

Любов ГУТ, доцентка кафедри фінансів, обліку і оподаткування
Чернівецький торговельно-економічний інститут Державного торговельно-економічного
університету, м. Чернівці, Україна

ДОСВІД ПРОВЕДЕННЯ АУДИТІВ ВНУТРІШНЬОЇ СИСТЕМИ ЯКОСТІ ОСВІТНЬОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ТА ЯКОСТІ ВИЩОЇ ОСВІТИ У ЗАКЛАДІ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Ключові слова: якість вищої освіти система управління якістю, методика процесів, настанова з якості, план коригувальних та запобіжних дій, внутрішній аудит, сертифікаційний, наглядовий та ресертифікаційний аудит.

В сучасних умовах конкуренції рейтингування навчальних закладів спрямовано на визначення закладів вищої освіти (надалі ЗВО), що здійснюють підготовку фахівців, найбільш конкурентоздатних на ринку праці. Моніторинг показників рейтингу ЗВО вивчають абітурієнти та їх батьки, роботодавці та інвестори. Тому в умовах ринково-орієнтованої системи діяльності спрямовують свої зусилля на розробку систем управління якістю освіти та впровадження заходів для підвищення якості надання освітніх .

Якість освіти - це багатовимірне поняття, яке охоплює всі аспекти діяльності вищого навчального закладу: навчальні та академічні програми, наукову і дослідницьку роботу, професорсько-викладацький склад і студентів, навчальну та матеріально-технічну базу, працю на благо суспільства, академічне середовище і ресурси [4].

Системи управління якістю у Чернівецькому торговельно-економічному інституті Державного торговельно-економічного університету (надалі СУЯ ЧТЕІ ДТЕУ) була впроваджена у 2012 р. на основі міжнародного стандарту ISO 9001:2008, для цього було проведено навчання семи внутрішніх аудиторів, які отримали відповідні сертифікати та розроблено Настанову з якості та 19 Методик процесів. Сертифікаційний аудит був проведений у 2015 р., 2018 р., та у 2022 р. на відповідність стандарту ISO 9001:2015.

Основним документом СУЯ ЧТЕІ ДТЕУ є Політика ЧТЕІ ДТЕУ у сфері якості, яка спрямована на консолідацію зусиль співробітників і студентів щодо: досягнення якості підготовки фахівців з високою професійною компетенцією, умінням мобілізувати знання та розуміння соціальних явищ; забезпечення особистісно-орієнтованого навчання студентів, культурного та духовного розвитку особистості, виховання в душі українського патріотизму; системного поєднання в навчальному процесі освітньої, наукової та інноваційної діяльності; спрямування наукової діяльності на підвищення ефективності досліджень у розширенні транскордонного співробітництва; розвиток мобільності студентів і викладачів шляхом реалізації програм мобільності з ЗВО-партнерами; підвищення кваліфікації науково-педагогічного та іншого персоналу Інституту; розширення зв'язків з навчальними та науковими закладами, організаціями, об'єднаннями та підприємствами України, Європи та світу; створення адекватних матеріально-технічних умов для ефективного здійснення освітньої, наукової, культурної та соціальної діяльності; підвищення іміджу Інституту як надійного партнера на ринку освітніх послуг за рахунок інтеграції навчального процесу з науковою та виробничою діяльністю; забезпечення стабільного фінансово-економічного становища Інституту; участь у підтриманні статусу лідера в освітянському та науковому просторі базового навчального закладу ДТЕУ.

Відповідно до ISO 9001:2015 у ЧТЕІ ДТЕУ проводяться 4 види аудитів:

1. *Внутрішній аудит* ініціює Координаційна рада СУЯ, який здійснюється сертифікованими внутрішніми аудиторами один раз на рік та спрямовується на оцінку відповідності Методик процесів СУЯ вимогам ISO 9001:2015 та усунення будь-яких невідповідностей, оцінки ефективності процесів та визначення можливостей їх вдосконалення, які узагальнюються у Плані коригувальних та запобіжних заходів у сфері якості та затверджується Вченою радою ЧТЕІ ДТЕУ.

