



**КЫРГЫЗСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ МЕДИЦИНСКАЯ  
АКАДЕМИЯ ИМ. И.К. АХУНБАЕВА**

---

## **Отчет по результатам опроса:**

**«Оценка степени удовлетворенности  
студентов образовательными услугами и  
инфраструктурой КГМА им.И.К. Ахунбаева»**

**Бишкек – 2017 год**

**Содержание:**

	<b>Стр.</b>
<b>Введение</b>	<b>3</b>
<b>1. Краткое обоснование исследования</b>	<b>4</b>
1.1. Цели и задачи исследования.....	<b>5</b>
1.2. Объект, метод и целевая группа исследования.....	<b>6</b>
1.3. Формирование выборки исследования.....	<b>6</b>
1.4. Инструментарий исследования и подготовка интервьюеров.....	<b>7</b>
1.5. Сбор, контроль и обработка данных.....	<b>8</b>
<b>2. Результаты исследования.....</b>	<b>9</b>
<b>3. Выводы по итогам опроса и рекомендации .....</b>	<b>17</b>
<b>4. Оценка клиентов сферы образования вузов.....</b>	<b>18</b>
<b>5. Рекомендации.....</b>	<b>21</b>

## **Введение**

Согласно *стратегии развития образования Кыргызской Республики 2012-2020*, образование должно соответствовать мировым образовательным стандартам. К 2020 году система высшего образования в Кыргызстане должна иметь оптимизированную сеть образовательных организаций, обладающих широкой академической и хозяйственной самостоятельностью и несущих ответственность за качество предоставляемых услуг.

На сегодняшний день повышение качества образования является основным направлением стратегического развития КГМА им. И.К. Ахунбаева (КГМА). Понимая, то, что качество образования позволит повысить конкурентоспособность на отечественном и мировом рынке образовательных услуг КГМА налаживает систему мониторинга и оценки деятельности для укрепления механизмов гарантии качества на всех уровнях системы образования. Одним из инструментов мониторинга и оценки является изучение удовлетворенности получателей образовательных услуг качеством образования и образовательной среды.

На ряду с изучением удовлетворенности студентов качеством образовательных услуг и инфраструктурой проводимыми со стороны администрации КГМА, практикуется проведение мониторинговых исследований с привлечением студентов, по методике равный равному. Данный подход позволяет повысить точность результатов оценки удовлетворенности студентов обеспечивая более доверительную обстановку при проведении опросов.

**Краткое обоснование исследования.**

Сегодня конкурентоспособность вуза определяется не только качеством предоставления образования, существенную роль играет развитая инфраструктура.

Оценка степени удовлетворенности студентов получаемыми образовательными услугами и инфраструктурой вузов актуализируется по ряду причин. Прежде всего, это возникновение рынка образовательных услуг. Рост конкуренции в сфере образования, повышенные требования обучающихся как потребителей, приводят к тому, что ориентация на потребности студентов должна стать ключевым принципом в организации учебного процесса. Реализация этого принципа помогает созданию системы взаимодействия вуза со студентами, для определения их нужд и потребностей, а также степени удовлетворенности получаемых услуг.

В данном отчете представлены результаты социологического исследования проведенного студенческим сообществом КГМА в рамках проекта ***“Оценка степени удовлетворенности образовательными услугами и инфраструктурой в пилотных вузах города Бишкек Кыргызской Республики”*** при поддержке Института развития молодежи (ИРМ).

Проект был направлен на обеспечение подотчетности и прозрачности управления бюджетом со стороны администрации и руководства пилотных университетов Кыргызстана в том числе КГМА.

## **1. Методология исследования**

### **1.1. Цели и задачи исследования:**

- 1) Проведение исследования по оценке степени удовлетворенности студентами качества предоставления образовательных услуг и инфраструктуры КГМА.
- 2) Выработка рекомендаций по улучшению качества образовательных услуг и развития инфраструктуры КГМА для руководства и администрации.

### **Проведение исследования включает в себя следующие задачи:**

1. Оценка уровня качества образовательных программ, средств обучения:
  - оценка качества образовательных программ;
  - пути улучшения программы на основе определения ее инновационного потенциала и реальной ценности содержащихся знаний на данный момент.
2. Оценка уровня качества педагогического и профессорско-преподавательского персонала глазами студента (рейтинг преподавателя среди студенческой аудитории):
  - элементы профессионально-педагогической культуры профессорско-преподавательского состава;
  - постоянное стремление к повышению качества деятельности профессорско-преподавательского состава;
  - результативности используемых методов обучения и воспитания;
  - педагогическое мастерство, результаты научного исследования, отношение к работе, уровень профессионализма, прошлые заслуги.
3. Оценка степени соответствия образовательных услуг запросам и ожиданиям получателей услуг:
  - качество учебных занятий и индивидуальной работы с учащимися;
  - активная вовлеченность студентов на всех уровнях университета (организация учебного процесса, проведение воспитательной работы, информированность о формировании бюджета вуза).
4. Оценка мнения обучающихся на качество инфраструктуры вуза (инфраструктура охватывает всю совокупность условий их работы):
  - использование новых технологий в учебном процессе;
  - качество социально-бытовой инфраструктуры (общежития, столовые, спортивные залы, места общественного пользования вуза и др.);
  - доступность интернета;
  - оснащенность аудиторий материально-технической базой, доступность интернета и программных обеспечений компьютеров.

## 1.2. Объект, методы и целевая группа исследования.

Объектом исследования являются студенты КГМА

**Предмет исследования** – студенческая удовлетворенность образовательными услугами и инфраструктурой университета.

### Методы исследования:

- 1) полу-структурированное интервью со студентами, анкетный опрос. Методика анкетирования предусматривает проведение анкетного опроса для студентов пилотных вузов по разработанным анкетам. Этот метод позволяет охватить наибольшее количество студентов, а также дает возможность оценить степень их удовлетворенности. Триангуляционный подход в данном исследовании применяется не традиционным методом так, как осуществляется за счет использования метода анкетирования и SWOT анализа участников проекта во время семинара по «Социальным методам» и статистических данных вузов.
- 2) Для более глубокого изучения проблемы удовлетворенности студентов обучением дополнительно к анкетному опросу были проведены фокус групповые дискуссии со студентами 1-5 курсов, включая иностранных студентов.

## 1.3. Формирование выборки исследования.

Основное количество было составлено на основе статистических данных по количеству обучающихся студентов в КГМА.

**Таблица 1.1. Количество обучающихся студентов в КГМА**

№ п/п	ФАКУЛЬТЕТ	1КУРС	2КУРС	3КУРС	4КУРС	5КУРС	6КУРС	ИТОГО
		С	С	С	С	С	С	О
1.	Лечебное дело	411	611	581	621	519	494	<b>3237</b>
2.	Стоматология	170	174	190	238	225	0	<b>997</b>
3.	Педиатрия	78	132	135	143	131	72	<b>691</b>
4.	Фармация	136	147	165	96	98	0	<b>642</b>
5.	Медико-профилактическое дело	83	78	84	41	47	0	<b>333</b>
6.	Высшее сестринское дело	29	18	12	12	11	0	<b>84</b>
7.	Факультет иностранных граждан		64	81	39	46	15	<b>245</b>
<b>Общее количество студентов на 2016-2017 гг.</b>								<b>6229</b>

Выборочное количество учащихся было составлено на основе многоступенчатой квотной выборки, из общего числа обучающихся студентов в вузах, факультетах и курсах.

