

Article

A Study on the Satisfaction of Students Studying Languages: A Case Study of SFL at MUST

Sonintsetseg Byambasuren

Department of Asian Studies, Mongolian University of Science and Technology, Ulaanbaatar, Mongolia

*Corresponding author: sonio2010@must.edu.mn

 <https://orcid.org/0009-0007-1214-8263>

Received: 16 March 2026. Accepted: 25 May 2026. Published online: 15 June 2026

Abstract

The purpose of this study is to collect information about students' knowledge and understanding, and to determine the extent to which the educational products and services provided by the university meet their needs, requirements, and expectations.

In recent years, MUST has been actively conducting student satisfaction surveys, and the results have served as important indicators for evaluating the quality of educational services and identifying areas for further improvement.

In 2024, MUST evaluated the educational services provided to students through various programs and conducted an overall assessment and ranking report for each constituent school based on student satisfaction.

However, satisfaction surveys evaluating individual courses and teachers were not included in the report. Therefore, this study aims to analyze satisfaction survey data collected via the LMS system from first- to fourth-year students who took four language courses during the fall semester of the 2023–2024 academic year.

Keywords: feedback, questionnaire, satisfaction, training, teaching methodology, learning environment



© 2026, Author(s). CC BY-NC 4.0. This license enables reusers to distribute, remix, adapt, and build upon the material in any medium or format for noncommercial purposes only, and only so long as attribution is given to the creator. <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>

Хэл судалж буй оюутнуудын сэтгэл ханамжийг судалсан нь (ШУТИС-ийн жишээгээр)

Бямбасүрэнгийн Сонинцэцэг

Ахлах багш, Гадаад хэлний сургууль, Шинжлэх Ухаан Технологийн Их Сургууль, Улаанбаатар хот, Монгол улс

Хураангуй

Энэхүү судалгааны зорилго нь оюутнуудын мэдлэг, ойлголтын талаарх мэдээллийг цуглуулах, мөн их сургуулиас үзүүлж буй боловсролын бүтээгдэхүүн, үйлчилгээ нь тэдний хэрэгцээ, шаардлага, хүлээлтийг хэр зэрэг хангаж байгааг тодорхойлоход оршино.

Сүүлийн жилүүдэд Шинжлэх Ухаан Технологийн Их Сургууль (ШУТИС) нь оюутны сэтгэл ханамжийн судалгааг идэвхтэй зохион байгуулж ирсэн бөгөөд уг судалгааны үр дүн нь боловсролын үйлчилгээний чанарыг үнэлэх, цаашид сайжруулах шаардлагатай чиглэлүүдийг тодорхойлох чухал үзүүлэлт болж байна.

2024 онд ШУТИС нь оюутнуудад үзүүлж буй боловсролын үйлчилгээг хөтөлбөрүүдээр нь үнэлж, оюутны сэтгэл ханамжид үндэслэн бүрэлдэхүүн сургуулиудын нэгдсэн үнэлгээ, эрэмбийн тайланг боловсруулсан.

Гэвч тухайн тайланд хичээл болон багшийн үнэлгээтэй холбоотой сэтгэл ханамжийн судалгааг тусгаагүй байна. Иймээс энэхүү судалгаагаар 2023–2024 оны хичээлийн жилийн намрын улиралд хэлний дөрвөн төрлийн хичээл судалсан 1–4 дүгээр курсийн оюутнуудаас LMS системээр цуглуулсан сэтгэл ханамжийн судалгааны өгөгдөлд дүн шинжилгээ хийхийг зорилоо.

Түлхүүр үг: санал, асуулга, сэтгэл ханамж, сургалт, арга зүй, сургалтын орчин

Оршил

ШУТИС-ийн сэтгэл ханамжийн судалгаа явуулах асуулга нь сургалтыг үнэлэх, багшийн заах арга, чадварыг үнэлэх, сургуулийн орчин, үйлчилгээг үнэлэх зорилготой бөгөөд тухайн улиралд дүн гарсны дараа оюутны вебээр дамжуулан авдаг.

“Их сургуульд суралцаж буй оюутнуудын сэтгэл ханамжийг ерөнхийд нь оюутны хэрэгцээ, хүлээлт биелэх үед мэдрэх аз жаргал, сэтгэл ханамж гэж үзэж болно” (Douglas, J., Douglas, A. and Barnes, B. 2006). Энэхүү судалгааны зорилго нь оюутнуудын сэтгэл ханамжийн судалгаанд дүн шинжилгээ хийж, сэтгэл ханамжид сөргөөр нөлөөлөх хүчин зүйлсийг илрүүлэн сайжруулахад оршино.

Оюутны сэтгэл ханамжийг судалгааг: 1. Ерөнхий үр дүн, багшийн ёс зүй 2. Хичээлийн төлөвлөлт 3. Хичээлийн хэрэгжүүлэлт /заах арга зүй, шинэлэг тал/ 4. Хичээлийн үнэлгээ 5. Сургалтын орчин, нөөцийн хүрэлцээ хангамж гэсэн 5 шалгуур үзүүлэлт буюу 20 асуулгаар авсан байна. Хичээлийн санал асуулгыг 1-5 оноо хүртэлх Ликертийн шалгуураар дүгнэсэн болно.

Цуглуулсан мэдээлэлд MS Excel программ ашиглан боловсруулалт хийлээ.

Хэлний хичээлийн санал асуулгад давхардсан тоогоор 1360 оюутан хамрагдсан ба судалгааны дундаж үнэлгээг гарган, ШУТИС-ийн дундаж үнэлгээтэй харьцуулсан. (ШУТИС-ийн судалгаанд 576 багш 812 хичээлээр давхардсан тоогоор 16130 оюутан хамрагдсан) Эх хэлний 1 хичээл, англи хэлний 1 хичээл сонгон авсан ба хичээл 1-ийн асуулгад 9 багшийн 402 оюутан, хичээл 2-ын асуулгад 958 оюутан хамрагдсан. Хичээлд болон багшид өгсөн сэтгэл ханамжийн дундаж оноо нь хичээлээс хамааран харилцан адилгүй байна. Үйлчилгээний байгууллагын хувьд сэтгэл ханамж ижил, жигд чанарлаг байх нь чухал.

