8. ВОПРОСЫ ЭКОНОМИКИ

8.1. СТЕЙКХОЛДЕРСКИЙ ПОДХОД К ОЦЕНКЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УНИВЕРСИТЕТОВ

Бурцева К.Ю., к.э.н., доцент, докторант, кафедра «Аудит и контроль»

Финансовый университет при Правительстве РФ, г. Москва

Перейти на ГЛАВНОЕ МЕНЮ

Стейкхолдерская концепция уже несколько десятилетий набирает популярность, и это связано с тем, что ценность отношений с каждой из заинтересованных групп лиц незамедлительно повышается. В представленной статье она применяется к деятельности университетов. Рассмотрена ее суть, заключающаяся в том, что, учитывая требования и интересы своих стейкхолдеров, вузы могут добиться повышения заинтересованности, доверия и их лояльности. В исследовании ключевые положения данной концепции применены к университетам. Установлены основные факторы, влияющие на их репутацию, привлекательность, соответствие требованиям и стандартам. Рассмотрен один из проблемных вопросов во взаимоотношениях университета и стейкхолдеров, связанный с отсутствием механизма сбора, учета и анализа требуемых каждой из сторон информативных данных для оценки уровня удовлетворения выдвигаемых запросов. Определены основные группы лиц, заинтересованные в эффективности университетов. Применяя процессный и стейкхолдерский подход к деятельности (образовательной и научной) университетов заинтересованные стороны распределены согласно блокам процесса: вход, выход, управление, ресурсы. Удалось выделить следующие группы: абитуриенты, студенты, школы, выпускники, работодатели, государство, общество, Министерство образования и науки РФ, профессорско-преподавательский состав, менеджмент и другие работники университета, а так же вузы-конкуренты. Построена блок-схема процесса деятельности вуза с отражением заинтересованных сторон. Установлены их требования, а также ответственность университета перед ними. Предложены рекомендации по разработке методов и инструментов обратной связи со стейкхолдерами. Определены перспективные направления исследования.

Внимание к успешной и качественной деятельности университетов проявляет достаточно широкий круг как физических, так и юридических лиц. Согласно стейкхолдерскому подходу, каждая сторона, заинтересованная в результатах деятельности организации, именуется стейкхолдером (англ. stakeholder), дословный перевод – держатель доли, причастная сторона, имеющий права требования и т.д. Данная концепция уже несколько десятилетий становится все более популярной, и это связано с тем, что ценность отношений с каждой из заинтересованных групп лиц незамедлительно повышается. В деятельности коммерческих организаций рассматриваемый подход применяется в стратегическом управлении с целью обеспечения долгосрочного устойчивого развития компании. Стейкхолдерская концепция основана на идее о том, что независимо от того, внутренней или внешней по отношению к самой организации является заинтересованная сторона, между ними постоянно возникают взаимоотношения и противоречия, управляя которыми хозяйствующий субъект старается урегулировать возникающие конфликты интересов, обеспечивая себе тем самым успешное дальнейшее функционирование, развитие и долгосрочную устойчивость.

Вопросами применения стейкхолдерской концепции в коммерческих организациях занимались такие ученые, как В.И. Бариленко [1], В.В. Бердников [2], О.Ю. Гавель [2], О.Е. Ефимова [3], И.В. Ивашковская [4] и др. Использование данного подхода применительно к деятельности университетов рассматривали Е.Н. Ковалева [5], О.Н. Нащекина [6], М.С. Рохманова [7], И.В. Тимошенков [6] и др. В то же время проблемные области требуют дальнейшего изучения.

Глубинный смысл стейкхолдерской теории заключается в том, что стратегические цели коммерческой организации должны быть ориентированы не только на извлечение прибыли, повышение стоимости компании и обогащении акционеров и собственников. Они должны удовлетворять потребности и интересы более широкого круга стейкхолдеров. В случае с некоммерческой организацией – университетом – суть данной концепции будет сводиться к тому, что учитывая требования и интересы своих стейкхолдеров, вузы смогут добиться повышения заинтересованности, доверия и лояльности от них.

