

ВНУТРІШНІЙ АУДИТ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ ВИЩОЇ ОСВІТИ

І.М. Онопрієнко к.е.н., доцент

Анотація. В статті розглядаються питання аудиту системи менеджменту якості вищої освіти, зокрема проведення внутрішнього аудиту. Зазначено, що в сучасних умовах інноваційного розвитку освіти виникає вагома необхідність у здійсненні оцінки якості вищої освіти. Внутрішній аудит сприяє своєчасному прийняттю адекватних управлінських рішень, які будуть направлені на покращення якості освітніх послуг.

Summary. The article deals with the issues of audit of the quality management system of higher education, in particular the conduct of internal audit. It is noted that in today's conditions of innovative development of education there is a significant need for the implementation of the assessment of the quality of higher education. Internal audit helps to timely accept adequate managerial decisions that will be aimed at improving the quality of educational services.

Постановка проблеми та її зв'язок з важливими завданнями. В умовах концептуальної зміни парадигми освіти, орієнтації державної політики в галузі освіти на підвищення доступності якісної освіти, що відповідає вимогам інноваційного розвитку економіки, сучасним потребам суспільства і кожного громадянина, особливе значення необхідно приділяти формуванню механізмів оцінки якості та затребуваності освітніх послуг споживачами.

Нині в розвитку системи освіти відбуваються значні зміни, на законодавчому рівні запропоновано нововведення, які мають змістити акценти в освіті на контроль за її якістю з наданням прозорості й об'єктивності. Таке реформування відбувається в межах Болонського процесу. Тому важливо створити нову законодавчу базу, яка має унеможливити директивне втручання в діяльність освітніх організацій і

сформувати легітимний простір їх функціонування через систему відповідних норм і правил.

З огляду на перехід системи вищої освіти на європейські освітні стандарти, проблема якості освітніх послуг набуває нового змісту. Розроблені стандарти вищої освіти висувають серйозні вимоги до оцінки якості освітніх програм за всіма напрямками. Процедура акредитації університету ставить на чільне місце експертизу з умов відповідності змісту і якості підготовки випускників освітнього закладу за заявленими для державної акредитації освітніх програм державним освітнім стандартам. Таким чином, заклад освіти, який позиціонує себе як сучасний, інноваційний, конкурентоспроможний і затребуваний навчальний заклад, повинен постійно вдосконалювати систему діагностичних і оцінювальних процедур, які забезпечують управління якістю освіти.

Аналіз останніх досліджень і публікацій, у яких започатковано розв'язання даної проблеми. Зазначену проблематику активно досліджують вітчизняні і зарубіжні дослідники, такі як Андріяко Ю., Ліпська В., Левківський К., Сухарніков Ю., Якименко Ю., Ефремова Н. та ін. Однак більшість досліджень вітчизняних науковців залишає поза увагою саме внутрішній аудит і, зокрема методику його проведення.

Формування цілей статті. Метою дослідження є розглянути сучасні тенденції внутрішнього аудиту системи менеджменту якості у вищій освіті України та висвітлити особливості його застосування, запропонувати практичні рекомендації щодо рішення виявлених проблем, які гальмують підвищення якості освітньої діяльності або досягнення стабільно високих показників якості освіти.

Виклад основного матеріалу. Унаслідок змін, що відбуваються в системі освіти, виникла вагома необхідність у запровадженні інструменту державно-громадського механізму управління якістю вищої освіти, у створенні аудиторських агентств та застосуванні процедур для здійснення

незалежної оцінки якості вищої освіти або освітнього аудиту, який сприяє вдосконаленню освіти і його подальшому розвитку.