2. *Наглядовий аудит* у ЧТЕІ ДТЕУ здійснюється щорічно органом сертифікації, який визначається згідно проведення процедури публічних закупівель та передбачає перевірку,

оцінку взаємодії функціонування СУЯ між структурними підрозділами і вищим керівництвом за такими процесами:

- процеси управління: Аналіз з боку вищого керівництва та стратегічне планування, Поточний аналіз та вдосконалення діяльності, Моніторинг вимог та задоволеності споживачів;

- процеси життєвого циклу: Ліцензування та акредитація, Формування контингенту студентів, Освітній процес, Методичне забезпечення, Виховний процес, Науково-дослідна робота;

- процеси, що забезпечують діяльність: Управління документацією та записами, Управління персоналом, Управління інфраструктурою, Управління інформаційними ресурсами, Управління закупівлями, Управління міжнародним співробітництвом, Управління охороною праці, Облік військовозобов'язаних, Управління гуртожитком, Управління бухгалтерським обліком та економічною роботою.

Під час здійснення наглядового аудиту проводиться:

- оцінка рівня знань співробітників щодо функціонування Методик процесів/підпроцесів та алгоритмів їх здійснення;

- контроль ведення документообігу на кафедрах та у структурних підрозділах;

- оцінка ризиків, які притаманні процесам/підпроцесам, у реалізації яких задіяні науково-педагогічні працівники кафедр та працівники структурних підрозділів, які відображені у Методиках процесів/підпроцесів та виявлені при проведенні внутрішніх аудитів;

- контроль за оформленням звітів внутрішніх аудиторів щодо проведення внутрішніх аудитів та за оформленням зведеного звіту за результатами проведеного внутрішнього аудиту на Вчену раду ЧТЕІ ДТЕУ;

- перевірка невідповідностей та обґрунтування шляхів їх подолання у Плані коригувальних та запобіжних дій ЧТЕІ ДТЕУ, розробленого на підставі звіту за результатами проведеного внутрішнього аудиту.

У звіті про проведення наглядового аудиту зазначається, що СУЯ продовжує відповідати всім вимогам, визначається потенціал для покращення з акцентом на постійному поліпшуванні та безперервній результативності, зазначаються недоліки, які потрібно усунути.

3. *Сертифікаційний аудит* СУЯ ЧТЕІ ДТЕУ спрямований на перевірку на відповідність стандарту ISO 9001 і отримання сертифікату. У процесі перевірки зовнішній аудитор оцінює документацію, цілі, результати внутрішніх аудитів і критичний аналіз СУЯ з боку керівництва, і зазначає у звіті, що політики та процедури, які задокументовані у СУЯ ЧТЕІ ДТЕУ, відповідають вимогам ISO 9001. Особливістю сертифікаційного аудиту є обов'язковість проходження тендерних процедур щодо визначення органу сертифікації за предметом закупівлі: Бухгалтерські та аудиторські послуги (проведення робіт з сертифікації аудиту системи управління якістю).

4. *Ресертифікаційний аудит* проводиться напередодні закінчення терміну дії сертифікату з метою забезпечення безперервності сертифікації. У разі позитивних результатів ресертифікаційного аудиту видається оновлений сертифікат. Загальна результативність СУЯ перевіряється представниками органу сертифікації шляхом перевірки настанова з якості, рішення вченої ради про результати проведених аудитів та плану коригувальних та запобіжних дій. Після завершення аудиту, орган сертифікації повідомляє результати аудиту, які формулюються в аудиторському звіті.

Ми вважаємо, що для вдосконалення проведення аудитів на рівні ЗВО доцільно:

- здійснювати моніторинг факторів, які впливають на управління ризиками процесів під час воєнного стану: Управління інфраструктурою, Управління інформаційними ресурсами, Управління закупівлями, Управління міжнародним співробітництвом, Управління охороною праці, Облік військовозобов'язаних, Управління гуртожитком, Управління бухгалтерським обліком та економічною роботою;

- проводити моніторинг нових постачальників ресурсів для забезпечення освітнього процесу для того, щоб переконатися, що вони підтримують процеси відповідно до вимог правил і стандартів;

- оцінювати результати моніторингу вимог роботодавців до випускників ЗВО для підвищення рівня практичної підготовки студентів.

