

**УДК 65.01:378**

*Чепорова Г.Е., Чепоров В.В.*

## **КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАНИЯ: КОНТРОЛЬ, УПРАВЛЕНИЕ, АУДИТ И ГАРАНТИЯ**

Рассматриваются контроль, управление, аудит и гарантии качества высшего образования и их связь с двумя продуктами образования: образовательные программы и студентами. В статье основное внимание уделено определению терминов “аккредитация и гарантия качества” относительно высших учебных заведений. Анализируются индикаторы качества относительно процессов лицензирования и аккредитации в Украине. Авторы предлагают использование модели аудиторского риска для принятия решений подобно той, что используется при аудите финансовой отчетности.

Ключевые слова: высшие учебные заведения, аккредитация, гарантия качества, модель аудиторского риска.

### ***ВВЕДЕНИЕ***

Что такое качество? Как понятие, оно неуловимо до такой степени, что означает различное для различных людей. Определения качества разные, но обычно они включают такие понятия как превосходство, ценность, связанная с деньгами, безупречность или отсутствие дефектов и т.д. Хотя все они указывают на ‘идеальное условие’, цель, однако, отличается для различных групп людей. Трудно заставить всех договариваться об одном определении. Вероятно, по этой причине Vroscijenstinjin [1] предполагает, что дать определение качеству – это простая трата времени. Согласно Краткому Оксфордскому словарю, качество относится к «стандарту чего-либо, измеренного в сравнении с другими вещами подобного вида и имеющего общее превосходство». Это определение, как можно видеть, сравнивает качество со стандартом, т.е. имеет тенденцию привлекать сравнительный подход. Качество в ‘изделии высокого качества’ или ‘качественное обслуживание’ вызывает в воображении образ изделия или обслуживания, являющегося уважаемым, надежным и последовательным. Согласно определению Института британских стандартов (BS 4778) качество – все количество особенностей или характеристик продукта или сервиса, которые опираются на его способность удовлетворить данную потребность.

Международная организация по стандартизации определяет качество (стандарт ИСО-8402) как совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности. Этот стандарт ввел такие понятия, как “обеспечение качества”, “управление качеством”, “спираль качества”.

В современной литературе и практике используются следующие концепции менеджмента качества [2]:

- система качества (Quality System);
- система менеджмента, основанная на управлении качеством (Quality Driven Management System);

## **КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАНИЯ: КОНТРОЛЬ, УПРАВЛЕНИЕ, АУДИТ И ГАРАНТИЯ**

---

- всеобщее управление качеством (Total Quality Management);
- гарантии качества (Quality Assurance);
- контроль (управление) качеством (Quality Control);
- статистический контроль качества (Statistical Quality Control);
- система гарантии качества (Quality Assurance System);
- гарантия продукции (Product Assurance);
- всеобщий производственный менеджмент (Total Manufacturing Management);
- передовой производственный опыт (Good Manufacturing Practices);
- система управления окружением (Environmental Management System);
- система "мы обеспокоены" (We Care);
- система "обеспокоенность ответственных лиц" (Responsible Care);
- всеобщий менеджмент качества в сфере охраны окружающей среды (Environmental TQM);
- всеобщая гарантия производства (Total Manufacturing Assurance);
- интегрированный менеджмент процессов (Integrated Process Management);
- менеджмент в целях улучшения качества (Management for Quality Improvement);
- полное (сквозное, тотальное) управление качеством и производительностью (Total Quality and Productivity Management);
- интегрированный менеджмент качества (Integrated Management);
- система внедрения непрерывных улучшений (Continuous Improvement Implementation System);
- полное преобразование качества (Total Quality Transformation);
- менеджмент системы качества (Quality System Management).

Есть и другие концепции менеджмента качества. Мы привели только небольшую их часть, но важную для понимания качества как объекта управления. Перечисленные концепции отражают сущность разных методов, используемых в методологии TQM для решения различных проблем качества.

В последние годы многие фирмы стали уделять большое внимание системе всеобщего управления качеством (TQM). D. Dolmans, H. Wolfhagen и A. Scherpbier [3] рассматривают TQM как гарантию качества и утверждают, что гарантия качества - циклический процесс, состоящий из трех шагов: измерение, оценка и улучшение. Многие высшие учебные заведения собирают данные относительно качества своих образовательных программ на регулярной основе и с надлежащей частотой, но эти оценочные данные не всегда используются для улучшения качества программы. Гарантия качества может быть успешна, то есть заканчиваться непрерывным усовершенствованием, если выполнены три условия: действия оценки выполнены на (1) систематической, (2) структурной основе и (3) объединены в обычных результатах работы организации. Упомянутые выше авторы представили элементы системы гарантии качества в Маастрихтской медицинской школе, чтобы продемонстрировать, как три условия могут быть практически реализованы. Среди других работ, посвященных TQM в высшем образовании следует отметить работы

Вольдемара Томушка [4], который указал, что конвергенция Востока и Запада может иметь место не через имеющиеся пост-коммунистические процессы гарантии качества, а через радикальную “деконтекстуализацию” Западных подходов, Е.Гениса [5], который показал пример разрешения конфликта между внешними требованиями и внутривузовским развитием гарантий качества. Из украинских примеров интересным является опыт Полтавского университета потребительской кооперации по использованию стандартов ISO 9001 в высшем образовании [6].

Также, интересной является работа Роберта ДеВоскина [7], который использовал компьютерный поиск информации, связанной с гарантиями качества.

В образовании качество ни продукт, ни услуга. Это - скорее процесс, чем продукт. Студенты приходят в образовательное учреждение, чтобы учиться, и в этом процессе подвергаются изменению от новичка к более информированному, зрелому и развитому человеку, как интеллектуально, так социально и психологически. Такой переход в жизни человека указывает на преобразования. В конце обучения студент не изменяется, чтобы его называть продуктом, удовлетворяющим некоторой спецификации, но он становится более осведомленным индивидуумом, наделенным желательным отношением и более широким диапазоном навыков, которые позволили бы ему/ей лучше встречать вызовы жизни, чем тот, которым он/она были в начале образовательного процесса.