Аудит системи менеджменту якості освіти (системний аудит) є складником освітнього аудиту, який передбачає систематичну і аргументовану діяльність з виміру якості умов, процесів перетворення (розвитку) умов та результатів спільної освітньої діяльності суб'єктів системи освіти з метою оцінки міри їх відповідності атестаційним і акредитаційним вимогам і вимогам освітніх стандартів і (або) вмісту освітніх програм. Це різновид експертизи, що здійснюється в рамках бюджетної або підприємницької діяльності групою експертів (аудиторів), що є аналітичним дослідженням причин виникнення актуальних проблем, які знижують якість освіти. За його результатом замовник отримує мотивований висновок (експертний висновок), який використовується під час ухвалення рішень, направлених на вирішення виявлених проблем шляхом корекції умов. [1,4]

Система менеджменту якості освіти повинна відповідати вимогам міжнародного стандарту ISO 9001-2000 "Системи управління якістю. Вимоги", яка дедалі набуває статусу важливого складника діяльності підприємств і організацій різних галузей. Формальне засвідчення відповідності міжнародним стандартам системи управління якістю в одній країні є чинним і в інших. Тому для вищих навчальних закладів, які зацікавлені у подальшому розвитку і зміцненні міжнародних зв'язків, залучення до навчання іноземних громадян, міжнародного визнання документів про освіту запровадження системи менеджменту якості освіти є дійсно актуальним питанням.[6]

Під системою менеджменту якості освіти варто розуміти систему управління, яка ґрунтується на організаційній структурі закладу вищої освіти, документації (документування процедур, методичних рекомендацій, положень, інструкцій) та всіх процесів, які необхідні для здійснення керівництва якістю. Основне завдання системи менеджменту якості освіти - забезпечити ефективне управління процесами у закладах вищої освіти.

Метою аудиту освітніх закладів є надання практичних рекомендацій педагогам і керівникам освітньої організації щодо рішення виявлених проблем, які стримують підвищення якості спільної освітньої діяльності суб'єктів системи освіти або досягнення стабільно високих показників якості освіти.

Запровадження аудиту має певні переваги для закладів вищої освіти. Університет має змогу продемонструвати прихильність якості освітніх послуг та може отримати незалежну оцінку якості освітніх програм і підготовки фахівців та рекомендації щодо вдосконалення освітніх програм. У сучасних умовах дуже важливо публічно заявити про високий рівень якості підготовки фахівців, а відтак, підвищити конкурентоспроможність на ринку праці, завоювати і зміцнити свої позиції на міжнародному ринку освітніх послуг та забезпечити працевлаштування випускників.

Під час вибору моделі оцінювання необхідно керуватися метою і критеріями оцінки. Процедура оцінювання передбачає можливість як зовнішнього контролю, так і самооцінки діяльності освітнього закладу. Одним із способів самооцінки, що гарантує об'єктивний аналіз і експертизу різних напрямів діяльності ЗВО, є внутрішній аудит. Згідно з пунктом 9.2. ДСТУ ISO 9001-2015: «Організація повинна проводити внутрішні аудити (перевірки) через заплановані інтервали часу для встановлення того, що система менеджменту якості: відповідає запланованим заходам, вимогам цього стандарту і вимогам до системи управління якістю, установленим організацією».[6]

Законом «Про Вищу освіту» в розділі 5 «Про забезпечення якості вищої освіти» передбачено здійснення моніторингу та періодичного перегляду освітніх програм, щорічне оцінювання здобувачів вищої освіти, науково-педагогічних і педагогічних працівників закладу вищої освіти та регулярне оприлюднення результатів таких оцінювань на офіційному веб-сайті закладу вищої освіти, на інформаційних стендах та в будь-який інший спосіб. [2]

Окрім того, зазначено, що єдиним плановим заходом державного

нагляду (контролю) щодо закладів освіти буде інституційний аудит. Він має проводитися раз на десять років працівниками територіальних органів Державної служби якості освіти. Його мета – оцінити якість освітньої діяльності закладу освіти, виробити рекомендації щодо її підвищення та вдосконалення внутрішньої системи забезпечення якості освіти, а також привести освітній та управлінський процеси у відповідність до вимог законодавства та ліцензійних умов.

