

© ЩАСТНЫЙ А.Т. и соавт., 2016

## **ОЦЕНКА РАБОТОДАТЕЛЯМИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ ВГМУ В СИСТЕМЕ ПОДГОТОВКИ МОЛОДЫХ СПЕЦИАЛИСТОВ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКОГО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ**

**ЩАСТНЫЙ А.Т., КОНЕВАЛОВА Н.Ю., ГОРОДЕЦКАЯ И.В., КАБАНОВА С.А., КУГАЧ В.В., ВАЛУЙ В.Т., СЕРАК Е.А.**

УО «Витебский государственный ордена Дружбы народов медицинский университет», г. Витебск, Республика Беларусь

Вестник ВГМУ. – 2016. – Том 15, №4. – С. 116-121.

## **THE EMPLOYERS' EVALUATION OF THE QUALITY OF EDUCATIONAL SERVICES PROVIDED BY VSMU IN THE SYSTEM OF YOUNG SPECIALISTS TRAINING FOR PUBLIC HEALTH**

**SHCHASTNY A.T., KONEVALOVA N.Y., GORODETSKAYA I.V., KABANOVA S.A., KUGACH V.V., VALUY V.T., SERAK E.A.**

Educational Establishment «Vitebsk State Order of Peoples' Friendship Medical University», Vitebsk, Republic of Belarus

Vestnik VGMU. 2016;15(4):116-121.

---

### **Резюме.**

Эффективным способом повышения качества образования является разработка и внедрение в образовательный процесс системы менеджмента качества, которая формируется с учетом мнения потребителей - выпускников и работодателей. Проводимый для этого мониторинг позволяет уточнить требования потребителей к качеству оказываемых услуг, подтвердить уверенность в их результативности, определить пути совершенствования образовательной среды. Целью исследования явилась оценка качества профессиональной подготовки выпускников лечебного, стоматологического и фармацевтического факультетов ВГМУ с учетом мнения заказчиков кадров. В анкетировании приняли участие 117 руководителей учреждений здравоохранения всех регионов Республики Беларусь, 19 учреждений здравоохранения стоматологического профиля, а также 57 представителей республиканских унитарных предприятий (РУП) «Фармация». Установлено, что средний показатель удовлетворенности качеством подготовки выпускников Витебского государственного ордена Дружбы народов медицинского университета в 2015 году составил 96,8%. Практически все руководители учреждений здравоохранения и РУП «Фармация», принявшие участие в анкетировании, выразили готовность к дальнейшему сотрудничеству с университетом.

*Ключевые слова:* образовательные услуги, работодатели, учреждения здравоохранения, мониторинг, удовлетворенность потребителей.

### **Abstract.**

The effective means to increase the quality of education is the elaboration and introduction into the educational process of the quality management system which is formed with the opinion of consumers – graduates and employers – taken into account. The conducted for this purpose monitoring allows to define more precisely the consumers' requirements on the quality of the provided services, to confirm the confidence in their efficiency, to find the ways of educational medium improvement. The aim of this study was to evaluate the vocational training quality of the graduates of medical, stomatological and pharmaceutical faculties of Vitebsk State Medical University considering the opinion of personnel customers. 117 heads of public health institutions of all regions of the Republic of Belarus, 19 public health institutions of the stomatological type as well as 57 representatives of the republican unitary enterprises (RUE) «Pharmacy» took part in this survey. It has been determined that the mean index of the satisfaction with the training quality of the graduates of Vitebsk State Order of Peoples'

Friendship Medical University in 2015 made up 96,8%. Practically all heads of public health institutions and republican unitary enterprises « Pharmacy», who participated in the survey, expressed their readiness for further cooperation with the university.

*Key words: educational services, public health institutions, monitoring, consumers' satisfaction.*

Повышение качества образовательного процесса занимает одну из центральных позиций в мировой и отечественной образовательной практике [1, 2]. Качество образования выступает индикатором конкурентоспособности выпускников и самого учреждения образования на рынке образовательных услуг [3, 4].

