

УДК 378.12(575.2)

<https://doi.org/10.33619/2414-2948/99/54>

## ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ СТУДЕНТОВ КАЧЕСТВОМ ОБУЧЕНИЯ НА ПРИМЕРЕ ОДНОЙ ИЗ КАФЕДР КЫРГЫЗСКО-РОССИЙСКОГО СЛАВЯНСКОГО УНИВЕРСИТЕТА

©**Кондратьева Е. И.**, ORCID: 0000-0002-0674-4903, SPIN-код: 7044-0485,  
канд. физ.-мат. наук, Кыргызско-Российский славянский университет,  
г. Бишкек, Кыргызстан, ktu1995@mail.ru

©**Сологубова Т. И.**, канд. биол. наук, Кыргызско-Российский славянский университет,  
г. Бишкек, Кыргызстан, sologubova.t@list.ru

©**Караева Р. Р.**, канд. биол. наук, Кыргызско-Российский славянский университет,  
г. Бишкек, Кыргызстан, roza\_raim@mail.ru

## ASSESSMENT OF STUDENT SATISFACTION WITH THE QUALITY OF EDUCATION USING THE EXAMPLE OF ONE OF THE DEPARTMENTS OF THE KYRGYZ-RUSSIAN SLAVIC UNIVERSITY

©**Kondratyeva E.**, ORCID: 0000-0002-0674-4903, SPIN-code: 7044-0485, Ph.D.,  
Kyrgyz-Russian Slavic University, Bishkek, Kyrgyzstan, ktu1995@mail.ru

©**Sologubova T.**, Ph.D., Kyrgyz-Russian Slavic University,  
Bishkek, Kyrgyzstan, sologubova.t@list.ru

©**Karaeva R.**, Ph.D., Kyrgyz-Russian Slavic University,  
Bishkek, Kyrgyzstan, roza\_raim@mail.ru

«...успех учения всегда и более всего зависит от достоинства преподавателя...».

К. Д. Ушинский

*Аннотация.* Для повышения качества образования в вузе решающее значение имеет анализ учебного процесса и организация эффективного взаимодействия преподавателей и студентов. Профессиональная деятельность вузовского преподавателя многогранна и охватывает многие виды работ, которые оцениваются в ходе периодической аттестации. Однако, оценка деятельности преподавателя является неполной без учета мнения студентов, которое может быть выявлено при помощи анкетирования. Поэтому, преподаватель должен быть интересным человеком, тогда и его предмет станет интересной наукой. В статье представлен сравнительный анализ удовлетворенности студентов медицинского факультета качеством преподаваемых дисциплин, таких как: биология, физика, медицинская информатика и доказательная медицина, преподаваемых на младших и старших курсах на Кафедре физики, медицинской информатики и биологии в Кыргызско-Российском славянском университете. Данный анализ был впервые проведен на кафедре в 2020 году (297 студентов), повторно в 2023 году (504 студента), и показал, что в целом средний балл кафедры немного вырос, так же как и педагогические качества преподавателя в рейтинге лекционных курсов, а рейтинги практических курсов остались без изменений. Анализ отзывов студентов, высказанных в свободной форме преподавателю, показал, что в основной массе студенты с благодарностью относятся к работе педагогов.

*Abstract.* To improve the quality of education at a university, analysis of the educational process and organization of effective interaction between teachers and students are crucial.

The professional activity of a university teacher is multifaceted and covers many types of work, which are assessed during periodic certification. However, evaluation of a teacher's performance is incomplete without taking into account the opinions of students, which can be identified using a survey. Therefore, the teacher should be an interesting person; hence, his subject will become an interesting science area. This article presents a comparative analysis of the students' satisfaction at the Faculty of Medicine with the quality of taught disciplines, such as biology, physics, medical informatics and evidence-based medicine. These subjects are given in junior and senior courses at the Department of Physics, Medical Informatics and Biology at the Kyrgyz-Russian Slavic University. This analysis was carried out for the first time at the department in 2020 (297 students), again in 2023 (504 students), and showed that in general the average score of the department increased slightly, as well as the pedagogical qualities of the teacher in the rating of lecture courses. Nevertheless, the ratings for practical classes remained unchanged. An analysis of students' feedback expressed in free form to the teacher showed the majority of students are grateful for the teachers' work.

*Ключевые слова:* преподаватель, студент, качество образования, удовлетворенность.

*Keywords:* teacher, student, quality of education, satisfaction.

