

Консалтинг и аудит на рынке образовательных услуг

© 2011 Э.Ю. Соболева

кандидат экономических наук

Московская финансово-промышленная академия

E-mail: ERubina@mfpa.ru

В настоящее время все большее внимание уделяется вопросам оценки качества образования и гарантий качества образования. В Европе давно, а в России недавно стали появляться независимые организации, занимающиеся образовательным консалтингом и аудитом. В статье рассматривается одно из таких агентств, действующих на территории Российской Федерации.

Ключевые слова: оценка качества, оценка гарантий качества, образование, независимое агентство, АККОРК.

Консалтинг (консультирование) является одной из сфер предпринимательской деятельности, относительно недавно возникшим сектором современного рынка товаров и услуг.

Как известно, термин “консультант” имеет латинские корни и происходит от латинского “consultans - советующий”. По нашему мнению, наиболее полно понятие “консалтинг” характеризует следующее определение: консалтинг - это специфический вид совместной интеллектуальной деятельности консультанта и консультируемого, в процессе которой происходит оказание услуги по оптимизации способов реализации интересов консультируемого в сферах целеполагания, деятельности по достижению целей, а также мониторинга качества и эффективности этой деятельности; консультационные услуги имеют товарную форму и составляют особый сектор рынка товаров и услуг.

В противоположность образовательной или рекламной деятельности, основанной на ознакомлении клиента с объективными либо объективированными данными о тех или иных явлениях, консалтинг представляет собой услугу, непосредственно воздействующую на формирование у клиента определенной позиции, цели и образа действия. По сути, консалтинг можно рассматривать как элемент управленческой деятельности клиента, способ обоснования и подготовки его управленческих решений, принимаемых непосредственно не им самим, а профессиональным консультантом либо клиентом совместно с профессиональным консультантом.

Продукт консультационной услуги представляет собой совокупность информации (первичной и (или) систематизированной, синтезированной, интеллектуально преобразованной), применяемой в процессе совместной деятельности субъектов консалтингового предпринимательства и клиентов.

Клиентами консалтинговых фирм могут быть как физические, так и юридические лица. Для физических лиц консалтинг - это важный информационный ресурс, необходимый для решения стоящих перед ними задач, связанных с налоговыми, финансовыми, образовательными, юридическими, инвестиционными аспектами жизнедеятельности.

Юридическим лицам консалтинг помогает решать вопросы образовательной, управленческой, экономической, финансовой, инвестиционной деятельности, стратегического планирования, оптимизации общего функционирования компании, ведения бизнеса, исследования и прогнозирования рынков сбыта, движения цен и т.д. Иными словами, консалтинг для юридических лиц - это помощь в форме советов, оказываемая внешними профессиональными консультантами, для решения неотложных задач, связанных с функционированием предприятия клиента.

Основная цель консалтинга для юридических лиц состоит в выработке и предложении программы действий, нацеленной на улучшение качества руководства, повышение эффективности деятельности компании в целом и увеличение индивидуальной производительности труда каждого работника, а в некоторых случаях - также в помощи по внедрению этой программы.

Консультационная деятельность на рынке осуществляется субъектами консалтингового предпринимательства, под которыми в данном исследовании понимаются все юридические лица, предоставляющие консультационные услуги.

Спрос на консультационные услуги и предложение этих услуг существовали всегда. Однако выделение консалтинговой деятельности в особую разновидность специализированной профессиональной деловой деятельности начало складываться в странах с развитой рыночной экономикой во второй половине XIX в. Возник

устойчивый спрос на дельные советы, на профессиональное содействие и помощь в развитии бизнеса и, в конце концов, на постоянное системное сопровождение предпринимательской или иной деятельности. Этот спрос сформировал новую отраслевую рыночную нишу.

Данная рыночная ниша стала заполняться предпринимательскими фирмами (имевшими различные организационно-правовые формы), которые на приемлемом профессиональном уровне могли дать консультацию по различным вопросам, интересовавшим клиентов. Начали выделяться такие области консультационной деятельности, как юридическое консультирование, проектное консультирование, финансовое консультирование, налоговое консультирование, управленческое консультирование.

Перечисленные выше области консультационной деятельности дают представление о многообразии предметных областей и субъектов консалтингового бизнеса.