О.В. Ефимова на этот счет отмечает, что учет требований и интересов различных заинтересованных сторон приводит к повышению уровня доверия этих сторон к организации, что способствует созданию так называемого капитала отношений (relational capital) [5]. Вузы тем самым обеспечат себе привлечение большего объема финансирования со стороны основного стейкхолдера – государства, увеличение количества участников другой группы – абитуриентов и студентов, а также получение прочих привилегий от остальных групп.

Ключевые положения данной концепции применительно к университетам можно трактовать следующим образом:

- общественная значимость, ценность, популярность и привлекательность университета не создается им самим, а является результатом комплексного взаимодействия и сотрудничества стейкхолдеров;
- внешние факторы – возможности и угрозы среды, в которой функционирует учебное заведение, оказывают прямое влияние на получаемый эффект от взаимовыгодных отношений всех сторон;
- ресурсы, которыми располагает университет, эффективность их использования и управления ими напрямую отражаются на удовлетворенности потребностей заинтересованных лиц.

Совершенно логично, что стейкхолдерский подход можно применять как с позиции университета, так и с позиции причастных сторон. С позиции стейкхолдеров данный подход полезен для установления выгод для каждого из них, например студентов, работников и др.

Проведение подобного анализа очень важно при выборе и сравнении учебных заведений для будущего обучения, определения возможностей получения образования за счет бюджетного финансирования или за счет софинансирования со стороны работодателей, установления будущих возможностей от обладания профессией. Используя этот подход в практике деятельности вузов, удастся установить основные факторы, влияющие на его репутацию, привлекательность,

соответствие требованиям и стандартам. Применим его с позиции университета. М.С. Рахманова считает, что в основе принципов деятельности вуза как стейкхолдер-компании лежит идеал – уважение к каждой группе заинтересованных сторон как к цели, а не средству реализации чьих-то интересов [7].

С данным высказыванием нельзя не согласиться, так как требования, выдвигаемые каждой заинтересованной стороной для вуза, – это то, к чему необходимо стремиться, чтобы быть востребованным на рынке образовательных услуг. Кроме того, многие университеты желают удовлетворять общественные интересы, выпуская высококачественный образовательный продукт не только на российский рынок труда, но и на международный.

Одним из проблемных вопросов во взаимоотношениях университета и стейкхолдеров является отсутствие механизма сбора, учета и оценки информации. Нет отлаженной системы обмена сведениями, получения достоверных данных от заинтересованных сторон. Кроме этого, не разработаны методические и практические рекомендации по организации процесса учета, обработки и анализа данной информации. Поэтому для предложения конкретных рекомендаций по разработке методов и инструментов обратной связи со стейкхолдерами, в первую очередь необходимо определить основные группы заинтересованных сторон в деятельности университетов, установить их требования, а также ответственность университета перед ними.

Стейкхолдерская концепция берет свое начало в системе менеджмента качества и используется при процессном подходе к управлению. Согласно теории процессного подхода, управление рассматривается как непрерывная серия взаимосвязанных решений, направленных на улучшение текущей деятельности. Применяя процессный и стейкхолдерской подход к деятельности (образовательной и научной) университетов, считаем целесообразным распределить заинтересованные стороны согласно блокам процесса: вход, выход, управление, ресурсы. Группы заинтересованных сторон будут разделяться следующим образом:

- на входе: абитуриенты, студенты, школы и иные поставщики обучающихся;
- на выходе: выпускники, работодатели, государство и общество;
- в управлении: Министерство образования и науки РФ;
- в ресурсах: профессорско-преподавательский состав (ППС), менеджмент и работники университета, а также вузы-конкуренты. Блок-схема процесса деятельности вуза с отражением заинтересованных сторон представлена на рис. 1.

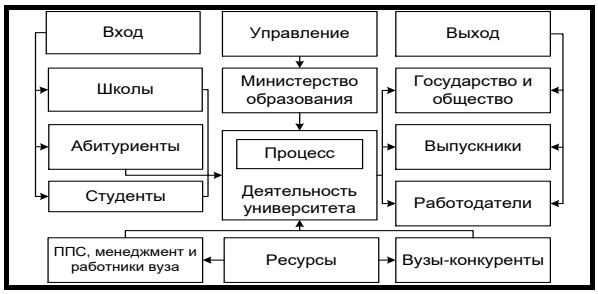

Рис. 1. Блок-схема процесса деятельности вуза с отражением заинтересованных сторон