Үндсэн хэсэг

Сүүлийн жилүүдэд сургалтын шинэ систем нэвтэрснээр багшлах арга барил, сургалтын технологи, хэрэглэгдэхүүн, сургалтын орчин, суралцагчийн хэрэгцээ, шаардлага ихээхэн өөрчлөгдөж байна. Энэ хэрэгцээ, шаардлага ямар хэмжээнд биелснийг суралцагч мэдрэх байдлыг сэтгэл ханамж гэх бөгөөд сэтгэл ханамжийн мэдээллийг цуглуулах арга хэрэгсэл нь сэтгэл ханамжийн судалгаа юм.

“АНУ (Lion, 2013) гэхэд 1950 онд оюутнууд сайн дураараа сургуулийнхаа боловсролын үйлчилгээг үнэлэх ажлыг эхлүүлсэн ба 1960 он гэхэд ихэнх их дээд сургууль системтэйгээр зохион байгуулдаг болжээ” (Ч.Долгоржав, Б.Батчулуун. 2015)

Судлаач А.Parasuraman (1985) үйлчилгээний чанар хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжаар тодорхойлогдоно хэмээн үзсэн бол Valarie Zeithaml, Leonard Berry (1988) нар дээрх үзэл санааг хөгжүүлж, үйлчлүүлэгчийн үйлчилгээний хүлээгдэж буй үр дүн, бодит үнэлгээний зөрүүгээр үйлчилгээний чанарыг тодорхойлж болно гэжээ. (М. Итгэл. 2019)

Оюутны сэтгэл ханамжийн судалгаа нь оюутны санал хүсэлтийг авч, эцэст нь тэдний сэтгэл ханамжийн түвшнийг үнэлэх шинэлэг арга юм. Энэ нь байгууллагын ямар зүйлийг сайжруулах шаардлагатайг ойлгоход хувь нэмрээ оруулдаг. (Kanwar, A., Sanjeeva, M. 2022)

Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж нь (Luca Petruzzellis, Angela Maria D’Ugento, Salvatore Romanazzi, 2006) ямар нэг үйлчилгээний талаарх үнэлэмж бөгөөд танин мэдэхүйн, сэтгэл хөдлөлийн, хандлагын бүрэлдэхүүн хэсгүүдийг агуулна. Хүчин зүйлүүдийг ерөнхийд нь хувийн, байгууллага болон хичээлийн, багш-сургалтын гэж 3 ангилдаг. (А.Амарзаяа, Д.Түмэнбаяр. 2019) Багш, сургалтын үйл ажиллагаатай холбоотой хүчин зүйлд сургалтын

чанар (багшийн заах арга зүй, ур чадвар, мэдлэг), багшийн үнэлгээ, эргэх холбоо, дагуулан сургах байдал, хичээлд дэвшилтэт технологи ашиглах байдал зэргийг хамруулна. (А.Амарзаяа, Д.Түмэнбаяр. 2019)

Дээрх туршлагаас харахад ОСХС гэдэг нь оюутны боловсрол авахад зориулж байгаа өртөг болон авч байгаа боловсролын чанарын хоорондын хамаарал, сургуулийн зүгээс өгч байгаа үйлчилгээ (номын сан, эрүүл мэндийн төв, багшаас бусад ажилтан, сурах орчин, МТ-ийн асуудал гэх мэт)-нд өгөх ерөнхий сэтгэл ханамжийг илрүүлэхэд зориулагдсан байдаг. (Ч.Долгоржав, Б.Батчулуун. 2015)

Хичээлийн санал асуулгын үр дүнг нэгтгэн харуулбал:

Хүснэгт 1. Ерөнхий үр дүнг, багшийн ёс зүй

(5-маш сайн, 4-сайн, 3-дунд, 2-муу, 1-маш муу)

	Хич 1	Хич 2	Ду. дүн /хэл хич/	Ду. дүн /ШУТИС/
Багш хичээлээ цагт нь эхлүүлж дуусгах, хичээлийн явцад цагийг үр дүнтэй ашиглах зэргээр цагийн менежмент хийж чадсан эсэх	4.56	4.84	4.7	4.61
Багш оюутантай хүндэтгэлтэй харилцах; тэдний санал хүсэлтийг хүлээн авах; үлгэрлэх зэргээр багшийн ёс зүйн хэм хэмжээг хангаж чадсан эсэх	4.48	4.56	4.52	4.59
Та энэ багшийг сонгон хичээл судалсандаа сэтгэл ханамжтай байгаа эсэх	4.56	4.70	4.63	4.57
Та энэ хичээлийг сонгон, судалснаар хангалттай түвшинд мэдлэг, ур чадвар, хандлага эзэмшиж чадсан эсэх	4.54	4.66	4.60	4.48
Дундаж үнэлгээ	4.54	4.63	4.59	4.56

Хэлний хичээлийн санал асуулгад давхардсан тоогоор 1360 оюутан хамрагдаж, хичээл болон багшийн ёс зүйн сэтгэл ханамжийн үнэлгээг өгсөн байна. Үр дүнгээс харахад оюутнууд цаг ашиглалт (4.56), багшийн ёс зүй ба харилцаа (4.48), сонгосон хичээлдээ сэтгэл хангалуун байгаа байдал (4.56)-д өндөр үнэлгээ өгсөн нь багшийн ёс зүй, хичээлийн ерөнхий үр дүнг эерэгээр үнэлснийг харуулж байна.

Гэсэн хэдий ч дээрх үнэлгээнүүд нь ШУТИС-ийн нийт судалгааны дундаж үнэлгээнээс харьцангуй доогуур байгаа нь анхаарал татаж байна. Энэ нь үйлчилгээний байгууллагын хувьд хичээл тус бүрийн чанар жигд бус, харилцан ялгаатай байгааг илтгэнэ. Сэтгэл ханамжийн түвшин тогтвортой, жигд байх нь сургалтын байгууллагын чанарын чухал үзүүлэлт тул цаашид хичээлүүдийн хоорондын ялгааг бууруулах, нэгдмэл чанар хангах зорилгоор бодлого, арга зүйн сайжруулалт хийх шаардлагатай байна.

Шалгуур 1-т өгсөн оюутны саналыг нэгтгэн дүгнэвэл:

Багш ойлгомжтой тайлбарладаг, мэдлэг, ур чадварыг эзэмшүүлэхийг хичээдэг ч сайжруулах шаардлагатай зүйлс байна. Үүнд: оюутантай нээлттэй ярилцах, хичээлийн

агуулгыг олон тайлбарлах, дунд түвшний оюутнуудад анхаарал хандуулах, оюутнуудыг анх хараад шууд дүгнэхээс зайлсхийх, дуудлагыг сайжруулах, бага бичүүлэх, илүү эерэг уур амьсгал бүрдүүлэх, оюутныг хэт хүчлэхгүй байхыг хүссэн зэргээс харахад хэлний сургалтад багш нь сургах, оюутан сурах хүсэлтэй, харилцан бие биеэ хүндэлсэн, бусадтай ойлголцож чадсан мэдрэмж нь сургалтын чанарт сайнаар нөлөөлдөг байна.

