УДК 378.1

Масалитина Елена Сергеевна – канд. экон. наук, доцент кафедры «Экономика и налогообложение» Дальневосточного института управления – филиала ФГБОУ ВПО «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ» (г. Хабаровск). *E-mail: 305326@mail.ru*

Е.С. Масалитина
E.S. Masalitina

Внутренний аудит в системе менеджмента качества образовательных услуг

Автором поставлена задача показать значение внутреннего аудита в системе внутреннего контроля учреждения. Основная задача внутреннего аудита – обеспечить менеджеров информацией, необходимой для обоснования и принятия управленческих решений. Недостатки менеджмента, несоблюдение нормативной дисциплины становятся, в конечном итоге, причинами снижения качества образовательных услуг. Предметом данной статьи является деятельность отдела внутреннего аудита ДВИУ-филиала РАНХиГС по сбору, оценке и анализу аудиторских доказательств с целью выражения мнения аудитора об аудируемом бизнес-процессе. Особое внимание уделено рассмотрению сущности и возможности практического применения внутреннего аудита в рамках совершенствования процессов в системе менеджмента качества высшего образовательного учреждения.

Internal audit in the system of the quality management of educational services

The author of the article sets a task to show the importance of internal audit acts as a performance evaluation and reliability of the existing internal control system. The main objective of the internal audit is to provide managers with the information necessary for the study and management decisions. Disadvantages of the management, failure of the regulatory discipline are the reasons of reducing the quality of educational services. The subject of this article is the work of the internal audit department of the Far-Eastern institute (RANEPO), evaluation and analysis of the audit proofs to express an audit opinion on the audited business process. The most attention is paid to the nature and possibilities of the practical application of internal audit within the process improvement in the quality management system of the higher educational institution.

Ключевые слова: *внутренний аудит, эффективность высшего учебного заведения, система менеджмента качества.*

Keywords: *internal audit, effectiveness of thehigh school, quality management system.*

В результате реформирования высших учебных заведений происходит постоянная реорганизация вузов и сокращение количества филиалов. В такой непростой обстановке многим вузам и сохранившимся филиалам требуется решать вопросы совершенствования менеджмента качества образовательных услуг.

В настоящее время в научной литературе нет единой терминологии понятия методов управления качеством. Так, В.М. Мишин трактует данное понятие как «… Способы и приемы осуществления управленческой деятельности, воздействие на управляемые объекты для достижения system of educational поставленных целей в области качества [7]. Автор О.В. Аристов рассматривает данное понятие как «… Способы и совокупность приемов воздействия на средства и продукты труда, направленные на достижение требуемого качества» [7]. Наиболее полным является определение, данное изучаемому понятию Т.П. Шарашкиной «Методы управления качеством – это комплекс способов воздействия (социально-экономических, организационных, научно-технических) органов управления на процессы, персонал, подукцию и деятельность организации в целом, отраженный в соответствующей документации и обеспечивающий качество и конкурентоспособность продукции» [8].

Из-за большого разнообразия методов управления качеством используются различные классификации. Наиболее распространенная классификация представлена Т.П. Шарашкиной, в соответствии с которой методы управления качеством делятся на: общенаучные методы исследования (анализ, синтез, метод научной абстракции и т. д.); конкретные методы и приемы исследования (статистические методы, наблюдение, сравнение, моделирование, экспериментирование) и социально-психологические методы исследования (анкетирование, тестирование, социологические опросы и т. д. [8].

Вместе с тем, в практике управления качеством все чаще используются методы непосредственного воздействия на объект управления, такие как технологические и административные (организационно-распорядительные).

В современной отечественной экономической практике сложилась определенная система органов, осуществляющих контрольные процедуры в целях повышения качества предоставляемых услуг. Особое место среди таких контрольных институтов занимают органы внутрихозяйственного контроля организации и, в частности, внутренний аудит.

