

УДК 378.4.014.5(436)

ОСВІТНІЙ АУДИТ ЯК ЗАСІБ ПОКРАЩЕННЯ ЯКОСТІ УНІВЕРСИТЕТСЬКОЇ ОСВІТИ: ДОСВІД АВСТРІЇ

Шийка О.І.

Львівський техніко-економічний коледж
Національного університету «Львівська політехніка»

Розглянуто зміст та особливості проведення процедури освітнього аудиту на прикладі університетів Австрії. Наведено перелік інституцій, уповноважених здійснювати аудит університетів. Охарактеризовано нормативно-правову базу проведення аудиту. Як приклад проведення аудиторської процедури, описано процес перевірки університету м.Зальцбург. Наведено відповідні висновки експертів.

Ключові слова: Австрія, університет, аудит, контроль якості, система управління якістю.

Постановка проблеми в загальному вигляді та її зв'язок з важливими науковими чи практичними завданнями. Дія ринкових механізмів, зростання конкуренції на ринку освітніх послуг вимагає від вищих навчальних закладів покращення якості освіти, оскільки саме цей показник визначає конкурентоздатність як окремо взятого університету, так і національної системи освіти в цілому.

Управління якістю в системі вищої освіти Австрії є темою, яка представляє значний науковий та практичний інтерес, оскільки в сучасних умовах вища освіта є не лише самостійною ринковою нішею, але й має стратегічне значення для розвитку економіки будь-якої країни. Австрійський досвід є цікавим з точки зору впровадження кращих практик забезпечення якості в систему університетської освіти України. Вища освіта Австрії займає стабільно високий рейтинг у Європі, в ній акцентуються питання високої професійної компетентності, духовного, соціального, інтеркультурного виховання, креативності.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Аналіз наукової літератури засвідчує, що окремі аспекти проблеми організації системи освіти в Австрії досліджували вітчизняні науковці К. Корсак, О. Локшина, О. Матвієнко, А. Сбруєва, Л. Пуховська. Ця ж тематика частково стала предметом досліджень зарубіжних (переважно австрійських) вчених П. Фішера, Ю. Олькерса та деяких інших. Окремі аспекти застосування освітнього аудиту висвітлювали у своїх працях В. Липська, С.О. Шевченко, В.І. Луговий.

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. Щодо здійснення процедури освітнього аудиту в Україні, можемо відзначити, що вона ще не є повністю впровадженою, в тому числі й на законодавчому рівні.

Мета статті. Отже, метою даного дослідження буде спроба аналізу досвіду забезпечення якості в австрійській системі вищої освіти шляхом застосування освітнього аудиту.

Виклад основного матеріалу дослідження з обґрунтуванням отриманих наукових результатів. У вузькому значенні цього слова та у відповідності до законодавства в Україні аудит трактується як «перевірка даних бухгалтерського обліку і показників фінансової звітності суб'єкта господарювання з метою висловлення незалежної думки аудитора про її достовірність в усіх суттєвих аспектах та відповідність вимогам за-

конів України, положень (стандартів) бухгалтерського обліку або інших правил (внутрішніх положень суб'єктів господарювання) згідно із вимогами користувачів». Загалом у сфері менеджменту якості під аудитом розуміють систематичний, незалежний і задокументований процес отримання доказів аудиту і об'єктивного їх оцінювання з метою визначення ступеня виконання критерію аудиту [1].

В Україні поняття «освітній аудит» в державно-управлінській та освітянській сферах майже не вживається [2]. Проте у європейській системі університетської освіти під **аудитом** розуміють перевірку якості, мета якої – оцінка адекватності процедур планування та прийняття рішень у вищому навчальному закладі, відповідність конкретних дій визначеним цілям та ефективність з точки зору їх досягнення [3].

В Австрії аудит якості за своїм змістом є партнерським оцінюванням, в процесі якого університети на основі партнерських відносин оцінюють власні системи менеджменту та напрацьовують рекомендації з їх удосконалення [2].

