

процесс и обеспечивает прогресс знания, свидетельствуя о том, что любая теория с необходимостью имеет преходящий характер и подвержена изменению.

Это значит так же и то, что прогресс экономической науки как таковой потребует не только проверки и развития существующих гипотез, но и построения новых. И здесь мало что можно сказать на формальном уровне.

Построение гипотез является творческим актом вдохновения, интуиции, изобретения, его суть заключается в обнаружении чего-то нового в знакомом материале, в особенности, если речь идет об учете социального в исследовании явлений действительности. И здесь не столько следует уповать на существовавшие и существующие методики преподавания, сколько всеерьезно обнаружить собственный интерес к преподаваемым слушателям проблемам. Здесь понадобятся попытки неоднократно формулировать один и тот же вопрос ради поиска все новых и новых аспектов в рассмотрении знакомых тем. Здесь окажутся необходимыми аналогии и ассоциации из собственной жизни, жизни родственников и ближайших коллег ради обнаружения мировоззренческого единства с аудиторией и вычленения той неуловимой, но мгновенно осязаемой энергии, сила которой позволит вписать сам факт конкретного преподавания той или иной тематики из ряда экономических дисциплин в течение личной жизни каждого из присутствующих.

Достижение такого состояния самим преподавателем позволит надеяться на то, что процесс преподавания обретет то единственно оправданное переходное состояние, когда от подражания успешным инновациям он будет постепенно становиться самой инновационной. В случае с преподаванием экономических дисциплин с учетом их социализации это будет выражаться в появлении новых курсов и факультативных тематик, которые, с одной стороны, будут отражать реальные изменения современной нам действительности, с другой — предвосхищать их дальнейшее развитие и инновационность.

## ВОЗМОЖНОСТИ ЗАНИМАТЕЛЬНОГО ПРЕПОДАВАНИЯ ВУЗОВСКИХ ДИСЦИПЛИН

О.В. Рыжанкова, к.э.н., доцент

Что считать успехом в преподавании вузовских дисциплин, в том числе экономических? В чем состоит успех самого преподавателя? Поначалу здесь можно только пожалть плечами, но затем память станет вызывать из прошлого облики и манеры преподавателей, которые чем-то запомнились, сохранились как зримое воспоминание. Какие это будут преподаватели? Прежде всего, те, которые не преподавали иначе, как с особым чувством к предмету, к слушателям, как таковой к своей деятельности. Писатель Лев Успенский, например, запомнил своего учителя математики. В памяти осталось, как этот учитель, изобразив мелом на доске ход доказательства одной геометрической теоремы, внезапно, отойдя от доски, оглядел чертеж с теллой, чисто отеческой улыбкой: «Вот... Видите эти маленькие треугольнички... Как крылышки у летучей мышки! — с нежностью проговорил он. — Вот они-то и решают дело». Нет, Лев Успенский не сделался математиком, но отношение к геометрии этого учителя навсегда передалось и ему, так что он даже полюбил решать задачи на построение, ибо ему вдруг открылась красота их логики.

Если задуматься, можно вспомнить тоже математика из собственной студенческой эпохи воздействия, такой переданной увлеченности. И тоже будет интересно заметить, что сами предметы совсем не обязательно стали потом образующими избранной профессии, но они точно были! А были они потому, что невозможно было их не воспринимать, так они были переданы!

Здесь хочется вспомнить тоже математика из собственной студенческой юности, Авраама Ефимовича Максименкова, который был неистощим на непостижимые ассоциации в тесном соприкосновении со своим, казалось бы, максимально формализованным предметом. Так, при написании одной из формул он деловито комментировал: «Если посадить мою единоутробную (так он называл свою жену — О.Р.) на подоконник, и она не удержится на нем и вылетит из окна сама..., — прищелчком взглядом окидывая аудиторию Авраам Ефимович, — она полетит по вот этой формуле», — быстро фиксировал он на доске необходимое уравнение. «А если ее немножечко подтолкнуть, — тут его палец мягко направлялся к окну к воображаемой там жене, — то она полетит уже с первоначальным

ускорением, а значит — уже по другой формуле», — он быстро переписал прежнее уравнение, но в начале правой его части уже было добавлено буквенное обозначение первоначального ускорения. Весело, со сдержанным смехом уравнения были тут же усвоены, да так, что образная картина происходящего ярко сохранилась в памяти до сих пор!