Хичээл 2. Хичээлийн төлөвлөлт

(5-маш сайн, 4-сайн, 3-дунд, 2-муу, 1-маш муу)

Асуулга	Хич 1	Хич 2	Ду. дүн /хэл хич/	Ду. дүн /ШУТИС/
Багш хичээлийн явцын шалгалтын материал, гэрийн даалгавар, бие даалтын ажлыг хангалттай түвшинд бэлтгэж, цаг хугацаанд оюутнуудад хүргэж чадсан эсэх	4.44	4.60	4.52	4.56
Багш анхны хичээл дээр тухайн хичээлээс оюутны эзэмших мэдлэг, чадвар, хандлага; хичээлд хэрэглэх сургалтын арга хэлбэр, оюутныг дүгнэх арга, зарчим; ашиглах материал зэргийг хангалттай түвшинд тайлбарлаж өгсөн эсэх	4.51	4.61	4.66	4.56
Багш хичээлийн явцад ашиглах үзүүлэн (PPT), лекц, семинарын материал, лабораторийн заавар зэргийг суралцахуйн үр дүн, агуулгатай нь нийцүүлэн хангалттай түвшинд бэлтгэсэн эсэх	4.50	4.64	4.57	4.55
Багш цахим хичээлийн материалыг хангалттай түвшинд бэлтгэж, онлайн сургалтын системд цаг хугацаанд нь байршуулан сургалтыг чанартай зохион байгуулж чадсан эсэх	4.46	4.62	4.54	4.52
Дундаж үнэлгээ	4.48	4.62	4.55	4.54

Судалгааны үр дүнгийн үзүүлэлтээс харахад эх хэлний хичээлийн бие даалт, шалгалтын материалыг урьдчилан бэлтгэж хүргэхэд (4.44), багш хичээлийнхээ талаар хангалттай түвшинд тайлбарласан эсэхэд (4.51), багш ашиглах үзүүлэн, материалаа хангалттай түвшинд бэлтгэсэн эсэхэд (4.50), багш хичээлийн материалыг онлайн сургалтын системд цаг хугацаанд нь байршуулсан эсэхэд (4.46) өгсөн үнэлгээ ШУТИС-иас дунджаас бага байна. Ингэж үнэлсний шалтгааныг бичүүлж авсан.

Хичээлийн төлөвлөлт шалгуурт яагаад доогуур оноо, үнэлгээ өгсний шалтгаанаа оюутнууд тодорхой бичсэн байна, мөн саналаа ч хангалттай бичсэн байна. Тухайлбал:

Хүснэгт 3. Хичээлийн төлөвлөлтийн талаарх оюутны санал, хүсэлт

(5-маш сайн, 4-сайн, 3-дунд, 2-муу, 1-маш муу)

А. Багш хичээлийн явцын шалгалтын материал, гэрийн даалгавар, бие даалтын ажлыг хангалттай түвшинд бэлтгэж, цаг хугацаанд оюутнуудад хүргэж чадсан эсэх:	
Оюутны дүгнэлт	Оюутны сайжруулах санал

Бие даах даалгавар хэтэрхий их, бие даалт ба сорилд заасан зүйлсээс илүү зүйл асуудаг, хэлний хичээлийг оройн цагаар тавьдаг	Үзсэн сэдвийн хүрээнд нэг л том даалгавар өгөх, эх сурвалжийн мэдээллийг хүргэх, ашиглах ном, материалыг цахимаар өгөх, дүрмийг өгөх, бие даах орчинг сайн бүрдүүлж өгөх
Б. Багш анхны хичээл дээр тухайн хичээлээс оюутны эзэмших мэдлэг, чадвар, хандлага; хичээлд хэрэглэх сургалтын арга хэлбэр; оюутныг дүгнэх арга, зарчим; ашиглах материал зэргийг хангалттай түвшинд тайлбарлаж өгсөн эсэх:	
Оюутны дүгнэлт	Оюутны сайжруулах санал
Үнэлгээний задаргааг дэлгэрэнгүй тайлбарлаж хэлдэггүй, хичээлийн явцад сануулдаггүй	Хичээлийн эхэнд 70 онооны үнэлгээний задаргааг тодорхой тайлбарлаж хэлэх, мөн үнэлгээ оюутны вебд тавьж, нээлттэй хардаг болгох хэрэгтэй.
В. Багш хичээлийн явцад ашиглах үзүүлэн (РРТ), лекц, семинарын материал, лабораторийн заавар зэргийг суралцахуйн үр дүн, агуулгатай нь нийцүүлэн хангалттай түвшинд бэлтгэсэн эсэх:	
Оюутны дүгнэлт	Оюутны сайжруулах санал
Хэт их даалгавартай, яаж хийхийг тайлбарладаггүй, бие даалт үр бүтээлгүй, цагт нь хамгаалуулдаггүй, оноог тухай бүрд нь танилцуулдаггүй,	Бие даалтын даалгаврыг тодорхой тайлбарлаж, заавар өгөх, шалгуулах хугацааг мэдээлэх, сануулах, багийн гишүүдийг сольж хувааж, тэгш өрсөлдөх боломж олгох, цаг хугацаанд нь хамгаалуулах, бие даалтын номыг сайжруулах, оноог үнэн зөв тавих, бие даалтын материалыг хэвлэж өгөх, материалыг товч, тодорхой болгох
Г. Багш цахим хичээлийн материалыг хангалттай түвшинд бэлтгэж, онлайн сургалтын системд цаг хугацаанд нь байршуулан сургалтыг чанартай зохион байгуулж чадсан эсэх:	
Оюутны дүгнэлт	Оюутны сайжруулах санал
Хичээлийн материалыг улирал дуустал онлайнд байлгадаггүй, устгадаг	Хичээлийн агуулгыг байнга шинэчлэх, сонирхолтой болгох, унших материалыг хавсаргаж өгөх, хичээлийг устгахгүй байх