Згідно з нормами закону про забезпечення якості у вищій школі, прийнятому у 2011 р. (§19) [5] аудит установ університетського рівня може проводити агенція AQAustria або інша визнана на міжнародному рівні незалежна агенція зареєстрована в переліку EQAR. У всіх перелічених випадках результати аудиту є рівноцінними.

Розпорядженням Міністерства науки та досліджень від 28 жовтня 2013 р. [13], конкретизує перелік інституцій, що уповноважені здійснювати аудит університетів та вищих шкіл:

1. Агенція із забезпечення якості та акредитації Австрії (Agentur für Qualitätssicherung und Akkreditierung Austria – AQ Austria) [4];

2. Агенції, зареєстровані у Європейському реєстрі агенцій із забезпечення якості вищої освіти (EQAR): Атестаційна агенція Баден-Вюртемберг (Evaluationagentur Baden-Württemberg, evalag) [7]; Фінський центр оцінювання вищої освіти (Finnish Higher Education Evaluation Centre, FINHEEC) [8] Фондація міжнародної акредитації бізнес адміністрування (Foundation for International Business Administration Accreditation, FIBAA [9]; Організація із акредитації та оцінки якості швейцарських вищих шкіл, (Organ für Akkreditierung und Qualitätssicherung der schweizerischen Hochschulen), OAQ, з січня 2015 року перейменована в Швейцарську

агенцію з акредитації та забезпечення якості (Schweizerische Agentur für Akkreditierung und Qualitätssicherung, AAQ) [11]; Центральна атестаційна та акредитаційна агенція Ганновера (Zentrale Evaluations- und Akkreditierungsagentur Hannover, ZEvA) [14];

3. Інші визнані у міжнародному просторі та незалежні організації із оцінювання якості: Європейська Асоціація ділових кіл ветеринарної медицини (European Association of Establishments for Veterinary Education), EA EVE [12]; Європейська фундація розвитку менеджменту (European Foundation for Management Development, EFMD) [6].

Агенція із забезпечення якості та акредитації Австрії за допомогою аудиту сертифікує продуктивність та дієвість внутрішньоорганізаційної системи менеджменту якості в університетах та сприяє їх подальшому розвитку й удосконаленню. Структурна побудова системи менеджменту якості, так як і зовнішні процеси організації та управління та пов'язані з ними інструменти знаходяться в компетенції університетів. Слід зауважити, що проведення процедури аудиту стосується лише державних університетів чи фахових вищих шкіл.

З метою кращого розуміння процедури аудиту австрійських університетів, нами проаналізовано висновки експертів, зроблені в результаті проведення аудиторської перевірки Зальцбурзького університету ім. Паріса фон Лодрона (PLUS), в яких містяться, зокрема різноманітні положення [10].

Під час аудиту, який проводиться австрійською агенцією з контролю якості та акредитації (AQ Austria), внутрішня система управління якістю оцінюється на основі чотирьох аудиторських стандартів. Стандарти аудиту конкретизують область перевірки відповідно до параграфу 22, абз. 2 Закону про гарантування якості освіти у ВНЗ та агенцію забезпечення якості та акредитації Австрії (нім. – Hochschul-Qualitätssicherungsgesetz – HS-QSG, Bundesgesetz über die externe Qualitätssicherung im Hochschulwesen und die Agentur für Qualitätssicherung und Akkreditierung Austria) [5].

Чотири стандарти аудиту описують вимоги до функціональної системи управління якістю і відображають ланцюжок якості (планування – проведення – перевірка – дія). Вони потрібні університету для самостійного оцінювання внутрішньої системи управління якістю і повинні бути викладені у власній документації. Водночас вони дають змогу експертам дати оцінку внутрішній системі управління якістю.

