ВНУТРЕННИЙ АУДИТ, КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ В ВУЗЕ

К.И. Кононенко, А.А. Покатаева.

В данной статье рассматривается разработка технологий проведения внутренних аудитов в ВУЗе как инструмента повышающего качество образования, определение моделей и методов, которые обеспечивают адекватную диагностику образовательных систем, а также их качественное развитие.

В связи с переходом системы высшего образования на федеральные государственные образовательные стандарты проблема качества услуг в сфере образования приобретает новый поворот. Федеральные государственные образовательные стандарты высшего образования с каждым разом ужесточают требования к оценке качества основных образовательных программ. Первый пункт восьмого раздела стандартов обязывает ВУЗ: «Обеспечивать гарантию качества подготовки», - и предлагает механизмы для ее реализации.

Существуют две основные модели оценивания: содержательные и процессуальные. К содержательным относят модели оценки внутрисистемных показателей; показателей ресурсов (потенциала) ВУЗа; оценки по результатам деятельности; комплексного оценивания; свободной оценки. К процессуальным моделям относятся модели процедур директивного управления, сравнительного, выборочного, циклического оценивания. [3]

Чтобы принять решение по выбору модели оценивания ВУЗ должен руководствоваться целью и критериями оценки. Процедура оценивания предполагает возможность, как внешнего контроля, так и самооценки деятельности образовательного учреждения. Одним из ключевых способов самооценки, гарантирующих объективный анализ и экспертизу различных направлений деятельности вуза, является внутренний аудит. [3]

В ходе изучения факторов, влияющих на эффективность системы менеджмента качества (СМК), внутренний аудит был отнесен к группе организационных факторов, которые стимулируют эффективное управление качеством, как основных, так и вспомогательных процессов ВУЗа. [7]

Внутренний аудит является одним из инструментов менеджмента для мониторинга и проверки результативности внедрения и функционирования СМК. Внедрив систему менеджмента, руководство ВУЗа имеет возможность постоянно отслеживать информацию о ее функционировании и результативности. Результаты внутренних аудитов предоставляют информацию для анализа со стороны руководства ВУЗа, что позволяет разработать корректирующие действия и выявить возможности улучшения, как отдельных процессов, так и системы в целом. [5]

Преимущества данного вида проверки над традиционными очевидны. Во-первых, руководитель ВУЗа выступает в роли инициатора контроля, а, следовательно, заинтересован в объективных результатах и не склонен выделять подразделения или

должностные лица, деятельность которых может быть выведена из-под проверки. Во-вторых, являясь одним из инструментов улучшения, аудит призван не, выявлять нерадивых работников и наказывать их за некачественную работу, а определять несоответствия и находить причины их появления. Формируется атмосфера взаимного сотрудничества проверяющих и проверяемых, обе стороны мотивированы на решение выявленных проблем. В-третьих, аудитор не диктует алгоритм поведения в проблемных ситуациях, а изучая состояние дел, предлагает руководителям процессов совместно определить пути решения наиболее сложных ситуаций, которые максимально адаптированы для данного структурного подразделения. В-четвертых, поскольку внутренними аудиторами являются непосредственные сотрудники образовательного учреждения, то в результате внутренних аудитов осуществляется бенчмаркинг – перенос лучшего опыта одних подразделений на другие, что положительно влияет на функционирование всей системы качества в ВУЗе. [1]