Хүснэгт 4. Хичээлийн хэрэгжүүлэлт /заах арга, шинэлэг тал/

(5-маш сайн, 4-сайн, 3-дунд, 2-муу, 1-маш муу)

Асуулга	Хич 1	Хич 2	Дүдүн /хэл хич/	Дү. дүн /ИПУТИС /
Багш хичээлийг чин сэтгэлээсээ ойлгомжтой тайлбарлаж, оюутанд холбогдох мэдлэг, ур чадварыг бүрэн дүүрэн эзэмшүүлэхэд хичээж ажилласан эсэх	4.36	4.57	4.47	4.55
Хичээлийн явцад суралцагчдын дунд бодитой, амьд харилцаа бий болгон, таатай уур амьсгал бүрдүүлж оюутнуудыг идэвхжүүлэн, сонирхлыг татаж чадаж байсан эсэх	4.43	4.59	4.51	4.53
Хичээлийн явцад оюутнуудыг сургалтын үйл ажиллагаанд татан оролцуулах үр ашигтай аргуудыг (багаар ажиллуулах, асуудал шийдвэрлэх даалгавар хийлгэх, дүрд тоглуулах гэх мэт) хэр зэрэг түвшинд ашигласан бэ?	4.51	4.64	4.58	4.49
Багш лекц, семинар, лабораторийн хичээл дээр асуудалд суурилсан, туршилтад суурилсан, тонгоруу анги гэх мэт сургалтын идэвхтэй аргуудыг хэр зэрэг түвшинд ашигласан бэ?	4.45	4.64	4.55	4.49
Багш хичээлийн явцад аудио, видео контент үзүүлэх, гар утасны апп болон бусад программ ашиглан тест, сорил авах, симуляци, загварчлалын программ ашиглах зэргээр мэдээлэл холбооны шинэлэг технологи, хэрэгслийг хэр зэрэг ашигласан бэ?	4.45	4.66	4.56	4.49
Дундаж үнэлгээ	4.44	4.62	4.53	4.51

Багш хичээлийг чин сэтгэлээсээ ойлгомжтой тайлбарлаж, хичээж ажилласан эсэхэд (4.36), оюутныг идэвхжүүлэхэд (4.43), сургалтын идэвхтэй аргыг ашигласан эсэхэд 4.45, хичээлийн явцад технологи хэрэгсэл ашигласан эсэхэд (4.45) хамгийн бага оноо өгсөн нь анхаарал татаж байна.

Тиймээс хичээлийн хэрэгжүүлэлт /заах арга зүй, шинэлэг талын талаарх асуулгад өгсөн оюутны саналыг анхаарч нэгтгэн үзвэл:

А. *“Багш хичээлийг чин сэтгэлээсээ ойлгомжтой тайлбарлаж, оюутанд холбогдох мэдлэг, ур чадварыг бүрэн дүүрэн эзэмшүүлэхэд хичээж ажилласан эсэх:* оюутнуудтайгаа илүү сайн ярилцаж, бүх түвшний суралцагчдад тэгш анхаарал хандуулах, суралцагчдын түвшинд нийцүүлж, хичээлээ тайлбарлах, идэвх оролцоог нэмэгдүүлэх, дуудлага сайжруулахад түлхүү анхаарч, бичгийн ачааллыг бууруулах санал дэвшүүлжээ

Б. *Хичээлийн явцад суралцагчдын дунд бодитой, амьд харилцаа бий болгон, таатай уур амьсгал бүрдүүлж оюутнуудыг идэвхжүүлэн, сонирхлыг татаж чадаж байсан эсэх:* Багшийн зүгээс анги хамт олны дотно, нээлттэй уур амьсгалыг бүрдүүлэхэд чиглэсэн үйл ажиллагааг нэмэгдүүлэх, суралцагчидтай илүү эерэг, дотго харилцах, оюутны саналыг сонсож байх, хичээлийн үеэр харилцан ярилцах арга барилыг түлхүү ашиглавал суралцагчдын идэвх оролцоо нэмэгдэнэ

В. *Хичээлийн явцад оюутнуудыг сургалтын үйл ажиллагаанд татан оролцуулах үр ашигтай аргуудыг (багаар ажиллуулах, асуудал шийдвэрлэх даалгавар хийлгэх, дүрд тоглуулах гэх мэт) хэр зэрэг түвшинд ашигласан бэ?* Оюутнуудын зүгээс багшийн заах арга барилыг орчин үеийн суралцагчдын хэрэгцээ, онцлогт илүү нийцүүлэх шаардлагатай талаар санал дэвшүүлсэн байна. Тухайлбал, сурах бичиг, хэрэглэгдэхүүний хүртээмжийг нэмэгдүүлэх, бичлэг, бодит үзүүлэн, нээлттэй ярилцлагын арга ашиглах, асуулт–хариултын хэлбэрээр оюутнуудын оролцоог идэвхжүүлэх, хэлэлцүүлэг өрнүүлэх, багийн гишүүдийг солилгүй, тогтвортой байлгаж, хичээлийг бүх оюутанд хүртээмжтэй байдлаар явуулах шаардлагатай гэж үзсэн.

Г. *Багш лекц, семинар, лабораторийн хичээл дээр асуудалд суурилсан, туршилтад суурилсан, тонгоруу анги гэх мэт сургалтын идэвхтэй аргуудыг хэр зэрэг түвшинд ашигласан бэ?* Сургалтын сурах бичиг, агуулга сонирхол татдаггүй тул сонирхолтой интерактив маягаар хичээлээ явуулах, гадаад багшийг илүү олон удаа оруулах практик цагийг нэмэх, өнгөт хэвлэл, каноныг хүрэлцээтэй болгох, харилцан яриан дээр тулгуурлаж хичээлээ заах, интернэт орчинд хичээлийг түлхүү заахыг оюутнууд хүссэн.

Д. *Багш хичээлийн явцад аудио, видео контент үзүүлэх, гар утасны аппликейшн болон бусад программ ашиглан тест, сорил авах, симуляци, загварчлалын программ ашиглах зэргээр*

мэдээлэл холбооны шинэлэг технологи, хэрэгслийг хэр зэрэг ашигласан бэ? Багш техник технологитой илүү сайн харьцаж сурах хэрэгтэй” гэсэн.