Фокус групповые дискуссии проходили с 6 по 15 апреля 2017 года на территории КГМА. Всего было проведено в фокус группах (ФГ) КГМА приняли участие 47 человек. Социально-демографический состав участников фокус групп: 58% составили женщины и 42% мужчин.

Респонденты были сгруппированы в фокус группы по курсам, чтобы лучше понять потребности студентов на разных годах обучения. Средняя продолжительность фокус групп составила 60-67 минут. Дискуссии проходили в основном на русском языке, но студенты могли отвечать и на кыргызском языке.

**Таблица 1.2. Количество выборочной совокупности в КГМА**

№ п/п	ФАКУЛЬТЕТ	1	2	3	4	5	6	Итого:
		КУРС	КУРС	КУРС	КУРС	КУРС	КУРС	
1.	Лечебное дело	10	18	16	17	14	13	<b>88</b>
2.	Стоматология	4	5	5	7	6	0	<b>27</b>
3.	Педиатрия	2	4	3	5	4	1	<b>19</b>
4.	Фармация	3	4	6	2	2	0	<b>17</b>
5.	Медико-профилактическое дело	2	2	2	1	1	0	<b>8</b>
6.	Высшее сестринское дело	1	1	1	1	1	0	<b>5</b>
7.	Факультет иностран-ных граждан		3	2	1	1	1	<b>8</b>
<b>Общее количество выборочной совокупности</b>								<b>172</b>

#### **1.4. Инструментарий исследования и подготовка интервьюеров.**

1. Для проведения исследования был разработана анкета из 23 вопросов, позволяющих определить степень удовлетворенности учащихся. Опрос студентов проводился анонимно.

В качестве интервьюеров были обучены члены студенческого совета.

2. Для проведения Фокус Групп (ФГ) был подготовлено руководство для модератора, который подготовлен на основе кабинетного исследования и включал следующую информацию:

- Приветствие модератора, пояснения о теме дискуссии, длительности беседы, объяснение правил ФГ, назначение записи на диктофон, гарантии конфиденциальности информации;
- Знакомство, вводные вопросы для формирования доверительной обстановки и вовлечения в беседу всех участников;
- Основные вопросы темы, зондирование ответов; вопросы задавались с направленностью чтобы узнать существующую практику.
- Подведение итогов дискуссии, высказывание комментариев, неназванных важных аспектов обсуждаемой темы исследования.

В конце дискуссии для получения социально-демографического среза и статистических данных участников фокус-группы, респонденты ответили на закрытые вопросы анкеты, касающиеся информированности о бюджете и Интернет практики.

### **1.5. Сбор, контроль и обработка данных.**

Отбор респондентов осуществлялся с помощью квотной выборки. Заполнение анкеты проводилось при личной встрече с респондентом. Длительность опроса составляла от 25 до 35 минут.

Ввод и обработка данных осуществлялась по статистической программе SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), специально предназначенной для обработки и анализа количественных данных.

Данный этап состоял из нескольких компонентов:

- кодировка данных;
- создание матрицы для ввода данных;
- ввод анкет в программу и контроль данных;
- очистка и выбраковка данных;
- обработка данных на основе специальных процедур программы SPSS.

Для проверки и контроля работы интервьюеров был осуществлён 10% отбор опрошенных респондентов, и с помощью телефонного опроса было проведено контрольное интервью для уточнения длительности опроса, правильности отбора респондента, соблюдения этики проведения полуструктурированного интервью, а также были заданы вопросы для проверки достоверности информации в анкете.

Практическая значимость исследования состоит в том, что его результаты могут быть применены при: разработке концепции развития института высшего образования; совершенствования учебного процесса и преподавательских методик; механизма формирования конкурентных преимуществ; разработки программ по модернизации и улучшению инфраструктуры вуза.

## 2. Результаты исследования

Плановый объем выборки составил 172 респондента. Фактический объем выборки составил 173 респондент (101%), поэтому выборка репрезентативна по представленным параметрам. В ходе исследования принимали участие 173 обучающихся студентов.

Количество опрошенных девушек (58%) превышает количество парней (42%). Распределение респондентов по специальностям и курсам представлено в выборочной совокупности исследования, которая расположена в методологической части.

Выбор вуза очень важный аспект в жизни молодого человека. Кто-то делает это осознанно, другие же неосознанно, по стечению внешних обстоятельств. В Кыргызстане именно выбор учебного заведения и специальности приводит к объективным и субъективным проблемам. Основными объективными проблемами являются безработица среди выпускников, которые не востребованы по специальности, а также профильный перекос выпускников с юридическим и экономическим образованием. Субъективной же проблемой является отсутствие желания работать по специальности, потому что при поступлении в вуз была неправильно выбрана профессия.

Исследование показало, что главной мотивацией опрошенных респондентов выступает качественное образование вуза. Так, 71,1% студентов КГМА выбрали данный вуз потому, что здесь дается хорошее образование в области медицины. Другими относительно значимыми критериями выступили: «знакомые посоветовали» - 9% и «репутация вуза» - 11,2%.

Степень удовлетворенности своим учебным заведениям показала, что респонденты в целом удовлетворены качеством образования. Такие индикаторы как «полностью удовлетворен» (39,3%) и «скорее удовлетворен, чем нет» (44,1%) получили наиболее высокие показатели, в общей сумме 83,4%. 2,6% респондентов ответили, что полностью не удовлетворены своим учебным заведением. Это показывает, что образовательный процесс и все что с ним связано, отвечает требованиям своих клиентов образовательных услуг в целом.

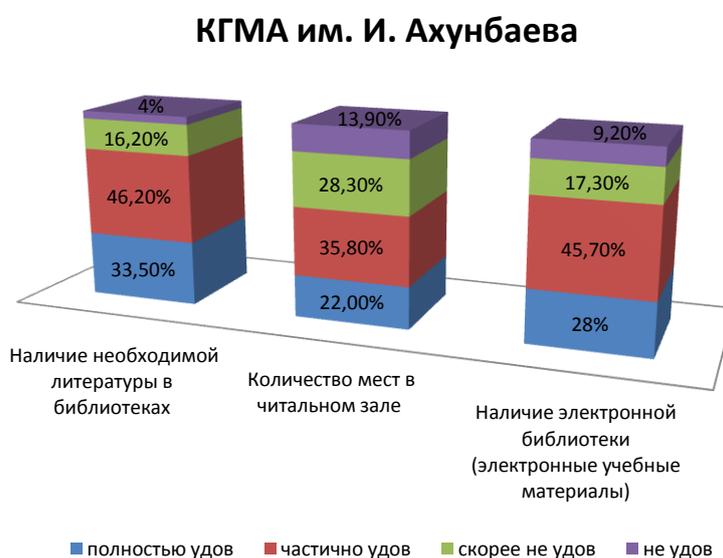
Но если рассмотреть более подробно по таким критериям как образовательный, организационный процессы и инфраструктура, это позволит более эффективно и объективно оценить удовлетворенность студентов.

