

УДК 657.6

Молдавская Е.Э.

АУДИТ КАК СРЕДСТВО МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Ключевые слова: аудит, качество образования, менеджмент качества, внутренняя экспертиза, самообучающаяся организация.

Научная проблема и ее обоснование

Понятие «качество» по своему смыслу можно отнести к таким обобщающим и многогранным категориям, как «любовь», «счастье». Каждый из нас в своей жизни не раз сталкивался с ними, но не всегда их можно выразить словами. Кроме того, существование различных взглядов на данное понятие затрудняет его однозначное толкование.

Обратимся к официальному определению понятия «качество», которое приводится в стандарте ИСО 9000:2000 «Система менеджмента качества. Основные принципы и словарь» [1].

Качество – это совокупность признаков продукта, системы или процесса, способных удовлетворять требования потребителей или других заинтересованных сторон [6].

Современный этап развития российского общества характеризуется развитием рыночных отношений, которые привели к глубоким преобразованиям во всех сферах жизни, в деятельности социальных институтов и организаций.

Не остался в стороне и институт образования, наиболее остро ощущается социальная востребованность квалифицированных специалистов, конкурентоспособных на рынке труда.

Качество сегодня рассматривается структурами, управляющими системой образования, вузовским сообществом как один из ключевых критериев в оценке состояния и перспектив развития российского высшего профессионального образования. Идея развития качества отечественного высшего образования проходит через все официальные документы: Концепция модернизации российского образования до 2010 года; Федеральная целевая программа развития образования.

Уровень менеджмента качества образования становится одним из

необходимых показателей при комплексной оценке вузов, определении рейтинга, при участии в различных конкурсах, в том числе «Внутривузовские системы обеспечения качества подготовки специалистов».

Качество образования как главный механизм общественного интеллекта, опережающий развитие качества человека, науки и культуры, является одной из основных составляющих качества человека. Поворот к проблеме качества образования в 1990-х гг. не случаен: это показатель сдвигов, происходящих в качестве жизни человечества.

Качество в образовании – это не только результаты учебы, но и система, модель, организация и процедуры, которые гарантируют, что студенты получат комплексное личное и общественное развитие, дающее им возможность удовлетворить свои потребности и позволяющее им внести вклад в прогресс и улучшение общества в целом.

Актуальность улучшения качества образовательного процесса в вузе усиливается в связи с интернационализацией высшего образования. Интеграция России в европейское и мировое культурно-образовательное пространство требует соответствия российской системы образования принципам Болонской декларации. Интернационализация высшего образования позволяет оптимально сочетать отечественный и зарубежный опыт управления качеством высшего образования.

В отечественной высшей школе существует практика управления образовательным процессом по конечному результату, т.е. по приобретенным знаниям, навыкам и умениям выпускников вуза, необходимым для их успешной дальнейшей профессиональной и, отчасти, социальной деятельности. В европейских странах управление системой образования базируется на

контроле процессов, к необходимому результату приводит только хорошо управляемый и качественно осуществляемый образовательный процесс.

Сегодня в механизмы оценки качества высшего образования постепенно внедряется технология аудита, ориентированная на образовательный процесс как объект постоянного улучшения.

Важность аудита как инструмента менеджмента для мониторинга и проверки результативности политики в области качества подчеркивается и в российских стандартах качества ГОСТ Р ИСО 9000:2001 и ИСО 9001:2008.

В настоящее время внутренний аудит перерастает из функции, первоначально ориентированной на проверку бухгалтерско-финансовой отчетности и минимизацию налогов, в функцию, охватывающую все аспекты деятельности компании.

Однако следует заметить, что аудит качества пока еще не завоевал признание в высшем образовании России, так как в нашей стране к аудиту в большей степени относятся как к финансовому и производственному и не рассматривают его как педагогический феномен. В таких условиях разработка методики проведения внутренней оценки улучшения качества образовательного процесса приобретает особую актуальность.

Внутренний аудит является деятельностью по предоставлению независимых и объективных гарантий и консультаций, направленных на совершенствование деятельности организации. Внутренний аудит помогает организации достичь поставленных целей, используя систематизированный и последовательный подход к оценке и повышению эффективности процессов управления рисками, контроля и корпоративного управления.

Обзор литературы по теме

В отечественной и зарубежной научной литературе представлены исследования, отражающие:

- вопросы управления качеством в образовательной сфере (Ю.П. Адлер, Н.Г. Буркова, С.А. Степанов);
- виды и методы оценки качества образования (Е.К. Аванесов, М.Н. Артемьева, В.В. Тимофеев);
- подходы к изучению феномена качества образования (В.П. Беспалько, Н.Н. Ильященко);
- философские, экономические и педагогические подходы к исследованию проблем качества образования (Ю.П. Адлер, В.Н. Азаров).

Многие авторы выделяют основную триаду компонентов качества образования: условия, процесс и результат образовательной деятельности.

В своей работе Ю.П. Адлер отмечает: «Качество образования, в конце концов, проявляется в содержании и форме учебного процесса. Что касается содержания, то его обычно связывали с квалификацией и опытом преподавателей. Это, конечно, верно. Но динамичный и быстро меняющийся мир вынуждает нас к пересмотру сложившихся представлений. Жизнь требует командного подхода к учебному процессу. Не останутся в стороне от процесса перемен ни структура, ни форма учебного процесса. Все сказанное означает, что новые представления о качестве связаны не с “косметическим ремонтом” вуза, а с глубокой перестройкой основ...» [1].

«Внутренний аудит – это способ независимой оценки эффективности деятельности организации и органов ее управления» [3]. Именно внутренний аудит является объективным источником информации, помогающим собственникам и топ-менеджменту по-новому взглянуть на вещи и оценить

качество выполнения принятых управленческих решений. Эти исследования не затрагивают основу проведения аудита как комплексной оценки, обозначенной в международных и российских стандартах качества.