Преподаватель — это профессия, состоящая не только в транслировании знаний, но и в воспитании личности студента. Поэтому для повышения качества образования в вузе решающее значение имеет анализ учебного процесса и организация эффективного взаимодействия преподавателей и студентов. Это возможно только при условии, что взаимоотношения организованы на психолого-педагогической основе по педагогическим законам и нормам [3]. Существенную помощь в решении поставленных задач оказывает интерактивное общение со студентами. Например, регулярные опросы, тестирование, анкетирование обучаемых студентов помогают определить результативность работы преподавателя, его профессиональные качества и коммуникационные способности, степень умения находить общий язык с аудиторией. Анализ ответов студентов позволяет выявить пробелы, недостатки в работе преподавателя, определить «слабые места» в учебном процессе, и на основании этого разработать мероприятия по устранению недостатков, по совершенствованию методики преподавания дисциплин, разработать меры по улучшению взаимоотношений обучающего и обучаемого. При проведении анонимных опросов студенты более искренно выражают свое мнение и свои пожелания относительно деятельности преподавателя и учебного процесса в целом. Профессиональная деятельность вузовского преподавателя многогранна: она охватывает учебную, учебно-методическую, научно-исследовательскую, организационно-методическую и воспитательную работу. Эти виды деятельности преподавателя всесторонне рассматриваются и оцениваются в ходе периодической аттестации и при прохождении конкурсов. Однако, на наш взгляд, оценка деятельности преподавателя является неполной без учета мнения студентов, которое может быть выявлено при помощи анкетирования. Поэтому актуальность анкетирования студентов несомненна [4].

Необходимо научить студента не просто получать знания готовыми, а уметь самому добывать именно нужную информацию и отсеивать ненужную. Так что, может быть, не всегда важно, что именно знает студент, а какую систему знаний он имеет и сможет ли он самостоятельно получать знания и правильно их трактовать. Поэтому главными качествами

преподавателя должны быть коммуникабельность, эрудиция, профессионализм в своем деле, красноречие (свободное владение словом, логика, дикция, чувство юмора и т. д.). Преподаватель должен быть интересным человеком, тогда и его предмет станет интересной наукой, а не рутинной начиткой. Интересно знать, как эти качества оценивает студент? С самого начала студент рассматривает преподавателя как нечто недостижимое и чужое, изначально строя преграду в общении. Многие студенты, вступая на стезю получения знаний, не могут изначально воспринимать преподавателя как друга: преподаватель представляется как нечто «страшное». Конечно, следует отметить тот факт, что между студентом и преподавателем существует разница в возрасте, в социальном положении, но это никак не должно мешать хорошим, положительным отношением студента и преподавателя [1].

Наличие системы менеджмента качества — обязательное требование при оценке деятельности вуза и кафедры [2]. Первым принципом менеджмента качества образования является ориентация на потребителя. Студент является активным участником совместной с педагогическим коллективом деятельности по получению высшего образования и имеет право участвовать в оценке образовательной деятельности. Мнение студентов имеет существенное значение при оценке качества педагогической сферы деятельности преподавателей, так как именно студенты испытывают на себе ее воздействие и являются партнерами преподавателя в образовательном процессе. Исследование мнения студентов по методике «Преподаватель глазами студентов» проводилось с использованием разработанной нами анкеты [5].

## АНКЕТА

### «Преподаватель глазами студентов»

С целью изучения качества преподавания учебных дисциплин и профессионального мастерства преподавателей просим Вас ответить на вопросы предлагаемой анкеты. Оцените эти качества по следующей шкале:

- 5 баллов — качества проявляются практически всегда;
- 4 балла — качества проявляются часто;
- 3 балла — качества проявляются на уровне 50%;
- 2 балла — качество проявляется редко;
- 1 балл — качество практически отсутствует.