Библиотеки в высшем образовательном учреждении составляют информационную, образовательную и научную основу обучающего

процесса. Роль библиотек возрастает в связи с информатизацией высшего образования, повышением спроса на образовательные услуги, т.к. библиотека обязана оперативно реагировать на различные изменения. Свободный и быстрый доступ к информации является важным фактором для развития и конкурентоспособности вуза. Поэтому оценка деятельности библиотек и доступности ее фонда является одной из главных аспектов оценки образовательного процесса.

**Диаграмма 2.1**

**Удовлетворенность библиотекой и библиотечным фондом  
студентами КГМА им. И. Ахунбаева**



Студенты КГМА удовлетворены библиотечным фондом, но есть трудности с наличием мест в читальном зале и электронными учебными материалами. Только 22% респондентов полностью удовлетворены количеством мест в читальных залах КГМА. 35,8% частично удовлетворены, в основном данный вариант ответа дали студенты факультета фармации (58,8%). 28,3% студентов были скорее не удовлетворены и 13,9% полностью не удовлетворены количеством мест в читальном зале КГМА. В основном отрицательный ответ дали студенты факультетов высшего сестринского дела и педиатрии.

Важнейшим условием учебной и научной деятельности является налаженная система информационного обеспечения потребностей студентов. Это особенно актуально, если учебные корпуса находятся в разных частях города.

№	Показатели	КГМА им. И. Ахунбаева			
		Удов	Част удов	Скор не удов	Не удов
1.	Наличие компьютеров, используемых в учебном процессе	19,1%	41%	26,6%	13,3%
2.	Доступность интернета	19,1%	25,4%	29,5%	26%
3.	Оснащенность аудиторий проекторами	20,8%	35,3%	28,3%	30,6%
4.	Доступность компьютерных лабораторий для самостоятельной подготовки	13,9%	27,2%	28,3%	30,6%
5.	Наличие лабораторий и специализированных аудиторий	14,5%	20,6%	31,8%	32,4%

Интернет и информационно-коммуникационные технологии (ИКТ) выступают как основной инструмент для улучшения качества и эффективности предоставления образовательных услуг. Интернет сделал значительные изменения в традиционных концепциях и формах обучения. Основные изменения в традиционной системе обучения связаны со снятием временных и пространственных ограничений, связанных с ресурсами и подготовкой кадров. Благодаря ИКТ и интернету расширились возможности обучения в вузах. Поэтому техническая оснащенность является залогом качественного образования в эпоху информационного общества. Студенты довольны наличием компьютеров, используемых в учебном процессе, но не удовлетворены доступностью компьютерных лабораторий для самостоятельной организации работы. Так ответили 30,6% КГМА. Проблемой для студентов КГМА является лаборатории и специализированные аудитории для занятий, так как 31,8% скорее не удовлетворены, а 32,4% респондентов полностью не удовлетворены.

Задача обеспечения высокого качества образования в значительной степени определяется благоприятными условиями и инфраструктурой вуза. Рекреационное и спортивное обеспечение являются неотъемлемой частью образовательного процесса. С целью выявления условий для занятия спортом в вузе студентам был задан вопрос: «Имеются ли в вашем учебном заведении спортивные залы и оборудование?»

Студенты КГМА оценивает состояние спортивных залов и наличие спортивных оборудования как среднее.

Отмечена положительная динамика в оценке знаний и квалификации профессорско-преподавательского состава КГМА студентами. Это вполне объяснимо на наш взгляд, учитывая тот факт, что вуз является профилирующим в своей области и обучение идет по специализации. Такие качества как объективность и непредвзятость оцениваются положительно у студентов КГМА 29,5%. Также хорошо оценили педагогические качества и навыки преподавания респонденты КГМА - 30,1%. Однако навыки использования интерактивных методов преподавания оцениваются относительно низко. Так, только 17,3% студентов КГМА были довольны использованием интерактивных методов в преподавании.

Организация учебного процесса и научной деятельности одно из важных составляющих каждого вуза. В ходе исследования мы пытались выяснить, как студенты оценивают свое участие в организации этих аспектов в деятельности своих вузов.

Важной частью вне учебной деятельности является формирование у студентов социальной активности, которая определяется участием в различных мероприятиях, в том числе и в научно-практических конференциях. Студенты КГМА достаточно хорошо оценивают свое участие в организации межвузовских конференций (44,6%) и проведении научных конференций (40,5%). Их мнение в выборе элективных курсов (31,6%) и участие в организации самого учебного процесса (39,6%) не учитываются. Формы участия не были определены самими студентами в ходе исследования.

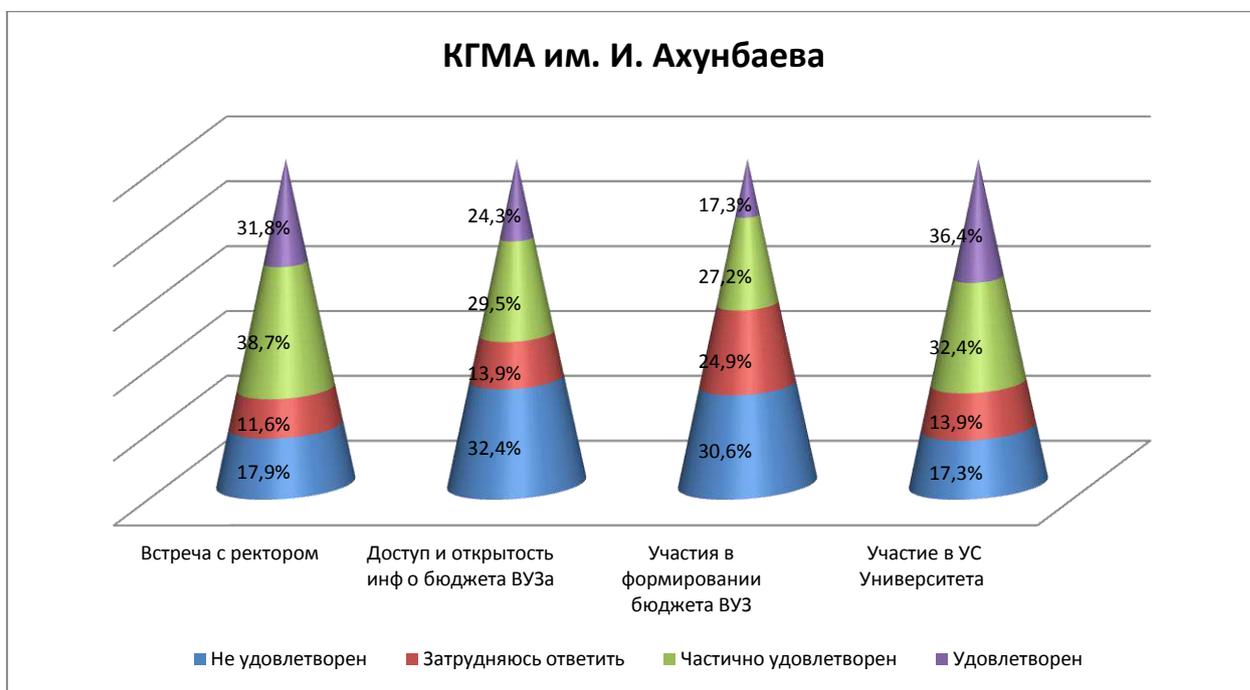
Касательно участия в организации воспитательной работы мнение студентов КГМА разделилось следующим образом: 31,6% считает, что учитывается, 34% учитывается частично, остальные ответили, что не учитывается или затруднились ответить.