Хүснэгт 5. Хичээлийн үнэлгээ

(5-маш сайн, 4-сайн, 3-дунд, 2-муу, 1-маш муу)

Асуулга	Хич 1	Хич 2	Ду.дүн /хэл хич/	Ду. дүн /ШУТИС/
Багш оюутнуудын хичээлээр эзэмшсэн мэдлэг, ур чадвар, хандлага төлөвшилийг шударгаар бодитой үнэлсэн эсэх	4.50	4.37	4.44	4.53
Багш оюутны гүйцэтгэсэн даалгавар, бие даалтыг ажлыг дүгнэн, ахиц дэвшилийн үнэлгээ хийж, эргэж оюутанд мэдээлдэг, алдаа дутагдлыг тайлбарладаг эсэх	4.53	4.32	4.43	4.53
Багш тухайн хичээлд тестийн шалгалтаас гадна хичээлийн төгсгөлд оюутны мэдлэгийг баталгаажуулах асуулт тавих; явцын сорил, улирлын шалгалт авахдаа асуултад хариулуулах, бодлого бодуулах, илтгэл тавиулах, мөн цахим тестийн систем хэрэглэх зэрэг үнэлгээний шинэлэг арга, хэлбэрийг ашигласан эсэх	4.51	4.25	4.38	4.50
Багш оюутанд хичээлээс гадуур зөвлөгөө өгч, дэмжиж тусалж байсан эсэх	4.42	4.42	4.42	4.48
Дундаж үнэлгээ	4.49	4.34	4.42	4.51

Санал асуулгын үр дүнг харахад: багшийн үнэлгээний бодитой байдалд 4.37, багш оюутны гүйцэтгэсэн даалгаврын алдаа дутагдлыг тайлбарладаг эсэхэд 4.32, багш оюутны мэдлэгийг үнэлэх шинэлэг арга, хэлбэрийг ашигласан эсэхэд 4.25, багш оюутанд хичээлээс гадуур зөвлөгөө өгч, дэмжиж тусалж байсан эсэхэд 4.42 оноо өгч, хичээлийн үнэлгээ шалгуурыг ерөнхийд нь сайн гэж үнэлсэн хэдий ч ШУТИС-ийн дундаж онооноос доогуур оноогоор үнэлсэнд нь бид анхаарлаа хандуулах ёстой болоод байна. Оюутны сэтгэл ханамжид сөргөөр нөлөөлсөн зүйлсийг тодруулахын тулд хичээлийн үнэлгээнд өгсөн оюутны санал хүсэлтийг нэгтгэн дүгнэсэн:

А. Багш оюутнуудын хичээлээр эзэмшсэн мэдлэг, ур чадвар, хандлага төлөвшилийг шударгаар бодитой үнэлсэн эсэх: Бодитоор дүгнэмээр байна, шинэлэг бас урамшуулдаг баймаар байна. Дүнг нээлттэй хардаг шилэн байлгах, үнэлгээ, оноо дүгнэлтийн мэдээллийг байнга өгөх, оноог цаг хугацаанд зөв оруулах, хичээлийн сэдвийн хүрээнд сорил, явцын шалгалтаа авах, үзсэн хичээлтэй холбогдуулж сорилоо бэлтгэх, шалгалтад бэлтгэх сэдвийг хэлэх, оюутанд хичээл хоцрогдлоо арилгах боломж олгох, сорил 1, 2 материалыг оюутанд буцаан өгөхдөө алдсан алдааг нь сайн тайлбарлаж өгөх, мөн үнэлгээний талаар тодорхой тайлбарлах, оноогоо нэмэгдүүлэх боломж өгөх зэрэг саналыг оюутнууд бичсэн.

Б. Багш оюутны гүйцэтгэсэн даалгавар, бие даалтын ажлыг дүгнэн, ахиц дэвшилийн үнэлгээ хийж, эргэж оюутанд мэдээлдэг, алдаа дутагдлыг тайлбарладаг эсэх: Бие даалт их,

бие даалтыг хялбарчлах, цагийг нь нэмэгдүүлэх, давтлага өгөх, алдааг тайлбарлаж ойлгуулах, хоцорсон, ойлгоогүй сэдвээ нөхөж авах боломж олгох, хичээлийн үнэлгээг тодорхой тайлбарлах, ахиулах боломжтой болгохыг оюутнууд хүссэн байна.

В. Багш тухайн хичээлд тестийн шалгалтаас гадна хичээлийн төгсгөлд оюутны мэдлэгийг баталгаажуулах асуулт тавих; явцын сорил, улирлын шалгалт авахдаа асуултад хариулуулах, илтгэл тавиулах, мөн цахим тестийн систем хэрэглэх зэрэг үнэлгээний шинэлэг арга, хэлбэрийг ашигласан эсэх: асуулт, хариултын тэмцээн явуулах, бататгах онлайн асуулт бэлтгэх, илтгэл тавиулж, алдаа оноог нь хэлж өгөх, хичээл бүр дээр цагийг үр бүтээлтэй өнгөрүүлэх, оюутантай тулж ажиллаж, хичээл дээрх уур амьсгалыг сайжруулах, хичээлийг видео хэлбэрээр оруулах, даалгаврыг илүү сонирхолтой болгохыг оюутнууд хүссэн.

Г. Багш оюутанд хичээлээс гадуур зөвлөгөө өгч, дэмжиж тусалж байсан эсэх: багшийн хичээлийн хуваарийг үзэх боломжтой байлгах, багштай биечлэн уулзах боломжоор хангаж өгөх, оюутан болгонтой тулж ажиллах, оюутныг сонсох, нэмэлт уулзалт зохион байгуулах, оюутнуудтай онлайнаар харилцах, мэйлээр харилцах зэргээр эргэх холбоотой байх, зөвлөгөө өгөх, хүртээмжтэй байх, харилцан хүндэтгэлтэй харилцах, оюутнуудтай их ярилцах, чин сэтгэлээсээ дэмжлэг үзүүлэх, хамтарч ажиллах, цахим орчинд оюутнуудад хэрэгтэй мэдлэг, мэдээллийг түгээдэг сошиал сувагтай болох, шалгалтад бэлтгэхэд туслалцаа үзүүлэх зэрэг санал өгсөн.

