

УДК 37.013.83:004

И. В. Залевская,факультет математики, информатики, физики и технологии,
Омский государственный педагогический университет
Научный руководитель: д-р пед. наук, проф. М. И. Рагулина

Применение IT-технологий в обучении внутренних аудиторов системы менеджмента качества

Представлено описание процесса обучения внутренних аудиторов с помощью IT-технологий. В качестве основного инструментального средства в методике обучения аудиторов используется Google Диск, реализующий облачные технологии. Подчёркивается практическая значимость разработанной методики.

Ключевые слова: обучение внутренних аудиторов, внутренние аудиты, добровольная сертификация, методическая система обучения, системно-деятельностный подход в обучении.

В России сейчас очень востребован опыт по внедрению в организациях системы менеджмента качества на основании стандартов серии ISO 9000. Один из ключевых инструментов в использовании этих стандартов — проведение внутренних аудитов.

Аудит — это способ оценки результативности системы менеджмента качества, чтобы выявить риски и определить выполнение требований. Чтобы аудит был результативным, необходимо собрать материальные и нематериальные свидетельства. На основе анализа собранных свидетельств осуществляются действия по коррекции и улучшению деятельности. Растущие знания могут вести к инновациям, поднимая показатели функционирования системы менеджмента качества на более высокий уровень [1].

Внутренний аудит системы менеджмента качества — это независимый, объективный, документированный процесс, который проводится внутренними силами компании для отслеживания того, насколько были достигнуты цели компании, а также отлажены её внутренние процессы.

Однако многие компании сталкиваются с проблемами, так как не имеют опыта дистанционного проведения внутренних аудитов, а также дистанционного обучения.

Откуда берутся внутренние аудиторы в компании, кто и как их обучает? Это одна из основных проблем. Часто компания выбирает комиссию из одного или трёх сотрудников и отправляет их на обучение в сертифицированный орган, например, Академии «Русского Регистра».

Там сотрудники обучаются, получают опыт и приезжают этим опытом делиться со своими коллегами. Выбирается один из ведущих аудиторов

в компании, который имеет опыт работы или разработки системы менеджмента качества, а также обладает знаниями по процессам, внедрённым в компании. На специалиста накладывается обязанность разработать программу обучения для других внутренних аудиторов и реализовать такое обучение.

В программу обучения входит:

- лекции,
- выполнение практических заданий,
- экзамен по пройденному курсу,
- получение опыта в проведении аудита в качестве стажера.

Но как обучить коллег, если ваш филиал находится, например, в Калининграде, а основной офис — в Томске? Здесь и следует применить любые инструменты IT, а также педагогические методы для электронного обучения.

Приведем несколько методик, которые были применены на практике в одной из IT-компаний и показали положительную динамику, как и по обучению, так и в среднем по улучшению процессов в компании.

Что же такое «электронное обучение» и «инструменты IT»? Электронное обучение — это организация образовательной деятельности с применением содержащейся в базах данных и используемой при реализации образовательных программ информации и обеспечивающих её обработку информационных технологий, технических средств, а также информационно-телекоммуникационных сетей, передают по линиям связи информацию; взаимодействие обучающихся и педагогических работников [3].

Под инструментами IT понимаются инструменты формирования образовательных возможностей в электронной среде.

Для обучения внутренних аудиторов были выбраны следующие методики и инструменты.

Основной инструмент, который был применен ведущим аудитором для обучения специалистов, — Google Диск. Это место для облачного хранения данных. В нём можно реализовать много интересных возможностей, например:

1. Google Презентация — чем-то похожа на продукт от Microsoft, но есть очень приятное дополнение: лектор сможет дать или закрыть доступ к этой презентации или даже сделать её доступной для интернета.

2. Для того чтобы проверить задания, которые выдавались аудиторам, использовался Google Документы; инструмент позволяет следить за процессом в реальном времени, а также вести совместную работу с другими аудиторами и оставлять комментарии.

3. В случае, если необходимо провести тестирование, можно использовать Google Формы; инструмент позволяет создавать опросы, тесты, а также задавать параметры, чтобы после тестирования выдавался мгновенный результат.

4. В случае, когда аудитор планировал провести экзамен, письменный с ограничением времени, то были применены специальные педагогические платформы, например образовательный портал «Школа» ОмГПУ; Национальный открытый университет «ИНТУИТ» и т. д.

Для того чтобы провести непосредственно работу в группах или обучение, внутренним аудитором были выбраны инструменты: YouTube-канал (<https://www.youtube.com/>), а также создана встреча в hangouts.google.com (этот инструмент даёт

высокое качество звука/картинки, независимо от того, где находится ваш собеседник).

После того как обучение проведено, все практические и экзаменационные задания сданы, потенциальный внутренний аудитор должен получить практику. Его следующим направлением деятельности должно быть получение достаточного опыта в роли стажёра внутреннего аудитора. Даже в этой части можно применить информационные инструменты, но об этой практике лучше написать отдельную статью.

По итогам такого обучения были проведены статистические подсчёты по результативности и эффективности проведения обучения. Статистика показала, что подготовка дистанционно совершенно не уступает подготовке специалистов в привычном нам формате. Компания затратила гораздо меньше финансов и времени, чем если бы она отправляла большую комиссию на обучение.

Приведенная выше методика обучения имеет практическую значимость для педагогов-практиков, разработчиков программ повышения квалификации, в том числе в дистанционных форматах взаимодействия, специалистов в любой области, а также широкого круга специалистов в области информационных технологий в образовании [2].

На основе представленных данных, основанных на практическом внедрении дистанционного обучения в рамках IT-компании, хочется ещё раз подчеркнуть, что электронное обучение становится с каждым днем всё более и более доступным и экономически выгодным вложением, а также позволяет обучаться людям в любом вузе мира, что даёт больше перспектив для любого потенциального пользователя.

1. ГОСТ Р ИСО 9000–2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. — М. : Стандартинформ, 2019. — 79 с.

2. Носкова Т. Н., Павлова Т. Б., Яковлева О. В. ИКТ-инструменты профессиональной деятельности педагога: сравнительный анализ российского и европейского опыта // Интеграция образования. — 2018. — № 1. — С. 25–45. — URL: <http://edumag.mrsu.ru/index.php/ru/articles/76-18-1/612-10-15507-1991-9468-090-022-201801-02> (дата обращения: 20.03.2020).

3. Статья 16. Реализация образовательных программ с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий // Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ. — URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/ (дата обращения: 15.10.2020).