В ходе исследования мы ставили задачи оценки доступности высшего руководства вуза в лице ректора со студентами в обсуждении важных вопросов.

Студенты КГМА очень хорошо оценили доступность с ректором вуза для обсуждения наиболее важных вопросов (70,5%) и их участие на ученом Совете вуза (36,4%). Руководство открыто для коммуникации со студентами и вовлекает их в процесс принятия решений о деятельности вуза. 32,4% студентов низко оценили доступность и открытость информации о бюджете вуза и возможность участия в формировании бюджета вуза (30,6%). 24,9% респондентов затруднились ответить на этот вопрос.

## Диаграмма 2.2

### Оценка коммуникации с администрацией вуза:



Это показывает не информированность студентов в отношении их возможностей и прав. Если учесть тот факт, что оплата за обучение идет на содержание вуза и ППС, возникает необходимость вовлеченности студентов в этот процесс. Это увеличит конкурентоспособность вуза на образовательном рынке.

При оценке инфраструктуры Студенты КГМА, наименее низко оценили такой показатель как места общественного пользования, в частности состояние туалетов, кроме того низко было оценено благоустройство территории.

Были отмечены чрезмерный объем учебной нагрузки, непрофессиональное отношение со стороны сотрудников кафедр/деканата, недостаточное обеспечение учебно-методической литературой. Выявлено, что некомпетентность отдельных преподавателей, отсутствие перспектив трудоустройства и необходимость совмещать учебу и работу не представляют особых трудностей для студентов КГМА в силу специфики обучения, которая автоматически исключает эти трудности. Студенты отметили, что КГМА один из лидирующих государственных вузов в области медицины, поэтому там работает лучший состав ППС по специальности, выпускники хорошо трудоустраиваются по завершению учебы.

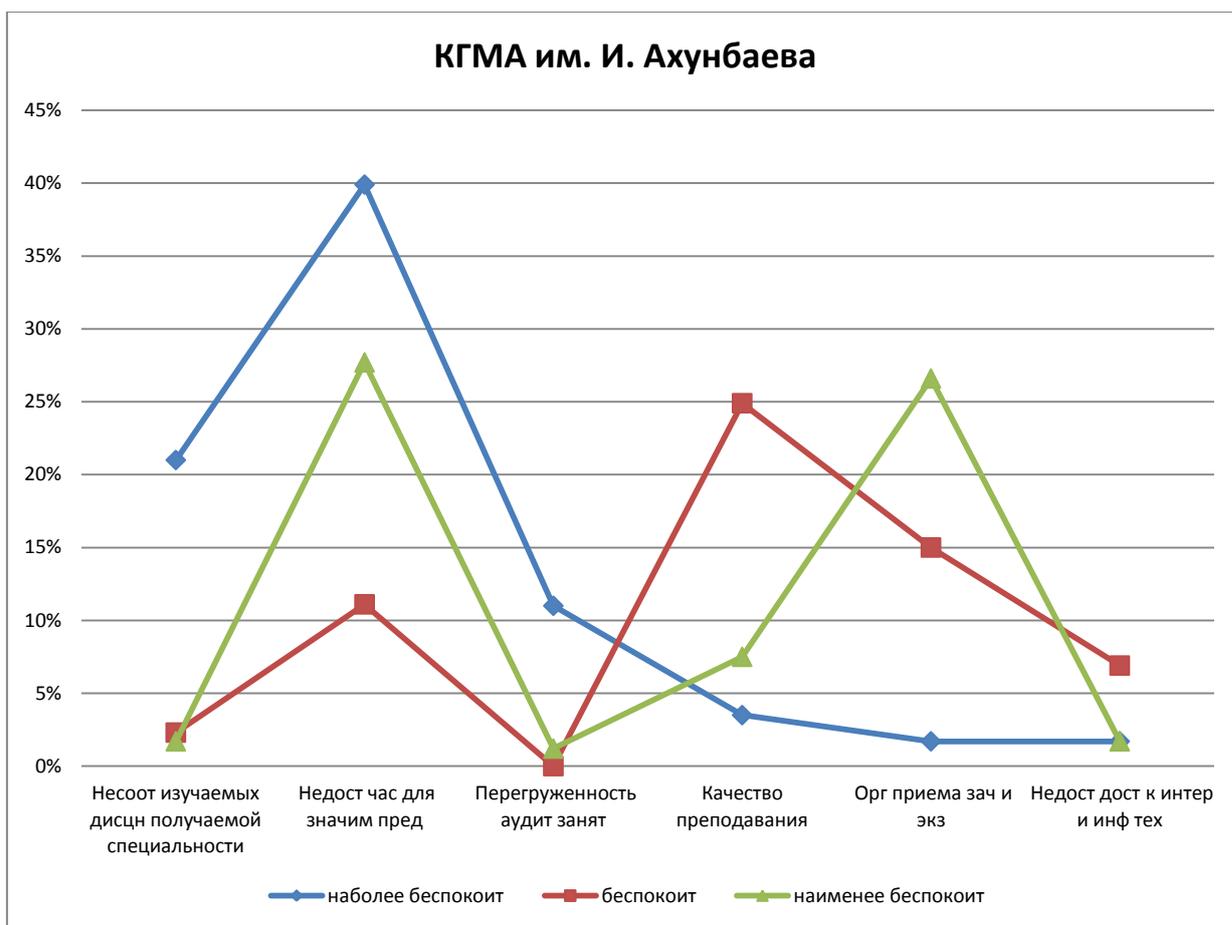
На вопрос: «Что может способствовать повышению интереса к учебе?», ответы респондентов были следующими:

- повышение профессионализма преподавателей,
- наличие интерактивных досок и использование их во время занятий,
- совершенствование форм контроля знаний,
- возможность участия в международных обменных программах,
- внедрение новых методов обучения, внедрение новых и улучшение существующих учебных курсов и программ с учетом мнений студентов, а также практическое изучение будущей профессии.

Актуальной проблемой для студентов средних курсов является трудоустройство и совмещение во время учебы 20% студентов КГМА. Студенты КГМА хотели бы совместить работу с учебой, но это очень сложно, так как они загружены учебой и времени для подработки не остается.