Хүснэгт 6. Сургалтын орчин, нөөцийн хүрэлцээ, хангамж

(5-маш сайн, 4-сайн, 3-дунд, 2-муу, 1-маш муу)

	Хич 1	Хич 2	Ду.дүн /хэл хич/	Ду. дүн /ШУТИС/
Энэ хичээлтэй холбоотой ном, сурах бичиг, бусад материал хангалттай, хүртээмжтэй байсан эсэх	4.18	4.42	4.38	4.24
Лабораторийн хичээлд ашиглах компьютер/тоног төхөөрөмж хүрэлцээтэй, шаардлага хангаж байсан эсэх	4.12	4.30	4.31	4.17
Лекц/семинарын хичээлийн анги танхимын тохижилт, самбар, телевизор/прожектор, дэлгэц шаардлага хангаж байсан эсэх	4.10	4.24	4.35	4.16
Дундаж үнэлгээ	4.13	4.32	4.31	4.19

Сургалтын орчин, нөөцийн хүрэлцээ, хангамжийн талаарх асуулгын оноо бусад шалгуурын онооноос бага байгаа нь энэ асуудалд анхаарлаа илүүтэйгээр хандуулах цаг болсныг илтгэж байна. Үүнээс үүдээд хичээлийн материалыг хангалттай хүртээмжтэй болгох, сурах орчныг тохилог тухтай болгох, сургалтын тоног төхөөрөмжийг сайжруулах шаардлага үүсэж байна.

Сургалтын орчин нь суралцагчийн сэтгэл ба оюун санааны төлөвшилд нөлөөлөх гол нөхцөл бөгөөд амжилтыг мэдрэх мэдрэмжийг олгодог, хүнд соёлыг төлөвшүүлдэг гол хүчин зүйл юм. Сургалтын чанарын үзүүлэлтэд сургалтын орчин гол нөлөө үзүүлдэг, сургалтын үйл ажиллагааг хэвийн явуулах боломжийг бүрдүүлдэг болохыг дээрх санал асуулгын дүн харуулж байгаа ба сургалтын орчинд анги, танхим, сургалтын техник хэрэгсэл, сургалтын хэрэглэгдэхүүн, ном сурах бичиг зэрэг материаллаг орчин чухал үүрэгтэй байна.

Сургалтын орчин асуулгын саналыг нэгтгэн үзвэл: хичээлтэй холбоотой ном, сурах бичиг, бусад материал хангалттай хүртээмжтэй байсан эсэх: номоо үнэгүй өгч байх, хангалттай хэмжээгээр хэвлэх, номын түвшнийг ахиулах, номыг PDF файл бий болгох, гарын авлагатай болох, номыг цаасан болон цахим хэлбэрээр өгөх, ангидаа зураг, хөрөг зэрэг хэрэгтэй мэдээлэл байрлуулах, бие даалтын ажлын номыг хүрэлцээтэй болгох гэж бичсэн байна.

Сургалт бол олон талт хамтын ажиллагааны тасралтгүй үйл явц учир суралцагч авч байгаа үйлчилгээндээ сэтгэл хангалуун байх нь олон хүчин зүйлээс хамаардаг ч багшийн үйл ажиллагаа, сургалтын орчин, материаллаг баазыг сайжруулах талаар бичсэн оюутны саналыг анхааран, үйлчилгээндээ хэрэгжүүлбэл судалгааны зорилго, ач холбогдол биелж, сургалтын үр дүнд эергээр нөлөөлнө.

Нийт шалгуураас сургалтын орчин, анги танхим, ном сурах бичгийн хүрэлцээ, хангамж, ангийн тохижилттой холбоотой шалгуурт оюутны сэтгэл ханамж хамгийн муу байгаа бөгөөд оюутны саналыг нэгтгэж үзвэл:

Хүснэгт 7. Сургалтын орчин, материаллаг баазыг сайжруулах санал

Санал	тоо	Санал	тоо	Санал	тоо
Анги танхимын цэвэр орчинг хангах	10	Номыг хангалттай хэмжээгээр хэвлэх	5	Хүйтэн байна, дулаахан байлгах, халаалтаа нэмэх	5
Ерөнхий санал /хангалттай, гайгүй, болно, ок, зүгээр/	45	Анги танхим хичээл хийхэд хүндрэлтэй байдаг	4	Техник төхөөрөмж нэмэгдүүлэх	1
Ухаалаг дэлгэц тавих	15	Цахим, танхим хосолсон ангитай болгох	15	Ханан дээр мэдээлэл наах	15
Зурагт тавих	11	Самбартаа анхаарах	2	Анги танхимаа тохижуулах	30
Ангид принтер байрлуулах	4	Анги танхим хүрэлцдэггүй	7	Агааржуулалттай болгох	5
Проектор тавих	41	Санал байхгүй	15	Ангиа томруулах	25
Ухаалаг самбар тавих	2	Гэрлээ солих	11	Цүнх өлгөх тавиуртай болох	15
Speaker	1	Дуу чимээнээс сэргийлэх	15	Залгуурыг чанартай болгох	20
Танхимд залгуур нэмэх	85	Принтерээ сайжруулах	2	Олон самбар тавих	15
Хөшиг хийх	3	Интернэт тавих	10	Ном хангалтгүй, олшруулах	15
Проектороо сайжруулах	40	Интернэтийн хурдыг нэмэх	9	Дэлгэц томтой ангид орох	2
Интернэтээ сайжруулах	35	Гэрэл чийдэнг солих	1	Өнгөт канонтой болгох	5
Зурагтаа сайжруулах	20	Агаар сэлгэлт	1	Ширээ сандлаа сайжруулах	10
Ширээ сандлаа сайжруулах	40	Нойлоо гоё болгох	25	Анги танхим хүрэлцээгүй	10
Ширээ, сандлаа томсгох	5	Номоо цахим болгох	31	Тав тухтай байдаг	30
Сандал, ширээг нэмэх	15	Цонхоо солих	7	Анги тохилог байдаг	15
Гэрэлтүүлгээ засах	10	Сандал хатуу байна	1	Анги танхим сайн	30

Сургалтын орчин, хүрээлэн буй орчинд хичээлийн анги, танхимын дулаан, гэрэлтүүлэг, тохилог байдал, байгууллагын соёл, уур амьсгал, технологи, ангийн дулаан гэх мэт хүчин зүйлүүд хүчтэй нөлөөтэй болохыг дараах саналууд баталж байна.