Эффективным способом обеспечения и повышения качества образования является разработка и внедрение в образовательный процесс системы менеджмента качества, которая формируется с учетом мнения потребителей – выпускников и работодателей [3].

Усиление взаимодействия с работодателями как важнейшими социальными партнерами по рынку труда медицинских и фармацевтических работников является важнейшей задачей кафедр, факультетов и университета в целом. Работодатели участвуют в образовательном процессе путем предоставления баз и руководителей учебных и производственных практик, привлекаются к чтению лекций и проведению практических занятий, к работе государственных экзаменационных комиссий, конференций, семинаров. Все вышеперечисленное позволяет работодателям уже на этапе подготовки специалистов получить информацию о качестве образовательного процесса [1].

Для получения более полной информации о реализации такого принципа системы менеджмента качества, как "ориентация на потребителя", учреждение образования должно проводить мониторинг удовлетворенности работодателей образовательными услугами. Мониторинг позволяет уточнить требования потребителей к качеству оказываемых услуг, подтвердить уверенность в их результативности, в достижении целей, прописанных в политике в области качества, определить пути совершенствования образовательной среды [5].

Мониторинг удовлетворенности качеством образовательного процесса осуществляется преподавателями и студентами [6-9].

Целью настоящего исследования было оценить качество профессиональной подготовки выпускников лечебного, стоматологического и фармацевтического факультетов

ВГМУ с учетом мнения заказчиков кадров.

## Материал и методы

По исследуемому вопросу проведено анкетирование руководителей медицинских учреждений Республики Беларусь. В анкетах степень удовлетворенности работодателей молодыми специалистами оценивалась по пятибалльной шкале. В нем приняли участие: 35 руководителей учреждений здравоохранения (УЗ) г. Минска и Минской области, 34 руководителя УЗ г. Могилева и Могилевской области; 28 руководителей УЗ г. Витебска и Витебской области; 3 руководителя УЗ г. Гродно и Гродненской области; 1 руководитель УЗ Гомельской области; 16 руководителей УЗ г. Бреста и Брестской области. Таким образом, 117 руководителей УЗ ответили на вопросы по поводу качества подготовки выпускников лечебного факультета. На вопросы предлагаемой анкеты по поводу оценки удовлетворенности потребителей качеством подготовки выпускников стоматологического факультета ВГМУ ответили представители администрации 19 учреждений здравоохранения стоматологического профиля, в том числе: из Витебской области – 11, из г. Минска – 6, из Гродненской области – 1, из Минской области – 1. По вопросу оценки удовлетворенности потребителей качеством подготовки выпускников фармацевтического факультета ответили 57 представителей республиканских унитарных предприятий (РУП) «Фармация».

## Результаты и обсуждение

Оценка качества подготовки выпускников лечебного факультета:

Профессионализм и компетентность выпускников 58% руководителей оценили на 5 баллов (полностью удовлетворены), 35% – на 4 балла (частично удовлетворены), 3% – на 3 балла (частично не удовлетворены). 4% руководителей не ответили на указанный вопрос анкеты.

Актуальность знаний выпускников 75% руководителей оценили на 5 баллов (полностью удовлетворены), 18% – на 4 балла (частично удовлетворены), 5% – на 3 балла (частично не удовлетворены). 2% руководителей не ответили на данный вопрос.

Выполнение требований работодателей 72% руководителей оценили на 5 баллов (полностью удовлетворены), 23% – на 4 балла (частично удовлетворены), 3% – на 3 балла (частично не удовлетворены). 2% руководителей не ответили на указанный вопрос.

Оперативность реагирования университета на запросы работодателей 80% руководителей оценили на 5 баллов (полностью удовлетворены), 15% – на 4 балла (частично удовлетворены), 2% – на 2 балла (не удовлетворены). 3% руководителей не ответили на этот вопрос анкеты.

