

## PSYCHOLOGICAL ASPECTS OF METHODOLOGICAL PROBLEMS OF QUALITATIVE HIGHER PROFESSIONAL EDUCATION IN THE CONTEXT OF HUMANIZATION

*Berberyan. A.S.*

*Abstract. The article presents the development trend of higher education in Armenia in the context of the transformation processes and the humanist concept of development of personality. The results of the practical investigations have revealed aborted major personality traits. Formation of a humanistic position of students and teachers leads to the creation of the main internal conditions - willingness to student-centered cooperation in higher education that largely determines the quality of higher education.*

*Key words: development of personality, humanization, the quality of higher professional education.*

УДК 378

## ИНТЕГРАЦИЯ СРЕДСТВ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

*М.Х. Биктемирова, Р.Б. Палякин*

*Аннотация: в статье рассматриваются теоретические и методические аспекты качества образовательного процесса с использованием средств менеджмента качества. Описана взаимосвязь качества образования и качества потребительского поведения обучающихся. Выделены основные методические приёмы и средства системы менеджмента качества в процессе обучения.*

*Ключевые слова: качество, система менеджмента качества, качество образования, поведение потребителя, средства управления качеством.*

В соответствии со статьёй 2 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», *качество образования* понимается как комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающихся, выражающая степень её соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, федеральным государственным требованиям, образовательным стандартам и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе *степень достижения планируемых результатов образовательной программы*.

С точки зрения качества образования как системной категории можно выделить следующие частные характеристики:

- качество педагогического персонала;
- качество программ и средств обучения;
- качество абитуриентов и студентов;
- качество инфраструктуры;
- качество нравственно-психологической атмосферы;

- качество отношений с внешней средой;
- качество управления вузом как единым целым и его частями.

Рассмотрим один из элементов, который оказывает значительное влияние на качество образования и представляет научно-практический интерес в его изучении – качество программ и средств обучения.

*Качество образовательного процесса* предусматривает изучение студентами различных аспектов образования в ВУЗе, что позволяет им формировать обоснованное мнение о качестве образовательных услуг. Выводы по проводимой диагностике образовательного процесса позволяет преподавателю выявлять факторы улучшения образовательного процесса и дальнейшие рекомендации по его улучшению. При этом важно отметить, что в данном случае реализуется клиенто-ориентированный подход к обучению студентов как потребителей образовательных услуг. Подобно производителям, которые с помощью полученной информации от потребителя в рамках об-

ратной связи могут принимать управленческие решения по улучшению качества своего продукта, преподаватели с помощью статистических методов оценки качества в рамках обучения студентов получают обратную информацию о качестве учебного процесса.

Реализация качества образовательного процесса с помощью инструментов системы менеджмента качества предполагает внедрение и использование следующих средств обучения:

- построение причинно-следственных диаграмм для выявления факторов, влияющих на восприятие образовательных услуг студентами;
- внедрение контрольных методов измерения посещаемости и итоговых результатов успеваемости студентов;
- анализ требований к качеству образования и характеристик образовательного процесса в ВУЗе с помощью функций развертывания качества.

**Интеграция** теоретических и практических методик по решению потребительских проблем качества в рамках изучения системы менеджмента качества является на сегодняшний день необходимым элементом образовательного процесса. Аспекты системы менеджмента качества в данном случае выступают связующим звеном между управлением качеством потребительского

поведения обучающихся и реализацией качественного образовательного процесса.

Основным инструментом в реализации качества учебного процесса, на наш взгляд, выступает группа методических и практических средств, использование которых позволяет студентам развивать навыки в области качества как потребителям, повышать уровень компетенций по управлению качеством процессов и реализовать творческий и научный потенциал. Преподаватель дисциплины при реализации менеджмента качества в образовательном процессе выступает в роли «катализатора» изменений в потребительском поведении студентов, предоставляя набор методик по управлению качеством продукции, процессов и услуг.

Важным моментом в реализации учебного курса «Система менеджмента качества» является реализация триады аспектов «система менеджмента качества – качество для потребителя – качество образования» с помощью различных средств обучения и методов управления качеством продукции и процессов (рис. 1). Данные средства являются связующими элементами между перечисленными аспектами и позволяют реализовывать взаимосвязанные мероприятия, направленные на повышение эффективности потребительского поведения субъектов и образовательного процесса по управлению качеством.