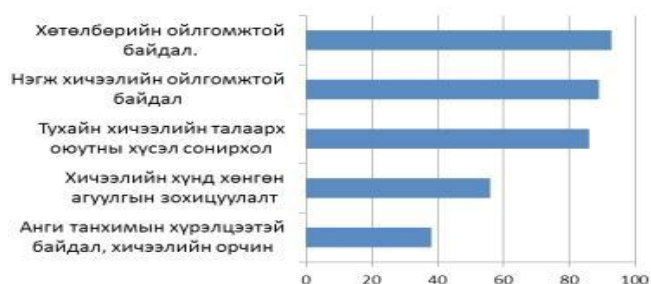
Таван шалгуурын 20 асуулгыг ажиглахад “Багш оюутанд хичээлээс гадуур зөвлөгөө өгч, дэмжиж тусалж байсан эсэх”, “Багш хичээлийг чин сэтгэлээсээ ойлгомжтой тайлбарлаж, оюутанд холбогдох мэдлэг, ур чадварыг бүрэн дүүрэн эзэмшүүлэхэд хичээж ажилласан эсэх” гэсэн хоёр асуулга тодорхой бус, ойлгомж муутай байгаа нь оюутанд асуулгын утга бүрхэг санагдах, буруу ойлгогдох боломжтой.

Хэдийгээр асуулга нь сургалтыг үнэлэх нэг хэрэглүүр хэдий ч оюутан судалгаанд хариуцлагагүй хэнэггүй хандах, асуулгыг уншихгүй, бүрэн ойлголгүй үнэлэх, багшид бодитой бус үнэлгээ өгдөг байж болно.

Хэдийгээр сургууль бүхэн боловсролын үйлчилгээндээ өөрийн үнэлгээ болон хяналт тавих ёстой боловч зургаан 6 шалгуур үзүүлэлттэй энэхүү судалгаан дахь багшийн ёс зүй, багшийн хичээл төлөвлөлт, заах арга барил, багш оюутныг үнэлэх үнэлэмж гэсэн эхний дөрвөн шалгуур нь багшид чиглэсэн асуулгатай. Өөрөөр хэлбэл манай судалгаа нь боловсролын үйлчилгээний чанарт бус, оюутанд үйлчилсэн багшийн үйл ажиллагаанд төвлөрдөг дутагдалтай байна.

Гэтэл Японы их, дээд сургуулиудын ОСХС-ны асуулгад нийтлэг орсон агуулгыг харвал хичээл зааж буй багшийг нь бус, хичээлийг нь объект болгон асуусан асуулга зонхилж байлаа. Өөрөөр хэлбэл Япон улсын их дээд сургууль үйлчлүүлэгчдээ (оюутандаа) санал болгож буй хичээлийнхээ (хөтөлбөр, зорилго, цагийн багтаамж, агуулга, үнэлгээний арга гэх мэт) талаар сэтгэл ханамжийн судалгааг зохион байгуулдаг байна. (Ч.Долгоржав, Б.Батчулуун. 2015)

Зураг 1. Японы их дээд сургуулиудын ОСХС-ны асуулгын нийтлэг агуулга



Эх сурвалж: (Ч.Долгоржав, Б.Батчулуун. 2015)

Эллиот ба Хили (Elliot and Healy. 2001) “Оюутны сэтгэл ханамжийг боловсролын туршлагыг үнэлсний үр дүнд бий болсон богино хугацааны хандлага. Энэ нь янз бүрийн хүчин зүйлийн нөлөөнд автдаг олон талт үйл явц юм” гэж тодорхойлсон байдаг.

Дээрх асуулгад дүн шинжилгээ хийхэд дараах үндсэн асуудал ажиглагдаж байна:

1. Багшийн заах арга барил, харилцаа. Давуу тал: багш ойлгомжтой тайлбарладаг, мэдлэг, ур чадварыг эзэмшүүлэхийг хичээдэг. Сайжруулах шаардлагатай зүйлс: оюутантай идэвхтэй ярилцах, хэт хурдан заахгүй байх, дунд түвшний оюутнуудад анхаарал хандуулах, оюутнуудыг анх хараад шууд дүгнэхээс зайлсхийх, дуудлагыг сайжруулах, бага бичүүлэх, илүү эерэг уур амьсгал бүрдүүлэх

2. Оюутнуудыг идэвхжүүлэх, сонирхлыг татах байдал. Давуу тал: багш хичээлийн явцад аудио, видео контент үзүүлэх, гар утасны аппликейшн болон бусад программ зэрэг олон ашигладаг. Сайжруулах шаардлагатай зүйлс: анги, хамт олныг дотно болгох үйл ажиллагаа явуулах, оюутнуудыг өөр хооронд нь харьцуулснаар ялгаварлан гадуурхалт үүсгэхгүй байх, оюутны саналыг сонсох, нэг чиг баримтлахаас зайлсхийх

3. Сургалтын арга зүй, оролцоо. Давуу тал: багш сургалтын идэвхтэй тодорхой аргуудыг ашиглаж байгаа. Сайжруулах шаардлагатай зүйлс: залуу үеийн онцлогт тохирсон арга хэрэглэх, бодит үзүүлэн, ярилцлага, хичээлийн эхэнд болон төгсгөлд асуулт хариулт оруулах, багийн гишүүдийг өөрчлөхгүй байх, онолын хичээл дээр илүү олон жишээ татах, оюутнуудын бие даан ажиллах чадварыг нэмэгдүүлэх

4. Сургалтын агуулга, хэрэглэгдэхүүн. Давуу тал: ном, сурах бичиг, гарын авлагатай. Сайжруулах шаардлагатай зүйлс: сонирхолтой, интерактив аргууд хэрэглэх, гадаад багшийн хичээлийн давтамжийг нэмэх, практик цагийг нэмэх, интернэт дээр тулгуурласан хичээлийг түлхүү оруулах, хэрэглэгдэхүүн (өнгөт хэвлэл, ном, материал)-ээ хүрэлцээтэй болгох

5. Технологийн ашиглалт. Давуу тал: технологи байна, ашиглаж байна. Сайжруулах шаардлагатай зүйлс: Техник, технологийг сайжруулах, багш илүү сайн ашиглах, видео, аудио контент нэмэх, гар утасны аппликейшн, тест ашиглах.

Багшийн заах арга барил, харилцаа, сургалтын хэрэглэгдэхүүн, технологийн ашиглалт нь оюутнуудын идэвх, хичээлд оролцох байдал, сонирхол, ойлголтын түвшинд шууд нөлөөлж байна. Сургалтын хэрэглэгдэхүүн хангалтгүй бол оюутнуудын ойлголт, сурах хүслийг бууруулна. Технологи муу ашиглавал хичээл уйтгартай, үр дүн муутай болно. Оюутны оролцоо багасвал хичээлийн чанар муудна, идэвхгүй байдал нэмэгдэнэ.

