

УДК 005.6:378

С. А. Куликовский, аспирант (БГТУ)

НЕКОТОРЫЕ АСПЕКТЫ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОГО МЕХАНИЗМА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН В СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ВУЗА

В статье рассмотрен качественный состав участников социально-экономического взаимодействия заинтересованных сторон в системе менеджмента качества вуза, потребности и ожидания которых могут не только отличаться друг от друга, но и противоречить потребностям и ожиданиям других заинтересованных сторон, приведена схема заинтересованных сторон и потребителей вуза, определены их основные социально-экономические потребности и ожидания.

In the article the author considers the qualitative composition of participants in socio-economic interaction with the interested parties in the quality management system of the university, the needs and expectations which may not only differ from each other, but also contradict the needs and expectations of other interested parties, shows the stakeholders and consumers of the university are defined by their main socio-economic needs and expectations.

Введение. Одним из основных элементов рыночного механизма, который вынуждает организации непрерывно совершенствовать продукцию и услуги для успешного их продвижения на рынке, является конкуренция, в жесточайших условиях которой борьба за высокое качество продукции или услуги становится приоритетом деятельности, стратегическим направлением не только экономической, но и социальной политики и в конечном итоге определяющим фактором национального богатства.

Целью постоянного улучшения организацией качества выпускаемой продукции и оказываемых услуг является стремление к укреплению своего положения на рынке и к достижению устойчивого успеха, т. к. только высококачественная продукция и услуги способны найти своего потребителя, а успешная их реализация может повысить эффективность организации в целом за счет увеличения прибыли, рентабельности и доли на рынке.

Основой постоянных улучшений в настоящее время является система менеджмента качества (СМК). Она дает уверенность самой организации и потребителям в ее способности поставлять продукцию и оказывать услуги, полностью соответствующие требованиям.

Отсюда возникает закономерный вопрос: кто должен устанавливать требования на продукцию и услуги и чьи потребности и ожидания необходимо учитывать организации в процессе своей деятельности? В конечном итоге по соответствию данным требованиям и происходит оценка качества выпускаемой продукции или оказываемых услуг.

Целью статьи является отражение не самого социально-экономического механизма взаимо-

действия заинтересованных сторон в СМК вуза, а определение качественного состава участников такого взаимодействия, с которыми вузу необходимо осуществлять непосредственный контакт в процессе своей деятельности.

Основная часть. Понятие социально-экономического механизма охватывает организационно-хозяйственные и социальные аспекты экономики, выражающие взаимодействие соответствующих структур и регуляторов, которые в совокупности обеспечивают функционирование экономической системы.

Однако если мы говорим о СМК как управленческой системе, то мы подразумеваем реализацию в организации процессного подхода, который основывается на горизонтальном менеджменте, устраняющем границы между разными функциональными подразделениями и объединяющем действия в достижении поставленных целей [1, с. 234]. При этом под процессом подразумевается совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы [2].

Процессный подход в рамках СМК предполагает четкое определение входов процесса, его выходов, ресурсов (в т. ч. информационных, необходимых для осуществления процесса) и социально-экономического механизма, представляющего собой совокупность понятий, критериев, принципов, методов, способов, инструментов, стандартов и т. д., необходимых для обеспечения результативности как при осуществлении процесса, так и при управлении им.

Основополагающим стандартом, устанавливающим требования к СМК, а следовательно, и к реализации процессного подхода в любой

организации независимо от ее размера, типа и вида деятельности, является международный стандарт ISO 9001:2008, в котором приведена модель СМК, основанная на процессном подходе и демонстрирующая, что именно потребители играют существенную роль при определении требований в качестве входных данных [3]. Мониторинг же удовлетворенности потребителей требует оценки информации о восприятии потребителем выполнения организацией его требований.