Не менее многообразны и объекты консалтинга. В настоящее время встречаются различные подходы к классификации этих объектов. Европейская федерация ассоциаций консультантов по экономике и управлению (FEACO), например, делит объекты консалтинговых услуг внутри предпринимательской фирмы на восемь групп: общее управление, администрирование, финансовое управление, управление персоналом, маркетинг, производство, информационные технологии, специализированные сферы деятельности фирмы¹.

Ассоциация консультантов Великобритании выделяет 63 области современного консультационного бизнеса. Они сгруппированы следующим образом: развитие организации и разработка политики; управление производством; маркетинг, сбыт и распределение; финансы и управление; управление персоналом и его отбор; экономический анализ; управленческие информационные системы и электронная обработка данных².

Обе приведенные классификации идентичны по своему подходу. Очевидна схожесть в названиях выделяемых подгрупп: “общее управление” и “развитие организации и разработка политики”; “финансовое управление” и “финансы и управление” и т.д.

Если говорить об управленческом консультировании в целом как услуге, то следует отметить, что в зарубежной науке и практике этот термин употребляется в широком смысле и включает все вышеперечисленные области.

В английском языке, на котором первоначально возникла терминология по консалтингу, термин “управленческое консультирование” зву-

чит как *management consulting*. Однако по нашему мнению, данный термин целесообразно переводить как “консалтинг в области менеджмента” или “консалтинг в области управления”. При таком переводе термина *management consulting* становится более понятно, что за рубежом это понятие трактуется шире, включая в себя консультацию не только по вопросам управления, но и по вопросам финансов, маркетинга и т.д.

Отечественная наука и практика не выработали пока общего взгляда на понятие “управленческое консультирование”. Нам не удалось, к сожалению, найти определение понятия “управленческое консультирование” в материалах Ассоциации консультантов по экономике и управлению, действующей на территории России. Судя по содержанию печатных и интернет-источников, субъекты консалтингового предпринимательства трактуют его в более узком смысле, т.е., наряду с управленческим консалтингом, выделяют финансовый консалтинг, налоговый консалтинг и другие виды консалтинга. Представляется, что в таком случае под управленческим они понимают консалтинг в области управления персоналом и стратегический консалтинг. В научной литературе термин “управленческое консультирование” рассматривается как общее название отрасли, включающее и финансовый, и налоговый консалтинг.

Представленное разнообразие сфер консультирования и предметов консалтинга позволяет судить о многообразии содержания консалтинговых услуг. В современных условиях консалтинговая услуга приобретает товарную форму, а профессиональный консалтинг является одним из видов профессиональной предпринимательской деятельности. В этом качестве субъекты консалтингового предпринимательства неизбежно участвуют в конкурентных отношениях с другими предпринимательскими структурами.

В европейских странах давно, а в России недавно стал выделяться особый тип услуг по консалтингу и аудиту, связанный с оценкой качества и гарантий качества образовательных услуг.

Существует ряд направлений, способных влиять на качество образования. Ключевое из них непосредственно связано с **образовательным консалтингом и аудитом**. Как известно, консалтинг и аудит бывают финансовыми, налоговыми, бухгалтерскими; образовательный консалтинг и аудит существуют наряду с другими. Представляется внутренний и внешний образовательный аудит. Один из элементов внутреннего образовательного аудита - создание вузом отчета о самообследовании и заполнение модуля сбора данных о вузе. Отчет составляется раз в пять

лет, и это связано с проводимой раз в пять лет процедурой государственной аккредитации. Внешний образовательный аудит осуществляется не самим вузом, а сторонними организациями. Как работа финансовых аудиторов в любой организации помогает понять руководителю финансовое состояние организации, так и в вузах образовательные аудиторы помогают руководству образовательной организации разобраться в состоянии дел. Работа аудиторов в любой сфере деятельности, в том числе и в образовании, весьма полезна.

Образовательный консалтинг осуществляется сторонними независимыми организациями - агентствами по контролю качества образования. Процедуры образовательного консалтинга состоят в предоставлении учебным заведениям среднего, высшего и дополнительного профессионального образования информации и помощи по интересующим их вопросам.