Рассмотрим каждую группу в отдельности. Министерство образования и науки РФ (Минобрнауки РФ), как главный стейкхолдер, требует к себе особого внимания со стороны руководства университета. Обмен информацией и учет требований данного заинтересованного лица очень важны для вуза, так как именно оно задает стандарты и законодательные нормы, являющиеся определяющими в деятельности образовательного учреждения. Кроме того, Минобрнауки РФ контролирует выполнение нормативных требований, соблюдение которых во многом определяет права, формы взаимосвязи с Минобрнауки РФ и с другими органами государственного управления в части определения размера финансирования и количества бюджетных мест.

В табл. 1 рассмотрим требования стейкхолдера – Минобрнауки РФ – и ответственность вуза за их выполнение.

Таблица 1

ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ СТЕЙКХОЛДЕРА – МИНОБРНАУКИ РФ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ВУЗА ЗА ИХ ВЫПОЛНЕНИЕ (ФРАГМЕНТ)

Стейкхолдеры	Требования	Ответственность университетов перед стейкхолдерами
1	2	3
Минобрнауки РФ	Наличие государственной аккредитации по соответствующим направлениям подготовки	Аккредитовать вуз по соответствующим направлениям подготовки
	Соответствие профиля подготовки студентов тематике научных исследований вуза	Разработать образовательные программы, соответствующие тематике научных исследований вуза
	Наличие в вузе специальностей аспирантуры, соответствующих профилям подготовки	Предоставить места аспирантам по всем профилям подготовки студентов в узе
	Наличие изданных учебных и (или) учебно-методических материалов	Разработать систему подготовки, публикации и мониторинга изданных учебных и (или) учебно-методических материалов сотрудниками вуза

Одной из целей вуза является привлечение как можно большего количества потребителей образовательных услуг. Обмен информацией со стейкхолдером школа важен на этапе «вход», поэтому вузу

необходимо заинтересовать учащихся школ в получении высшего образования. Для этого следует проводить в школах открытые уроки и семинары, посвященные профессиональному ориентированию. Более того, вуз может проводить анкетирование школьников, с целью сбора и анализа информации о личностных интересах, способностях и устремлениях учащихся. В школах могут быть открыты профильные классы или даже целые школы могут осуществлять свою деятельность под покровительством университета. Учет мнений потенциальных абитуриентов поможет повысить привлекательность вуза для поступающих.

Такие заинтересованные лица, как студенты, абитуриенты и их родители, являются основными пользователями образовательных услуг. Именно на них ориентированы образовательные программы, расширение области предоставляемых услуг, увеличение количества бюджетных и внебюджетных мест, улучшение условий обучения.

В табл. 2 рассмотрим требования стейкхолдеров этапа «вход» (абитуриенты, студенты, родители, школы) и ответственность вуза за их выполнение.

Таблица 2

ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ СТЕЙКХОЛДЕРОВ ЭТАПА «ВХОД» (АБИТУРИЕНТЫ, СТУДЕНТЫ, РОДИТЕЛИ, ШКОЛЫ) И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ВУЗА ЗА ИХ ВЫПОЛНЕНИЕ (ФРАГМЕНТ)

Стейк-холдеры	Требования	Ответственность университетов перед стейкхолдерами
1	2	3
Школы	Профориентационная работа, готовящая учащихся к профессиональному самоопределению	Проведение дней открытых дверей. Презентации вуза на образовательных выставках. Подготовка информационных буклетов
Абитуриенты	Возможность поступления на равных условиях для всех абитуриентов. Возможность выбора специальности и условий обучения (бюджетное или коммерческое отделение)	Предоставление возможности поступления на равных со всеми условиях. Предложение удобных условий оплаты обучения. Предоставление полной информации об имеющихся специальностях
Студенты	Получение документа о высшем образовании государственного образца. Удобные условия оплаты. Предоставление всех необходимых для обучения материалов и условий	Обеспечение материально-технической базы для студентов. Предоставление учебного и учебно-методического материала. Создание комфортных и безопасных условий обучения. Предложение удобных условий оплаты обучения. Предоставление современной и доступной материально-технической базы
Родители	Получение качественного обучения детей	Предоставление достоверной информации об успеваемости детей

Чтобы отвечать требованиям потребителей образовательных услуг, в первую очередь необходимо заботиться об их качестве. Для этого нужен компетентностный персонал. Поэтому университет заинтересован в привлечении опытных и квалифицированных кадров. ППС и другим сотрудникам вуза необходимо предоставлять конкурентоспособные условия труда, разрабатывать программы повышения квалификации, помогать развивать личностные особенности персонала, работать над сплоченностью коллектива. Все это позволит сформировать команду сотрудников, работающих для достижения целей и задач вуза.