Наразі в Україні рішенням уряду формується Державна служба якості освіти. Нова структура буде відповідати за дотримання якості освіти та освітніх стандартів. Процесу створення нового органу буде передувати ліквідація Державної інспекції навчальних закладів. Держслужба створюється на базі Держінспекції, але буде мати більш широкий перелік повноважень. З вересня 2018 року планується проведення кількох пілотних проектів інституційних аудитів.

Ефективність реалізації управління у сфері освіти значною мірою залежить від того, наскільки система моніторингу та оцінки якості освіти відповідає цілям і завданням державної політики в цій сфері та наскільки управлінські рішення, що приймаються, адекватні результатам і рекомендаціям моніторингових досліджень.

У ході дослідження факторів, які впливають на ефективність системи менеджменту якості, що реалізується в рамках Національної стратегії розвитку освіти в Україні на період до 2021 року внутрішній аудит був віднесений до групи організаційних чинників, що стимулюють ефективне управління якістю основних і допоміжних процесів закладу освіти. [8] Внутрішній аудит є одним з інструментів менеджменту для моніторингу та перевірки результативності впровадження і функціонування системи менеджменту. Так, запровадивши систему менеджменту, керівництво Глухівського національного педагогічного університету постійно відстежує інформацію про її функціонування та результативність. Результати внутрішніх аудитів надають таку інформацію для аналізу з боку керівництва

університету, що дозволяє розробити коригувальні дії і виявити можливості поліпшення, як окремих процесів, так і системи в цілому.

Означений вид контролю має низку переваг. По-перше, керівник установи сам ініціює перевірку, а значить зацікавлений в об'єктивних результатах. По-друге, будучи інструментом покращення, аудит здатний виявляти неякісні складники освіти і виконавців, зокрема. Формується система співпраці між перевіряючими і тими, кого перевіряють, обидві сторони мотивовані на усунення проблеми. По-третє, аудитор не диктує алгоритм поведінки в проблемних ситуаціях, а вивчаючи стан справ, пропонує керівництву спільно передбачити шляхи розв'язання проблем, що будуть найбільш ефективні для певного структурного підрозділу. По-четверте, оскільки внутрішніми аудиторами є самі працівники освітньої установи, то в результаті внутрішньої перевірки здійснюється бенчмаркінг - перенесення кращого досвіду одних підрозділів на інші.

Безперечно, існують чинники, які протидіють запровадженню аудиторського контролю в практику управлінської діяльності. До них, передусім, відносяться стереотипи мислення працівників освіти, які сприймають аудиторів тільки як інспекторів. По-друге, декани, завідувачі кафедрами в повсякденній роботі не бачать проблем, які виникають всередині їх підрозділів, і вважають оцінку їхньої діяльності будь-ким з боку абсолютно зайвою. Третя проблема полягає у доборі аудиторів. Це повинні бути працівники, які добре знають нормативні документи, що регламентують діяльність освітніх установ, теорію управління, педагогіку і педагогічну психологію, користуються авторитетом у колег. Компетентність аудиторів потрібно постійно підвищувати шляхом проведення методичних семінарів, а також обміну досвідом між університетами. Прикро, що така змога співпраці є дуже обмеженою, оскільки різні освітні заклади неохоче запрошують стажистів і не бажають ділитися конфіденційною інформацією, до якої відносять зміст освітніх програм і досвід їх реалізації.

Проблема контролю якості освіти ускладнюється й відсутністю науково-методичної літератури з проведення аудиту в освітніх установах. Наукові дослідження окремих учених не дають повної картини і готових рецептів складання програми внутрішніх аудитів, визначення показників і критеріїв результативності та ефективності процесу, складання опитувальних листів, оформлення документації. Кожен ЗВО напрацьовує свій досвід.

У Глухівському національному педагогічному університеті внутрішній аудит здійснюється відповідно до вимог процедури системи менеджменту якості освіти. Внутрішній аудит визначає межі застосування, поширення, порядок управління процесом.