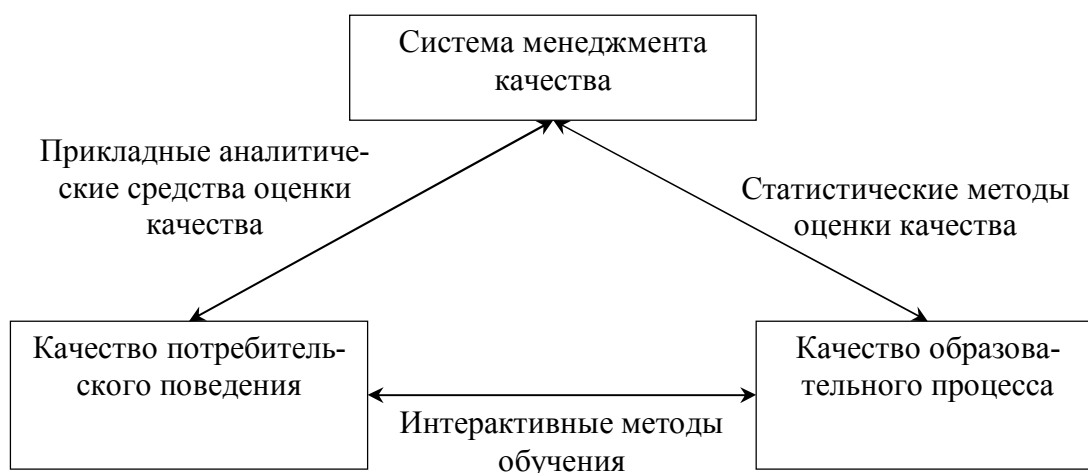


Рис. 1. Реализация интегрированной системы обучения менеджменту качества.

Необходимо обратить внимание на различные составляющие менеджмента качества в рамках образовательного процесса.

**Качество потребительского поведения** в рамках изучения системы менеджмента качества является, на наш взгляд, результирующей характеристикой знаний и

навыков, приобретаемых в рамках изучаемой дисциплины.

Студенты, являющиеся потребителями продукции и услуг рынка, путем освоения методик анализа качества, приобретают навыки, необходимые для реализации грамотного потребительского поведения. Нужно понимать, что потребители при эксплуатации товаров и услуг нацелены, в первую очередь, на получение ценности от их потребления. Вопросами качества товаров и услуг потребители не всегда задаются на уровне полезности приобретения, оценки и содержания качественных характеристик продукции.

Современные тенденции развития рынка формируют новый тип отношений между производителем и потребителем на основе обучения. Важной характеристикой подобного обучения является четкое понимание потребителем механизмов формирования качества продукта или услуги, что обуславливает дифференциацию в потребительском поведении и стимулирует развитие качественных характеристик при производстве товаров и услуг. Именно поэтому внедрение аналитических и прикладных средств обучения в рамках освоения дисциплины «Система менеджмента качества» является необходимым элементом при формировании потребительского поведения студентов.

Реализации качества потребительского поведения способствует применение следующих средств обучения:

- экспертиза потребительских товаров на основе данных, указываемых производителем на упаковке товаров;
- изучение нормативной документации по производству потребительских товаров;
- систематизация потребительского опыта на основе экспертного сравнения товаров одной категории по качественным и ценовым характеристикам;
- проведение органолептических экспериментов по выявлению потребительских свойств продукции;
- решение и моделирование практических ситуаций в области защиты прав потребителя.

***Взаимосвязь качества образовательного процесса и качества потребительского***

***ского поведения*** студентов реализуется путем непосредственного взаимодействия участников образовательного процесса с применением интерактивных форм обучения. Взаимодействие обуславливает имплементацию (включение в процесс обучения) преподавателя дисциплины как эксперта в области потребительского поведения путём передачи собственного потребительского опыта и налаживания взаимосвязи между студентами в рамках образовательного процесса через реализацию командно-проектных средств обучения.