Відповідно до стандарту 1 університет визначає цілі і виробляє стратегію, яка систематично підтримується інструментами управління. Передумовою для організації та імплементації внутрішньої системи управління якістю є те, що університет визначає стратегії та цілі. Згідно зі стандартом 2, система управління якістю підтримує університет у досягненні ним своїх цілей. Система управління якістю охоплює заходи внутрішнього контролю якості, котрі підтримують університет у досягненні ним його цілей та виконанні завдань, а також у подальшому розвитку внутрішніх процесів організації та управління. У стандарті 3 зазначено, що, як інтегральні компоненти, система управління якістю викорис-

товує метод оцінювання, моніторинг та інформаційні системи. Предметом систематичного моніторингу є стратегії, організації та результати. У процесі формування або подальшого розвитку цілей і стратегій та при прийнятті управлінських рішень університет виходить з результатів та досвіду внутрішнього моніторингу, своїх інформаційних та звітних систем, а також від заходів щодо контролю якості. Своєю чергою, результати проведених оцінювань використовуються в процесі подальшого розвитку та вдосконалення системи управління якістю. Відповідно до стандарту 4, система управління якістю опирається на культуру якості ВНЗ та передбачає систематичну участь різних груп інтересів. Культура якості презентується представниками ВНЗ і підтримується активною комунікативною стратегією. Склад груп інтересів визначається профілем та цілями ВНЗ і відображає суспільну відповідальність університету.

У звітах про проведення аудиту подається інформація про університет.

Наприклад, Зальцбурзький університет ім. Паріса фон Лодрона (Paris-Lodron-Universität Salzburg, PLUS), подає інформацію, про те, що в ньому навчається понад 1800 студентів; працює близько 2800 співробітників у сферах дослідження, навчання та управління, а також про те, що він є найбільшим освітнім закладом у місті та землі Зальцбург.

Як інтегрований компонент культурного та економічного життя він є місцем зустрічі викладачів та студентів, науковців та громадськості. Відкриття університету відбулося в 1622 р. за участю архієпископа Паріса фон Лодрона, на честь якого університет названий сьогодні. З часу свого відновлення у 1962 р. Зальцбурзький університет перетворився на сучасний та активний університет, який, маючи чотири факультети, в плані навчання та досліджень відповідає найвищим вимогам [10].

У Зальцбурзькому університеті є факультет католицької теології, юридичний факультет, факультет культурології та суспільних наук та факультет природничих наук, які забезпечують можливість освоєння 28 спеціальностей, а також трьох міжфакультетських спеціальностей.

В угоді про надання освітніх послуг за 2013–2015 р. Зальцбурзький університет погодив із Федеральним міністерством освіти та досліджень проведення аудиту своєї внутрішньої системи управління якістю.

У звітах про проведення аудиту знаходимо інформацію про перебіг аудиту в Зальцбурзькому університеті. Аудит відбувається у вигляді незалежної перевірки. Група зовнішніх незалежних експертів проводить оцінювання внутрішньої системи управління якістю, виходячи з чотирьох стандартів аудиту, на основі власної документації ВНЗ та спілкування на місці і формує висновки. Ці висновки містять оцінюючі висновки та рекомендації щодо системи управління якістю ВНЗ. Висновки та концепція університету складають основу для прийняття рішення його сертифікації Радою австрійської агенції з контролю якості та акредитації.

Експерти двічі відвідують установу. З метою підготовки вони отримують документацію ВНЗ, а

також інформацію від Австрійської агенції з контролю якості та акредитації щодо процедури проведення та щодо австрійської системи вищої освіти. Відповідно до принципу незалежної перевірки експерт/група експертів спілкуються з різними групами осіб, які користуються авторитетом, виділяються відкритістю та діалогічним характером.

Зальцбургський університет ім. Паріса Лодрона надав експертам у розпорядження комплект документації. Під час дворазових відвідин експерти спілкувалися з різними представниками університету. Інформація, отримана з письмових документів та через спілкування, дозволяє зробити висновки та оцінки, викладені у даних висновках.

