

УДК 338.24

## ВНУТРЕННИЙ АУДИТ КАК СОСТАВЛЯЮЩАЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ВУЗА

**Е. А. Фролова,**

канд. техн. наук, доцент

Санкт-Петербургский государственный университет аэрокосмического приборостроения

Приводится методика определения соответствия или несоответствия процессов системы менеджмента качества на основе внутренних аудитов в образовательном учреждении. Рассматриваются особенности внутренних аудитов в образовательном учреждении.

В соответствии с Концепцией модернизации российского образования на период до 2010 года главная задача российской образовательной политики – обеспечение высокого качества образования на основе сохранения его фундаментальности и соответствие образования актуальным и перспективным потребностям личности, общества и государства [1]. В рамках данной Концепции в 2006 году Санкт-Петербургский государственный университет аэрокосмического приборостроения (ГУАП) внедрил систему менеджмента качества (СМК) по требованиям ГОСТ Р ИСО 9001–2001 (Требования к СМК).

Основными преимуществами внедрения СМК ГУАП являются:

- повышение удовлетворенности и доверия внутренних и внешних потребителей к качеству образовательных услуг;
- соответствие качества образовательных программ и технологий ГУАП требованиям ГОСТ Р ИСО 9001–2001;
- постоянное развитие качества технологий учебного процесса и уровня подготовки специалистов;
- возрастание конкурентоспособности и имиджа ГУАП;
- возрастание эффективности труда сотрудников в связи с положительными сдвигами в мотивации и повышении уровня профессионализма;
- упорядочение процессов, реализуемых в ГУАП, а также проектирования и разработки нормативной документации.

Дальнейшим шагом развития ГУАП в области качества является непрерывное совершенствование СМК ГУАП (подготовка к ежегодным инспекционным контролям для подтверждения сертификата соответствия; внедрение инновационных технологий — разработка модульно-рейтинговой системы; совершенствование уровня квалификации

сотрудников — подготовка внутренних аудиторов для проведения внутренних проверок).

В целях совершенствования качества образовательных услуг в рамках разработки и внедрения СМК расширяются сферы применения процедур внутреннего аудита и мониторинга внешних потребителей. Динамика изменения результатов внутреннего аудита и последующего мониторинга научных организаций становится одним из основных критериев оценки востребованности выпускников вуза на рынке труда. Внутренние аудиты СМК ГУАП являются одним из основных компонентов мониторинга СМК ГУАП, определяют соответствие или несоответствие процессов СМК установленным требованиям и применению, характеризуют эффективность внедренной СМК с точки зрения достижения целей, установленных в области качества образования, являются основой для получения данных для улучшения СМК, оценивают эффективность корректирующих и предупреждающих мероприятий, проведенных по результатам предыдущих проверок.

Рост конкуренции в сфере образования, ужесточение требований со стороны самих потребителей к качеству образовательных услуг, вхождение России в европейское образовательное сообщество привели к тому, что ориентация на потребителя становится ключевым принципом в организации образовательного процесса.

Под системой мониторинга понимается постоянное отслеживание состояния удовлетворенности потребителей образовательных услуг, соизмерение полученных результатов с требованиями и ожиданиями, выявление тенденций их изменений с целью принятия управленческих решений. При этом понятие мониторинга рассматривается как более широкая категория, чем контроль, поскольку мониторинг включает в себя и аналитику, и диагноз, и прогноз тенденций, и корректив-

ровку развития образовательных программ. Мониторинг — не просто инструмент оценки, а средство, делающее управление образовательным процессом эффективным.

Разработаны базовые элементы методики проведения мониторинга удовлетворенности профильных промышленных предприятий и научных организаций качеством оказываемых вузами образовательных услуг:

- определение текущих и перспективных потребностей и ожиданий потребителей с учетом тенденций развития профильных отраслей промышленности, развития приоритетных национальных проектов, реализации отраслевых и межотраслевых программ повышения конкурентоспособности наукоемкой инновационной отечественной продукции, реализации национальных программ импортозамещения;

- оценка удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, оказываемых университетом. Для каждого исследования разрабатываются критерии оценки, составляются анкета и программа ее обработки;

- сопоставление ожиданий и фактической удовлетворенности потребителей. Результаты исследования доводятся до руководства университета;

- формирование планов корректирующих и предупреждающих мероприятий для улучшения качества предоставляемой образовательной услуги, включая адаптацию учебных планов по традиционным и вновь вводимым направлениям подготовки, корректировку состава и содержания дисциплин специализации и уточнение необходимых для вуза форм материальной поддержки со стороны профильных предприятий.

С точки зрения образовательного учреждения, полноту охвата рабочих процессов и подразделений вуза отражают следующие основные виды аудита [2]: подразделений вуза; учебного процесса; образовательной программы; системы менеджмента качества вуза.

Внутренний аудит СМК ГУАП позволяет:

- подтверждать соответствие образовательной деятельности и ее результатов в СМК установленным требованиям;

- подтверждать достижение целей в области качества;

- проводить анализ причин обнаруженных несоответствий;

- подтверждать устранение несоответствий и выполнение корректирующих действий;

- определять сильные и слабые стороны СМК;

- оценивать результативность и эффективность процессов и СМК в целом;

- выявлять возможности улучшения.

Для проведения процедуры внутреннего аудита используется разработанная в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 19011–2003 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического мониторинга» документированная процедура. Для повышения эффективности анализа данных по результатам внутренних аудитов СМК разрабатываются типовые формы документации для проведения внутренних аудитов: план внутреннего аудита, чек-лист, протокол несоответствия, отчет по аудиту.

Внутренние аудиты являются обязательной составляющей успешного построения эффективной СМК ГУАП. Проведение процедуры внутренних аудитов является основой для обратной связи между СМК и подразделениями ГУАП, обеспечивающими образовательный процесс и непосредственно влияющими на качество образования в вузе.

## Литература

1. **Окрепилов В. В.** Менеджмент качества. СПб.: Наука, 2003. 991 с.
2. **Ключарев А. А., Красильникова О. И., Мартынов А. А.** Повышение эффективности управления образовательным процессом вуза на основе внедрения системы менеджмента качества // Менеджмент XXI века: управление развитием: Материалы V Междунар. науч.-практ. конф. СПб., 2005. С. 221–222.