К средствам обучения, способствующим взаимодействию качества потребительского поведения и образовательного процесса, можно отнести следующие образовательные методики:

- Проведение интерактивных деловых игр по управлению качеством процессов в командах студентов в рамках общей группы;
- Проектные работы по формированию стандартов качества продукции в командах студентов;
- Разбор практических ситуаций по управлению качеством продукции на основе потребительских оценок качества товаров в рамках определенной товарной группы.

Необходимо отметить, что реализация интегрированной системы обучения менеджменту предусматривает изменение отношения к вопросам качества потребительского поведения и качества образования как со стороны студентов, так и со стороны преподавателя дисциплины «Система менеджмента качества».

Студентам необходимо в данном случае обратить внимание на собственные мотивы потребления, осознать необходимость изменения своих потребительских привычек в отношении потребляемых товаров и услуг.

Задачами преподавателя в рамках менеджмента качества становится формирование мотивации студентов к применению навыков потребительского поведения в реальной жизни, изменение собственной роли в рамках образовательного процесса путем компетентной оценки вклада студентов в развитие образования и внедрение собственного потребительского опыта в процес-

се обучения дисциплине «Система менеджмента качества».

При реализации указанных задач процесс обучения менеджменту качества при-

несет большую эффективность по сравнению с традиционными методиками обучения и позволит сформировать необходимые компетенции у студентов.

#### Список литературы

1. Закон РФ от 10.07.1992 N 3266-1 (ред. от 12.11.2012) "Об образовании". URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_1888/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_1888/) (дата обращения 04.10.2016).
2. Средства и методы управления качеством [Текст]: учеб. - метод. комплекс для студентов специальности 22.05.01 «Управление качеством» / [сост. С.В. Михеева]; Федер. агентство по образованию, Урал. гос. экон. ун - т. – Екатеринбург: Изд - во Урал. гос. экон. ун - та, 2010. – 61 с.
3. Система менеджмента качества (программа дисциплины) / Биктемирова М.Х., Па-лякин Р.Б. – Казань: КФУ, 2015. Режим доступа: <http://kpfu.ru/pdf/portal/oop/145619.pdf> (дата обращения 04.10.2016).

### INTEGRATION OF QUALITY MANAGEMENT TOOLS INTO EDUCATIONAL PROCESS

*M.H. Biktemirova, R.B. Palyakin*

*Abstract: The article esteems theoretical and methodological aspects of education quality involving quality management tools. Author describes correlation between education quality and consumer behavior quality of students. Also the article shows the basic methodological techniques and quality management tools in the learning process.*

*Keywords: quality, quality management system, education quality, consumer behavior, quality management tools*

УДК 006. 02

### ОЦЕНКА КАЧЕСТВА РЕАЛИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СКВОЗЬ ПРИЗМУ ФИЛОСОФСКОГО ПОНИМАНИЯ КАЧЕСТВА

*Е.В. Борзов, И.И. Корягина, М.В. Жуколина*

*Аннотация: Качество выступает как интегральная системная характеристика объекта. Для проведения оценки качества образовательной деятельности выделяются уровни управления образовательной деятельностью, и оценка качества осуществляется на каждом из уровней.*

*Ключевые слова: качество, управление качеством, оценка качества, образовательная деятельность.*

Проведение оценки качества образовательной деятельности связано с необходимостью разрешения ряда проблемных вопросов, первым из которых становится корреляция понятий «оценка» и «качество». В применении к социальным и антропогенным явлениям оценка представляет собой установление их значимости, соответствия определенным нормам и принципам. Эта мера соответствия носит количественное выражение, соответственно процедура оценивания связана с количественными характеристиками объекта.

Философские категории «количества» и «качества» неразрывно взаимосвязаны в

научном мировоззрении, но представляют собой диаметрально противоположные характеристики предметов, явлений и процессов. «Качество» не поддается количественному исчислению, что и ставит перед нами проблему оценки качества.

Обратимся к философскому пониманию термина «качество», его генезису и эволюции. Введение в философский язык категории «качество» традиционно связывают с именем Аристотеля, стремившегося систематизировать окружающую действительность в категориях формальной логики. Однако проблема качества затрагивается уже в предшествующей ему натурфилосо-