Безусловно, что существуют силы и факторы, которые могут противодействовать внедрению аудиторского контроля в практику управленческой деятельности. К таким факторам, в первую очередь, относится стереотипность мышления работников образовательной сферы, воспринимающих аудиторов только как инспекторов. Во-вторых, многие деканы и заведующие кафедрами в повседневной работе, порой не всегда могут увидеть проблемы, возникающие внутри их подразделений, и считают оценку их деятельности кем-либо со стороны совершенно излишней и неуместной. Третья потенциальная проблема заключается в подборе аудиторов. Это должны быть работники, хорошо ознакомленные с нормативными документами, которые регламентируют деятельность образовательных учреждений, теорию управления, педагогику и педагогическую психологию, пользующиеся авторитетом у коллег. Компетентность аудиторов нужно постоянно повышать путем проведения методических семинаров, а также обмена опытом между другими ВУЗами. К сожалению, данная возможность реализуется в очень ограниченном объеме, поскольку сторонние ВУЗы неохотно приглашают стажеров и чаще всего не желают делиться конфиденциальной информацией, к которой относят содержание образовательных программ и опыт их реализации. Кроме того, деканы и заведующие кафедрами с большим воодушевлением проверяют работу родственных им подразделений по знакомым процессам – учебному, научному, воспитательному, но порой испытывают серьезные затруднения при проведении проверок процесса управления инфраструктурой и производственной средой, управления документацией и записями в финансовой, юридической, службе и др. [1]

Эта проблема усугубляется из-за отсутствия научно-методической литературы по проведению аудита в образовательных учреждениях. Научные исследования отдельных ученых не дают полной картины и готовых «рецептов» по составлению программы внутренних аудитов, определению показателей и критериев результативности и эффективности процесса, составлению опросных листов, оформлению документации. Каждый ВУЗ нарабатывает свой опыт самостоятельно.

Программу проведения аудитов в университете разрабатывает главный аудитор совместно с представителем высшего руководства по качеству, утверждает данный

документ ректор. Заказчиком планового аудита, который проводится не реже 1 раза в год, является ректор университета. [6]

Программа аудита заведомо исключает возможность проверки аудиторами своей собственной работы, как к примеру, заведующий кафедрой не может проверять деятельность своих сотрудников. При необходимости, для получения дополнительной информации о степени удовлетворенности потребителя результатами деятельности процесса, аудиторами может быть затребована информация из других процессов и подразделений университета. При составлении опросного листа группа аудиторов должна предусмотреть возможность установления свидетельств, направленных на получение ответов на вопросы:

- соответствует ли действующая документация СМК университета требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2008 (-2015);

- имеет ли в своем распоряжении персонал проверяемых структурных подразделений необходимую документацию системы менеджмента качества, которой он должен руководствоваться, знает ли ее требования и использует ли их при выполнении возложенных на него функций;

- соответствует ли практическая деятельность персонала в проверяемой области требованиям документации СМК университета. [5]

Последующий анализ отчетов по аудиту, за последние несколько лет, может наглядно показать насколько изменилось число выявленных несоответствий, насколько точно реализованы планы корректирующих действий по отношению к предыдущим несоответствиям.

Подводя итог, хочется отметить, что плановое, систематическое проведение внутренних аудитов системы менеджмента качества в университете способствует своевременному принятию адекватных управленческих решений, направленных на устранение и предупреждение возникновения нарушений, что способствует повышению качества предоставляемых образовательных услуг, и как следствие, удовлетворенности как внутренних, так и внешних потребителей.

Список используемых литературных источников

1. [http://www.edu.murmansk.ru/www/kach-vo_obraz/mo/2012-02_belova.pdf]
2. [<http://www.quality-journal.ru/data/article/41/files/Rogerson@QJ0302.pdf>]
3. [Бордовский Г.А., Граничина О.А., Трапицын С.Ю. Модели и методы внутреннего и внешнего оценивания качества образования в вузах: Научно-методические материалы. СПб.: ООО «Книжный Дом», 2008. 340 с]
4. [Об образовании. Федеральный закон в ред. Федеральных законов от 24.12.2002 N 176-ФЗ, от 23.12.2003 N 186-ФЗ]
5. [Аудит: учебник для бакалавров / под ред. Р.П. Бульги. М.: ЮНИ-ТИ-ДАНА, 2009. - 431 с.]
6. [Аудит: учеб. для вузов / под ред. В. В. Скобара. М.: Просвещение, 2005.-479 с.-479 с.]
7. [Гадалова В.В., Фролова М.Е. Система менеджмента качества в университете: опыт, результаты, перспективы // Высшее образование в России. 2012, № 10. С.73-80]