Образовательный аудит, внутренний и внешний, так же как и консалтинг, нацелен на обеспечение гарантий качества в сфере профессионального образования. Он важен тем, кого принято называть "заинтересованные стороны рынка образовательных услуг". Одной из главных сторон, несомненно, являются потребители. Государство как плательщик в случае бюджетного образования и как институт, проводящий политику в сфере профессионального образования и заинтересованный в ее успешной реализации, - это одна заинтересованная сторона. Другая заинтересованная сторона - это работодатель. Хотя работодатель не всегда является плательщиком, но то, что работодатель выступает конечным потребителем выпускников, дает ему право считаться заинтересованной стороной. Заинтересованной стороной также являются и сами образовательные учреждения: работая на рынке образовательных услуг, они заинтересованы зарабатывать и удерживать определенные позиции, предоставляя качественные образовательные услуги. Все эти стороны заинтересованы в гарантиях качества образовательных услуг.

К сожалению, существующие государственные образовательные стандарты не являются предметом договоренности всех заинтересованных сторон. Более того, они даже не в полной мере отражают интересы самого государства, поскольку их непосредственными разработчиками являются учебно-методические объединения, преследующие собственные цели. В прошлом данные организации монополизировали разработку стандартов для определенных групп специальностей и руками государства пытались легализовать свою монополию. От этой порочной практики необходимо от-

казаться как можно быстрее, а взамен использовать подход, принятый при определении стандартов в рамках известного комитета ISO. Если качество есть некая степень соответствия договоренностям, выраженным в форме стандарта, то мы получаем реальный инструмент его оценки. Такое понимание гарантий качества уже принято во многих социальных и экономических отраслях, а в сфере отечественного образования его подменяют сугубо формальные критерии.

Для оценки качества и обеспечения гарантий качества образования сегодня в Западной Европе применяются различные подходы. Самая авторитетная организация, занимающаяся методологическими вопросами оценки качества, - Европейская ассоциация гарантий качества в высшем образовании (The European Association for Quality Assurance in Higher Education, ENQA). Ассоциация разработала реестр методологических принципов, по которым сегодня работают различные агентства по контролю качества образования. Функционирует созданный Еврокомиссией Европейский фонд гарантий качества e-Learning (European Foundation for Quality in e-Learning, EFQUEL). Задача Фонда заключается в формировании подходов, моделей, показателей оценки качества для всех заинтересованных сторон. Фонд разрабатывает свои модели оценки качества и использует опыт других аккредитационных агентств.

Объектами образовательного консалтинга и аудита являются: содержание, технологии обучения, организация управления образовательным процессом, научная деятельность системы управления персоналом, степень эффективности филиалов вузов.

Образовательный аудит дает оценку качества образовательной организации. Внутренний аудит, осуществляемый структурами, находящимися внутри организации, не может быть совершенно прозрачным и не может служить абсолютным источником информации о вузе для заинтересованных сторон. Для них могут представлять интерес только результаты внешнего аудита.

Образовательный консалтинг бывает процессный, экспертный, обучающий и внедренческий.

Процессный образовательный консалтинг состоит в совместном - консультанта и клиента - поиске, обнаружении и фиксации необходимых управленческих решений. Эти решения должны содержать способы (направления, цели, стратегии, методы, формы, модели, приемы) реализации интересов консультируемого. Таким образом, предметом процессного консалтинга является совместное создание способов реализации интересов клиента.

Экспертный консалтинг представляет собой оказание консультантами услуг по проведению экспертиз, формированию экспертных заключений и (или) выработке в одностороннем порядке рекомендаций для клиента.

Обучающий консалтинг включает в себя оказание консультантом услуги по передаче клиентам знаний и опыта посредством процедуры их обучения, направленной на преодоление фактических и предполагаемых трудностей в деятельности клиентов и оптимизацию этой деятельности.

Внедренческий консалтинг предполагает оказание услуги по непосредственной реализации консультантом управленческих решений, относящихся к сфере интересов консультируемого, предварительно с ним согласованных и совместно принятых.

В процедуре государственной аккредитации сейчас наметилась определенная демократизация, например привлечение экспертов от работодателей, которые не являются госслужащими. Наряду с положительными моментами в развитии государственной аккредитации, вносятся системные коррективы в работу аккредитационных комиссий, в частности, вопросы ответственности экспертов за качество своей работы, вопросы полноты экспертизы (которую очень сложно осуществить во многих крупных вузах в течение одной недели), вопросы соблюдения интересов в рамках осуществления аудита представителем одной заинтересованной профессиональной группы работодателей при осуществлении вузом подготовки выпускников по множеству, иногда порядка ста, образовательных программ.