Отже, проведення аудитів дозволяють внутрішнім аудиторам виявити певні невідповідності, які погіршують функціонування процесів та обґрунтувати рекомендації, спрямовані на прийняття вищим керівництвом запобіжних та коригувальних дій з метою вдосконалення діяльності інституту. Пропозиції завідувачів кафедр, керівників структурних підрозділів і співробітників дозволяють вищому керівництву ЗВО визначити напрямки вдосконалення процесів на шляху досягнення цілей СУЯ.

Список використаних джерел: 1. *Системи менеджменту якості*. Вимоги ISO 9001:2015. Національний стандарт України. 2015. 23 с. 2. *Настанови з аудиту систем менеджменту*. Міжнародний стандарт: ISO 19011:2018. Третя редакція. 2018. 58 с. 3. *Віткін Л. М.* Системи якості ВНЗ: теорія і практика. Київ: Наукова думка, 2006. 301 с. 4. *Полянко В. В., Гут Л. В.* Впровадження системи управління якістю освіти у вищій школі в контексті вдосконалення системи показників її виміру. URL: <http://ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/23606/1/61-419-428.pdf>

УДК 378

Полковниченко С.О., канд. екон. наук, доцент, доцент кафедри маркетингу, PR-технологій та логістики

Національний університет «Чернігівська політехніка», м. Чернігів, Україна

РОЛЬ ЕКОНОМІЧНИХ ЗНАНЬ У ПІДГОТОВЦІ СУЧАСНОГО МАРКЕТОЛОГА

Ключові слова: економічні знання, маркетолог, економічна освіта, ринок, бізнес, економічні компетенції.

В умовах нестабільності та стрімких змін бізнес-середовища, посилення конкурентної боротьби визначальну роль в ефективному розвитку підприємства відіграє маркетолог, який відповідає за комунікацію між компанією та її клієнтами, за формування взаємовигідних відносин між учасниками ринку.

Сучасний маркетолог повинен володіти широким спектром знань, стратегічно мислити, розуміти основи цифрових технологій, вміти користуватися різними онлайн-інструментами та платформами, мати аналітичні, комунікаційні навички, проявляти креативність, генерувати нові та нестандартні ідеї тощо [1; 2].

Важливу роль у підготовці маркетолога відіграє якісна економічна освіта, яка надає фундаментальні знання про функціонування економіки та її вплив на бізнес-середовище. Саме глибокі економічні знання сприятимуть розумінню бізнес-процесів, аналізу ринкових умов, прийняттю обґрунтованих стратегічних і тактичних рішень, адаптації маркетингових стратегій до економічних реалій, а відповідно досягненню стратегічних цілей підприємства.

Перш за все, маркетологам важливо розуміти економічні умови, в яких діє підприємство. Знання основних макроекономічних показників (ВВП, рівень безробіття, індекс споживчих цін тощо), факторів, що впливають на можливості та купівельну активність споживачів, дозволяє маркетологу оцінити загальний економічний клімат в країні, аналізувати його зміни та вплив на бізнес, виявляти економічні тенденції, прогнозувати зміни в споживчому попиті, ринкових цінах, сформулювати ефективні маркетингові стратегії.

Сучасні програми економічної підготовки для маркетологів включають спектр курсів, спрямованих на розвиток економічних компетенцій та їх застосування в сфері маркетингу.

Перший крок у світ економіки при підготовці маркетолога у Національному університеті «Чернігівська політехніка» починається з дисципліни «Основи ринкової економіки», яка створює базу для розуміння сутності економічних явищ і процесів, а також зв'язків між ними. Знання економічних принципів та закономірностей сприяє кращому розумінню поведінки споживачів в умовах ринкової економіки, проведенню сегментації