Вузы-конкуренты – это особый стейкхолдер, обмен информацией и установление партнерских связей с ним необходимы для того, чтобы знать, какие инструменты в образовании уже внедрены, какие специальности предлагает рынок образовательных услуг, каким образом вузы-конкуренты расширяют контингент обучающихся и взаимодействуют с ним. Вся эта информация дает возможность вузу развиваться, стремиться быть наравне с вузами-лидерами, создавать здоровую конкуренцию. Сотрудничество и интеграция с зарубежными вузами становятся приоритетными задачами государственной политики в сфере образования [3].

В табл. 3 рассмотрим требования стейкхолдеров блока «ресурсы» (ППС, менеджмент, работники университета, вузы-конкуренты) и ответственность вуза за их выполнение.

Таблица 3

ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ БЛОКА «РЕСУРСЫ» (ППС, МЕНЕДЖМЕНТ, РАБОТНИКИ УНИВЕРСИТЕТА, ВУЗЫ-КОНКУРЕНТЫ) И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ВУЗА ЗА ИХ ВЫПОЛНЕНИЕ (ФРАГМЕНТ)

Стейкхолдеры	Требования	Ответственность университетов перед стейкхолдерами
1	2	3
ППС, менеджмент и другие работники университета	Наличие конкурентоспособных условий труда и уровня заработной платы. Заинтересованность в развитии личных и профессиональных качеств сотрудников	Обеспечение стабильного количества рабочих мест в вузе. Предоставление конкурентоспособного уровня заработанной платы. Предоставление комфортных и безопасных условий труда. Проведение мероприятий по повышению квалификации сотрудников вуза
Вузы-конкуренты	Получение открытой информации об имеющихся специальностях, направлениях подготовки. Получение информации о стоимости обучения. Получение информации об открытых внеучебных	Публикация информации на сайте в открытом доступе

Стейкхолдеры	Требования	Ответственность университетов перед стейкхолдерами
1	2	3
	направлениях	

Экономическое благосостояние государства зависит от его научно-технического и инновационного развития. Университет является звеном связывающим общество, нуждающееся в обучении, повышении уровня образованности и квалификации, и государство, которому необходимы научно-исследовательские разработки и высококлассные специалисты для поддержания и устойчивого развития экономики и страны в целом. Поэтому университеты должны всецело отвечать данным требованиям.

При более широкой направленности подготовки будущих специалистов, требования к выпускникам достаточно дифференцированные по работодателям. Стейкхолдер-работодатель является непосредственным пользователем готового продукта слаженной деятельности вуза. Это определяет различные формы контактов с будущими работодателями и предполагает дополнительную подготовку определенных групп специалистов и их профилизацию соответственно запросам конкретных заказчиков. В этом случае существенно меняются взаимоотношения вуза и будущих работодателей, что может проявляться в разных формах организации учебного процесса. Например, организация практики с участием ведущих специалистов работодателя, заинтересованного в подготовке новых кадров. Или его участие в финансировании, когда будущий работодатель определяет дополнительные направления подготовки и берет на себя их финансирование.

Цель каждого студента после окончания вуза – получение достойного и высокооплачиваемого рабочего места. Если выпускник не востребован на рынке труда, то это незамедлительно отразится на позиции вуза в том или ином рейтинге, которая будет снижаться. Места, присеваемые университетам международными рейтинговыми агентствами, позволяют заинтересованным лицам оценивать их привлекательность для абитуриентов, качество обучения, репутацию и конкурентоспособность вузов [9, с. 415]. Обмен информацией, учет мнений и пожеланий данного стейкхолдера очень важны. Вуз заинтересован в трудоустройстве своих выпускников еще и потому, что показатели трудоустройства выпускников включены в обязательный набор требований Министерства образования, соответствие которым проверяется на основе мониторинга.