Необходимо добавить, что Авраам Ефимович остался в памяти всех без исключения выпускников университета, у которых он преподавал. Он был живой легендой: о нем студенты старших курсов рассказывали младшим, делясь его шутками и наблюдениями, которые не устаревали и не надоедали никому, о нем потом вспоминали на вечерних встречах, нетерпеливо оглядываясь, нет ли его среди присутствующих. Он стал настоящей легендой! И это при том, что математика не была основным предметом нашего обучения.

Процесс преподавания должен быть заразительным. И здесь речь не о манере выражаться, не о приемах, речь об ощущениях того, чем занят и что намеревается рассказать преподаватель. Речь о необходимом восприятии предмета преподавания как живого мира — в качестве сцены, пьесы или спектакля-монолога. Подача материала «из души» или «через душу» — путь, при котором только и возможна его передача. Только любовь к предмету может раскрыть красоту его логики и величие смысла.

Передача материала «с души на душу» по сути уже, собственно, и не лекция, а собеседование о предмете, при котором возникает та доверительная «легкость», которая ведет к установлению нового типа прямых и обратных связей: не обычно-учебниковых, но занимательно-учебных или увлекательно-учебных, почти исследовательских!

Именно тогда такие понятия, как мультипликатор, тариф, налог, оферта, франчайзинг, фьючерс, своп и другие могут начать чуть ли не «мило улыбаться» — и это можно увидеть! Очеловечивание понятий, категорий, равно как и различных теорий, может дать удивительные результаты. И это — не претенциозная выдумка, не преподавательская поза, это должно быть действительное отношение человека, преподающего предмет, к его живым и многозначительным явлениям. Преподаватель должен увидеть их такими и мало-помалу своей убежденностью заставлять их рассматривать так, чтобы в доселе чуждых измерениях и сочетаниях возникло что-то близкое, привлекательное, заманчивое...

Так, студенту возможно обнаружить в предмете не скопище никому не нужных форм, а живую семью деятельных, выразительных, очень разнохарактерных персонажей, где категории и понятия — неодушевленные персонажи, субъекты рассматриваемой деятельности — персонажи одушевленные. Так преподаватель всерьез может надеяться на то, что его надежды на усвоение предмета студентами будут оправданы.

Любовь к предмету позволяет добиваться в педагогической практике чрезвычайных результатов. Собственное удивление, благодарность и добрые намерения преподавателя в отношении к предмету способны на уровне чувств перейти к студенту и оставить неизгладимое впечатление.

Каждая категория, наименование или понятие, если предоставить им отдельное слово, если проникнуть в их этимологию и эволюцию, могут составить целый монолоγο-разъяснение: с какого времени и почему они употребляются, что именно обозначают и как ошибочно их употребление в другом контексте и другом употреблении. Почему бы изначально не задержаться на строгом значении категорий, на неоднозначном их применении, тем более, что дальнейшее их использование должно помочь аудитории через конкретные определения придти к сложным абстракциям.

Известно, что великий физик Дж. Клерк Максвелл не постеснялся ввести в свои глубочайшие физико-математические рассуждения совершенно фантастический образ крошечного существа. Он посадил его у заслонки, разделяющей надвое некоторый «объем», и заставил то открывать, то закрывать ее, пропуская или преграждая путь молекулам газа. Такой вымышленный человечек из сказки, введенный в самую сердцевину, в святая святых строжайших и точнейших теорий, — что же, он помешал развитию мыслей великого физика или скомпрометировал их в глазах его коллег? Ничуть не бывало: известно, что один из крупнейших советских физиков с удовольствием и почтением вспоминал как-то «демона Клерка Максвелла» и ставил находчивость великого ученого в пример своим ученикам.