**Диаграмма 2.3.**

**Проблемы в организации учебного процесса: КГМА им И. Ахунбаева**



Недостаточное количество выделяемых часов для наиболее значимых предметов, является наиболее актуальным вопросом для студентов КГМА, так ответили 40% студентов. Относительно обеспокоены качеством преподавания 25% опрошенных студентов. А наименее всего беспокоят студентов (27%) проблемы организации приема зачетов и экзаменов.

Актуальной проблемой, требующей незамедлительного решения, является улучшение социально-бытовой инфраструктуры вуза, которое создает благоприятные условия для обучения, так как 35% респондентов выделили эту проблему, а в качестве основной они отметили плохое состояние санузлов в своем вузе.

В наличии новых компьютеров и их программного обеспечения в КГМА наименьшим показателем стало наличие мультимедийных аудиторий (15,8%). Программное обеспечение компьютеров удовлетворяет только 19,7%. Доступ к интернету в вузе удовлетворяет 22,9% респондентов. Электронная система обучения устраивает 23,5% опрошенных. Наличие новых компьютеров радует 24,9% респондентов. 27,7% студентов КГМА отметили, что компьютеры есть, но они устарели.

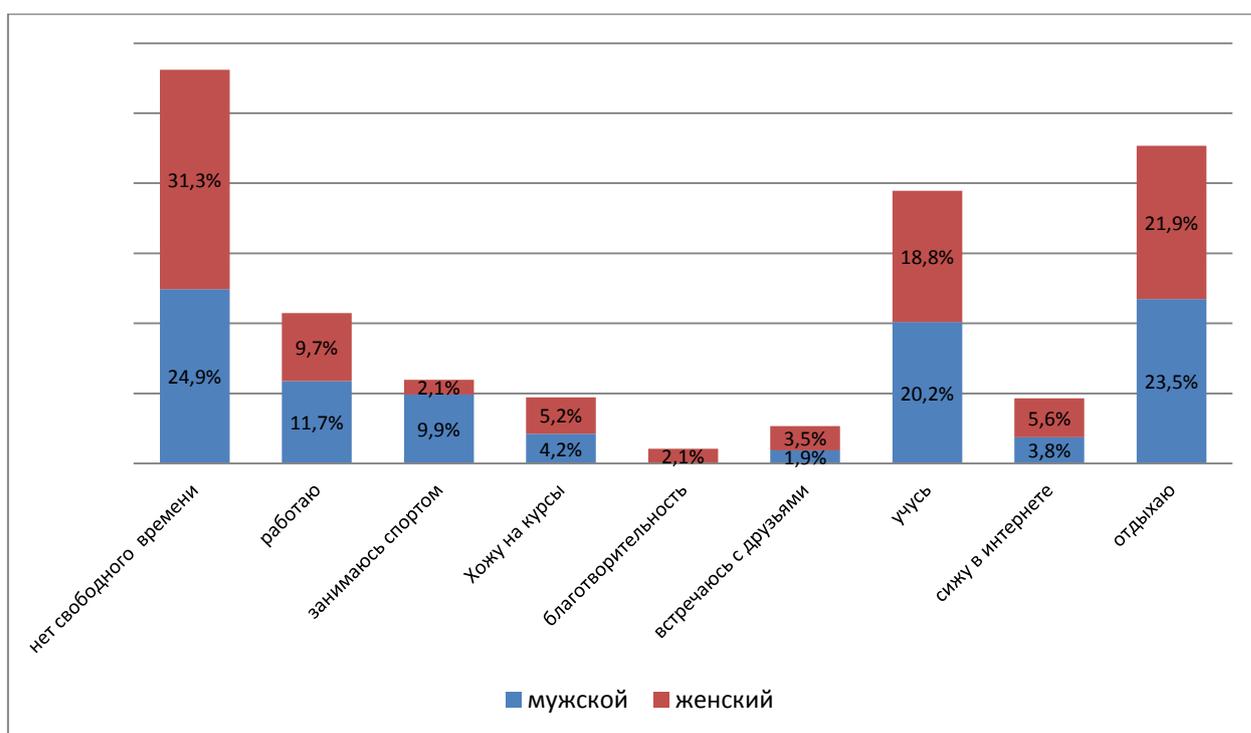
Большинство респондентов не удовлетворены доступом к интернету, этот вопрос беспокоит 43,9%.

Основными трудностями при выполнении научных работ для студентов КГМА является нехватка современной информации по изучаемой проблеме (26,6%) и устаревшая материальная база, нехватка оборудования и расходных материалов (25,4%) и загруженность учащихся студентов (25,4%). Недостаток знаний о правилах проведения исследования является основным барьером для выполнения научных работ. С этим мнением согласились 20,8% опрошенных. 18,5% респондентов. Они хотели бы вести активную научную работу, но из-за недостаточной информации о конференциях, грантах, конкурсах и стажировках они не могут реализовать свое желание.

Студенты в целом согласны, что университеты чаще всего учитывают мнение студентов при организации мероприятий, но свое время досуга студенты проводят вне стен альма-матер. Большинство респондентов отметили «что у них свободного времени нет». Данный ответ в принципе согласуется с предыдущими ответами участников исследования, когда они утверждали что совмещение учебы и работы для них является основной проблемой.

**Диаграмма 2.3.**

### Досуг и рекреация студентов



У студентов КГМА плотный график занятий. У 20,2% опрошенных парней и 18,8% девушек досуг, так или иначе, связан с учебой. Парни - студенты (11,7%) чаще работают, чем девушки - студентки (9,7%). 23,5% парней и 21,9% девушек ответили, что они «*просто отдыхают*» не уточняя, чем конкретно они занимаются. 9,2% студентов ответили, что в свободное время они ходят на курсы для повышения своих навыков, чтобы быть конкурентоспособными на рынке труда. 9,9% студентов мужского пола занимаются спортом, в то время, как только 2,1% респондентов женского пола ходят в спортзал. Развитие и повсеместное присутствие ИКТ и новых технологий отражается в повседневной жизни студентов не только в учебе, но и в досуговой части их жизнедеятельности. 9,4% опрошенных ответили, что свое свободное время они тратят на интернет, при этом девушки подвержены этому, больше чем парни.

На вопрос «Что нужно сделать университету для улучшения инфраструктуры?» абсолютное большинство не смогло конкретно ответить. Наиболее значимой для респондентов из КГМА является улучшение технического оснащения академии, обеспечение мультимедийных кабинетов и интерактивных досок (24,9%), вторым по значимости является улучшение социально-бытовой инфраструктуры университета (13,3%), в первую очередь это относится к ремонту общественных туалетов в вузе.

Студенты предложили для улучшения качества обучения в вузе, разработку новой и удобной системы обучения (28,3%). Вторым по значимости является предложение по повышению заработной платы профессорско-преподавательского состава университетов (13,3%). Внедрение большего количества практических занятий было очень важной категорией для респондентов (12,1%). Студенты предложили улучшение технического обеспечения аудиторий (8,7%). В целом такие предложения как: трудоустройство выпускников, больше книг и читальных залов, борьбы с коррупцией, улучшение инфраструктуры, возврат старой системы обучения, лояльное отношение к студентам и устранение бюрократию получили менее 5% от общего числа респондентов.