В табл. 4 рассмотрим требования стейкхолдеров блока «выход» (выпускники, работодатели, государство и общество) и ответственность вуза за их выполнение.

Таблица 4

ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ БЛОКА «ВЫХОД» (ВЫПУСКНИКИ, РАБОТОДАТЕЛИ, ГОСУДАРСТВО И ОБЩЕСТВО) И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ВУЗА ЗА ИХ ВЫПОЛНЕНИЕ (ФРАГМЕНТ)

Стейкхолдеры	Требования	Ответственность университетов перед стейкхолдерами
1	2	3
Государство и общество в целом	Научно-технические и инновационные разработки	Актуальность проводимых научных исследований. Современность и доступность материально-технической базы. Эффективность системы управления инновационной деятельностью.
	Возможность обучать общество	Наличие соответствующих образовательных программ. Современность и доступность материально-технической базы. Высококвалифицированный преподавательский состав.
	Повышать образовательный и культурный уровень населения	Наличие программ, помогающих воспитать интеллектуальные и культурные ценности у студентов
	Занятость населения, снижение уровня безработицы	Количество рабочих мест в вузе. Уровень заработанной платы. Конкурентоспособные условия труда.
Работодатели, профессиональные сообщества	Получать специалистов с высоким уровнем знаний в профильной области	Выпускать специалистов, согласно запросам компаний-работодателей. Мониторинг рынка труда с целью получения информации по требуемым специалистам

Сбор и обработка информации должны происходить на основе процессного подхода. Для этого необходимо не только поставлять информацию заинтересованным группам, но и иметь обратную связь с ними. Например, с помощью вопросников и анкет можно собирать информацию о том, какие специальности и направления интересуют школьников и абитуриентов. Можно проводить родительские собрания, с целью получения информации от родителей, какие условия оплаты обучения их устраивают и какой уровень успеваемости имеют их дети. Для студентов можно предложить организовывать собрания на уровне кафедр по вопросам удовлетворенности условиями обучения.

Обратная связь также важна и со стейкхолдерами, которые находятся на выходе процесса. Необходимо вести мониторинг трудоустроенности выпускников, проводить встречи, собирать информацию по удовлетворенности своей профессией, по достаточности знаний по специальности, полученной в вузе и т.д. Кроме того, необходимо вести переговоры с работодателями, получать от них информацию по востребованности тех или иных специалистов.

Каждая группа заинтересованных сторон для вуза является важной составляющей. Университетам следует учитывать все требования, которые предъявляют к нему стейкхолдеры, это позволит им быть востребованными и конкурентоспособными на рынке образовательных услуг. В то же время вузам необходимо нести ответственность перед заинтересованными сторонами в выполнении выдвигаемых запросов.

М.С. Рахманова определяет девять общих принципов деятельности вуза как стейкхолдер-компании, одним из которых является ответственность вуза перед заинтересованными сторонами [7]. Предлагаем данный принцип привязать к требованиям, ко-

торые предъявляют заинтересованные стороны к университету. В целях обеспечения выполнения требований стейкхолдеров вуз должен быть готов к обмену информацией с заинтересованными сторонами, к взаимодействию и возможному сотрудничеству. Из представленных таблиц видно, что каждая заинтересованная сторона предъявляет перечень своих запросов, на которые она опирается при выборе вуза. Чтобы вузу сохранять конкурентоспособность, необходимо их учитывать и нести ответственность перед каждым заинтересованным лицом. Требования стейкхолдеров являются основополагающими для руководства вуза.

Подводя итог вышесказанному, можно делать вывод о том, что по степени выполнения требований стейкхолдеров можно проводить оценку деятельности вуза. Если они выполняются, значит потребности групп заинтересованных сторон удовлетворены, и из этого следует, что деятельность университет эффективна. Требования заинтересованных сторон будут выполняться, если будет существовать обратная связь, получаемая от стейкхолдеров, которая и будет являться основой для принятия управленческих решений.

В заключение следует отметить, что выделение основных стейкхолдеров университета, поможет углубить дальнейшее исследование в направлении решения проблемных вопросов сбора, обработки и анализа достоверных данных о требованиях и степени удовлетворенности стейкхолдеров на «входе», «выходе» и в «процессе» осуществления образовательной и научной деятельности.