Доступность и полноту информации об университете 83% руководителей оценили на 5 баллов (полностью удовлетворены), 15% – на 4 балла (частично удовлетворены), 2% – на 3 балла (частично не удовлетворены).

Свою готовность к дальнейшему сотрудничеству с университетом 86% руководителей оценили на 5 баллов (полностью удовлетворены), 12% – на 4 балла (частично удовлетворены), 1% – на 3 балла (частично не удовлетворены) и 1% руководителей не ответил на указанный вопрос анкеты.

Руководителями УЗ были также высказаны предложения:

- улучшение качества практической подготовки выпускников;
- уделять больше внимания вопросам этики, нормативным актам;
- уделять больше внимания развитию клинического мышления;
- введение в программу обучения студентов циклов коммуникативной компетентности;
- проведение со студентами специализированных тренингов по вопросам общения с пациентами с социально значимыми заболеваниями;
- больше объективности в оценке знаний студентов;
- больше знаний по ЭКГ-диагностике;
- рассмотреть вопрос о распределении выпускников хирургического профиля с учетом работы по будущей специальности;

- продолжить совершенствовать взаимодействие по экспертным вопросам лечебно-диагностического процесса;

- уделять большее внимание порядку оформления медицинской документации в соответствии с требованиями действующего законодательства;

- увеличить продолжительность интернатуры до 2 лет.

В оценке выпускников стоматологического факультета участвовали руководители 19 стоматологических поликлиник.

Профессионализм и компетентность выпускников стоматологического факультета 60% руководителей оценили на 5 баллов (полностью удовлетворены), 32% – на 4 балла (частично удовлетворены), 8% – на 3 балла (частично не удовлетворены).

Актуальность знаний выпускников 79% руководителей оценили на 5 баллов (полностью удовлетворены), 21% – на 4 балла (частично удовлетворены).

Выполнение требований работодателей 90% руководителей оценили на 5 баллов (полностью удовлетворены), 10% – на 4 балла (частично удовлетворены).

Оперативность реагирования университета на запросы работодателей 79% руководителей оценили на 5 баллов (полностью удовлетворены), 5% – на 3 балла (частично не удовлетворены) и 11% респондентов не ответили на данный вопрос. В 5% случаев указано, что в адрес университета они не обращались.

Доступность и полноту информации об университете 95% руководителей оценили на 5 баллов (полностью удовлетворены), 5% руководителей – на 3 балла (частично не удовлетворены).

Готовность к дальнейшему сотрудничеству с университетом 95% руководителей оценили на 5 баллов (полностью удовлетворены), 5% - на 4 балла (частично удовлетворены).

Руководителями стоматологических поликлиник были высказаны предложения:

- обратить внимание на углубление практических навыков по оказанию неотложной помощи на стоматологическом приеме;
- стимулировать отработку практических навыков по лечению осложненных форм кариеса;
- увеличить количество практических занятий по тематике заболеваний периодонта и

слизистой оболочки полости рта;

- увеличить количество занятий по стоматологии со студентами стоматологического факультета;

- продолжить работу по сотрудничеству с университетом.

Профессионализм и компетентность выпускников фармацевтического факультета на 5 баллов (полностью удовлетворены) оценили 89% представителей РУП «Фармация», на 4 балла (частично удовлетворены) – 9%, на 3 балла (частично не удовлетворены) – 2%.

Актуальность знаний выпускников на 5 баллов (полностью удовлетворены) оценили 91% респондентов, на 4 балла (частично удовлетворены) – 7%, на 3 балла (частично не удовлетворены) – 2%.

Оперативность реагирования университета на запросы работников практической фармации и выполнение требований работодателей на 5 баллов (полностью удовлетворены) оценили 95% представителей РУП «Фармация», на 4 балла (частично удовлетворены) – 5%.

