

АУДИТ КАК СРЕДСТВО МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Качество образования как главный механизм общественного интеллекта, опережающий развитие качества человека, науки и культуры, является одним из основных составляющих качества человека. Повышение внимания к качеству образовательного процесса означает рост осознания обществом того факта, что вузы оказывают образовательные услуги. В настоящее время внутренний аудит перерастает из функции, первоначально ориентированной на проверку бухгалтерско-финансовой отчетности и минимизацию налогов, в функцию, охватывающую все аспекты деятельности организации, в том числе и образовательный процесс.

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 [4].

Качество сегодня рассматривается структурами, управляющими системой образования, вузовским сообществом как один из ключевых критериев в оценке состояния и перспектив развития российского высшего профессионального 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 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, 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[3].

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.

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.

В последние годы в теории и практике образования всё большее развитие получает инновационное направление, связанное с системным управлением качеством. Системы управления качеством и их отдельные элементы создаются на всех уровнях, предполагают использование современных достижений квалиметрии. Интенсивное обращение к средствам и технологиям оценки в этой ситуации обусловлено следующим:

- качество образования является чрезвычайно сложным объектом для управления, в силу чего требуется отбор, создание и применение адекватного

ему по сложности оценочно-измерительного инструментария;

- функция оценки является ключевой, доминирующей в современных системах менеджмента качества, поскольку связана или определяет эффективность реализации практически всех их процедур и функциональных подсистем;

- применительно к образовательным системам, характеризующимся стохастичностью, неравновесностью, инновационностью, оценочные процедуры позволяют получать необходимый для принятия управленческих решений объем информации.

На федеральном уровне и в ряде регионов России активно ведутся работы по созданию Общероссийской системы оценки качества образования (ОСОКО), типовых моделей региональных систем оценки качества образования (РСОКО), призванных осуществлять с помощью различных процедур оценку качества образования и на основе анализа состояния дел в сфере образования, определение ключевых направлений улучшения качества образования[2].

Создание ОСОКО предполагает соответствующие работы по выстраиванию региональной, муниципальных систем оценки качества образования, систем оценки качества образовательных учреждений. Ключевая роль систем оценки качества образования различного уровня и задачи по их модернизации на новых принципах определяются наличием следующих условий:

- повышением значимости проблемы качества непрерывного образования;

- выдвиганием образования в ряд приоритетов при переориентации России на инновационный путь развития;

- изменением системы взаимодействия системы образования с обществом, заказчиками, потребителями образовательных услуг;

- необходимостью обеспечения управляемых условий в ходе инновационных преобразований в образовательных системах.

Следует отметить, что при всей важности проблемы проектирования и применения современных систем оценки качества образования имеется ряд проблем, трудностей и недостатков, снижающих отдачу таких систем с точки зрения влияния на качество образования. В числе таковых следует, прежде всего, назвать:

- отсутствие целостного концептуального подхода и сопряжения работ по построению систем оценки качества образования с логикой развертывания систем управления качеством образования;
- несогласованность работ по проектированию, построению и применению систем оценки качества образования на различных уровнях, ступенях и в сегментах непрерывного образования;
- несовершенство квалиметрического инструментария, используемого в процедурах оценки качества образования; отсутствие достаточного количества оценочно-измерительных средств (контрольно-измерительных материалов) для использования в различных процедурах внутренней и внешней оценки;
- низкая оценочная культура субъектов управления;
- отставание в развитии организационных структур с точки зрения создания (выделения) подразделений, служб, призванных осуществлять оценку качества образования; определения (разделения) полномочий администрации образовательных учреждений, органов управления образованием, общественных и независимых структур в области оценки качества образования;
- противоречивость и непоследовательность в выборе и использовании моделей систем оценки качества образования абсолютно на всех уровнях управления;
- отсутствие федеральных, региональных и муниципальных норм и стандартов как оснований для оценки качества по целому ряду объектов, аспектов качества.

Нам представляется, что частично или полностью снять, минимизировать

отрицательное действие и проявление вышеназванных проблем, трудностей и недостатков помогло бы уяснение систем генетических механизмов в становлении и развитии систем любой природы и назначения. Ориентация на один из базовых системогенетических законов, – закон системного наследования, - позволила бы придать устойчивый характер процессу инновационных изменений в области оценки качества образования, эффективность с точки зрения отбора процедур, средств оценки, обеспечить преемственность осуществляемых нововведений с ранее использовавшимися и хорошо себя зарекомендовавшими подходами к оценке качества. Политика в области оценки качества образования должна стать важной составляющей общей политики в области качества для любой образовательной системы, любого уровня, ступени, сегмента непрерывного образования. Реализация данных целей, принципов, наших предложений, а также предложений, высказанных другими специалистами, позволит вывести существующие в сфере непрерывного образования системы оценки качества на новый качественный уровень их функционирования с учетом современных требований к системе образования. Конечная цель осуществляемых преобразований состоит в повышении качества образования, максимально полном выполнении социального заказа в части обученности выпускников образовательных учреждений, социализации личности, интеллектуального и физического развития в образовательной среде.

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. Хенш Ш., Блинов Д. В. Менеджмент качества без трудностей. Екатеринбург, 2006.