Литература

1. Актуальные проблемы развития бизнес-анализа в условиях ориентации на инновационный путь развития: монография [Текст] / gод ред. проф. В.И. Бариленко. – М. : Финансовый университет, 2012. – 204 с.
2. Бердников В.В. Аналитические инструменты разработки и мониторинга эффективности бизнес-моделей [Текст] / В.В. Бердников, О.Ю. Гавель // Аудит и финансовый анализ. – 2013. – №3. – С. 283-294.
3. Бурцева К.Ю. Тенденции интеграции и сотрудничества университетов в условиях глобализации экономики [Текст] / К.Ю. Бурцева // Вектор науки Тольяттинского госуд. ун-та. – 2014. – №2. – С. 63-67.
4. Бурцева К.Ю. К вопросу о ранжировании университетов по группам в международных рейтингах [Текст] / Е.Ю. Бурцева // Аудит и финансовый анализ. – 2015. – №2. – С. 415-420.
5. Ефимова О.В. Анализ устойчивого развития компании: стейхолдерский подход [Текст] / О.В. Ефимова // Экономический анализ: теория и практика – 2013. – №44. – С. 41-51.
6. Ивашковская И.В. Развитие стейкхолдерского подхода в методологии финансового анализа [Текст] / И.В. Ивашковская // Корпоративные финансы. – 2011. – №3. – С. 59-70.
7. Ковалева Е.Н. Рейтинг образовательной организации как инструмент оценки ее эффективности (опыт Германии) [Текст] / Е.Н. Ковалева // Человеческий капитал и профессиональное образование. – 2014. – №1. – С. 9-19.
8. Нащекина О.Н. О применении теории стейкхолдеров к анализу деятельности высших учебных заведений [Электронный ресурс] / О.Н. Нащекина, И.В. Тимошеков. Режим доступа: http://www.kpi.kharkov.ua.
9. Рахманова М.С. Принципы функционирования вуза как стейкхолдер-компании [Текст] / М.С. Рахманова // Интеллектуальный потенциал вузов – на развитие Дальневосточного региона России и стран АТР. – 2010. – С. 141-145.

Ключевые слова

Университеты; стейкхолдеры; заинтересованные стороны; концепция стейкхолдеров; процессный подход; стейкхолдерский подход; абитуриенты; студенты; школы; выпускники; работодатели; государство; общество; Министерство образования и науки РФ; профессорско-преподавательский состав; менеджмент университета; вузы-конкуренты.

Бурцева Ксения Юрьевна

РЕЦЕНЗИЯ

Актуальность выбранной темы вызвана повышенным интересом применения концепции стейкхолдеров в России, в частности, в деятельности университетов. В последние годы ряду ведущих российских коммерческих компаний удалось не просто скопировать, но и во многом удачно адаптировать в наши условия опыт применения данной концепции зарубежных стран, в которых сложилась высокая культура выстраивания долгосрочных взаимовыгодных отношений с заинтересованными сторонами, считающихся наиболее сложной разновидностью деятельности организаций. Уровень использования концепции стейкхолдеров в деятельности университетов в нашей стране остается относительно не высоким и требует скорейшей адаптации в образовательных учреждениях.

К. Ю. Бурцева посвятила свое исследование рассмотрению ключевых положений концепции стейкхолдеров и их применению в отечественных университетах. На основе процессного и стейкхолдерского подхода, автор определила основные заинтересованные стороны, распределив их согласно блокам процесса: вход, выход, управление, ресурсы. Установила факторы, влияющие на репутацию образовательных учреждений, их привлекательность, соответствие деятельности требованиям и стандартам. Особого внимания заслуживают систематизированные автором в табличных формах требования стейкхолдеров и ответственность университетов перед ними.

Научный труд К. Ю. Бурцевой "Стейкхолдерский подход к оценке деятельности университетов" соответствует всем требованиям, предъявляемым к работам такого рода. Данная статья может быть рекомендована к публикации.

Искосков М.О. , д.э.н., доцент, зам. ректора, директор института финансов, экономики и управления, Тольяттинского государственного университета.

Перейти на ГЛАВНОЕ МЕНЮ