Доступность и полнота информации об университете на 5 баллов (полностью удовлетворены) оценили 96% анкетированных, на 4 балла (частично удовлетворены) – 4%.

Готовность к дальнейшему сотрудничеству с университетом получила со стороны всех 100% респондентов оценку 5 (полностью удовлетворены).

Средний показатель удовлетворенности потребителей молодыми специалистами – выпускниками фармацевтического факультета и учреждением высшего образования организациями-заказчиками кадров составил 94%.

С целью повышения качества подготовки выпускников и сотрудничества с университетом работники РУП «Фармация» предложили:

- актуализировать знания выпускников по фармакологии (обновить базу изучаемых лекарственных средств в соответствии с современными требованиями);

- расширить знания выпускников о членстве Республики Беларусь в Евразийском экономическом союзе, принятых нормативных правовых актах по обращению лекарственных средств в ЕАЭС;

- с учетом внедрения и использования в аптеках компьютерно-программных комплексов по бухгалтерскому учету товарно-материальных ценностей формировать у студентов

базовые практические навыки для работы в аптеках с новым программным обеспечением;

- увеличить продолжительность практики в аптеке на 4 курсе фармацевтического факультета;

- продолжить работу по совершенствованию программ обучения студентов с учетом потребностей здравоохранения и современных знаний по вопросам экономики, маркетинга, медицинского товароведения, развития отечественной фармацевтической промышленности.

### Заключение

Анализ результатов анкетирования работодателей (руководителей 117 учреждений здравоохранения, 19 учреждений здравоохранения стоматологического профиля, 57 представителей республиканских унитарных предприятий «Фармация») показал, что средний показатель удовлетворенности потребителей качеством подготовки молодых специалистов – выпускников лечебного, фармацевтического и стоматологического факультетов Витебского государственного ордена Дружбы народов медицинского университета составил в 2015 году 96,8%. Среди наиболее значимых предложений по совершенствованию качества подготовки специалистов, высказанных в адрес университета, можно выделить следующие: дальнейшее совершенствование практико-ориентированного образования, развитие клинического мышления и коммуникативных навыков, в том числе соблюдение принципов деонтологии и медицинской этики, знание требований оформления медицинской документации и экспертной оценки лечебно-диагностического процесса. Для выпускников фармацевтического факультета – совершенствование программ обучения студентов с учетом потребностей здравоохранения по вопросам экономики, маркетинга, фармакологии, развития отечественной фармацевтической промышленности.

Выполнение требования работодателей при подготовке выпускников, наличие доступной и полной информации об университете определило тот факт, что практически все руководители учреждений здравоохранения и РУП «Фармация», принявшие участие в анкетировании, выразили готовность к дальнейшему сотрудничеству с университетом.