В материалах Берлинского саммита Министров образования европейских стран (2003) [8] отмечено, что качество высшего образования доказало, чтобы быть сердцем введения Европейского пространства высшего образования. Министры согласились поддержать дальнейшее развитие гарантии качества на институтском, национальном и Европейском уровне. Они подчеркнули потребность развить критерии и методологии, связанные с гарантиями качества.

Они также подчеркнули, что совместимая с принципом университетской автономии первичная ответственность за гарантию качества в высшем образовании связана с каждым вузом непосредственно и это обеспечивает основу для реальной ответственности академической системы в пределах национальной структуры качества.

Министры согласились, что к 2005 году национальные системы гарантии качества должны включить:

- определение ответственности органов и вовлеченных институтов;
- оценку программ или институтов, включая внутреннюю оценку, внешний обзор, участие студентов и публикацию результатов;
- систему аккредитации, сертификации или сопоставимых процедур;
- международное участие, сотрудничество и организацию сети.

На Европейском уровне Министры призвали ENQA (Европейская сеть по гарантии качества в высшем образовании) через своих членов к сотрудничеству с EUA, EURASHE и ESIB при развитии согласованного набора стандартов, процедур и руководящих принципов по гарантии качества, чтобы исследовать пути обеспечения адекватного обзора систем гарантии качества и/или агентств аккредитации.

## **КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАНИЯ: КОНТРОЛЬ, УПРАВЛЕНИЕ, АУДИТ И ГАРАНТИЯ**

---

Авторы данной работы придерживаются того же мнения, что отражены в материалах «Tertiary education commission». В них указано, что для целей образования качество может быть рассмотрено, как отнесенное к «соответствию целям», подходу, который принят Агентством гарантии качества (QAA) в Великобритании и агентствами гарантии качества во многих странах. Соответствие целям подразумевает, что учреждения имеют свою собственную миссию и задачи, и что оно успешно выполняет свою миссию и достигает своих заявленных целей, а, следовательно, это пригодно для ответственности, которую оно приняло. В отличие от других определений, которые включают элемент сравнения с контрольным экземпляром, в этом случае совершенно нет требования, чтобы качество учреждения было подчинено сравнению с чем-либо другим утверждением о качестве. Чтобы проиллюстрировать это, можно заимствовать пример из автомобильной промышленности: сравнить малолитражный автомобиль с лимузином, поскольку каждый автомобиль подготовлен для различной клиентуры. Оба транспортных средства - легковые автомобили, но они отличаются существенно размером, формой, исполнением, надежностью, комфортом и ценой. Тем не менее, каждый из них может быть оценен, как высококачественное транспортное средство, до тех пор, пока они отвечают их заявленным спецификациям и гарантиям. В такой же мере, каждое образовательное учреждение предлагает программы для определенных групп студентов, которые могут извлечь выгоду из них в содействии их карьере. В этом смысле, кажется, не является оправданным сравнение одного учреждения с другим, поскольку каждое возникает для определенной цели и создано с различными друг от друга задачами.

Целью работы является рассмотрение проблем качества в высшем образовании применительно к двум процессам (продуктам) вузов.

### ***ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ***

Одной из первых работ, связанных с определением и критериями качества в высшем образовании была работа Харви и Грина [9], которые развили методологию для оценки качества. Сосредотачиваясь на идентификации некоторых критериев для оценки качества преподавания и обучения, они стремились к выработке политики в отношении качества. Группы заинтересованных лиц, которых они определили – это студенты, преподавательский и не-преподавательский состав, предприниматели, агентства аккредитации и гарантии качества, правительство. С помощью анализа данных, процедур обзора, интервью и семинаров, они определили, что большинство групп договаривается о следующих критериях: адекватность физических ресурсов; адекватность человеческих ресурсов; нацеленность на задачи, ясные всем участникам; уместность содержания целям и задачам программы; активное студенческое участие на всех уровнях; уместность программы для вознаграждения в форме присвоения квалификации; объективность в оценке; последовательность между оценкой и целями курса; получение полезной обратной связи из оценки; обеспечение студентов знаниями и навыками.

В отечественных работах, например, в статье В.Заболотного и Н.Н. Ушаковой [10] также определен круг заинтересованных лиц относительно качества учебных программ и процедур гарантий этого качества. В образовании есть различные группы заинтересованных лиц, которые интересуются различными информационными аспектами. Следует отметить, что эти аспекты касаются различных типов принимаемых решений. Если предпринимателей в первую очередь интересует соответствие выпускника объявленным в программе уровням знаний и навыков, то студентов и их родителей интересует способность выбранного вуза дать эти знания и навыки. Государство определяет целесообразность финансирования тех или иных программ и стимулирует их развитие.

На наш взгляд, основным методическим подходом, связанным с качеством является определение того продукта, с которым оно связано. Упрощенный подход связан с определением студента, как основного продукта вуза. Однако, например, Т.Е. Оболенская [11] определяет образовательную услугу вуза в виде образовательно-квалификационной программы, как потребительский продукт высшего образования.

Можно говорить о двух продуктах высшего образования: программе и студентах, которые являются результатом двух процессов. Т.е. фактически в образовании присутствуют два процесса: процесс преобразования имеющихся в университете человеческих и материальных ресурсов в образовательную программу, т.е. потенциальную совокупность знаний и навыков и процедур передачи их студентам посредством имеющихся ресурсов, а также получение знаний и навыков студентами по этой программе и способность применить их на практике. Выше приведена схема двух процессов и двух продуктов.

Согласно рис.1. можно измерить «выход» в первом процессе и, соответственно, «вход» на втором процессе и «выход» на втором процессе. Сам процесс обучения в соответствующей среде является «черным ящиком».

