования в медицинском университете.

**Ключевые слова:** высшее образование, качество образования, удовлетворенность работодателей, удовлетворенность потребителей

## A STUDY OF EMPLOYER SATISFACTION WITH TRAINING OF STUDENTS OF MEDICAL UNIVERSITY

Kolesnikov O.L.

South Ural State Medical University, Chelyabinsk, e-mail: olekol08@rambler.ru

A discussion of the concept of quality of education. Shows the importance of studying consumer satisfaction at various levels for activities of educational institutions. The satisfaction of employers considered an indicator of quality of education. During the work placement assessment was conducted employer satisfaction level of training and work of students 2 and 5 of the course who are trained in the specialties of preventive medicine and Pediatrics. The complete satisfaction of the employers theoretical knowledge of students of the 5<sup>th</sup> course was recorded in 92% of cases. Full satisfaction of employers with respect to students of the 5<sup>th</sup> course to the work recorded in 99% of cases. Average rating for the practice on the 5<sup>th</sup> course was 4.9. Employers in respect of the 2<sup>nd</sup> year students were satisfied with the attitude to work and relationships with staff in 100% of cases. The results of the study indicate the high quality of education at the medical University.

**Keywords:** higher education, quality of education, employer satisfaction, customer satisfaction

Обеспечение высокого качества образования на всех уровнях является актуальной проблемой во всем мире. При этом в отношении термина «качество образования» существуют многочисленные и значительно отличающиеся точки зрения. Исаев В.А., Воротилов В.И. указывали, что в отношении образовательного процесса понятие «качество» необходимо рассматривать двояко: а) качество как соответствие специфическим требованиям; б) качество как степень удовлетворения потребностей и ожиданий заинтересованных сторон (в числе которых они делают акцент на потребителе). В их работе рассматриваются различные варианты проведения опроса потребителей и расчета индекса удовлетворенности [2]. Аналогичной позиции придерживается Ягудина Л.Р., которая считает необходимым рассматривать качество образования как способность удовлетворить требования потребителей и рассматривает различные категории потребителей [6]. Ситуация осложняется различными подходами к оценке понятия «удовлетворенность», вариантами

подбора групп потребителей, формулировкой вопросов и даже количеством градаций в ответах анкетированных. Соблюдение ряда описанных автором условий (формулировки вопросов, количество градаций ответов, подбор валидных групп опрашиваемых людей и т.д.) необходимо для получения достоверных результатов [6]. Образовательные учреждения учитывают важность исследования удовлетворенности потребителей и выполняют исследования в этой области. Так, в Алтайском государственном медицинском университете проводили мониторинг мнения родителей студентов. Опрос показал высокий уровень удовлетворенности качеством преподавания и профессионализмом преподавателей, разнообразием методов обучения, форм и методов оценки знаний студентов [1]. Данные литературы указывают на актуальность проведенной нами работы.

**Цель исследования.** Провести мониторинг мнения работодателей о подготовке студентов 5 курса, обучающихся по специальности педиатрия.

### Материалы и методы исследования

Проводили оценку удовлетворенности работодателей (представителей медицинских учреждений) уровнем подготовки студентов медицинского университета во время производственной практики. Детально методика мониторинга удовлетворенности и этапы её разработки были описаны ранее [3, 5].

Летом 2015 года производственную практику в качестве помощника врача стационара проходили 116 студентов 5 курса, обучающихся по специальности педиатрия. Нами изучено 100 отчетов по практике (86,2% от общего количества), что свидетельствует о валидности представленных результатов.

Во время практики обучающиеся выполняли различные обязанности и действия, среди которых можно отметить курацию больных, ведение историй болезни, первичный осмотр больного в приемном покое, оценку физического состояния пациента, оценку результатов лабораторных методов исследований, оценку результатов инструментальных методов исследований, обоснование и оформление клинического диагноза, оказание неотложной врачебной помощи на госпитальном этапе, ночное дежурство и т.д.

Производственную практику в качестве помощника медицинской сестры в 2015 году проходили 13 студентов 2 курса, обучающиеся по специальности медико-профилактическое дело. Было изучено 11 отчетов о практике (84,6%). При прохождении практики студенты 2 курса выполняли следующие манипуляции: сверка листов назначений с врачом, измерение температуры тела, измерение артериального давления, раздача лекарств, транспортировка больных на обследование, ведение медицинской документации, подготовка биксов для стерилизации, наблюдение за тяжелобольными и т.д.

### Результаты исследования и их обсуждение

При изучении отчетов было зафиксировано отсутствие ответов из категорий «полностью не удовлетворен», «частично не удовлетворен», «невозможно оценить точно». Результаты обработки отчетов представлены в таблице 1. Полная удовлетворенность теоретической подготовкой студентов отмечена в 92% случаев, а полная удовлетворенность уровнем практических навыков – в 95% случаев. Несколько более высокие результаты были характерны для студентов 2 курса, обучающихся по специальности педиатрия: полная удовлетворенность практическими навыками

отмечена в 98,66% анкет, а теоретической подготовкой – в 93,3% случаев [4].

Важным элементом работы явилась оценка непосредственной деятельности обучающихся во время производственной практики. Эту цель решали путем ответа на вопросы «Отношение к поручаемой работе» и «Взаимоотношения с персоналом учреждения». В данном случае проявились результаты не столько образовательного процесса, сколько процесса воспитания в студентах ответственности за выполняемые действия и умений взаимодействовать с коллегами во время работы и выполнять указания руководителя.