А. Багшийн заах арга барил → оюутны идэвх, сонирхлыг өдөөдөг. Хэрэв багш илүү эерэг уур амьсгал бүрдүүлж, оюутантай ганцаарчилж ажиллавал идэвх нь нэмэгдэнэ. Хэт онолын хичээл давамгайлж, ярианы харилцаа бага байгаа нь оюутнуудын оролцоог бууруулж байна. Б. Сургалтын хэрэглэгдэхүүн → хичээлийг сонирхолтой болгодог. Хэрэв сургалтын материалыг баяжуулж, илүү практик аргууд нэмж, жишээ татвал, оюутнуудын анхаарал сайжирна. Сурах бичиг хангалтгүй, өнгөт

хэвлэл, бодит үзүүлэн бага байгаа нь оюутны сонирхлыг бууруулж байна. В. Технологийн ашиглалт → суралцах үйл явцын үр дүнд нөлөөлдөг. Хэрэв шинэлэг технологи ашиглаж, видео, интерактив контент нэмбэл, оюутнууд хичээлийн агуулга сайн ойлгож, үр дүнтэй суралцана. Аудио, видео контент бага, интерактив хичээл дутмаг байгаа нь хичээлийг нэг хэвийн болгодог. Г. Сургалтын арга зүй → оюутны оролцоог нэмэгдүүлдэг. Хэрэв багийн ажлын арга барилаа оновчтой болгож, интерактив хичээл нэмбэл, оюутнуудын хамтын ажиллагаа сайжирна. Хуучинсаг арга барилтай, багаар ажиллах арга төдийлөн үр дүнтэй биш байна.

Дүгнэлт

Хэл эзэмших үйл явцад олон хувьсагч оролцдог (Дуглас Браун, 2016) хувь хүний болон нийгмийн оролцооны хосолсон үйл явц ба олон хүчин зүйлс нөлөөлдөг.

Оюутны сэтгэл ханамжийг судалгааг ерөнхий үр дүн, багшийн ёс зүй, хичээлийн төлөвлөлт, хичээлийн хэрэгжүүлэлт /заах арга зүй, шинэлэг тал/, хичээлийн үнэлгээ, сургалтын орчин, нөөцийн хүрэлцээ хангамж гэсэн 5 шалгуур үзүүлэлт, 20 асуулгаар авч, 1-5 оноо хүртэлх Ликертийн шалгуураар дүгнэлээ.

Хэлний хичээлийн санал асуулгад давхардсан тоогоор 1360 оюутан хамрагдсан ба судалгааны дундаж үнэлгээг гарган, ШУТИС-ийн дундаж үнэлгээтэй харьцуулсан.

Хэл ярианы соёл - 1 хичээл, англи хэлний 1 хичээл сонгон авсан ба хичээл 1-ийн асуулгад 9 багшийн 402 оюутан, хичээл 2-ын асуулгад 958 оюутан хамрагдсан.

Судалгаа нь хэлний хичээлд хамрагдаж буй оюутнууд багшийн ёс зүй, багшийн заах аргад сэтгэл ханамжтай байгаа ч, оюутныг идэвхжүүлэх үр ашигтай олон арга ашиглах, хичээлийн явцад ангид таатай уур амьсгал бүрдүүлэх тал дээр илүү анхаарах ёстой байгааг сануулсан.

Оюутныг үнэлж буй багшийн үнэлгээ нь ШУТИС-ийн дунджаас 0,9 оноогоор доогуур гарсан нь анхаарал татаж байгаа ба оюутны алдааг хэлж өгдөг, оюутны мэдлэгийг шалгах олон арга хэрэглэдэг байх, хичээлээс гадуур зөвлөгөө өгч, тусалж дэмждэг байх зэргээр оюутнууд санал бичсэн.

Хэлний хоёр хичээлийн анги, ном сурах бичиг шаардлага хангасан, хангалттай байгаа ч хүрэлцээ муутай гэсэн дүгнэлт гарсан.

Санал асуулгын дөрвөн шалгуур нь багшид чиглэсэн асуулгатай байгаа нь боловсролын үйлчилгээний чанарт бус, оюутанд үйлчилсэн багшийн үйл ажиллагаанд төвлөрдөг дутагдалтай байгааг харуулж байна. Иймээс хичээл зааж буй багшийг нь бус, хичээлийг нь объект болгон асуусан асуулгатай болгох ёстой гэж үзэж байна.

Ном зүй

- Долгоржав, Ч., & Батчулуун, Б. (2015). *МУБИС-ийн оюутны сэтгэл ханамжийн судалгааг шинжлэх нь*. Улаанбаатар: Лавай ЭШБ.
- Амарзаяа, А., & Түмэнбаяр, Д. (2019). *МУИС-ийн оюутнуудын сэтгэл ханамжийн судалгааны дүнгийн талаар*. Улаанбаатар: Лавай ЭШБ.
- Итгэл, М. (2019). МУИС-ийн оюутны сэтгэл ханамжийн судалгааны шинжилгээ. *Боловсрол судлал*, 22(531).
- Отгонтөгс, Л., & Оюунцэцэг, Д. (2021). *Сувилагчийн мэргэжлээр суралцагсдын сэтгэл ханамжийн судалгаа*. Дээд боловсрол эрин үе-2021.
- Энхтуяа, С., Эрдэнэцогт, Г., & Дөлгөөн, А. (2020). *Монгол Улсад суралцаж буй гадаад оюутнуудын сэтгэл ханамжийн судалгаа*. Mandakh Research.
- Баярмаа, Д., & Соёл-Эрдэнэ, С. (2024). *Оюутны сэтгэл ханамжид нөлөөлөх хүчин зүйлсийн судалгаа*. ШУТИС, ЭШБ.
- Kanwar, A., & Sanjeeva, M. (2022). Student satisfaction survey: A key for quality improvement in the higher education institution. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 11, 27. <https://doi.org/10.1186/s13731-022-00196-6>
- Douglas, J., Douglas, A., & Barnes, B. (2006). Measuring student satisfaction at a UK university. *Quality Assurance in Education*. <https://doi.org/10.1108/09684880610678568>
- Elliott, K., & Healy, M. A. (2001). Key factors influencing student satisfaction related to recruitment and retention. *Journal of Marketing for Higher Education*. https://doi.org/10.1300/J050v10n04_01
- Браун, Д. (2016). *Хэл сурах, сургах зарчим*. Улаанбаатар.