Думается, преподавателям различных вузовских дисциплин, в том числе экономических, необходимо начать всерьез ориентироваться не только на традиционную

подачу материала, но и на своего рода популяризацию. Некогда повсеместные призывы к пропаганде научных знаний были верны, но во многом так и остались призывами, видимо, потому, что требовалось почти художественное, образное оформление передаваемого материала, тем более, если передача его происходила в устной форме. Любое устное выступление — своего рода представление, требующее своей «увертюры-вступления», а в преподавании, возможно, и специального «продюсирования» впоследствии предлагаемых мыслей для того, чтобы подготовить аудиторию к восприятию скрытого в них смысла. Здесь сходу высказанные формулировки и определения могут вызвать удручающее впечатление и надолго рассредоточить слушателей, особенно, если учесть традиционное схоластическое косноязычие многих формулировок в учебниках и учебных пособиях.

В качестве примера можно привести уже примененный однажды автором данной статьи подход к объяснению студентам термина «оферта» из курса «Управление внешнеэкономической деятельностью». Необходимость трактовки этого термина возникает в ходе рассуждений об этапах подготовки внешнеторговой сделки в курсе «Организация внешнеэкономической деятельности». Предварительные оговорки каждого этапа заметно утомляют студентов, так что к появлению нового термина в них явно ослабевает желание усваивать новый материал. Определение нового термина фиксируется ими довольно автоматически, а добавление определений «твердая оферта» и «свободная оферта» явно не прибавляет энтузиазма. Однако, исходя из того, что оферта — это, по сути, письмо, позволительно спросить: «А каким было письмо Татьяны к Онегину?» Увидев заинтересованные взгляды, добавить: «А каким бы оно было, если бы она написала такие же письма другим молодым людям, не только Онегину? Как его можно было бы именовать?»

Или другой пример. Исходя из того, что восприятие стереотипов поведения в курсах «Международного менеджмента» или «Деловые культуры в международном бизнесе» может увлечь студентов, но по мере накопления различий порождает напряжение в запоминании и дифференциации их студентами, почему бы не привлечь аудиторию к размышлению. Так, можно предложить сравнить манеру исполнения памятник скульпторами, например, в России — известные изваяния Петра Первого или маршала Жукова - с тем, как неумовимо передается сходство на Востоке — памятник Конфуция. И это при том, что к памятнику Конфуция ведет очень длинная извилистая тропинка среди многочисленных деревьев, а наши памятники всегда стоят на открытых площадях. Почему это так? Ведь здесь не просто проявление поведенческих реакций, речь идет об увековечивании памяти, т.е. о чем-то требующем глубоких размышлений и воздействия.

Более того, передача любого материала в аудитории устно всегда обнаруживает моменты «потери слушателей» из-за непрерывности сугубо обучающего материала, где назидательность высказываний в конце концов выключает их внимание: оно просто «выключается» в качестве самозащиты. И тогда просто необходимы отвлечения на юмор, на примеры из практики, вплоть до приведения характерных случаев из личной жизни. Это иногда позволяет оживить аудиторию лучше, чем, если бы был просто объявлен перерыв, если, конечно, удастся реально осуществить общение — иметь слушателей в ходе таких сознательных пауз в изложении материала.

Речь идет о том, что тривиальность, скука и тоскливое монотонное изложение материала должны быть преодолены преподавателем. Этого возможно достичь, например, акцентированным прочтением материала, многообразной интонацией, приведением иллюстративных примеров, мимикой и некоторыми сдержанными жестами и даже прямыми обращениями к слушателям если не с обычными, то хотя бы с риторическими вопросами. И все это — не ради бравады, не ради передачи пестроты собственного остроумия или демонстрирования особенно любящих вшихся поз при выступлении перед слушателями. Все это должно произойти с максимальной искренностью и доверием, ибо все — ради того, чтобы именно состоялась та передача материала «с души на душу», о которой уже было замечено выше.