### **3. Выводы по итогам опроса и рекомендации**

- Общее количество студентов обучающихся в 2016-2017 учебном году в КГМА - 6229 студентов на 7 факультетах.
- Основная деятельность образовательная на всех уровнях, т.е. КГМА предлагает обучение высшего и научного уровня.

- Кроме подготовки профессиональных дипломированных специалистов, вузы предлагают научную подготовку на уровне аспирантуры и докторантуры.

### **Оценка клиентов сферы образования**

- Средний возраст студентов - 18-24 года.
- Основной мотивацией выбранного вуза является профиль вуза. Так 71,1% студентов КГМА выбрали данный вуз потому, что там дается хорошее образование по медицине. Благодаря целенаправленному поступлению можно констатировать высокий уровень удовлетворенности своим вузом.
- Библиотечный фонд составляет информационную, образовательную и научную основу учебного и исследовательского процесса. В целом студенты КГМА удовлетворены библиотечным фондом, но есть трудности с наличием мест в читальном зале и электронными учебными материалами.
- В целом студенты удовлетворены наличием компьютеров, используемых в учебе, они не удовлетворены доступностью компьютерных лабораторий для самостоятельной подготовки. Так 30,6% КГМА.
- В ходе исследования выяснилось, что студенты удовлетворены наличием спортивного оборудования и спортивных залов.
- В оценке знаний и квалификации профессорско-преподавательского состава все студенты отозвались положительно. Однако навыки использования интерактивных методов преподавания оцениваются относительно низко по сравнению с другими категориями. Только 17,3% респондентов КГМА были удовлетворены использованием интерактивных методов в преподавании.
- Доступность ректора и администрации вузов для коммуникации со студентами, в том числе в таком главном управляющем органе вуза как ученый Совет не представляет особых сложностей для студентов. Но на низком уровне доступности и открытости информация о бюджете вуза и отсутствие механизмов участия в формировании бюджета вузов. Главная причина - нет знания о механизмах главного финансового документа.
- Инфраструктура. Территория, аллеи и дорожки недостаточно. Условия обучения в аудиториях и спортивные залы, площадки и спортивные

инвентари, места общественного пользования (коридоры, лестницы и т.д.), наличие скамеек и мусорных урн требует улучшения. Требуют внимания парковочные места возле вузов и общежитий. Студенты КГМА оценили низко места общественного пользования, в частности состояние санузлов.

- Как известно КГМА - лидирующее государственное учебное заведение по медицине. Студенты не имеют таких проблем как некомпетентность отдельных преподавателей, отсутствие перспектив трудоустройства и необходимость совмещать учебу и работу.
- Основными проблемами для студентов КГМА является недостаточное количество выделяемых часов для важных предметов (40%) и качество преподавания (25%).

### **Проведенные фокус групповые дискуссии показали:**

1. Несмотря на разную мотивацию поступления в вузы (по настоянию родителей, оптимальная цена за обучение и т.п.), все студенты отметили те или иные особенности профиля вуза в который они поступили. Из высказанных в ходе ФГ суждений студентов сложились следующие определения вузов:
  - КГМА - старейший профильный вуз, имеющий свою собственную клиническую базу, с высокой концентрацией преподавателей с научно-практическим опытом в разных медицинских направлениях.
2. Причины, влияющие на снижение мотивации обучения студентов, являются:
  - Несоответствие информации, которую получает абитуриент о вузе при поступлении, о ресурсах, о межвузовских программах обмена, о специализации, качестве обучения, и т.п. и реальности обучения, с которой сталкиваются студенты.
  - Отсутствие эффективной обратной связи от преподавателей. Ее отсутствие ведет к снижению понимания изучаемого материала, не поощряет и не поддерживает усилия студентов в освоении материала, ведет к потере ориентиров в процессе обучения, к снижению доверия к преподавателям, и ведет к формализации взаимодействия со студентами.
  - Неясность цели некоторых преподаваемых предметов, требований к процессу обучения, и ожидаемых результатов обучения некоторым дисциплинам.
  - Непонимание студентами логики и смысла формирования учебных программ.

- Непонимание студентами, как те или иные предметы (особенно общеобразовательные) влияют на конечный результат, на формирование профессиональных компетенций.
- Несоответствие материала, который преподается и тем, что оценивается на итоговых тестах по некоторым предметам.
- Монотонное чтение лекций по некоторым предметам, которое утомляет студентов.
- Недостаток реальной практики с получением активных современных навыков работы по специальности.
- Участники ФГ отметили, что формируются слишком большие группы практикантов на одно место практики, что не позволяет получить больше внимания и больше навыков студенту.
- Участники ФГ хотели бы знать более четкие шаги и процедуры повторного прохождения предмета по несданному кредиту.
- Участники ФГ отметили ограниченность мест прохождения практики
- Недостаток либо отсутствие в профориентации вуза ролевых моделей, успешных историй выпускников, специалистов, гостевых выступлений и презентаций, вдохновляющих студентов на учебу, специализацию и т.п.
- Недостаток коммуникации и обмена опытом у первокурсников со студентами старших курсов.

### **Мониторинг и оценка**

- Итоговые опросы среди студентов – нет доверия к соблюдению конфиденциальности информации, так как зачастую проводятся через старост групп. Администрация вуза не всегда информирует студентов о принятых мерах по итогам проведенных опросов. Поэтому у студентов снижается мотивация сообщать о проблемах, которые они испытывают во время обучения. А в некоторых случаях, после принятия мер по решению проблем студентов (например, замена преподавателей) положение студентов еще больше ухудшается.

### **Инфраструктура**

- Практически все участники ФГ отметили ограниченность интернет канала в вузе и ограничения зон покрытия Wi Fi, куда входят и библиотеки.
- Все студенты отметили недостаток площадей в вузе для самоподготовки и зон отдыха или коммуникационных площадок для общения.
- Все участники ФГ отметили плохие санитарно-гигиенические условия туалетных комнат (запах, отсутствие горячей воды, мыла, туалетной бумаги, нерегулярность уборки этих помещений)

**РЕКОМЕНДАЦИИ:****1. Ученым Советам, руководству кафедр:**

- 1.1 Обратить внимание профессорско-преподавательского состава на важность обеспечения эффективной (пояснительной) обратной связи при всех видах оценивания достижений студентов (диагностическом, формативном и суммативном), так как она помогает управлять обучением и самообучением студентов.
- 1.2 Организовать и провести серию обучающих методических семинаров по оцениванию и эффективной (пояснительной) обратной связи для преподавателей для переориентации их на личностно-ориентированное обучение в соответствии со стратегическими документами страны в области образования, и для формирования и поддержания мотивационной среды для студентов к целенаправленному учению.
- 1.3 Ввести индикаторы использования обратной связи в инструментарий для мониторинга и оценки эффективности работы преподавателей.
- 1.4 Расширить возможность прохождения практики за счет включения других регионов страны, включая сельские районы.
- 1.5 Ввести в практику обсуждения правил и процедур, анализ текущей практики преподавателей соблюдения академической и профессиональной этики среди ППС, сотрудников, студентов, аспирантов и пр.