Зальцбургський університет ім. Паріса Лодрона поставив собі чіткі стратегічні цілі і активно реагує на зовнішні впливи та потреби свого оточення. Для ефективного управління якістю в університеті встановлені необхідні елементи управління, які в окремих випадках можна оптимізувати, а в плані довготривалої стратегії вони піддаються регулярному оцінюванню. Постановка ключових задач відбувається в межах законних можливостей автономного університету на основі дисциплінарних орієнтацій спеціальностей.

На основі численних та інтенсивних консультацій Зальцбургський університет працював над визначенням цілей, які пізніше були сформульовані; керівництво університету та його працівники дотримуються цих цілей, що свідчить про живу культуру якості. Деякі із сформульованих цілей розроблені іншими фігурантами (політика, закон) і тому є неспецифічними, тобто менше стосуються конкретної ситуації та можливостей розвитку університету і через відмінності окремих секторів цього університету, враховуючи інтенсивність досліджень і завдання навчання напевне є замало диференційовані. Тому бажаним було б в межах законодавчих можливостей точне формулювання та узгодження деяких цілей з різними секторами, які часто мають також різні передумови для досягнення цих цілей.

Для підтримки своїх стратегічних цілей Зальцбургський університет розробив за останні роки послідовні та систематичні інструменти управління. Слід визнати чітку інституційну волю конкретизувати стратегію щодо розвитку якості зі сторони офісу ректорату, а також багатьох академічно задіяних робочих груп, які займаються розвитком якості в різних секторах. Для подальшої реалізації університет робить ставку передусім на комунікативні інструменти, особливо на довідники, які розроблені для окремих завдань та секторів і які дають представникам цих секторів інструкції щодо дій. Передусім деякі з розроблених інструментів управління застосовуються ще не систематично, інші знову ж таки ще не досягли бажаного рівня ефективності, про що було зазначено експертами і з приводу чого вони надали детальні рекомендації [10].

У цілому можна спостерігати, що започатковане в Зальцбургському університеті управління якістю хоча і є компонентом інституційної культури, однак не представляє систему, якою можна було б легко оперувати. Увагу привертає те, що воно використовується не постійно, а лише від випадку до випадку. За гарантією якості слідкує, концептуально вдосконалює та реалізовує за-

цікавлена та ефективна центральна інстанція – бюро ректорату, до якого належать висококваліфіковані працівники. Однак ще не можна говорити про повністю розбудовану систему управління якістю, яка адміністративно забезпечує гарантію та її розвиток у всіх видах діяльності.

Гнучкі рішення знаходять внутрішньоуніверситетську підтримку і є основою інституційної культури. Вони відповідають самоідентифікації Зальцбургського університету як «малого» університету, і визнаються професорсько-викладацьким складом та студентством у кількості 18 000 осіб. Організація Зальцбургського університету передбачає з однієї сторони стабільні, орієнтовані на тривалий термін структурні підрозділи, такі як такі як факультети та кафедри, з іншої – гнучкі утворення, а саме центри та об'єднання, котрі як, правило організовані тимчасово. Вирішальні для організації навчання в університеті є факультети і кафедри. Послуги надаються відділами по роботі з студентами, у той час як важливі академічні справи вирішуються у ректораті. Внаслідок цього розподілу підвищується потреба в координації: на думку експертів варто налагодити дещо тісніший зв'язок між ректоратом та студентськими відділами.

Щодо системи управління якістю, то Зальцбургський університет володіє концептуально розвинутою, але оперативно не повністю організованою системою управління якістю, яка виконує різноманітні університетські завдання і охоплює велику сукупність управлінських інструментів. Розвиваючись, ця система управління якістю приносить в університет співучасть, а в процесі реалізації – комунікацію. Це гнучке розуміння системи управління якістю видається абсолютно відповідним для такого університету як Зальцбургський університет ім. Паріса Лодрона. Тому обрані інструменти є придатними для підтримки університету у досягненні його якісних цілей [10].