Процедура передбачає можливість проведення планових та позапланових внутрішніх аудитів. Плановий аудит процесу проводиться не рідше 1 разу на рік відповідно до затвердженої програми. Позаплановий аудит процесу проводиться на вимогу власника або керівника процесу. Для підготовки позапланового аудиту відводиться три календарних тижні.

До складу групи аудиторів входять співробітники, що мають сертифікат аудитора або пройшли курси підвищення кваліфікації за програмою «Аудит і оцінювання управлінської діяльності», що включає розділ «Внутрішній аудит». Нині цей курс включений у варіативну частину загальнонаукового циклу основної освітньої програми підготовки магістрів зі спеціальності напряму 073 Менеджмент (Управління навчальними закладами), і магістранти залучаються до цієї роботи в якості стажистів. Керівник аудиторської групи призначається з числа внутрішніх аудиторів. Він розподіляє обов'язки між членами аудиторської групи з урахуванням особливостей різних областей перевірки та особистих якостей, знань, умінь і досвіду аудиторів. На цьому етапі дуже важливо переглянути можливі конфлікти. Під час виявлення непорозумінь між аудиторами головний аудитор в робочому порядку здійснює заміну в складі групи. Програму проведення аудитів університету розробляє головний аудитор спільно з представником вищого керівництва, начальником відділу

менеджменту якості, програму затверджує ректор, він же і планує аудиторську перевірку.

Досвід проведення аудитів засвідчив, що далеко не всі керівники підрозділів, які підлягають аудиту, розглядають аудит як можливість поліпшення роботи, шукають способи ігнорувати участь у регулярних планових перевірках. Опираючись на сформовані стереотипи мислення, вважають за краще не привертати уваги до проблем в тій сфері діяльності, за яку відповідають. Така інертність у поглядах не сприяє розвитку процесу, а навпаки, закріплює сформовані системно невідповідності, переводячи їх в статус традицій. Завдання головного аудитора полягає в залученні в процес планування всіх керівників процесів, щоб в системі менеджменту якості не залишалось «чорних дірок».

Під час складання програми аудитів ураховується важливість процесів, результати попереднього аудиту (внутрішнього, зовнішнього), виявлені невідповідності, проведені заходи коригування, передбачаються чинники, що враховують ризики аудиту. Програма виключає можливість перевірки аудиторами своєї власної роботи (завідувач кафедри не може перевіряти діяльність своїх підлеглих). За необхідності, для одержання додаткової інформації про ступінь задоволеності споживача результатами аудиторського процесу, ті, хто здійснює контроль якості освіти, можуть робити запити щодо організації освітнього процесу до інших підрозділів університету.

У процесі складання опитувального листа група аудиторів повинна з'ясувати таку інформацію:

- чи відповідає чинна документація системи менеджменту якості університету вимогам ДСТУ ISO 9001-2015;

- чи має в своєму розпорядженні персонал структурних підрозділів необхідну документацію системи менеджменту якості, якою він повинен керуватися, чи знає її вимоги та використовує їх під час виконання покладених на нього функцій;

- чи практична діяльність персоналу відповідає вимогам документації системи менеджменту університету, тощо.

Процедура складання опитувального листа викликає чимало труднощів серед аудиторів. Залежно від складу групи та компетентності аудиторів опитувальний лист може включати або занадто велику кількість питань, які суттєво збільшують тривалість проведення процедури аудиту, або, навпаки, занадто мало питань загального характеру, що не дають змоги дійти об'єктивного висновку про результативність та ефективності об'єктів, які перевіряються.