**2. Администрации КГМА:**

- 2.1. Обеспечить фактическую конфиденциальность опроса студентов и его результатов, независимость сбора информации во время анкетирования от влияния профессорско-преподавательского-состава, кафедр и деканатов, старост групп.
- 2.2. Ввести измеримые индикаторы для мониторинга и оценки работы преподавателей, структурных подразделений вуза при ежегодной оценке производительности труда.
- 2.3. В финальных анкетах студентов включить вопросы, отражающие удовлетворенность обратной связью с преподавателями, учебной частью и администрацией вуза.
- 2.4. Ввести в анкету студента вопросы, определяющие уровень удовлетворенности доступностью наглядных пособий, оборудования, инвентаря, помещений в процессе обучения и самоподготовки, удобство расписанием.
- 2.5. По итогам опроса студентов информировать студентов о предпринятых действиях по улучшению качества учебного процесса, изменениям в

инфраструктуре вуза на собраниях вуза, на вебсайте, через вузовские листы рассылки и социальных сетях вуза.

2.6. Проанализировать текущую практику кафедр и проблемы неуспевающих студентов, и усовершенствовать регламент и процедуры пере-прохождения дисциплины студентами по несданному кредиту.

2.7. Ввести мониторинг фактического использования наглядных пособий, карт, оборудования и инвентаря в учебном процессе во избежание его застаивания и морального устаревания без фактического использования, установить сроки их годности и порядок учета и регистрации использования.

2.8. Ввести индикаторы использования наглядных пособий, оборудования и инвентаря в оценку работы преподавателей.

2.9. Определить видение, стратегические цели и направления развития вуза, определить «портрет» и компетенции выпускника вуза совместно с ППС, студентами, попечителями, работодателями, родителями, опираясь на историю и потенциал вуза.

2.10. Конвертировать текущий бюджет вуза в понятный и удобочитаемый формат. Показать все источники формирования бюджета вуза и отразить в бюджете стратегические цели вуза и потребности студентов и их родителей.

2.11. Провести Общественные слушания бюджета со всеми стейкхолдерами (ППС, студенты, работники всех учебных и административных подразделений, библиотекари, технический персонал, родители, попечители вуза, работодатели, доноры и т.п.) для того, чтобы отразить приоритетные цели в бюджете и потребности студентов.

2.12. Проводить тренинги для сотрудников учебных частей, библиотек, преподавателей по клиенто-ориентированному сервису, эффективной коммуникации, разрешению конфликтов, по управлению стрессами.

2.13. Организовать помощь по восстановлению от эмоционального выгорания ППС и сотрудникам, работающим с людьми.

2.14. Вести индикатор эффективности работы учебных частей, деканатов – снижение очередей студентов, рост объема коммуникации по электронной почте со студентами и преподавателями.

### **3. Центру карьеры, преподавателям:**

3.1 Приглашать в учебное и внеучебное время успешных профессионалов, выпускников для презентаций и выступлений в качестве ролевых моделей и мотиваторов как для студентов, так и преподавателей.

3.2 Включить в учебную программу гостевые лекции, семинары, практикумы, тесты по специальности потенциальных работодателей, профессионалов-практиков.

- 3.3. Организовывать больше экскурсий на предприятия и организации для студентов младших курсов.
- 3.4 Организовывать встречи студентов-первокурсников со студентами старших курсов для помощи в адаптации к вузу и учебному процессу.

#### **4. Языковым кафедрам:**

- 4.1 При формировании языковых групп ввести первоначальную диагностику для определения уровня студентов или применять ее реально и практически для однородного группирования по уровням для студенто-ориентированного подхода и повышения качества обучения.
- 4.2 Ориентировать учебную программу языковой подготовки на непрофильных направлениях на практическое профессиональное использование языка для общения с клиентами, использования при написании учебных и научно-исследовательских работ, а также профессиональной коммуникации.
- 4.3 Создавать возможности (разговорные клубы на разных языках) для разговорной практики студентов вне зависимости от их специализации.

#### **5. Библиотеке:**

- 5.1 Проводить на регулярной основе - по графику:
  - 5.1.1 Ориентацию студентов по вебсайту вуза, учебной, научной, художественной литературе, периодике, базам данных, статистике, видеотеке, имеющимся у университета, как ими пользоваться, как правильно учиться, готовиться к экзаменам и т.п.;
  - 5.1.2 Семинары и практикумы по стратегии и поиску информации в каталогах вуза, интернете, библиографическое оформление учебных и научных работ.
  - 5.1.3 Семинары по академической честности, помощи студентам работ по проверке на плагиат.
- 5.2 Напрямую работать с кафедрами и ППС, чтобы обеспечить наличие учебно-методической литературы, электронных и бумажных копий материалов, заявленных в учебной программе кафедр.
- 5.3 Оцифровать учебно-методические материалы и обеспечить к ним доступ профессорско-преподавательского состава и студентов по требованию кафедры или преподавателя.
- 5.4 Публично обсудить с ППС, студентами, специалистами вуза и определить приоритеты подписки на электронную и бумажную периодику в бюджете, приоритеты в закупках литературы в электронном

или бумажном формате, необходимость закупки системы Анти-плагиат и оптимального лицензионного-программного обеспечения.

- 5.5 Заложить в бюджете покупку ридеров для загрузки периодики и имеющихся ограниченных учебно-методических материалов для пользования внутри библиотеки, либо обеспечения доступа к нему через интернет, и посредством доступа к ним через все компьютерные классы, имеющиеся на территории университета.
- 5.6 Обсудить с другими библиотеками государственных вузов и МОН КР возможность кооперации в создании общей электронной библиотеки.

## **6. Инфраструктура вузов**

- 6.1 Обеспечить ремонт, модернизацию канализации и туалетных комнат, а также их надлежащего санитарно-гигиенического состояния
  - 6.1.1 Заложить фактические средства в бюджет вуза на содержание туалетных комнат в чистоте (по крайней мере, обеспечить наличие: горячей воды, жидкого мыла, туалетной бумаги, дезинфицирующих и чистящих средств и тп.).
  - 6.1.2 Установить систему уборки, регулярность контроля над ней, увеличить количество уборок туалетов, поддержанием системы водоснабжения и канализации в рабочем состоянии, своевременное размещение техническими работниками в общественном доступе расходных материалов (жидкое мыло, туалетная бумага).
- 6.4 Определить места и заложить в бюджет размещение дополнительных скамеек с навесами от дождя и солнца, диванов, блоков из стульев, лужаек для создания зон самоподготовки, общения студентов в период окон между занятиями и в процессе ожидания экзаменов и т.п. для создания благоприятной и комфортной среды.
- 6.5 Определить зоны на стенах вуза и предоставить студентам, сотрудникам тематические стенды (научные события, гранты и программы, культурные, спортивные, поиск жилья и т.п. мероприятия) для свободного, неформального размещения и обмена информацией, ресурсами в виде, постеров, объявлений, поздравлений и т.п..
- 6.6 Вести четкую политику «зон курения» и мониторинг ее соблюдения для поддержания здорового образа жизни в вузе.
- 6.7 Провести маркетинг и картирование зон питания, пригласить провайдеров недорого и здорового питания, соответствующего бюджету студента и зарплатам ППС, сотрудников для работы в удобных и определенных для питания зонах, отразить эти зоны на картах вузов.