Делегування повноважень щодо прийняття рішень органам (робочим групам) призводить до утворення інституційних зв'язків, однак не є достатнім для реалізації цих рішень. Часто особи, які володіють змістовним ноу-хау, не мають потрібних повноважень щодо прийняття рішень, оскільки робочі групи виконують чисто консультативну функцію. З розмов, які проводились під час зустрічей стає очевидним, що працівники відчують невідповідність між їхньою діяльністю з однієї сторони та ефективністю того, що вони роблять з іншої. Робочі групи не несуть відповідальності за розвиток якості. Вони є консультативними органами, які обговорюють концепції та беруть участь у заходах щодо їх реалізації. Концептуальна та оперативна компетентність покладається на відповідального віце-ректора у співпраці із компетентним офісом ректорату (або студентським відділом). Хоча робочі групи завдяки широкій діяльності мають велике визнання, деякі працівники відчують сильне навантаження через додаткову інтенсивну діяльність без зменшення навчального навантаження, причому вони не відчують своєї безпосередньої ефективності. Тут слід було б подумати над тим, щоб ця додаткова робота винагороджувалася зменшенням навантаження, а

робочим групам надати більше автономії та певні повноваження в прийнятті рішень. Для кращого розуміння та зображення інституційного управління якістю було б доречно ознайомитися із суттєвими характеристиками Зальцбургського університету. Це – передусім величина університету: Зальцбургський університет ім. Паріса Лодрона – це університет середньої величини, який за останні роки значно виріс. Протягом 10 років він подвоїв число своїх студентів. Значним видається багатогранний спектр спеціальностей: в його дослідницьких та навчальних установах здійснюється підготовка фахівців від традиційної гуманітарної та суспільно-політичної до актуальних природничих та економіко-психологічних галузей. Характерним для культури організації та менеджменту Зальцбургського університету є очевидне поверхневе розуміння ієрархічних структур. Багато важливих керівних та адміністративних функцій централізовано у так званих інформаційно-сервісних центрах. Привілейована організаційна модель є однією із реалізації центральних функцій з надання послуг через штатні посади, серед яких не передбачені подальші ієрархічні рівні.

Створення системи управління якістю почалося приблизно десять років тому в сфері навчання. У реалізації інституційної стратегії в цій області слід особливо виокремити такі аспекти:

– створення віце-реktorату, відповідального за питання якості, якому відводиться роль висхідної координації та низхідної реалізації відповідних рішень;

– призначення робочих груп, задіяних в основному в академічному секторі, які виконують консультативну функцію, готують доручення в

посаданні з управлінням якістю та перевіряють їх на визнання інституціями;

– впровадження різних заходів щодо оцінки та моніторингу, а також погодження цілей.

Висновки і пропозиції. Отже, можна констатувати що: 1) зовнішній аудит є одним з компонентів оцінювання діяльності державних університетів; 2) аудит діяльності університету може розглядатися як об'єктивний та документований процес збору, усестороннього аналізу та експертного оцінювання аудиторських свідчень, що стосуються певного виду діяльності організації з метою визначення відповідності об'єкта аудиту розробленим критеріям, а також розробці рекомендацій по усуненню та /або попередженню невідповідностей та/або пропозицій з покращення діяльності для підвищення її результативності та ефективності; 3) технологія проведення аудиту передбачає чотири етапи: підготовка до проведення аудиту; проведення аудиту діяльності університету (безпосередні візити експертів); узагальнення результатів; публікація висновків та рекомендацій експертів; 4) факт проведення аудиту установи університетського рівня та інтерпретація результатів перевірки є підтвердженням того, що навчальна та наукова діяльність установи університетського рівня постійно перевіряється та аналізується з метою підвищення її ефективності. Використовуючи відповідний зарубіжний досвід, українським університетам в рамках поступової інтеграції до європейського освітнього простору також слід запроваджувати ширшу практику використання внутрішнього і зовнішнього аудиту із одночасним масштабним залученням вітчизняних та міжнародних громадсько-професійних організацій, що займаються оцінкою якості вищої освіти.

