

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ОЦІНКИ ЯКОСТІ ОСВІТИ В ПРОЦЕСІ ВНУТРІШНЬОГО АУДИТУ

Шевченко А.В.¹, Кучерук В.Ю.¹, д.т.н., професор, Грабовський О.В.², к.т.н., доцент, Габер А.А.²

1 – Вінницький національний технічний університет,
м. Вінниця

2 – Одеська державна академія технічного регулювання та якості,
м. Одеса

У найближче десятиліття однією із стратегічних цілей ВНЗ стає розробка ефективних систем менеджменту якості (СМЯ). При цьому потрібно вироблення методів, на підставі яких буде здійснюватися оцінка ефективності цих систем.

При правильному застосуванні СМЯ основний упор робиться на попередження появи дефектів якості продукції або послуги і постійному поліпшенні, а не на їх виявленні в готовій продукції (наданій послуги). Внутрішній аудит є одним з інструментів менеджменту для моніторингу та перевірки результативності впровадження і функціонування системи.

Впровадивши СМЯ, керівництво ВНЗ має цікавитися, як вона функціонує, де відбуваються неполадки в системі, і оцінювати її результативність. Результати внутрішніх аудитів надають такого роду інформацію для аналізу з боку керівництва, що дозволяє розробити коригувальні дії і виявити можливості поліпшення як окремих процесів, так і системи в цілому.

ВНЗ, який позиціонує себе як сучасний, інноваційний, конкурентоспроможний й затребуваний навчальний заклад, повинен постійно вдосконалювати систему діагностичних та оціночних процедур, що забезпечують управління якістю освіти.

Розрізняють змістовні і процесуальні моделі оцінювання. До змістовних відносять моделі оцінки внутрішньосистемних показників; показників ресурсів (потенціалу) ВНЗ; оцінки за результатами діяльності; комплексного оцінювання; вільної оцінки; до процесуальних моделям – модель процедур директивного управління, порівняльного, вибіркового, циклічного оцінювання, мета оцінювання.

Внутрішній аудит є одним з інструментів менеджменту для моніторингу та перевірки результативності впровадження і функціонування СМЯ. Впровадивши систему менеджменту, керівництво повинне постійно відстежує інформацію про її функціонування та результативності. Результати внутрішніх аудитів надають такого роду інформацію для аналізу з боку керівництва ВНЗ, що дозволяє розробити коригувальні дії і виявити можливості поліпшення, як окремих процесів, так і системи в цілому.

Мета внутрішнього аудиту навчального закладу полягає в зборі інформації і даних на вибірковій основі і наступному судженні про результати діяльності (якості), аналізі отриманих даних, прийняття рішень, що ведуть до постійного вдосконалення та поширенню досвіду отриманого в результаті всіх проведених дій на весь ВНЗ.

Внутрішній аудит, безсумнівно, є одним з інструментів управління якістю освіти у вищому навчальному закладі.

Навчальний заклад має якомога швидше реагувати на всі зміни «ринку» у галузі освіти. ВНЗ, нездатні швидко пристосовуватися до мінливих умов зовнішнього середовища, неминуче зазнають поразок, одночасно з цим успішні компанії виховують ціле покоління управлінців, швидко перейняли досвід у зарубіжних фахівців.

Багато вищих навчальних закладів стикаються з лютою конкуренцією на ринку. Тим не менше, існують ВНЗ, яким вдається залишатися попереду впродовж декількох років і навіть десятиліть. Демонструючи поєднання швидкості, рухливості, реакції і витривалості, вони бачать і використовують всі можливості, і до того часу, коли їх суперники реагують на ситуацію, що створилася, лідери вже спрямовуються до інших можливостей, залишаючи конкурентів позаду.

У міжнародних стандартах систем якості зроблений акцент на документування методик і ведення записів. Тим самим у різних організаціях утворюється велика кількість написаного матеріалу, різних регламентів і опис процесів, а на ділі нічого не відбувається і ніяких дій по написаному не відбувається.