В соответствии с предложенным двухпроцессным подходом в образовании можно говорить и о качестве двух продуктов или процессов.

В контексте нашей работы мы остановимся на процедурах, применимых к качеству в высшем образовании: контроль качества, управление качеством, аудит и гарантии качества, а также на их взаимосвязи с каждым из двух продуктов (процессов).

Контроль качества - понятие, которое имеет свое происхождение в промышленности, но используется также и в образовании, хотя его применение более ограничено. В индустриальном секторе, в результате массового производства, формальные процедуры должны были быть настроены так, чтобы гарантировать выполнение товарами спецификаций и получение удостоверений контроля качества. Те из них, которые не получили удостоверения, должны быть выбракованы.

**КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАНИЯ: КОНТРОЛЬ,  
УПРАВЛЕНИЕ, АУДИТ И ГАРАНТИЯ**

---



Рис.1. Модель двух продуктов в высшем образовании

Такая система контроля не применима к образованию в полной мере. Самым близким применением контроля качества в образовании и обучении было бы отчисление студентов, которые не сдали экзамен. Даже здесь, неудача означает, что студент не достиг минимальных стандартов или не удовлетворил результатам изучения. Это вводит понятие минимального/порогового стандарта, который подразумевает, что студенты, которые удовлетворяют минимальным стандартам, имеют право на продолжение обучения. Такое понятие противоречит понятию качества, поскольку оно обычно относится к превосходству. Однако, в действительности, принятие «соответствия целям» означает, что минимальный

стандартный подход приемлем. Конечно, это не подразумевает, что студенты должны быть довольны только удовлетворением минимальных стандартов.

Контроль качества более применим для проектирования и одобрения программ обучения, включая схемы оценки. Внешнюю систему экзаменов, которая стремится устанавливать справедливость в оценках и сравнимости с другими учреждениями, можно было бы рассмотреть как систему гарантии качества. В настоящее время, даже в промышленности, всеобщее управление качеством заменило контроль качества.

Согласно определению Института британских стандартов (BS 4778), контроль качества – это операционные методы и действия, которые используются, чтобы выполнить требования по качеству. Определение HMG Акта Высшего и последующего образования (1992): контроль качества касается мер (процедур, стандартов, организации) в пределах институтов высшего образования, которые проверяют преподавание и оценку, выполненные в удовлетворительной манере. Контроль качества включает внешнюю систему экзаменов, но обычно является ответственностью самого учреждения непосредственно. По определению DQA (division of quality audit), контроль качества, в той мере, в которой он затрагивает институтские системы преподавания и изучения, является операционной функцией, приложенной на всех уровнях учреждения к его действиям обучения и заинтересован детально способами, которыми они организованы, предприняты и оценены, чтобы гарантировать соответствие цели, оптимальное использование ресурсов и достижение этих идентифицированных задач.

Гарантии качества - следующий аспект, связанный с качеством.

В Украине термин «гарантии качества» отсутствует, но иногда его заменяют термином «контроль качества», что не одно и то же.

Согласно определению Британского института стандартов (BS 4778), гарантия качества - все те запланированные и систематические действия для обеспечения адекватной уверенности, что изделие или услуга удовлетворят данным требованиям по качеству. Определение HMG Акта Высшего и последующего образования (1992): гарантия качества охватывает всю политику, системы и процессы, направленные на обеспечение обслуживания и повышения качества образовательных условий в высшем образовании. По определению DQA (division of quality audit), гарантия качества заинтересована путем, которым учреждение освобождается от своей корпоративной ответственности за программы, курсы и квалификацию, которые предлагаются, удовлетворяя себя тем, что имеет эффективные структуры и механизмы, уместные, чтобы контролировать используемые процедуры тестирования качества, и что они обеспечивают повышение существующих стандартов.

Различия между контролем качества и гарантией качества в образовании, на наш взгляд, обусловлены тем, что контроль качества связан, как было отмечено выше, с проверкой выполнения минимального/порогового стандарта, а гарантия качества связана, во-первых, с установлением этих минимальных стандартов, через соответствующие органы управления в высшем образовании, а во-вторых,

## **КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАНИЯ: КОНТРОЛЬ, УПРАВЛЕНИЕ, АУДИТ И ГАРАНТИЯ**

---

заключениями независимых органов гарантии качества. Аудит качества, в этом контексте связан с действиями такого органа гарантии качества, а управление качеством с определением уровней минимальных стандартов.

В образовании гарантия качество часто связана с аккредитацией. Аккредитация в Европе определена, как составная часть системы гарантии качества, которую должны предоставлять независимые органы, такие, например, как Агентства гарантии качества, которые несколько лет назад создали в Европе организацию, именуемую как ENQA (Европейская сеть по гарантии качества в высшем образовании). Решения по членству в этой сети среди прочего основаны на следующих критериях:

- агентство должно быть независимым от индивидуальных учреждений высшего образования. Организация внутри учреждения высшего образования не рассматривается сетью как внешнее агентство гарантии качества;
- агентство признается как национальное или региональное агентство гарантии качества компетентными общественными властями;
- агентство должно быть построено на основе бесприбыльности;
- агентство должно быть адекватно независимым от правительства;
- агентство устанавливает свои собственные внутренние механизмы гарантии;
- агентство может предоставлять документацию по качеству своих оценок.

Агентства гарантии качества и образовательные власти в различных странах приняли более или менее общий подход к выполнению академического аудита. Однако они могут отличаться в известной степени. В некоторых странах он подотчетен и результат аудита имеет связь с финансированием заинтересованного учреждения. В других, аудит определяет особое положение учреждения образования. Таким образом, в нашем контексте, академический аудит предпринят для следующих целей:

1. оценки силы культуры качества;
2. определения обязательства по непрерывному усовершенствованию;
3. оценивания системы в части определения академических стандартов;
4. оценивания систем в части того, чтобы гарантировать, что меры, предпринятые для поддержания и увеличения качества, являются соответствующими и эффективными;
5. установление того, объединяет ли учреждение понятия соответствия цели так же, как соответствия из цели через выполнение его миссии и достижения его задач в эффективной и результативной мере, и демонстрации уместности своих обязательств.