Курс \_\_\_\_\_  
 Специальность \_\_\_\_\_  
 Дисциплина \_\_\_\_\_

n/n	Показатели	практические занятия Ф. И. О. преподавателя				
		1	2	3	4	5
1	Ясное и доступное изложение материала					
2	Умение вызвать и поддержать интерес к предмету, использование активных форм обучения					
3	Объективность в оценке знаний студентов					
4	Доброжелательность и тактичность в отношении со студентами					
5	Ориентирует на использование изучаемого материала в будущей профессиональной деятельности					
6	Хотели бы Вы в дальнейшем встретиться с этим преподавателем в учебном процессе	Да, нет (нужное подчеркнуть)				
7	Ваши пожелания, замечания и предложения в адрес преподавателя					
8	Ваши пожелания, замечания и предложения в адрес кафедры					

№ n/n	Показатели	лекции				
		Ф.И.О. преподавателя				
		1	2	3	4	5
1	Ясное и доступное изложение материала					
2	Умение вызвать и поддержать интерес к предмету.					
3	Успеваете ли Вы составлять конспект лекций					
4	Доброжелательность и тактичность в отношении со студентами					
5	Ориентирует на использование изучаемого материала в будущей профессиональной деятельности					
6	Ваши пожелания, замечания и предложения в адрес лектора					

Статистические данные анализировались с помощью программы SPSS 16.0. Для обработки полученных данных использовались частотные характеристики и описательные статистики. Результаты исследований представлены в Таблицах 1–4.

Таблица 1.

СТАТИСТИЧЕСКАЯ ОЦЕНКА РАБОТЫ ППС КАФЕДРЫ (2020/2023)

Показатели	Вид занятий	Кол-во опрошенных студентов	Средний балл и стандартное отклонение		P
			2020	2023	
Ясное и доступное изложение материала	практика	280/495	4,40±0,03	4,45±0,026	P*
	лекции	281/495	4,31±0,03	4,42±0,026	P**
Умение вызвать и поддержать интерес к предмету, использование активных форм обучения	практика	279/498	4,17±0,04	4,17±0,031	P*
	лекции	281/495	4,10±0,03	4,21±0,029	P**
Объективность в оценке знаний студентов	практика	280/495	4,23±0,03	4,29±0,029	P*
Успеваете ли Вы составлять конспект лекций	лекции	279/495	4,18±0,03	4,15±0,032	P*
Доброжелательность и тактичность в отношении со студентами	практика	278/495	4,21±0,04	4,28±0,030	P*
	лекции	281/493	4,21±0,03	4,30±0,028	P**
Ориентирует на использование изучаемого материала в будущей профессиональной деятельности	практика	279/484	4,24±0,03	4,29±0,029	P*
	лекции	280/488	4,18±0,03	4,29±0,029	P**

Примечание: P\* — не существует достоверных статистических значимых различий по среднему баллу между 2020 и 2023 годом; P\*\* — среднее значение показателя 2023 года статистически значимо выше аналогичного показателя 2020 года

Таблица 2.

ПЕРСОНАЛЬНАЯ ОЦЕНКА ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ РАБОТЫ ПРЕПОДАВАТЕЛЕЙ

Вид занятия	Кол-во студентов		Ср. балл и станд. откл. по всем параметрам		P
	2020	2023	2020	2023	
практика	82	117	4,30±0,09	4,39±0,07	P*
	111	133	4,44±0,07	4,46±0,06	P*
практика	67	76	4,16±0,08	4,15±0,11	P*
	47	38	4,34±0,12	4,51±0,10	P*
практика	106	143	4,20±0,09	4,30±0,06	P*
	74	188	4,36±0,07	4,08±0,07	P*
практика	94	124	4,37±0,08	3,83±0,09	P*
практика	60	35	4,04±0,13	3,84±0,21	P*
	128	134	3,67±0,13	3,61±0,09	P*

Вид занятия	Кол-во студентов		Ср. балл и станд. откл. по всем параметрам		P
	2020	2023	2020	2023	
практика	127	253	4,41±0,06	4,64±0,04	P**
лекции	176	433	4,29±0,06	4,51±0,03	P**
практика	49	195	3,96±0,13	4,30±0,07	P**
лекции	—	41	—	4,36±0,10	—
практика	51	7	4,56±0,07	4,97±0,03	P*
лекции	96	17	4,37±0,09	4,39±0,22	P*
практика	55	99	4,03±0,18	4,54±0,08	P*
лекции	59	148	4,18±0,16	4,45±0,07	P*
практика	21	68	4,30±0,19	3,72±0,12	P*
лекции	—	43	-	3,51±0,15	P*
практика	35	36	4,15±0,17	3,81±0,21	P*
практика	7	90	5,00±0,00	4,76±0,06	P*
лекции	7	90	4,83±0,12	4,73±0,06	P*

Примечание: P\* — не существует достоверных статистических значимых различий по среднему баллу между 2020 и 2023 годом; P\*\* — среднее значение показателя 2023 года статистически значимо выше аналогичного показателя 2020 года

Таблица 3.