## Литература

1. Эмпирико-аналитический отчет социологического исследования по оценке мнения работодателей с целью повышения профессиональной подготовки студентов КЭУК [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://rushkolnik.ru/docs/index-4420589.html>. – Дата доступа: 31.01.2016.
2. Павлюченко, Е. И. Международный опыт повышения качества высшего образования [Электронный ресурс] / Е. И. Павлюченко, Н. С. Гичиев, Р. А. Атаханов // Современные проблемы науки и образования. – 2013. – № 5. – Режим доступа: <http://www.science-education.ru/ru/article/view?id=10567>. – Дата доступа: 31.01.2016.
3. Ларионова, А. О. Оценка удовлетворенности потребителей образовательных услуг как элемент системы менеджмента качества учебного заведения / А. О. Ларионова // Вестн. Бурят. гос. ун-та. – 2012. – № 15. – С. 52–56.
4. Вопросы улучшения качества образования обсудили педагоги Могилева [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://mogilevnews.by/news/20-08-2015-17-17/24158>. – Дата доступа: 31.01.2016.
5. Новокрещенова, Н. А. Оценка удовлетворенности потребителей как информационная основа совершенствования системы менеджмента качества вуза [Электронный ресурс] / Н. А. Новокрещенова // Вестн. Волж. ун-та им. В. Н. Татищева. – 2011. – № 24. – Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/article/n/otsenka-udovletvorennosti-potrebiteley-kak-informatsionnaya-osnova-sovershenstvovaniya-sistemy-menedzhmenta-kachestva-vuza>. – Дата доступа: 31.01.2016.
6. Исследование формирования профессиональной компетентности студентов / Н. Ю. Конева [и др.] // Вестн. ВГМУ. – 2015. – Т. 14, № 5. – С. 121–127.
7. Городецкая, И. В. Отношение студентов ВГМУ к использованию рейтинговой системы оценки знаний / И. В. Городецкая, Э. А. Загнойко // Вестн. ВГМУ. – 2014. – Т. 13, № 3. – С. 169–173.
8. Кабанова, С. А. Результаты анкетирования студентов-выпускников стоматологического факультета / С. А. Кабанова // Вестн. ВГМУ. – 2014. – Т. 13, № 4. – С. 184–185.
9. Кугач, В. В. Результаты анкетирования студентов-выпускников фармацевтического факультета дневной формы получения образования / В. В. Кугач, Е. А. Серак // Вестн. ВГМУ. – 2014. – Т. 13, № 4. – С. 186–187.

*Поступила 29.06.2016 г.*

*Принята в печать 05.08.2016 г.*

## References

1. Empiriko-analiticheskii otchet sotsiologicheskogo issledovaniia po otsenke mneniia rabotodatelei s tsel'iu povysheniia professional'noi podgotovki studentov KEUK [The Empiriko-analiticheskii report of sociological research on an assessment of opinion of employers for the purpose of rising of vocational training of students of KEUK] [Elektronnyi resurs]. Rezhim dostupa: <http://rushkolnik.ru/docs/index-4420589.html>. Data dostupa: 31.01.2016.
2. Pavlyuchenko EI, Gichiev NS, Atakhanov RA. Mezhdunarodnyi opyt povysheniia kachestva vysshego obrazovaniia [International experience of improvement of quality of the higher education] [Elektronnyi resurs]. Sovremennye Problemy Nauki i Obrazovaniia. 2013;(5). Rezhim dostupa: <http://www.science-education.ru/ru/article/view?id=10567>. Data dostupa: 31.01.2016.
3. Larionova AO. Otsenka udovletvorennosti potrebitelei obrazovatel'nykh uslug kak element sistemy menedzhmenta kachestva uchebnogo zavedeniia [Assessment of satisfaction of consumers of educational services as element of quality management system of educational institution]. Vestn Buriat Gos Un-ta. 2012;(15):52-6.
4. Voprosy uluchsheniia kachestva obrazovaniia obsudili pedagogi Mogileva [Questions of improvement of quality of education were discussed by teachers of Mogilev] [Elektronnyi resurs]. Rezhim dostupa: <http://mogilevnews.by/news/20-08-2015-17-17/24158>. Data dostupa: 31.01.2016.
5. Novokreshchenova NA. Otsenka udovletvorennosti potrebitelei kak informatsionnaia osnova sovershenstvovaniia sistemy menedzhmenta kachestva vuza [Assessment of satisfaction of consumers as information basis of improvement of quality management system of higher education institution] [Elektronnyi resurs]. Vestn Volzh Un-ta im VN Tatishcheva. 2011;(24). Rezhim dostupa: <http://cyberleninka.ru/article/n/otsenka-udovletvorennosti-potrebiteley-kak-informatsionnaya-osnova-sovershenstvovaniya-sistemy-menedzhmenta-kachestva-vuza>. Data dostupa: 31.01.2016.
6. Konevalova NYu, Gorodetskaya IV, Kabanova SA, Kugach VV. Issledovanie formirovaniia professional'noi kompetentnosti studentov [Research of formation of professional competence of students]. Vestn VGMU. 2015;14(5):121-7.
7. Gorodetskaya IV, Zagnoyko EA. Otnoshenie studentov VGMU k ispol'zovaniiu reitingovoi sistemy otsenki znaniia [Relation of students of VGMU to use of rating system of an assessment of knowledge]. Vestn VGMU. 2014;13(3):169-73.
8. Kabanova SA. Rezul'taty anketirovaniia studentov-vypusnikov stomatologicheskogo fakul'teta [Results of questioning of students graduates of stomatologic faculty]. Vestn VGMU. 2014;13(4):184-5.
9. Kugach VV, Serak EA. Rezul'taty anketirovaniia studentov-vypusnikov farmatsevticheskogo fakul'teta dnevnoi formy polucheniia obrazovaniia [Results of questioning of students graduates of pharmaceutical faculty of a day form of education]. Vestn VGMU. 2014;13(4):186-7.