Аккредитация - термин, который используется по-разному в различных странах. В Америке, это - добровольное осуществление, которое выполнено региональными органами аккредитации, где фокус сосредоточен на уверении заинтересованных лиц, что образовательное учреждение имеет средства предложить заявленные образовательные программы, и что специфические курсы/программы



имеют с точки зрения образования соответствующие цели, которые достигнуты. Этот процесс не комментируется ни стандартами, ни чем иным, это является одобрением курса/программы. Группа, выполняя аккредитацию, высказывает суждение, основанное на заявленных целях и задачах учреждения. Аккредитованные учреждения имеют право на Федеральные фонды студенческой помощи. Несмотря на то, что аккредитация служит для оценки предложения со стороны учреждений высшего образования, существуют споры по поводу того, служит ли это гарантией академического качества (Джордж Лиф [12]).

В Великобритании, согласно Совета по качеству высшего образования, «аккредитация главным образом используется, чтобы описать процесс, с помощью которого учреждению, без его оценки представляющим органам, даются право университетами или другими учреждениями, присуждающими квалификацию, на осуществление полномочий и обязанностей в академических действиях».

Нормативное понятие аккредитации в Украине настолько похоже на понятие лицензирование, что, основываясь на их определении в Законе «О высшем образовании», они могут быть записаны в одном предложении:

Лицензирование (аккредитация) - процедура признания возможности (представления права) ВУЗа(у) определенного типа начать (проводить) образовательную деятельность, связанную с получением высшего образования и квалификации, соответствующую требованиям стандартов высшего образования, а также государственным требованиям относительно кадрового, научно-методического и материально-технического обеспечения.

В качестве примера использования минимальных/пороговых показателей к качеству, и связанному с его контролем можно привести требования лицензирования и аккредитации в Украине. В приложении I приведены индикаторы качества, определенные нормативными документами Министерства образования и науки Украины и связь с контролем, гарантией, аудитом и управлением качеством двух образовательных процессов (продуктов) вуза.

Лицензионными условиями определены следующие индикаторы: Концепция деятельности по заявленному направлению (специальности), согласованная с советом министров АРК, областной, Киевской, Севастопольской городской государственной администрацией; Доля научно-педагогических работников с научными степенями и учеными званиями, которые обеспечивают преподавание лекционных часов по разным циклам для специальности (% от количества часов); Наличие кафедры (цикловой комиссии) по фундаментальной подготовке; Наличие кафедр по специальной подготовке, которую возглавляет специалист соответствующей научно-педагогической специальности: доктор наук или профессор (для магистров) или кандидат наук, доцентов (для специалистов); Обеспеченность лабораториями, полигонами, оборудованием, установками, необходимыми для выполнения учебных программ; Обеспеченность студентов общежитием (в % от потребности); Количество рабочих компьютерных мест на 100 студентов; Наличие пунктов питания, спортивного зала, стадиона или спортивной площадки, медицинского пункта; Наличие образовательно-квалификационной

## **КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАНИЯ: КОНТРОЛЬ, УПРАВЛЕНИЕ, АУДИТ И ГАРАНТИЯ**

---

характеристики специалиста (в т.ч. вариативной компоненты); Наличие образовательно-квалификационной программы подготовки специалиста (в т.ч. вариативной компоненты); Наличие учебного плана, утвержденного в установленном порядке; Наличие учебно-методического обеспечения для каждой учебной дисциплины учебного плана; Наличие пакетов контрольных заданий для проверки знаний по дисциплинам социально-гуманитарной, фундаментальной и специальной подготовки; Обеспеченность программы всеми видами практик; Наличие методических указаний относительно выполнения дипломных работ (проектов), государственных экзаменов; Дидактическое обеспечение самостоятельной работы студентов (в т.ч. с использованием информационных технологий); Наличие критериев оценивания знаний и умений студентов; Обеспеченность студентов учебниками, учебными пособиями, которые находятся в собственной библиотеке; Соотношение посадочных мест в собственных читальных залах к общему контингенту студентов; Обеспеченность читальных залов периодическими изданиями; Возможность доступа преподавателей и студентов к интернету, как источника информации: наличие оборудованных лабораторий; наличие каналов доступа.

Условиями аккредитации определены следующие индикаторы: Выполнение учебного плана по показателям: перечень учебных дисциплин, часы, формы контроля; Повышение квалификации преподавателей постоянного состава за последние 5 лет; Результаты образовательной деятельности (уровень подготовки специалистов), как процент успешного и качественного выполнения контрольных заданий для гуманитарных, фундаментальных и специальных знаний студентов; Численность преподавателей постоянного состава, обслуживающих специальность, которые занимаются усовершенствованием учебно-методического обеспечения, научными исследованиями, подготовкой учебников и учебных пособий; Наличие в структуре учебного заведения научных подразделений и результаты их деятельности; Участие студентов в научной деятельности (научная работа на кафедрах и в лабораториях, участие в научных конференциях, конкурсах, выставках, профильных олимпиадах и т.п.)

Все перечисленные выше индикаторы связаны с первым продуктом университета, за исключением наличия критериев оценивания знаний и умений студентов и результатов образовательной деятельности (уровня подготовки специалистов), как процента успешного и качественного выполнения контрольных заданий для гуманитарных, фундаментальных и специальных знаний студентов. Этими двумя индикаторами вуз может управлять качеством выпускников.