Так, внутренний аудит выступает как оценка эффективности и надежности существующей системы внутреннего контроля. Основная задача внутреннего аудита – обеспечить менеджеров информацией, необходимой для обоснования и принятия управленческих решений. Недостатки менеджмента, несоблюдение нормативной дисциплины становятся, в

конечном итоге, причинами снижения качества образовательных услуг, предлагаемых вузом.

Приведем определение внутреннего аудита, которое дает Международный институт внутренних аудиторов (The Institute of Internal Auditors, IIA): «… Внутренний аудит есть деятельность по предоставлению независимых и объективных гарантий и консультаций, направленных на совершенствование деятельности организации. Внутренний аудит помогает организации достичь поставленных целей, используя систематизированный и последовательный подход к оценке и повышению эффективности процессов управления рисками, контроля и корпоративного управления».

В марте 2013 г. Международным советом по стандартам в области аудиторской деятельности и гарантий представлен новый Стандарт №610 «Использование результатов работы внутренних аудиторов», в котором расширено и конкретизировано понятие внутреннего аудита.

В новой редакции говорится о функции аудируемого лица (предприятия), с помощью которой выполняются задания, обеспечивающие уверенность (assurance activities) и консультации для того, чтобы оценивать и повышать эффективность систем корпоративного управления, риск менеджмента и процессов внутреннего контроля.

Очевидно, что в новом стандарте сфера деятельности внутренних аудиторов охватывает три основных направления: корпоративное управление, риск-менеджмент и внутренний контроль.

Как видно из определения, внутренние аудиторы стали более активно вовлекаться в процесс выявления, предотвращения и устранения рисков, а также нацелены на оценку адекватности внутреннего контроля в компании, основываясь на том, что эффективно функционирующая система внутреннего контроля способна самостоятельно устранять риски случайных ошибок и преднамеренных недобросовестных действий.

Данное определение включает основные характеристики внутреннего аудита, такие как, независимость и предоставление гарантий.

Под независимостью понимается организационная независимость, характеризуемая в первую очередь уровнем подчиненности службы внутреннего аудита в организации. Предоставление гарантий есть объективный анализ аудиторских доказательств с целью проведения независимой оценки и выражения мнения о достоверности информации и эффективности систем и процессов.

Как следует из определения, целью внутреннего аудита является совершенствование деятельности организации, а именно – увидеть и оценить слабые стороны в работе организации и дать рекомендации, направленные на снижение уровня риска и повышение эффективности систем и процессов.

Проведение внутренних аудитов является результативным инструментом, способствующим выявлению проблем, рисков и несоответствий, а также проведению мониторинга хода работ по устранению ранее выявленных несоответствий (которые должны были изучаться на основе анализа основных причин и устраняться путем разработки и

реализации планов корректирующих и предупреждающих действий). Подтверждением результативности принятых мер может служить оценка улучшенной способности организации решать поставленные задачи. Внутренние аудиты могут также быть направлены на определение лучших практик, которые могут использоваться в других направлениях деятельности организации.

Результаты внутренних аудитов являются надежным источником информации, полезной для:

- решения проблем и устранения несоответствий;
- бенчмаркинга;
- использования передового опыта в рамках организации;
- более глубокого понимания взаимосвязей между процессами.

Результаты внутренних аудитов, как правило, предоставляются в виде отчетов, содержащих информацию о выполнении требований систем менеджмента, несоответствиях и возможностях для улучшения. Кроме того, отчеты об аудитах содержат важные данные для подготовки анализа со стороны руководства. Высшему руководству следует разработать процесс для анализа всех отчетов о внутренних аудитах, чтобы выявить тенденции, которые могут потребовать выполнения корректирующих или предупреждающих действий в масштабах организации.

Служба внутреннего аудита может быть создана в организации в виде отдела как самостоятельной организационной единицы, входящей в систему управления.

Особое внимание необходимо уделить аудиту качества. Так, аудит качества обеспечивает руководство обратной связью, причем, основанной на фактах, давая ему возможность оперативно принимать обоснованные решения.