*Submitted 29.06.2016*

*Accepted 05.08.2016*

**Сведения об авторах:**

Щастный А.Т. – д.м.н., профессор, ректор УО «Витебский государственный ордена Дружбы народов медицинский университет»;  
Коневалова Н.Ю. – д.б.н., профессор, проректор по учебной работе и международным связям УО «Витебский государственный ордена Дружбы народов медицинский университет»;  
Городецкая И.В. – д.м.н., профессор, декан лечебного факультета УО «Витебский государственный ордена Дружбы народов медицинский университет»;  
Кабанова С.А. – к.м.н., доцент, декан стоматологического факультета УО «Витебский государственный ордена Дружбы народов медицинский университет»;  
Кугач В.В. – к.ф.н., доцент, декан фармацевтического факультета УО «Витебский государственный ордена Дружбы народов медицинский университет»;  
Валуй В.Т. – к.м.н., доцент, начальник отдела практики УО «Витебский государственный ордена Дружбы народов медицинский университет»;  
Серак Е.А. – зам. декана фармацевтического факультета УО «Витебский государственный ордена Дружбы народов медицинский университет».

**Information about authors:**

*Shchastny A.T. – Doctor of Medical Sciences, professor, rector of the Educational Establishment «Vitebsk State Order of Peoples' Friendship Medical University»;*  
*Konevalova N.Y. – Doctor of Biological Sciences, professor, pro-rector for academic affairs and international relations, Educational Establishment «Vitebsk State Order of Peoples' Friendship Medical University»;*  
*Gorodetskaya I.V. – Doctor of Medical Sciences, professor, dean of the medical faculty, Educational Establishment «Vitebsk State Order of Peoples' Friendship Medical University»;*  
*Kabanova S.A. – Candidate of Medical Sciences, associate professor, dean of the stomatological faculty, Educational Establishment «Vitebsk State Order of Peoples' Friendship Medical University»;*  
*Kugach V.V. – Candidate of Pharmaceutical Sciences, associate professor, dean of the pharmaceutical faculty, Educational Establishment «Vitebsk State Order of Peoples' Friendship Medical University»;*  
*Valuy V.T. – Candidate of Medical Sciences, associate professor, head of Practical Work Department, Educational Establishment «Vitebsk State Order of Peoples' Friendship Medical University»;*  
*Serak E.A. – deputy dean of the pharmaceutical faculty, Educational Establishment «Vitebsk State Order of Peoples' Friendship Medical University».*

**Адрес для корреспонденции:** Республика Беларусь, 210023, г. Витебск, пр. Фрунзе, 27, УО «Витебский государственный ордена Дружбы народов медицинский университет», деканат лечебного факультета. E-mail: gorodecka-iv@mail.ru – Городецкая Ирина Владимировна.

**Correspondence address:** Republic of Belarus, 210023, Vitebsk, 27 Frunze ave., Educational Establishment «Vitebsk State Order of Peoples' Friendship Medical University», dean's office of the medical faculty. E-mail: gorodecka-iv@mail.ru – Gorodetskaya Irina V.