Как помогают в таком «очеловечивании» процесса преподавания классики и признанные мастера различных искусств и наук, трудно переоценить. Как неопределимо важными становятся даже простые упоминания фактов из жизни, например, Адама Смита (его встречи с княгиней Дашковой или безвестное, но судьбоносное для него путешествие по Европе с сыном лорда) или Уильяма Пети (его особого усердия из-за которого он смог в

высшей степени образовать себя даже в ходе обучения французскими монахами, к которым попал по трагической случайности, его непобедимого остроумия до сарказма, из-за которого, впрочем, он опасался при жизни изданий своих книг). Каким великим предстает гений Давида Риккардо, успешнее за свои едва 50 лет жизни концентрированно изложив многое, да так, что одной его страницы по международной экономике хватило многочисленным последующим экономистам вплоть до двадцатого века, а в самой Великой Британии еще целых сто лет обменивали деньги на золото по его рекомендациям.

А великие философы? Рассуждения Иммануила Канта о том, что способствует обмену мыслями, что способствует здоровью, что должно составлять «не подражательную деятельность», становятся просто откровениями, проникнуть в которые помогает великолепное издание 2007 года в переводе И.Евлампиева.

Безусловную ценность имеют наблюдения писателей, тем более, что художественное изображение ими явлений столь выразительно, что значение имеют не просто приведение их текстов и мыслей, но стиль изложения, который учит, как передавать впечатление слушателям, так и воспринимать воздействие, исходящее от них самих. Так, описание аукциона в повести Н.В. Гоголя «Портрет» неумовимым образом создает атмосферу присутствия на аукционе, делает почти зримым странное соседство искусств, хаотически представленных («не как в магазине», где едва ли неощутим «погрязший гомос аукционист»).

Так, советы по преподаванию географии, оставленные тем же Н.В. Гоголем, оказываются проникновением в психологию юношеского восприятия нового материала и вообще материала абстрактного с тем, чтобы происходило как бы внутреннее усвоение знаний, их «запечатление». Разве не актуален, например, совет этого тонкого писателя, всю жизнь исследовавшего тайны души, в том числе души собственной. « в порядке частей света... лучше следовать за постепенным развитием человека», изучать те «отпечатки», которые принимает характер, «так сказать, от географических причин», чтобы «объяснилось, отчего, например, тевтонское племя среди своей Германии означено твердостью флегматического характера и отчего оно, перейдя Альпы, напротив, принимает всю игривость характера легкого»?

Среди такого рода бесспорных имен можно вспомнить многих, причем воспоминания эти не будут банальны уже потому, что детальному изучению произведения классиков никто не подвергал, а школьные программы слишком невелики и недоговорены для того, чтобы предполагать, что какие-либо из цитат окажутся «общим местом». А поэтому, почему бы не привлечь и великих мыслителей, и мастеров слова, и тех, кто рангом пониже для того, чтобы на безукоризненных образцах выполнить задачу мобилизации внимания и интереса слушателей? Почему бы не внести многомерность в предмет, который, возможно, именно благодаря этой многомерности и будет изучен?

Более того, смеем надеяться, что широта выбора источников для иллюстрации со временем сможет во многом скорректировать тот во многом искусственный слог благонамеренных авторов учебников, который если и возможно конспектировать, то уж никак невозможно повторить, не обращаясь к тексту. Осознание актуальности создания лекций-бесед неминуемо повлечет за собой новации в письменном изложении учебного материала и научных публикациях. Приход в аудитории новых и новых поколений не может позволить оставить ситуацию в преподавании неизменной. Неожиданным проявлениям в молодых поколениях остается только радоваться, ибо они естественны, поэтому не стоит переживать из-за необходимости искать все новую и новую форму для своих уроков, если ты преподаватель. Возможно успокоиться лишь тем, что искусство и здесь возможно, и здесь оно не перестанет удивлять, даже и когда приемы всплывают на поверхность, переставая быть «секретом фирмы». Необходимо лишь осмотрительно обращаться с таким простым на вид и таким сложным в работе преподавателя проявлением деятельности студента, как внимание. Не стоит здесь жалеть усилий. Изучение аудитории в процессе преподавания и есть, возможно, тот источник, откуда берет свое начало та сила воздействия, та магия убеждения, которая, при наличии уважения и любви к своим слушателям, способна превратить в магию даже такой традиционно прозаический процесс, как преподавание.