### СТАТИСТИЧЕСКАЯ ОЦЕНКА В РАЗРЕЗЕ УЧЕБНЫХ ДИСЦИПЛИН

Занятие	Кол-во опрошенных студентов		Средний балл и $\sigma$ по всем параметрам		P
	2020	2023	2020	2023	
Биология					
практика	273	498	4,21±0,09	4,10±0,11	P*
лекции	282	495	4,08±0,10	4,17±0,08	P*
Физика					
практика	263	454	4,07±0,11	4,47±0,06	P**
лекции	284	474	4,24±0,07	4,44±0,07	P**
Медицинская информатика					
практика	162	213	4,26±0,15	4,26±0,11	P*
лекции	157	210	4,28±0,13	4,26±0,07	P*
Доказательная медицина					
практика	7	90	5,00±0,00	4,76±0,06	P*
лекции	7	90	4,83±0,12	4,73±0,06	P*

Примечание: P\* — не существует достоверных статистических значимых различий по среднему баллу между 2020 и 2023 годом; P\*\* — среднее значение показателя 2023 года статистически значимо выше аналогичного показателя 2020 года

Таблица 4.

### СТАТИСТИЧЕСКАЯ ОЦЕНКА В РАЗРЕЗЕ СПЕЦИАЛЬНОСТЕЙ

Специальность	Средний балл и стандартное отклонение по всем параметрам		P
	2020	2023	
Лечебное дело	n=108 4,26±0,13	n=265 4,29±0,11	P*
Педиатрия	n=74 4,40±0,09	n=201 4,42±0,08	P*
Стоматология	n=115 4,24±0,12	n=38 4,44±0,14	P*

Примечание: P\* — не существует достоверных статистических значимых различий по среднему баллу между 2020 и 2023 годом

Результаты анкетирования «преподаватель глазами студента», говорят о том, что преподаватели кафедры физики, медицинской информатики и биологии на достаточно хорошем уровне преподают учебные дисциплины, средний балл кафедры по всем показателям составил в 2023 году  $4,38 \pm 0,12$ , против  $4,3 \pm 0,11$  в 2020 году. Средние значения показателя 2023 года статистически значимо выше аналогичного показателя 2020 года по таким качествам педагога, как: ясное и доступное изложение материала; умение вызвать и поддержать интерес к предмету; использовать активные формы обучения; доброжелательность и тактичность в отношении со студентами; ориентирует на использование изучаемого материала в будущей профессиональной деятельности. Интересно отметить, что перечисленные качества педагога возросли только по лекционному курсу, тогда как рейтинги практических занятий педагогов остались без изменений. Персональная оценка работы преподавателей показала, что средние значения показателя 2023 года статистически значимо выше аналогичного показателя 2020 года у двух преподавателей кафедры.

Статистическая оценка в разрезе учебных дисциплин показала, что средние значения показателя 2023 года статистически значимо выше аналогичного показателя 2020 года только по учебной дисциплине «физика, математика». Данный факт объясняется тем, что в 2022 учебном году была открыта новая лаборатория по медицинской физике. Анализ отзывов студентов, высказанных в свободной форме преподавателю, показал, что в основной массе студенты с благодарностью относятся к работе педагогов. Однако в некоторых анкетах (2,5% анкет) было указано на то, что имеют место случаи недоброжелательности, грубого отношения к студентам, завышенным требованиям при изучении учебных дисциплин и необъективности в оценке знаний студентов. Эти факты недопустимы и преподаватель должен стремиться к тому, чтобы в его отношении со студентами не звучали фальшивые, неискренние ноты, грубость, нетерпимость, злость. Радует тот факт, что ни в одной анкете не говорится о том, что педагоги кафедры получают от студентов материальные выгоды. Первичный анализ полученных результатов анкетирования студентов обсуждался кафедрой, анализировались причины неудовлетворенности студентов. Каждый преподаватель кафедры увидел, по каким позициям у него обнаружились слабые места, о которых он, возможно, не догадывался. Результаты опроса становятся основанием для принятия различного рода решений, как для кафедры, так и для отдельно взятого преподавателя. Преподаватели переживают, что на заполнении анкет могут отразиться личные неприязненные отношения студента к педагогу («завалил на зачете или экзамене»). Необходимо отметить, что мстительность, конечно, возможна. А в целом: постепенно традиция анкетирования на кафедре стала рядовым моментом, а отнюдь не карательным (совсем не эта цель преследуется), а эффективным способом обратной связи.