Список літератури:

1. Закон України «Про аудиторську діяльність»: [Закон України: офіц. текст: за станом на 1 січня 2016 року]. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/3125-12> – Назва з екрана.
2. Шаповал М. І. Менеджмент якості. Менеджмент якості: Підручник / М. І. Шаповал. – К.: Знання, 2003. – 476 с.
3. Agency for Quality Assurance and Accreditation Austria. Quality Audit in the European Higher Education Area: A Comparison of Approaches. – Wien: facultas.wuv Universitdts, 2014. – 176 s.
4. Agentur für Qualitätssicherung und Akkreditierung Austria – AQ Austria. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.aq.a.at/de/index.php> – Назва з екрана.
5. Bundesgesetz über die externe Qualitätssicherung im Hochschulwesen und die Agentur für Qualitätssicherung und Akkreditierung Austria (Hochschul-Qualitätssicherungsgesetz – HS-QSG). – QSRG. – Bundesgesetzblatt für die Republik Österreich, ausgegeben am am 29. Juli 2011. – Jg. 2011. – № 74. – S. 1–36.
6. European Foundation for Management Development, EFMD – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.efmd.org> – Назва з екрана.
7. Evaluationagentur Baden-Württemberg. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.evalag.de> – Назва з екрана.
8. Finnish Higher Education Evaluation Centre. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://karvi.fi/en> – Назва з екрана.
9. Foundation for International Business Administration Accreditation. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.fibaa.org/en/welcome-page.html> – Назва з екрана.
10. Gutachten Audit an der Paris Lodron Universität Salzburg. 20 Mai 2014. – Wien: Agentur für Qualitätssicherung und Akkreditierung Austria, 2014. – 26 s.
11. Schweizerische Agentur für Akkreditierung und Qualitätssicherung, AAQ. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.aaq.ch> – Назва з екрана.
12. The European Association of Establishments for Veterinary Education. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.eave.org/about-eave/mission-and-objectives.html> – Назва з екрана.
13. Verordnung des Bundesministers für Wissenschaft und Forschung zur Festlegung der Hochschul-Qualitätssicherungsagenturen (Hochschul-Qualitätssicherungsagenturen). – Ausgegeben am 9. März 2015. – Bundesgesetzblatt für die Republik Österreich. – Jg. 2013. – № 340. – S. 1.
14. Zentrale Evaluations- und Akkreditierungsagentur Hannover. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.zeva.org> – Назва з екрана.

Шийка О.И.

Львовский технико-экономический колледж
Национального университета «Львовская политехника»

ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ АУДИТ КАК СРЕДСТВО УЛУЧШЕНИЯ КАЧЕСТВА УНИВЕРСИТЕТСКОГО ОБРАЗОВАНИЯ: ОПЫТ АВСТРИИ

Аннотация

Рассмотрено содержание и особенности проведения процедуры образовательного аудита на примере университетов Австрии. Приведен список организаций, уполномоченных осуществлять аудит университетов. Охарактеризована нормативно – правовая база проведения аудита. Как пример проведения процедуры аудита, описан процесс проверки университета г.Зальцбург. Приведены соответствующие выводы экспертов.

Ключевые слова: Австрия, университет, аудит, контроль качества, система управления качеством.

Shyika O.I.

Lviv Technical Economical Colledge
of the Lviv Polytechnic National University

EDUCATION AUDIT AS A MEANS OF IMPROVEMENT OF THE QUALITY OF UNIVERSITY EDUCATION: AUSTRIAN EXPERIENCE

Summary

Peculiarities of the education audit procedure on the base of Austrian universities were investigated. Organizations which are authorized to carry out audit in the universities have been listed. Corresponding legal base for audit is characterized. As an example the procedure of audit in Salzburg University has been described. Conclusions of experts have been given.

Keywords: Austria, university, audit, quality control, quality system.