С учетом необходимости решения указанных вопросов и вследствие появления инициатив представителей образовательного сообщества, работодателей и потребителей образовательных услуг, стали возникать структуры, занимающиеся независимым внешним консалтингом и аудитом. Данные организации начали самостоятельно выполнять некоторые функции, связанные с осуществлением образовательного консалтинга и аудита. Это, к примеру, Ассоциация инженерного образования, которая уже в течение десятилетия проводит независимый аудит в вузах, занимающихся подготовкой выпускников по инженерным специальностям.

Несколько лет назад (в 2005 г.) было создано Агентство по общественному контролю качества образования и развитию карьеры - АККОРК. Его задача - найти компромисс в интересах заинтересованных сторон, создать процедуры и критерии показателей, которые могут отражать

заинтересованность работодателей и государства, начиная от содержания образовательных программ, дидактических единиц и завершая вопросами менеджмента, оценки качества образовательных услуг, оценки гарантий качества образовательных услуг, эффективности технологий управления и экономической устойчивости вуза (что традиционно называется условиями реализации образовательных программ). Агентство сейчас объединяет ряд институтов гражданского общества, аккумулируя подходы, применяемые сегодня в мире.

АККОРК успешно взаимодействует с различными институтами гражданского общества. Это учебно-методические объединения, советы ректоров вузов в Москве, в Центральном федеральном округе, в Сибири, в Южном федеральном округе, ассоциации вузов. В числе партнеров АККОРК - ряд зарубежных структур. Недавно АККОРК был принят в состав Международной сети агентств гарантии качества высшего образования (International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education, INQAANE), в Азиатско-Тихоокеанскую сеть гарантии качества (Asia-Pacific Quality Network, APQN), получили ассоциированный статус при Европейской сети гарантий качества в сфере высшего образования (European Network for Quality Assurance in Higher Education, ENQA). АККОРК совместно с EFQUEL реализует в России проект "Качество e-Learning в европейских университетах", в рамках которого вузам присваивается европейский знак качества в области обучения с применением информационно-коммуникационных технологий - E-quality Award.

Идея независимого консалтинга и аудита, которые строятся на партнерских взаимоотношениях между вузами и аудиторами, получает все большую поддержку среди вузов. АККОРК уже завоевал в образовательных кругах позицию структуры, занимающейся образовательным консалтингом и аудитом. Вуз, активно взаимодействующий с агентством, более ста: МГТУ им. Н.Э. Баумана, Московский энергетический университет, Государственный университет управления, вузы Белгорода, Ростова-на-Дону, Воронежа, Ставрополя, а также крупные, амбициозные негосударственные вузы, которые заинтересованы быть конкурентоспособными.

Особое место в работе АККОРК занимают эксперты, которые инкорпорируются из академического сектора (архитекторы образовательных программ, специалисты в научной сфере, в организации работы вузов, эксперты в области внутривузовского менеджмента). Примерно половина экспертов, привлекаемых к работе в АККОРК, -

это представители работодателей, заинтересованных в развитии российской образовательной системы. Такой состав экспертов позволяет дать оценку вузу не только изнутри, но и извне. АККОРК - это не только его сотрудники, а еще и эксперты, дающие объективную оценку. Аудит и консалтинг АККОРК не сводится к аудиторской проверке и предоставлению руководителю аудиторского заключения. При осуществлении внешнего консалтинга и аудита главная задача агентства - не провести срез на определенный момент времени, а создать предпосылки выхода вуза на задаваемые параметры развития. Целью ра-

боты АККОРК является выведение вуза на лидирующие позиции в сегменте образования. Вуз должен соотноситься с признанными эталонами качества, которые существуют в образовательной системе страны. Результаты проверки вуза внешним консалтингом и аудитом могут быть интересны также для рейтинговых агентств и государства.

¹ См.: URL: www.feaco.org ; http://www.treko.ru/show_article_939.

² URL: <http://www.mca.org.uk/mca>.

Поступила в редакцию 05.08.2011 г.