Таким образом, обработка и анализ информации, полученной в ходе анкетирования, полезен, как для самого преподавателя, так и для кафедры. От студентов нельзя ожидать всестороннего анализа факторов, связанных с высоким или низким рейтингом преподавателя, а также анализа его успехов или причин неудач. Эти задачи должны решать эксперты. Однако, использование обратной связи со студентами позволяет определить положительные и отрицательные стороны педагогической работы на кафедре, а также принять меры по совершенствованию преподавательской деятельности. Для этого на кафедре целесообразно организовывать и проводить мероприятия, направленные на повышение качества образовательного процесса посредством обмена педагогическим опытом.

#### *Список литературы:*

1. Ушева Т. Ф. Роль преподавателя в вопросах рефлексивного сопровождения студентов

в образовательном процессе // Вестник Южно-Уральского государственного университета. Серия: Образование. Педагогические науки. 2017. Т. 9. №1. С. 42-51. EDN: XWZJUF. <https://doi.org/10.14529/ped170106>

2. Уманкулова О. А., Дуйшебаева Г. Р., Омуров Н. К., Третьяков А. В. Практическое руководство по внедрению внутренней системы обеспечения качества в Кыргызской Республике и механизмы ее внешней оценки. Бишкек, 2014. 110 с.

3. Еляков А. Расстояние до студента // Высшее образование в России. 2000. №4. С. 97-102. EDN: JVSXNF

4. Полянская Н. М. Роль преподавателя в повышении качества образовательного процесса в высшем учебном заведении // Мир науки. Педагогика и психология. 2015. №3. С. 40. EDN: VJVFJJ

5. Караева Р. Р., Сологубова Т. И., Кондратьева Е. И. Анализ удовлетворенности студентов качеством работы профессорско-преподавательского состава кафедры физики, медицинской информатики и биологии медицинского факультета Кыргызско-Российского славянского университета // Сборник статей конференции. Бишкек, 2021. №20. С. 317-322.

#### References:

1. Usheva, T. F. (2017). Rol' prepodavatelya v voprosakh refleksivnogo soprovozhdeniya studentov v obrazovatel'nom protsesse. *Vestnik Yuzhno-Ural'skogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Obrazovanie. Pedagogicheskie nauki*, 9(1), 42-51. (in Russian).

2. Umankulova, O. A., Duishebaeva, G. R., Omurov, N. K., & Tret'yakov, A. V. (2014). Prakticheskoe rukovodstvo po vnedreniyu vnutrennei sistemy obespecheniya kachestva v Kyrgyzskoi respublike i mekhanizmy ee vneshnei otsenki. Bishkek. (in Russian).

3. Elyakov, A. (2000). Rasstoyanie do studenta. *Vysshee obrazovanie v Rossii*, (4), 97-102.

4. Polyanskaya, N. M. (2015). Rol' prepodavatelya v povyshenii kachestva obrazovatel'nogo protsessa v vysshem uchebном zavedenii. *Mir nauki. Pedagogika i psikhologiya*, (3), 40. (in Russian).

5. Karaeva, R. R., Sologubova, T. I., & Kondrat'eva, E. I. (2021). Analiz udovletvorennosti studentov kachestvom raboty professorsko-prepodavatel'skogo sostava kafedry fiziki, meditsinskoj informatiki i biologii meditsinskogo fakul'teta Kyrgyzsko-Rossiiskogo slavyanskogo universiteta. In *Sbornik statei konferentsii, Bishkek*, (20), 317-322. (in Russian).

Работа поступила  
в редакцию 14.01.2024 г.

Принята к публикации  
19.01.2024 г.

#### Ссылка для цитирования:

Кондратьева Е. И., Сологубова Т. И., Караева Р. Р. Оценка удовлетворенности студентов качеством обучения на примере одной из кафедр Кыргызско-Российского славянского университета // Бюллетень науки и практики. 2024. Т. 10. №2. С. 502-508. <https://doi.org/10.33619/2414-2948/99/54>

#### Cite as (APA):

Kondratyeva, E., Sologubova, T., & Karaeva, R. (2024). Assessment of Student Satisfaction With the Quality of Education Using the Example of One of the Departments of the Kyrgyz-Russian Slavic University. *Bulletin of Science and Practice*, 10(2), 502-508. (in Russian). <https://doi.org/10.33619/2414-2948/99/54>