В научной литературе не определены критерии, принципы и условия проведения внутреннего аудита.

Анализ научной литературы и практической деятельности российских вузов позволил выявить ряд противоречий:

- между необходимостью проводить в вузе независимую объективную экспертизу качества образования и отсутствием целостной системы аудита в области высшего образования;
- между экономической целесообразностью проведения внутреннего аудита качества и недостаточным количеством или вообще отсутствием в вузах специалистов, способных квалифицированно осуществлять внутреннюю экспертизу;
- между потребностью вуза в проведении внутреннего аудита качества образовательного процесса и практикой контроля, делающей основной упор на внешнюю экспертизу.

Вуз чаще всего ограничивает внутреннюю проверку формальным самообследованием.

Требуется разработка и реализация механизма аудита, который позволил бы на основе методики проведения внутренней проверки осуществлять менеджмент качества образования и в конечном счете улучшить качество образовательных результатов и педагогической системы в целом.

Цель и задачи исследования

Цель исследования – теоретически обосновать и экспериментально апробировать внутренний аудит как

средство менеджмента качества образовательного процесса в вузе. Использование внутреннего аудита качества позволит улучшить качество образовательного процесса в вузе, если будет совершен переход от традиционной оценки и проверок, фиксирующих только недостатки конечных результатов образовательной деятельности, к аудиту, проверкам, ориентированным на постоянное совершенствование самого образовательного процесса, т.е. к аудиту, добавляющему ценность. Необходимо сформировать мотивационную готовность преподавателей и сотрудников различных подразделений вуза к проведению объективной, независимой экспертизы с целью достижения позитивных изменений, создать команду внутренних аудиторов из числа квалифицированных и подготовленных к экспертной деятельности.

Методы и этапы исследования

Для решения поставленных задач использовались следующие методы исследования:

- общенаучные методы теоретического исследования (сравнительный анализ отечественной и зарубежной образовательной практики, системный анализ проблемы, теоретическое обобщение документов);
- эмпирические методы (наблюдение, тестирование, анкетирование, интервьюирование, изучение передового педагогического опыта, педагогический эксперимент, изучение опыта ведущих стран мира в вопросе управленческих решений, самообучающихся организаций).

На первом этапе были выражены проблемы исследования, изучалась проблема внедрения и использования внутреннего аудита в сфере высшего образования. Были сформулированы цели, задачи исследования. Изучен

опыт зарубежных и отечественных практик внедрения внутреннего аудита, проведен анализ и оценка работы отечественных вузов в контексте изучения качества образования и внутреннего аудита.

На втором этапе осуществлялся анализ научных работ по теме исследования, была разработана методика формирующего эксперимента, а также структура, содержание и методика профессионального образования. Изучены теоретические основы аудита качества образовательного процесса как педагогического феномена и вида экспертизы.

На третьем этапе осуществлялось обобщение результатов исследования и эксперимента, апробация методики проведения внутренних аудитов качества образовательного процесса Астраханского государственного университета.

Результаты исследования

Результаты исследования апробированы в ходе проведения внутренних аудитов качества в рамках подготовки к комплексной оценке деятельности вуза, участия в конкурсе «Системы качества подготовки выпускников образовательных учреждений профессионального образования» и внедрены в систему менеджмента качества АГУ путем использования разработанной методики проведения внутренних аудитов качества.

Научная новизна и практическая значимость

Определен комплекс организационно-педагогических условий проведения аудита качества: разработка и внедрение системы качества в вузе; формирование заинтересованности преподавателей и сотрудников вуза в проведении объективной, неза-

висимой экспертизы; формирование команды внутренних аудиторов; создание самообучающейся организации.

Выявлены и изучены педагогические особенности аудита качества образовательного процесса в вузе, определены педагогически целесообразные объекты аудита, предусмотрена гибкость процедур аудита, их адаптация к условиям конкретного образовательного учреждения, непосредственное участие аудиторов в разработке корректирующих и предупреждающих действий, направленных на постоянное совершенствование образовательного процесса и его результатов.

Разработана методика проведения внутреннего аудита образовательного процесса в вузе, которая позволяет улучшить качество образовательного процесса и может быть использована в учреждениях профессионального образования различных типов.

Выводы и перспективы

Можно утверждать, что аудит образовательного процесса как форма внутренней экспертизы получит распространение во многих вузах, если

в них будут приняты стратегические решения о создании системы качества вуза, разработаны политика и миссия в области качества образования.

При этом важным условием является признание целесообразности внутренних аудитов руководителями вуза, которые будут стремиться формировать мотивационную готовность преподавателей к независимой и объективной оценке их деятельности как части организационной, корпоративной культуры вуза.

Литература

1. Адлер Ю.П. Мотивация в системах качества // Стандарты и качество. 1999. № 5.
2. Буркова Н.Г. Педагогический мониторинг в оценке качества подготовки специалиста // Специалист. 1997. № 3. С. 7–9.
3. Воропаев Ю.Н. Оценка риска аудита и бизнеса // Бухгалтерский учет. 1996. № 6.
4. Система непрерывного образования взрослых в области качества / А.Л. Гавриков [и др.] // Качество. Инновации. Образование. 2003. № 1. С. 23–27.
5. Соболев В.С., Степанов С.А. Концепция, модель и критерии эффективности внутривузовской системы управления качеством высшего профессионального образования // Университетское управление. 2004. № 2 (30). С. 102–110.
6. Хениш Ш., Блинов Д.В. Менеджмент качества без трудностей. Екатеринбург, 2006.