Кант И. Критика чистого разума / Иммануил Кант; пер. с нем.; предисл. И.Евлампиева. – М.: Эксмо: СПб.: Мидгард, 2007. – 1120 с. – (Гиганты мысли).

Гоголь Н. Петербургские повести. Ил. В.И.Клименко. Мн., «Нар. асвета», 1976.  
Гоголь Н.В. Собрание сочинений в семи томах. Под общей ред. С.И.Машинского, Н.Л.Степанова, М.Б.Храпченко. – Издательство «Художественная литература», Москва, 1967.

Малявин В.В. Конфуций. – М.: Мол. гвардия, 1992. – 335 с., ил. – (Жизнь замечательных людей. Сер. Биограф.; Вып.721).

Конфуций. Суждения и беседы / А.А.Маслов; худож. – оформ. А.Семенова. – Изд.2-е. – Ростов н/Д: Феникс, 2006. – 304 с.: ил. – (Путь мастера).

## **ПОДХОД К ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ УСЛУГИ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ АППАРАТА НЕЧЕТКОЙ ЛОГИКИ**

**О.Л. Сапун, к.пед.н., доц., Л.К. Голенда, к.э.н., доц., Н.Н. Говядинова, к.э.н., доц.**

Специалист практически любой области через 2–3 года столкнется с проблемой отставания приобретенных в учебном заведении знаний от потребности текущего момента и уровня развития научно-технического прогресса. Знания в нашем динамичном мире становятся важнейшим товаром, от своевременного накопления которого зависят карьера и благосостояние человека.

В настоящее время происходит становление новой модели системы высшего образования, существенным отличием которой является большая самостоятельность вуза в выборе содержания программ, методов и форм обучения, требований к преподавательскому составу. Изменились характеристики абитуриентов и слушателей, получающих образование. Их отличает прагматизм, ориентация на получение практических знаний, необходимых в их будущей работе, завышенные и не всегда адекватные требования к вузу.

Помимо этого на рынок образовательных услуг оказывают большое влияние: демографический спад; переход к открытому образованию; возрастание роли информационных технологий.

Изменились взаимоотношения и взаимодействия между вузом и потребителем образовательной услуги, возросла конкуренция в образовательной сфере, что потребовало от учреждения образования (УО) выработки критериев оценки как учебного процесса, так и его результатов.

Рассмотрим сущность понятия «образовательная услуга». Любая услуга является действием или выгодой, ее покупатель не получает права собственности на какой-либо материальный объект. Главная особенность услуг — их неосвязаемость. Образовательная услуга (ОУ) обладает общими свойствами, характерными для услуг (неосвязаемость предоставления и потребления, повторяемость, сложность стандартизации, неотделимость производства и потребления и др.). В тоже время образовательная услуга имеет ряд специфических характеристик, к которым можно отнести: глубокое вовлечение в процесс глобализации, наличие тесной связи между процессом предоставления самой услуги и ее результатом, влияние временного фактора, оказание ее как при постоянном, так и при периодическом присутствии потребителя и др.

Сложность оценки качества предоставляемой образовательной услуги заключается, во-первых, в отсутствии стандартов, во-вторых, большая часть характеристик качества услуги не имеет количественной меры, с помощью которой их можно было бы выразить. Это приводит к субъективизму в оценке полученных знаний со стороны студентов, завышенным требованиям к выпускникам со стороны работодателей и неспособности образовательного учреждения объективно оценить себя.

Под качеством образовательной услуги будем понимать интегральную характеристику процесса предоставления услуги и полученного результата, отражающую степень соответствия ресурсного обеспечения, образовательного процесса, образовательных результатов нормативным требованиям, социальным и личностным ожиданиям.

Под оценкой качества образовательной услуги будем понимать степень соответствия ресурсного обеспечения, образовательного процесса, образовательных результатов, нормативным требованиям, социальным и личностным ожиданиям.

Оценка носит многоуровневый и многокритериальный характер. В качестве субъектов