Эти индикаторы в основном отвечают критериям адекватности физических ресурсов и адекватности человеческих ресурсов. Нацеленность на задачи, ясные всем участникам и уместность содержания целям программы и задачам более сложны для оценки, поскольку большинство украинских вузов четко не выражают свою миссию, в которой бы отражались цели и задачи существования образовательного учреждения.

Остановимся теперь на проблемах внешних независимых гарантий качества и аудите качества.

Одним из примеров выражения своего отношения к качеству образования в различных вузах являются рейтинги. Рейтинги используются в смысле сравнения различных вузов с точки зрения их привлекательности для студентов. В этом контексте применяются три принципиально разных подхода к определению рейтинга вуза (его места среди других, чаще всего, подобных). Первый подход связан с оценкой самими студентами, выпускниками и работодателями; второй основан, скорее на потенциальной возможности вуза готовить высококвалифицированных специалистов на основе имеющихся ресурсов, третий связан с выполнением одинакового задания студентами разных вузов. Ресурсный подход является более простым для оцифровывания и сравнения на мировом уровне. Оценка выпускников и работодателей более субъективна, и в меньшей степени может быть оценена количественно. Мы можем прийти в ресторан, зная, что там работают известные специалисты, и, скорее всего они готовят вкусные блюда. С другой стороны, мы можем знать, что в некотором ресторане прекрасно готовят некоторые блюда и нас не интересует, как зовут повара. В конечном итоге результат один и тот же – клиенты получили удовлетворение, чего они и хотели, вне зависимости от того, как они выбрали данный конкретный ресторан. Заметим, что для представителей разных культур одно и то же блюдо может вызывать противоположные эмоции, и из одного и того же набора ингредиентов можно приготовить совершенно различные по названию и качеству блюда.

Известны некоторые подходы, опирающиеся на web-технологии. Они достаточно просты в реализации, но вряд ли объективны и независимы, поскольку могут основываться на количестве «кликов», что может быть осуществлено искусственно.

Рейчел Боуден [13] анализируя информацию об университетах и колледжах, которая регулярно стала появляться в периодических изданиях в Великобритании с 1998 года, утверждает, что для большинства потенциальных студентов сводные таблицы не обеспечивают их критической информацией, необходимой для информированного выбора места будущей учебы.

Как было отмечено выше, гарантии качества могут быть связаны с деятельностью независимых агентств по гарантиям качества в высшем образовании.

Деятельность таких агентств во многом схожа с деятельностью аудиторских фирм. И те, и другие должны выразить свое мнение относительно некоторого утверждения клиента. В конечном итоге они снижают информационный риск для потребителей информации, принимая на себя часть риска клиента.

Было отмечено, что в образовании, как и финансовой отчетности, есть различные группы заинтересованных лиц, которые интересуются различными информационными аспектами. Следует отметить, что эти аспекты касаются различных типов принимаемых решений. Если предпринимателей в первую очередь интересует соответствие выпускника объявленным в программе уровням знаний и навыков, то студентов и их родителей интересует способность выбранного вуза дать эти знания и навыки. Государство определяет целесообразность финансирования тех или иных программ и стимулирует их развитие.

## **КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАНИЯ: КОНТРОЛЬ, УПРАВЛЕНИЕ, АУДИТ И ГАРАНТИЯ**

---

Основным методическим подходом в процедуре гарантий качества является определение того продукта, в отношении которого даются гарантии. Поскольку фактически в образовании присутствуют два продукта: образовательная программа и студент, то, на наш взгляд, гарантия качества первого продукта достигается путем аккредитации представленной программы государственными или негосударственными органами, а гарантия качества второго продукта- студента достигается посредством независимой от государства процедуры и проводится агентствами по гарантиям качества.

Как известно [14], аудит – это процесс, с помощью которого компетентный независимый работник накапливает и оценивает свидетельства об информации, которая подлжит количественной оценке и относится к специфической хозяйственной системе, для того чтобы определить и выразить в своем выводе степень соответствия этой информации установленным критериям. Аккредитация и гарантии качества в высшем образовании являются классическим типом аудита на соответствие.

В данном контексте очень интересной является работа Джеффри Олдермана и Роджера Брауна [15]. Эта статья обеспечивает сравнительный анализ систем, которые используются для 'аккредитации' университетов в США (аккредитация) и Великобритании (аудит). Авторы начинают с выделения подобия и разницы между двумя процессами. Они указывают, что аудит - не предмет политического противоречия в направлении, в котором аккредитация сейчас существует.

Согласно определения Британского института стандартов (BS 4778), аудит качества - систематическая и независимая экспертиза по определению того, что качество действия и связанные результаты выполнены с запланированной степенью, осуществлены эффективно и являются подходящими для достижения целей, а Акту 1992 года - аудит качества - процесс обеспечения того, что меры контроля качества в учреждении являются удовлетворительными. Практически, главная ответственность за аудит качества лежит индивидуально или коллективно на учреждении, и это простирается на все количество гарантии качества в учреждении, включая развитие штата и проектирование учебного плана.

Внешний аудит качества проводится подразделением аудита качества Совета по качеству высшего образования, который признается и финансируется институтами.

Итак, на наш взгляд, гарантия качества первого продукта достигается путем аккредитации представленной программы государственными или негосударственными органами, а гарантия качества второго продукта- студента достигается посредством независимой от государства процедуры и проводится агентствами по гарантиям качества.