Основными задачами проведения внутреннего аудита качества могут быть:

- проверка соответствия деятельности отделов (кафедр), служб и подразделений (в соответствии с требованиями документов системы качества);
- соблюдение требований нормативных документов;
- проверка квалификации и способностей персонала, влияющего на качество;
- проверка используемых методов контроля;
- выявление узких мест.

В современной методической литературе по вопросам организации внутреннего аудита не определена методика проведения внутренних аудиторских проверок в государственном бюджетном учреждении. Предметом данной статьи является деятельность отдела внутреннего аудита ДВИУ-филиала РАНХиГС по сбору, оценке и анализу аудиторских доказательств с целью выражения мнения аудитора об аудируемом бизнес-процессе.

Проведение внутреннего аудита бизнес-процессов в институте состоит из нескольких этапов и первым их них является планирование.

Планирование аудиторской проверки способствует тому, чтобы важным областям в ходе аудита было уделено необходимое внимание, были выявлены потенциальные проблемы и работа была выполнена с оптимальными затратами качественно и своевременно. Планирование позволяет эффективно распределять работу между членами аудиторской группы, участвующими в аудиторской проверке, а также координировать эту работу.

На этапе планирования разрабатывается программа проверки. Необходимо отметить, что программа внутреннего аудита формируется руководителем службы внутреннего аудита и обязательно утверждается руководителем вуза. Какие-либо последующие корректировки данного документа возможны только при согласовании с руководителем вуза с объяснением причин необходимости данных корректировок.

Программа включает в себя следующие информационные данные:

- цель и задачи аудита;
- перечень объектов и элементов, подлежащих проверке;
- сроки проведения проверки;
- состав аудиторской группы;
- перечень документов, на соответствие которым проводится аудит;
- ответственность аудиторов за выделенные для проверки участки;
- конкретная дата и время проверки участков;
- сроки обобщения, рассмотрения и согласования результатов проверки;
- сроки предоставления отчета о внутренней проверке и список рассылки копий отчета.

Каждому аудитору для проверки главным аудитром выделяются конкретный элемент системы качества, конкретное функциональное подразделение или участок в соответствии с составленной программой проверки.

При подготовке к аудиту члены аудиторской группы обеспечиваются необходимыми документами, а именно:

- рабочими документами системы качества;
- индивидуальным рабочим планом проверки, индивидуальными проверочными листками или опросниками, индивидуальными листами наблюдений;
- формами, отражающими результаты аудита.

В ходе проведения аудита главный аудитор может внести изменения в программу, перераспределить ответственность. Изменения по срокам могут проводиться с одобрения руководителя службы качества.

Использование аудиторских процедур обеспечивает сбор достаточных доказательств в целях формулирования выводов, на которых основывается мнение аудиторов об эффективности системы внутреннего контроля,

выраженное в аудиторском отчете и подкрепленное соответствующими рабочими документами.

В ходе аудита, как правило, используются следующие методы проверки: наблюдение, опрос, доказательство, анализ. Так, наблюдение предполагает непосредственное ознакомление с работой проверяемого подразделения. Для проведения опросов могут быть подготовлены бланки с перечнем подготовленных вопросов. Результаты опросов конспектируются с указанием фамилий опрошенных лиц.

Оценка доказательств является одним из важных и сложных моментов в работе аудитора. Доказательства могут считаться объективными, если содержат информацию, основанную на фактах. Чем надежнее доказательство, тем ниже уровень риска ошибочного аудиторского заключения.

После проверки всех запланированных направлений группа аудиторов должна рассмотреть свои наблюдения на наличие несоответствий. Несоответствия должны быть идентифицированы на языке конкретных требований стандарта или документов, на соответствие которым проводилась проверка. Группа аудиторов анализирует и представляет несоответствия по мере их значимости.

Несоответствия могут быть значительными и незначительными.