## **7. Расширение доступа к Интернет**

- 7.1 Рассмотреть возможность увеличения широкополосного канала Интернет, увеличение количества Вай Фай роутеров в учебных корпусах для расширения доступа к Интернет, особенно в зонах библиотек и зонах ожидания.
- 7.2 Систематическое обновление вебсайта и его адаптация к мобильным приложениям (кроме БГУ), чтобы можно было просматривать его на сотовых телефонах или других гаджетах.
- 7.4 Создать условия для доступа к обновлению и пополнению информации на вебсайте каждым подразделением вуза.
- 7.3 Обучить ППС и сотрудников вуза пользоваться вебсайтом вуза и интернет.
- 7.4 Сократить бумажный документооборот в пользу электронного.
- 7.5 Коммуникацию между подразделениям, преподавателями и студентами перевести в электронный режим.

## **8. Учебным отделам вузов:**

- 8.1 Провести хронометраж затрат времени на перемещения студентов с одного этажа на другой, из одного корпуса в другой, из одного корпуса в другую часть города с учетом текущей интенсивности и состояния дорожно-транспортного движения при составлении расписания занятий.
- 8.2 Перевести коммуникацию со студентами по получению информации и справок в электронную форму.

## **9. Институту омбудсмена в вузе**

- 1.1 Проактивно вести мониторинг и отстаивание соблюдения прав студентов

### **Потребности студентов в информации на вебсайте:**

#### **КГМА:**

- Список кафедр, преподавателей кафедр, адреса электронной почты, телефоны, Скайп адреса;
- Возможность связаться через вебсайт с кафедрами, деканатами, задать организационные вопросы;
- Возможность видеть свои оценки на вебсайте;
- Больше удобств на сайте: поиск по ключевым словам, архив мероприятий, разделить предстоящие мероприятия и прошедшие, поместить обсуждения и их сроки, текущие и перспективные планы;
- Дежурный в онлайн, отвечающий на вопросы студентов
- Расписание занятий;

- Расписание преподавателей и отработок, и место их проведения;
- Карта корпусов, адреса, контакты и местоположение клиникских баз, аудиторий, кафе, спортивных сооружений;
- Электронная оплата отработок, во избежание очередей в кассу;
- Возможность сдавать отработки онлайн;
- Больше электронных книг, учебно-методических пособий и лекций преподавателей КГМА на вебсайте в цифровом формате в электронной библиотеке.
- Полезные ссылки на канал ютуб, где можно посмотреть опыты и операции, по опыту педиатров.
- Размещение на вебсайте лекций преподавателей, публичных лекций гостей и передовых исследователей и практиков.
- Раздел по мобильности студентов и ППС: Гранты на учебу, практику в ВУЗах за границей в Европе, России, набор в летние школы обучения, стажировки и тп.
- Размещение понятного бюджета на вебсайте, отражающего цели КГМА, с диаграммами и графиками для наглядности и динамики во времени;

### **Текущая практика:**

#### **Организация учебного процесса**

2. расписание составляется без учета потребностей студентов и географического расположения объектов, и сопровождается конфликтами со стороны учебных отделов и деканатов со студентами;
3. студенты не всегда могут выбирать преподавателей без негативных последствий для себя;
4. Зачастую элективность курсов – декларативная, и не гарантирует качество курса и удовлетворенность студента выбором курса;
5. Зачастую лекционные занятия запаздывают в расписании по сравнению с практическими, и их необходимость в виду качества лекций, ставится студентами под вопрос.

#### **Доступ к учебно-методическим ресурсам**

6. Библиотеки выдают книги только на три дня, студенты не успевают прочитать необходимые материалы за этот срок и сдать книгу в срок.
7. Расписание библиотеки неудобно для студентов как для работы в читальных залах, так и чтобы сдать книги. Библиотеки, по словам студентов, закрываются рано в 17:00, и у них нет возможности сдать книги вовремя, либо попасть в библиотеку после занятий;

8. Ограничен доступ к муляжам и трупному материалу для обучения студентов. По словам студентов, муляжи зачастую находятся под замком, так как их берегут, чтобы они не испортились. Трупный материал устарел и находится в «неполном составе», что не позволяет студентам соотнести теоретические знания с практическими навыками;
9. Ограниченность в доступе к приборам, препаратам и реактивам для проведения опытов, обучения и исследований;
10. Ограниченность компьютерного парка для студентов
11. Ограниченность канала широкополосного интернета для студентов и зон покрытия вай-фаем библиотек и мест самоподготовки;

### **Обучение**

12. нет обратной связи от преподавателей;
13. в большинстве случаев преподаватели не делятся своими лекциями со студентами в интернете или на электронных носителях;
14. не все преподаватели владеют навыками работы в интернет, в системе AVN компьютерным оборудованием (лаптопы, LCD проекторы);
15. не все преподаватели понимают суть Болонской системы;
16. не все преподаватели владеют современными методами обучения и дают современное содержанием материала, не всегда литература и протоколы лечения являются современными, не всегда даются разные подходы для сравнения, зачастую дается предпочитаемая преподавателем точка зрения или подходы, что не способствует развитию критического мышления;

### **Права студентов**

- Студенты наблюдают, испытывают и чувствуют нарушение их прав, но в силу менталитета или загруженности, не всегда в силах отстаивать свои права;
- Есть проблемы с соблюдением академической и профессиональной этики среди ППС и сотрудников университета (фаворитизм, предвзятость, местничество и стереотипы влияют на оценку, отношение к студенту, предоставление доступ к ресурсам);

### **Потребности студентов в информации на вебсайте:**

#### **КГТУ**

- Размещать учебно-методические пособия, тесты для подготовки студентов
- Размещать темы лекций, силлабусы, учебные планы, видео лекций, видеоуроки или подготовительных материалов
- Сделать модернизацию сайта, программа и дизайн его устарели

- Канал Политеха добавить на вебсайт, чтобы можно было смотреть новости Политеха по интернету, включая мобильные приложения.
- Регистрацию преподавателей через вебсайт
- Разнообразить вебсайт новостями из жизни вуза

### **Потребности студентов в информации на вебсайте:**

#### **БГУ**

- Ознакомить студентов с возможностями вебсайта
- Размещать доступ к просмотру модульных и сессионных оценок, чтобы не тратить дополнительные усилия и время на ожидание, и поиск ведомостей в деканате
- Оповещение студента по интернет, если есть неудовлетворительная оценка в электронной ведомости
- Чаще обновлять информацию на вебсайте
- Размещать для студентов нужную информацию по учебе, по специальности, в настоящее время преобладает информация об официальных мероприятиях
- Делиться опытом использования Гугл классов между преподавателями и студентами на вебсайте
- Сделать оплату за учебу через мобильные приложения, чтобы не стоять очередь в банке или кассе университета