И в первом, и во втором случае агентства аккредитации и гарантии качества должны взять на себя определенный риск, который подобен аудиторскому. В литературе по аудиту, в частности у Аренса и Лоббска, модель аудиторского риска встречается в виде:

$$DAR=IR \times CR \times DR \tag{1}$$

где DAR – приемлемый аудиторский риск, как мера готовности аудитора признать, что финансовая отчетность может содержать существенные ошибки после того, как уже завершен аудит и было выражено стандартное аудиторское мнение без оговорок;

IR - внутрихозяйственный риск, как мера ожидания аудитором того, что существует ошибка в сегменте и что она превышает допустимую величину до проверки системы внутреннего контроля;

CR - риск контроля, как мера ожидания аудитора, что ошибки в сегменте превышающие допустимую величину, не будут ни предотвращены, ни обнаружены в системе внутрихозяйственного контроля клиента;

DR - риск не обнаружения, как мера готовности аудитора признать, что подлежащие сбору аудиторские свидетельства по тому или иному сегменту не позволят обнаружить ошибки, превышающие допустимую величину, если такие ошибки имеются.

Внутрихозяйственный риск (IR) в обеих системах имеет много общего, но в части образовательной программы он связывает человеческие и материальные ресурсы университета с заявленной программой, а в части гарантии качества выпускников в том числе учитывает уровень подготовки и отбора абитуриентов. Университет со слабой программой и сильными абитуриентами может выпустить специалистов такого же уровня как университет с сильной программой, но слабыми абитуриентами. В обоих случаях конечный продукт – студенты – одинаков, но оценка рисков в модели (1) разная.

На наш взгляд, TQM напрямую связан с системой, и следовательно, с риском внутреннего контроля, причем в обоих процессах одновременно.

Что касается риска не обнаружения (DR), то специалисты органов аккредитации и агентств гарантии качества должны быть независимыми профессионалами. Однако, на уровне аккредитации они должны быть узкими специалистами в заявленной университетом программе, а на уровне гарантии качества выпускников могут быть специалистами более широкого профиля, но знать методы и процедуры аудита.

В таблице 1 авторы предлагают вариант определения рисков в модели (1), которые не бесспорны и являются предметом дискуссий.

Таблица 1

Определение рисков для органа аккредитации и агентства по гарантии качества

Риск	Для органа аккредитации	Для агентства по гарантии качества
DAR	Приемлемый риск органа, как мера его готовности признать, что заявленная образовательная программа может не быть обеспечена необходимым для ее реализации ресурсным обеспечением после того, как уже завершена процедура аккредитации	приемлемый риск агентства, как мера его готовности признать, что среди выпускников аккредитованной образовательной программы имеются такие, уровень знаний и навыков которых не соответствует знаниям и навыкам, заявленным в качестве результатов программы после того, как уже завершена процедура подтверждения гарантий качества

**КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАНИЯ: КОНТРОЛЬ,  
УПРАВЛЕНИЕ, АУДИТ И ГАРАНТИЯ**

Риск	Для органа аккредитации	Для агентства по гарантии качества
IR	Внутрихозяйственный риск органа, как мера его ожидания того, что существует ошибка в элементе образовательной программы или его обеспечении и что она превышает допустимую величину до проверки системы внутреннего контроля	внутрихозяйственный риск агентства, как мера его ожидания того, что существует ошибка в оценке знаний или навыков выпускника аккредитованной образовательной программы и что она превышает допустимую величину до проверки системы внутреннего контроля
CR	риск контроля, как мера ожидания органа, что ошибки в элементе образовательной программы или его обеспечении, превышающие допустимую величину, не будут ни предотвращены, ни обнаружены в системе внутрихозяйственного контроля клиента	риск контроля, как мера ожидания агентства, что ошибки в оценке знаний или навыков выпускника аккредитованной образовательной программы, превышающие допустимую величину, не будут ни предотвращены, ни обнаружены в системе внутрихозяйственного контроля клиента
DR	риск необнаружения для органа, как мера его готовности признать, что подлежащие сбору свидетельства по тому или иному элементу образовательной программы или его обеспечению не позволят обнаружить ошибки, превышающие допустимую величину, если такие ошибки имеются	риск необнаружения для агентства, как мера его готовности признать, что подлежащие сбору свидетельства по тому или иному выпускнику аккредитованной образовательной программы не позволят обнаружить отсутствие знаний или навыков, превышающие допустимую величину, если такие отсутствия имеются

**ВЫВОДЫ**

Таким образом, на наш взгляд, в образовании качество скорее процесс, чем продукт, или услуга. Студенты приходят в образовательное учреждение, чтобы учиться, и в этом процессе подвергаются изменению от новичка до готового специалиста. Такой переход в жизни индивидуума указывает на преобразования.

Авторы работы придерживаются мнения, что для высшего образования качество может быть рассмотрено, как отнесенное к «соответствию целей», подходу, который принят Агентством гарантии качества (QAA) в Великобритании и агентствами гарантии качества во многих странах. Соответствие цели подразумевает, что учреждение имеет свою собственную миссию и задачи, и что оно успешно выполняет свою миссию и достигает своих заявленных целей, а, следовательно, это пригодно для ответственности, которую оно приняло. В отличие

от других определений, которые включают элемент сравнения с контрольным образцом, в этом случае совершенно нет требования, чтобы качество образовательного учреждения было подчинено сравнению с чьим-либо другим утверждением своего качества.

Можно говорить о двух продуктах высшего образования: программе и студентах. Т.е. фактически в образовании присутствуют два процесса: процесс преобразования имеющихся в университете человеческих и материальных ресурсов в образовательную программу и процедур передачи их студентам посредством имеющихся ресурсов.

В работе рассмотрены четыре аспекта, связанных с качеством: контроль, управление, гарантия и аудит.

Различия между контролем качества и гарантией качества в образовании, на наш взгляд, обусловлены тем, что контроль качества связан с проверкой выполнения минимального/порогового стандарта, а гарантия качества связана, во-первых, с установлением этих минимальных стандартов, через соответствующие органы управления в высшем образовании, а во-вторых, заключениями независимых органов гарантии качества. Аудит качества, в этом контексте связан с действиями такого органа гарантии качества, а управление качеством с определением уровней минимальных стандартов.

При решении проблем, связанных с предоставлением гарантий качества предлагается использование модели аудиторского риска, применяемой в аудите внешней финансовой отчетности предприятий.