Значительное несоответствие – это, как правило, невыполнение требований, установленных документом системы менеджмента качества. Например, отсутствие рабочих программ по действующим курсам обучения. Незначительные несоответствия – неполное выполнение требований, например, отсутствие в рабочей программе раздела, предусмотренного соответствующим нормативным документом и др. В практике института принято оценивать существенность несоответствий в баллах.

Факты, подтверждающие наличие несоответствий, рассматриваются главным аудитором совместно с руководителем проверяемого подразделения.

Результатом аудита является акт проверки. Это документ, содержащий основные положения по проведенной проверке. Главный аудитор отвечает за содержание, объективность, точность и своевременность его предоставления. Совместно с актом проверки составляется справка, в которой предоставляются рекомендации по устранению выявленных несоответствий. Заключительные документы по результатам проверки подписываются аудиторами, руководителями проверяемых подразделений и представителем руководства по качеству.

Одновременно с оформлением акта проверки специалисты проверяемых подразделений разрабатывают корректирующие мероприятия на каждое несоответствие. Так же в проверяемых подразделениях разрабатывается план корректирующих мероприятий с указанием конкретных исполнителей и выделением ресурсов. Оформленные в полном объеме планы корректирующих мероприятий являются обязательным приложением к отчету о проверке.

По результатам проверки для руководства вуза составляется отчет о функционировании системы менеджмента качества. Данный отчет детально анализируется и в случае необходимости разрабатывается, и на Ученом совете утверждается план мероприятий по улучшению результатов деятельности института. Так, по результатам проведенных внутренними аудиторами проверок были внесены изменения в должностные инструкции некоторых работников, дополнения и изменения в документацию системы менеджмента качества, была оптимизирована структура подразделений.

Итак, одним из наиболее действенных инструментов управления качеством и, как следствие, повышения конкурентных преимуществ вуза может стать внутренний аудит.

Внутренний аудит выступает как оценка эффективности и надежности существующей системы внутреннего контроля. Основная задача внутреннего аудита – обеспечить менеджеров информацией, необходимой для обоснования и принятия управленческих решений. Недостатки менеджмента, несоблюдение нормативной дисциплины становятся, в конечном итоге, причинами снижения качества образовательных услуг, предлагаемых вузом.

В связи с этим, следует признать актуальным формирование эффективной службы внутреннего аудита как базового компонента системы управления вуза.

Литература и источники:

1. Постановление Правительства РФ от 07.02.2011 № 61 "О Федеральной целевой программе развития образования на 2011 – 2015 годы" (с изм.) [Электронный ресурс] // СПС "КонсультантПлюс": Законодательство.

2. Постановление Правительства РФ от 23.09.2002 № 696 "Об утверждении федеральных правил (стандартов) аудиторской деятельности" (с изм. и доп.) [Электронный ресурс] // СПС "КонсультантПлюс": Законодательство.

3. Бычкова, С. М. Международные стандарты аудита / С. М. Бычкова. – СПб. : Питер, Издательский дом "БИНФА", 2009.

4. Гаджиев, Н. Г. Внутренний аудит в высших учебных заведениях: теория и практика его осуществления / Н. Г. Гаджиев, А. З. Ахмедов, А. Н. Гаджиев //Экономический анализ: теория и практика. – 2008. – № 11.

5. Городилов, М. А. Международный стандарт аудита № 610 «Использование работы внутренних аудиторов»: новая редакция» / М. А. Городилов // Аудитор. – 2013. – № 8.

6. Морозова, Е. В. Использование аудиторских стандартов при проведении внутренней проверки подразделений вуза / Е. В. Морозова // Аудитор. – 2012. – № 9.

7. Мишин, В. М. Управление качеством : учебник / В. М. Мишин. – М. : Юнити-Дана, 2005.

8. Шарашкина, Т. П. Средства и методы управления качеством: учеб. Пособие / Т. П. Шарашкина. – Саранск : Изд-во Мордов. ун-та, 2008.
9. URL:www.iia-ru.ru/inner_auditor/definition_of_internal_audit/