Как видно из табл. 1, по этим двум показателям полная удовлетворенность составила 99%. Подобная ситуация характерна и для других студентов, обучающихся по специальности педиатрия. При изучении отчетов по практике студентов 2 курса, обучающихся по специальности педиатрия, полная удовлетворенность по критериям «Отношение к поручаемой работе» и «Взаимоотношения с персоналом учреждения» зарегистрирована в 100% случаев [4].

В качестве дополнительного и интегрального критерия использована общая оценка за практику, которую выставляли представители медицинских учреждений, курирующие студентов во время прохождения практики. В данном случае средняя величина общей оценки за практику составила 4,90 (оценка «отлично» – 88 анкет, оценка «хорошо» – 10 анкет, других вариантов оценок нет).

При изучении отчетов о практике студентов 2 курса, обучающихся по специальности медико-профилактическое дело, также не было ответов «полностью не удовлетворен», «частично не удовлетворен», «невозможно оценить точно». Как видно из табл. 2, полная удовлетворенность подготовкой студентов (теоретической и практической) зафиксирована в 72,7% случаев, что несколько ниже, чем у студентов-педиатров. При этом при оценке отношения к поручаемой работе и взаимоотношений с персоналом полная удовлетворенность составила 100%, как и в табл. 1.

**Таблица 1**

Удовлетворенность представителей медицинских учреждений подготовкой и работой студентов 5 курса (число отчетов)

	Частично удовлетворен(а)	Полностью удовлетворен(а)
Уровень практических навыков	5	95
Уровень теоретических знаний	8	92
Отношение к поручаемой работе	1	99
Взаимоотношения с персоналом учреждения	1	99

Средняя величина общей оценки за практику, которую выставляли представители работодателей, составила 4,89 (оценок «отлично» – 8, оценок «хорошо» – 1). По этому показателю студенты-педиатры 5 курса и будущие санитарные врачи, обучающиеся на 2 курсе, практически не отличались.

нарушений трудовой дисциплины указывают на ответственное отношение студентов к своей деятельности в медицинских учреждениях.

3. Отсутствие замечаний и предложений работодателей свидетельствует о качественной организации производственной практики.

Таблица 2

Удовлетворенность представителей медицинских учреждений подготовкой и работой студентов 2 курса (число отчетов)

	Частично удовлетворен(а)	Полностью удовлетворен(а)
Уровень практических навыков	3	8
Уровень теоретических знаний	3	8
Отношение к поручаемой работе	0	11
Взаимоотношения с персоналом учреждения	0	11

В отчете о прохождении практики предусмотрены показатели: «нарушения трудовой дисциплины» и «предложения по организации практики». Первый позволяет изучить ответственность обучающихся в отношении выполняемой работы. С удовлетворением можно отметить, что во всех изученных анкетах нет указаний о нарушениях трудовой дисциплины, что характеризует деятельность студентов весьма положительно и свидетельствует об адекватном проведении воспитательного процесса во время обучения в университете. Предложений и замечаний по организации и проведению производственной практики со стороны медицинских учреждений не поступило. Данный факт свидетельствует а) о правильной разработке методических материалов по практике; б) качественной подготовке и организации прохождения производственной практики со стороны кафедр и отделов ЮУГМУ.

### Выводы

1. Высокая удовлетворенность работодателей уровнем теоретической и практической подготовки студентов свидетельствует о хорошем качестве образования в ЮУГМУ.

2. Высокая удовлетворенность работодателей отношением к работе и отсутствие

### Список литературы

1. Брюханов В.М. Мониторинг мнений родителей студентов как элемент внутривузовской системы менеджмента качества образования / В.М. Брюханов, В.И. Киселев, Н.С. Тимченко и др. // Высшее образование в России. – 2009. – № 4. – С. 37-42.

2. Исаев В. А. Оценка и мониторинг степени удовлетворенности потребителей образовательных услуг / В.А. Исаев, В.И. Воротилов // Инновации. – 2005. – № 9 (86). – С. 82–84.

3. Колесников О.Л. Методика оценки удовлетворенности работодателей и результаты её применения / О.Л. Колесников, О.Ю. Худякова, А.А. Колесникова и др. // Оптимизация высшего медицинского и фармацевтического образования: менеджмент качества и инновации: материалы IV Всероссийской (VII внутривузовской) научно-практической конференции. – Челябинск: изд-во Южно-Уральского государственного медицинского университета, 2016. – С. 59–61.

4. Колесников О.Л. Оценка удовлетворенности работодателей качеством подготовки студентов-медиков во время прохождения практики в медицинских учреждениях / О.Л. Колесников, А.А. Прачева, О.Ю. Худякова и др. // Педагогика и психология в контексте современных исследований проблем развития личности: сборник материалов 10-й международной науч.-практ. конф., (г. Махачкала, 21 февраля, 2016 г.) – Махачкала: ООО «Апробация», 2016. – С. 14-16.

5. Колесников О.Л. Разработка и внедрение методики мониторинга удовлетворенности работодателей уровнем подготовленности студентов [Электронный ресурс] / О.Л. Колесников, О.Ю. Худякова, А.А. Колесникова и др. // Экономика и социум. – 2016. – № 2 (21). – Режим доступа: URL: [http://iupr.ru/domains\\_data/files/zurnal\\_21/Kolesnikov%20O.L.\(Sovremennye%20nauki%20i%20obrazovanie\).pdf](http://iupr.ru/domains_data/files/zurnal_21/Kolesnikov%20O.L.(Sovremennye%20nauki%20i%20obrazovanie).pdf) (дата обращения 29.03.2016) 2.

6. Ягудина Л.Р. Удовлетворенность потребителей как показатель качества образования / Л.Р. Ягудина // Сибирский педагогический журнал. – 2010. – №8. – С. 205–213.