Дальнейшее развитие работы связано с анализом практических данных относительно процедур, связанных с качеством.

### **Список литературы**

1. Vroeijsenstijn A. I. Improvement and Accountability: Navigating between Scylla and Charybdis, Guide for External Quality Assessment in Higher Education, Jessica Kingsley Publishers, London
2. Ильин Н.И., Лукманова И.Г. и др. Управление проектами. – СПб: "Два-Три", 1996 г.
3. Dolmans D., Wolfhagen H., Scherpbier A. from quality assurance to total quality management: How can quality assurance result in continuous improvement in health professions education? // Education for health: Change in learning & practice, Vol.16, N 2 / July 2003, p.p. 210 – 217.
4. Tomusk V. When East meets West: decontextualizing the quality of East European higher education // Quality in Higher Education, Vol. 6, N 3 / November 1, 2000, p.p.175 – 185.
5. Genis E. A perspective on tensions between external quality assurance requirements and institutional quality assurance development: a case study // Quality in higher education, Vol. 8, N 1 / April 01, 2002, p.p.63 – 70.
6. Шимановська-Діаніч Л.М., Юрко І.В. Досвід створення системи управління якістю освітньої діяльності з використанням міжнародних стандартів ISO 9001 у Полтавському університеті споживчої кооперації України // Бізнес освіта як бізнес: Якість послуг і соціальна відповідальність. Матеріали П'ятої щорічної міжнародної конференції "розбудова менеджмент-освіти в Україні". К.: CEUME, 2003. - с.168-174.
7. DeWoskin Robert S. Information resources on quality available on the Internet // Quality Assurance: Good Practice, Regulation, and Law, Vol.10, N 1 / January-March 2003, p.p. 29 – 65.
8. www.bologna-berlin2003.de
9. Harvey L, Green D. Assessing quality in higher education: a transbinary research project // Assessment and evaluation in higher education, N 18(2), 1993, p.p. 143-149.

## **КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАНИЯ: КОНТРОЛЬ, УПРАВЛЕНИЕ, АУДИТ И ГАРАНТИЯ**

10. Заболотний В., Ушакова Н. Якість роботи вузу можна оцінити//Синергія,№ 1(5),2003,с.2-7.
11. Оболенська Т.Є. Маркетинг у сфері освітніх послуг: автореф. дис...д-ра економ. наук: 08.06.02 / Харківський державний економічний університет.- Харків, 2002.- 35 с.
12. Leef G. C. Accreditation is no guarantee of academic quality, The Chronicle of Higher Education, The Chronicle Review, 4 April 2003, pp B17.
13. Bowden R.. Fantasy Higher Education: university and college league tables. Quality in Higher Education, Volume 6, Number 1/April 1, 2000, pp 41 – 60
14. Арнс А., Лоббек Дж. Аудит: пер. с англ.:гл. редактор серии проф. Я.В.Соколов.-М.: Финансы и статистикаб 1995.- 560 с.: ил.-(серия по бухгалтерскому учету и аудиту)
15. Alderman, Geoffrey & Brown, Roger. Can Quality Assurance Survive the Market? Accreditation and Audit at the Crossroads. Higher Education Quarterly 59 (4), pp. 313-328

### ***Cheporova G.E., Cheporov V.V. The educational quality: control, management, audit, and assurance.***

The control, management, audit, and assurance of higher education quality are considered, and its concerning with the HE products: educational programmes and students. In paper the basic attention is given to a term definition “accreditation / quality assurance” concerning with higher education institutes. The quality indicators for license and accreditation process in Ukraine is analyzed. Authors propose the implementation of the audit risk model for decision making like to audit of the financial statements.

*Key words:* higher education institutes, accreditation, quality assurance, audit risk model.

Рассматриваются контроль, управление, аудит и гарантии качества высшего образования и их связь с двумя продуктами образования: образовательные программы и студентами. В статье основное внимание уделено определению терминов “аккредитация и гарантия качества” относительно высших учебных заведений. Анализируются индикаторы качества относительно процессов лицензирования и аккредитации в Украине. Авторы предлагают использование модели аудиторского риска для принятия решений подобно той, что используется при аудите финансовой отчетности.

Ключевые слова: высшие учебные заведения, аккредитация, гарантия качества, модель аудиторского риска.

### ***Чепорова Г.Є., Чепоров В.В. Якість освіти: контроль, управління, аудит та гарантії.***

Розглядаються контроль, управління, аудит та гарантії якості вищої освіти та їх зв'язок з двома продуктами освіти: освітніми програмами та студентами. В статті основна увага надається визначенню термінів “акредитація та гарантія якості” відносно вищих навчальних закладів. Дається аналіз індикаторів якості відносно процесів ліцензування та акредитації в Україні. Автори пропонують використання моделі аудиторського ризику для прийняття рішень як той, що використовується при аудиті фінансової звітності.

*Ключові слова:* вищі навчальні заклади, акредитація, гарантія якості, модель аудиторського ризику.

*Статья поступила в редакцию 1 ноября 2007 г.*



Индикаторы требований лицензирования и аккредитации по уровням управления и видам продукции