Внаслідок цього відповідність вимогам ISO 9001 часто є головною причиною проведення аудиту, орієнтованої на документування методик, відповідність вимогам, ступінь їх розуміння і використання персоналом організації.

Необхідно розглянути, що аудит використовується для перевірки якості процесів і врахувати визначення аудиту якості. Доцільно приділяти особливу увагу процесам, тому ефективне управління процесами зазвичай призводить до випуску якісної продукції (поданням якісних послуг), при цьому якість кінцевої продукції не повинно ігноруватися. Аудит повинен сприяти оцінці можливості надання якісної послуги в результаті досліджуваного процесу. Необхідно визначити мету аудиту, яка полягає в зборі інформації і даних на вибірковій основі і наступному винесенні професійного судження про результати діяльності, якості, оцінки всього процесу, з якої проводилася вибірка.

Переваги цього виду контролю над традиційними очевидні. По-перше, керівник ВНЗ сам ініціює контроль, а, отже, зацікавлений в об'єктивних результатах і не схильний виділяти підрозділи і посадові особи, діяльність яких може бути виведена з-під перевірки. По-друге, будучи інструментом поліпшення, аудит покликаний не виявляти недбайливих працівників і карати їх за неякісну роботу, а визначати невідповідності й причини їх появи. Формується атмосфера взаємного співробітництва перевіряючих і перевіряються, обидві сторони мотивовані на вирішення проблеми. По-третє, аудитор не диктує алгоритм поведінки в проблемних ситуаціях, а вивчаючи стан справ, пропонує керівникам процесів спільно визначити шляхи вирішення проблем, найбільш адекватні для даного структурного підрозділу дії. По-четверте, оскільки внутрішніми аудитором є самі працівники освітньої установи, то в результаті внутрішніх аудитів здійснюється бенчмаркінг – перенесення кращого досвіду одних підрозділів на інші.

Досвід проведення аудитів показав, що далеко не всі керівники процесів розглядають аудит як можливість поліпшення очолюваного ними процесу і шукають способи ігнорувати участь у регулярних планових перевірках.

Спираючись на сформовані стереотипи мислення воліють не привертати уваги до проблем у тій сфері діяльності, за якими за ними закріплена відповідальність. Така інертність у поглядах не сприяє розвитку процесу, а навпаки, закріплює сформовані системно невідповідності, переводячи їх у статус традицій. Завдання головного аудитора полягає в залученні в процес планування всіх керівників процесів, щоб в системі менеджменту якості не залишалося «чорних дір».

Однак даний метод також має і суттєві недоліки, до яких можна віднести принципову дихотомію оцінки (система відповідає чи не відповідає вимогам). При цьому не забезпечується постійна, системна оцінка елементів СМЯ і всієї системи в цілому. Крім того, ефективність і повнота аудиту значною мірою залежать від кваліфікації та досвіду аудиторів. Недоліком аудитів також є і те, що в результатах перевірок, як правило, відсутні кількісні показники оцінки СМЯ, тому аудитор лише фіксує помилки і недоліки. Таким чином, і виконання встановлених вимог не може служити повноцінним свідченням ефективності функціонування СМЯ.

Висновки. Таким чином, планове, систематичне проведення внутрішніх аудитів системи менеджменту якості вищого навчального закладу сприяє своєчасному ухваленню адекватних управлінських рішень, спрямованих на усунення і попередження виникнення порушень, що сприяє підвищенню якості наданих освітніх послуг, і як наслідок, задоволеності як внутрішніх так і зовнішніх споживачів.

Література

1. 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.
2. Аудит качества : учебное пособие / А.В. Трофимов. – Тамбов : Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2009. – 96 с. – 100 экз.
3. Стивен Спир. Догнать зайца. Как лидеры рынка выигрывают в конкурентной борьбе и как великие компании могут их настичь. – М.: Институт комплексных стратегических исследований, 2010.
4. Трещев А.М., Сергеева О.А. Проектирование образовательного процесса вуза в контексте стандартов CDIO. – Международное научное издание «Современные фундаментальные и прикладные исследования». – 2012. – №2(5). – С. 92-98.