Інформація, зібрана в процесі аудиту, спостереження аудиторів відображаються у звіті, в якому робляться загальні висновки про ступінь відповідності об'єкту перевірки зазначеним критеріям, результативності впровадження нововведень, підтримки і вдосконалення системи менеджменту, зазначаються рекомендації щодо поліпшення. Проте є певні складнощі в реалізації процедури системи менеджменту якості. Внутрішній аудит на цьому етапі полягає у виявленні сильних і слабких сторін, що перевіряються, формулюванні невідповідностей, які фіксуються також в журналі реєстрації невідповідностей і звіті про невідповідність. Аналіз документів і записів за підсумками проведення внутрішніх аудитів свідчить про те, що найбільша кількість невідповідностей (72%) належать до процедур управління записами та управління документацією; 13% - до процедури організації навчального процесу, по 2-3% до решти процесів академічного циклу. Це можна пояснити тим, що проектування і розробка документації системи менеджменту проведена осмислено і чітко відбиває сформований досвід діяльності в університеті. Працівники всіх структурних підрозділів усвідомлюють і виконують свої посадові обов'язки у відповідності до вимог стандарту та розроблених на його основі документів.

Провівши ранжування виявлених в освітньому процесі невідповідностей, можна дійти висновків, що актуальною є проблема вчасності розробки, затвердження і актуалізації основних освітніх програм,

програм навчальних дисциплін, навчальних планів, навчально-методичних комплексів. Це пов'язано з тим, що реформування системи вищої освіти та необхідність розробки і проектування великої кількості документів на основі освітніх стандартів вищої освіти в умовах відсутності типових освітніх програм, а іноді і самих стандартів, за певними напрямами підготовки і типових програм навчальних дисциплін, потребує додаткових зусиль і ресурсів з боку професорсько-викладацького складу.

Потреба оновлення великої кількості документації в обмежені часові рамки призвела до значної кількості невідповідностей - порушень планів і програм розробки нормативних і навчально-методичних матеріалів, зберігання і використання застарілої документації, що суперечить вимогам п. 4.2 ДСТУ ISO 9001-2015.

Висновки. Таким чином, планове, систематичне проведення внутрішніх аудитів системи менеджменту якості освіти в університеті сприяє своєчасному прийняттю адекватних управлінських рішень, спрямованих на усунення і попередження труднощів, які впливають на підвищення якості освітніх послуг, а відтак, задоволеності споживачів як внутрішніх так і зовнішніх. Сьогодні внутрішній аудит може проводитися паралельно з внутрішнім контролем, а також незалежно від нього. Внутрішній аудит нині виконує функцію оцінки надійності та гарантування ефективності системи внутрішнього контролю.

Список використаних джерел

1. Андріяко Ю.В. Особливості впровадження системи менеджменту якості вищої освіти /Ю. Андріяко [Електронний ресурс]:- Режим доступу:
http://www.rusnauka.com/32_DWS_2008/Pedagogica/36864.doc.htm
2. Закон України «Про вищу освіту» //Відомості Верховної Ради. – 2014.- № 37-38. - ст.2004. - [Електронний ресурс]:- Режим доступу:
<http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/1556-18>

3. Ефремова Н. Ф. Образовательный аудит качества учебного процесса и его результатов / Н. Ф. Ефремова // Стандарты и мониторинг в образовании. - 2004.- № 5.- С. 19-22.
4. Ліпська В. Освітній аудит як складова процесу реформування вищої освіти України /В. Ліпська [Електронний ресурс]:- Режим доступу: <http://oldconf.neasmo.org.ua/node/760>
5. Левківський К. Завдання щодо забезпечення якості вищої освіти України в контексті Болонського процесу К. Левківський Ю. Сухарніков //Вища освіта. - 2004.- № 5-6.
6. Національний стандарт України. Системи управління якістю. Вимоги. ДСТУ ISO 9001:2015. //Видання офіційне. - К.: ДП УкрНДНЦ.- 2016.-21с.
7. Онопрієнко І.М. Соціально-економічна ефективність вищої освіти /І.Онопрієнко //Вісник ГНПУ ім. Довженко: зб.наук. праць: серія Пед. науки.- Вип 27.-2015.-С.61-68.
8. Указ Президента України «Про національну стратегію розвитку освіти в Україні на період до 2021 року». - [Електронний ресурс]:- Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/344/2013>