Индикатор и продукт	Аудит качества	Контроль качества	Гарантии качества	Управление качеством
<b>Лицензионные условия</b>				
Концепция деятельности по заявленному направлению (специальности), согласованная с советом министров АРК, областной, Киевской, Севастопольской городской государственной администрацией. Продукт - программа	Все заинтересованные лица	Правительственные органы, МОН, Вуз	Правительственные органы, МОН, Вуз	Вуз, в соответствии с его целями
Доля научно-педагогических работников с научными степенями и учеными званиями, которые обеспечивают преподавание лекционных часов по разным циклам для специальности (% от количества часов) Продукт – программа	Все заинтересованные лица	МОН (контроль соответствия)	МОН (установка порогового значения)	Вуз (управление величиной процента)
Наличие кафедры (цикловой комиссии) по фундаментальной подготовке Продукт – программа	Все заинтересованные лица	МОН (наличие)	МОН (наличие)	Вуз (создание, в том числе других кафедр)
Наличие кафедр по специальной подготовке, которую возглавляет специалист соответствующей научно-педагогической специальности: доктор наук или профессор (для магистров) или кандидат наук, доцент (для специалистов) Продукт – программа	Все заинтересованные лица	МОН (наличие)	МОН (наличие)	Вуз (создание кафедр и назначение их заведующих)
Обеспеченность лабораториями, полигонами, оборудованием, установками, необходимыми для выполнения учебных программ (100 %) Продукт – программа	Все заинтересованные лица	МОН (наличие)	МОН (установка порогового значения)	Вуз (увеличение значения индикатора)

**КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАНИЯ: КОНТРОЛЬ,  
УПРАВЛЕНИЕ, АУДИТ И ГАРАНТИЯ**

Обеспеченность студентов общежитием (в % от потребности) Продукт – программа	Все заинтересованные лица	МОН (наличие)	МОН (установка порогового значения)	Вуз (увеличение значения индикатора)
Количество рабочих компьютерных мест на 100 студентов Продукт – программа	Все заинтересованные лица	МОН (наличие)	МОН (установка порогового значения)	Вуз (увеличение значения индикатора)
Наличие пунктов питания, спортивного зала, стадиона или спортивной площадки, медицинского пункта Продукт – программа	Все заинтересованные лица	МОН (наличие)	МОН (установка порогового значения)	Вуз (увеличение значения индикатора)
Наличие образовательно-квалификационной характеристики специалиста (в т.ч. вариативной компоненты) Продукт – программа	Все заинтересованные лица	МОН, Вуз (наличие)	МОН, Вуз (содержание)	МОН, Вуз (содержание)
Наличие образовательно-квалификационной программы подготовки специалиста (в т.ч. вариативной компоненты) Продукт – программа	Все заинтересованные лица	МОН, Вуз (наличие)	МОН, Вуз (содержание)	МОН, Вуз (управление содержанием и объемами)
Наличие учебного плана, утвержденного в установленном порядке Продукт – программа	Все заинтересованные лица	МОН, Вуз (наличие)	Нормативно Вуз, но фактически и МОН	Вуз (управление содержанием и объемами учебной нагрузки)
Наличие учебно-методического обеспечения для каждой учебной дисциплины учебного плана (100%): учебных и рабочих учебных программ дисциплин; планов семинарских, практических занятий, заданий для лабораторных работ; методических указаний и тематик контрольных, курсовых работ (проектов) Продукт – программа	Все заинтересованные лица	МОН (наличие)	Вуз (содержание)	Вуз
Наличие пакетов контрольных заданий для проверки знаний по дисциплинам социально-гуманитарной, фундаментальной и специальной подготовки 100%) Продукт – программа	Все заинтересованные лица	МОН, Вуз (наличие)	Вуз (содержание)	Вуз

**ЧЕПОРОВА Г.Е., ЧЕПОРОВ В.В.**

Обеспеченность программами всех видов практик (100%); наличие методических указаний относительно выполнения дипломных работ (проектов), государственных экзаменов; дидактическое обеспечение самостоятельной работы студентов (в т.ч. с использованием информационных технологий). Продукт – программа	Все заинтересованные лица	МОН, Вуз (наличие)	Вуз (содержание)	Вуз
Наличие критериев оценивания знаний и умений студентов Продукт – программа	Все заинтересованные лица	МОН, Вуз (наличие)	Вуз (содержание)	Вуз
Наличие критериев оценивания знаний и умений студентов Продукт – Студент	Все заинтересованные лица	Все заинтересованные лица	Вуз	Вуз
Обеспеченность студентов учебниками, учебными пособиями, которые находятся в собственной библиотеке (1 на 3 студента); Соотношение посадочных мест в собственных читальных залах к общему контингенту студентов (3-5%); Обеспеченность читальных залов периодическими изданиями (2-4); Возможность доступа преподавателей и студентов к интернету, как источника информации: наличие оборудованных лабораторий; наличие каналов доступа Продукт – программа	Все заинтересованные лица	МОН (наличие)	МОН (установка порогового значения)	Вуз (увеличение значения индикатора)
<b>Условия аккредитации</b>				
Выполнение учебного плана по показателям: перечень учебных дисциплин, часы, формы контроля, 100% Продукт – программа	Все заинтересованные лица	МОН, Вуз	МОН	Вуз

**КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАНИЯ: КОНТРОЛЬ,  
УПРАВЛЕНИЕ, АУДИТ И ГАРАНТИЯ**

Повышение квалификации преподавателей постоянного состава за последние 5 лет, 100% Продукт – программа	Все заинтересованные лица	МОН	МОН	Вуз
Результаты образовательной деятельности (уровень подготовки специалистов), как процент успешного и качественного выполнения контрольных заданий для гуманитарных, фундаментальных и специальных знаний студентов (в %) Продукт – студент	Все заинтересованные лица	МОН, Вуз	МОН, Вуз	Вуз
Численность преподавателей постоянного состава, обслуживающие специальность, которые занимаются усовершенствованием учебно-методического обеспечения, научными исследованиями, подготовкой учебников и учебных пособий, 100% Продукт – программа	Все заинтересованные лица	МОН, Вуз	МОН	Вуз
Наличие в структуре учебного заведения научных подразделений и результаты их деятельности Продукт – программа	Все заинтересованные лица	МОН, Вуз	МОН	Вуз
Участие студентов в научной деятельности (научная работа на кафедрах и в лабораториях, участие в научных конференциях, конкурсах, выставках, профильных олимпиадах и т.п.) Продукт – программа	Все заинтересованные лица	МОН, Вуз	МОН	Вуз