В другом международном стандарте ISO 9004:2009, содержащем руководство для организаций по достижению устойчивого успеха, приведена расширенная модель СМК, отличительной особенностью которой является ориентация не только на удовлетворенность потребителя, но и на потребности и ожидания других заинтересованных сторон [4]. Это связано с тем, что организация может достичь устойчивого успеха на рынке, закрепив свои конкурентные преимущества, только за счет последовательного сбалансированного удовлетворения потребностей и ожиданий заинтересованных сторон.

Согласно международному стандарту ISO 9004:2009, заинтересованными сторонами являются физические и юридические лица, которые добавляют ценность организации, заинтересованы в деятельности организации или попадают под ее влияние [4]. Другими словами, заинтересованные стороны – субъекты, которые объединяют усилия для достижения целей организации, рассчитывая при этом на признание своих прав на определенное вознаграждение со стороны организации [5, с. 19].

К заинтересованным сторонам организации относятся владельцы и акционеры, поставщики и партнеры, потребители, персонал, государство и общество. Однако, несмотря на наличие такого широкого круга заинтересованных сторон, любая организация должна быть заинтересована в своем непосредственном потребителе, без которого ее деятельность теряет смысл. Потребителям необходима продукция или услуга, характеристики которой удовлетворяли бы их потребности и ожидания, и эти требования могут быть установлены только им. Именно потребитель в нынешней конкурентной среде может в полной мере оценить продукт и сделать свой выбор. При этом потребитель не склонен поступаться своими интересами и, принимая решение о приобретении продукции или услуги, он руководствуется только принципом получения максимальной пользы за свои деньги [5, с. 19].

Существуют различные способы, с помощью которых потребности и ожидания заинтересованных сторон выражаются и удовлетворяются: сотрудничество, взаимодействие, переговоры, аутсорсинг или прекращение деятельности [4, с. 2]. При этом потребности и ожидания отдельных заинтересованных сторон отличаются друг от друга и могут противоречить потребностям и ожиданиям других заинтересованных сторон.

Данное обстоятельство в полной мере относится и к вузам, для которых понятия «заинтересованная сторона» и «потребитель» являются специфическими, особенно ввиду наличия «многоядерности», т. е. наличия в вузе как минимум двух разнородных процессов – образовательного и научного [6, с. 6].

Предоставление образовательных услуг является основной деятельностью вуза. При этом под качеством образования понимается многомерное понятие, включающее многостороннюю деятельность вуза, направленную на удовлетворение различных потребностей.

Таким образом, в качестве заинтересованных сторон деятельности вуза следует выделять:

- ведомства, к которым относятся те или иные вузы (например, Министерство образования Республики Беларусь и т. д.);
- поставщиков;
- партнеров;
- потребителей (внутренних и внешних);
- государство;
- общество;
- родителей.

В свою очередь, к внутренним потребителям относятся обучающиеся и обучающие (персонал вуза), к внешним – организации-работодатели, организации-пользователи результатами научно-исследовательских и опытно-конструкторских работ, выпускники.

Под обучающимися в вузе понимаются студенты, магистранты, аспиранты, докторанты, слушатели программ довузовского и послевузовского обучения. Все они являются внутренними потребителями, т. к. для них важны не только знания и навыки, получаемые в процессе обучения, но и условия, среда, в которых они обучаются.

Персонал вуза является не просто заинтересованной стороной, а внутренним потребителем, что также является особенностью вуза. Так, знания, навыки и опыт профессорско-преподавательского состава (ППС) являются ключевыми факторами обеспечения качества образовательного процесса. Кроме того, в процессе обучения

используются результаты интеллектуального труда ППС: учебные программы, учебные и методические пособия, тексты лекций, практикумы и т. д. В данном случае в качестве потребителей выступают не только обучающиеся, но и сами преподаватели.

Для ППС как внутреннего потребителя важно наличие в вузе возможностей для творческой и научной самореализации: наличие современной научно-исследовательской базы, возможность использования имеющегося в вузе научного оборудования при проведении различных исследований, доступность и актуальность библиотечного фонда, включая наличие подписок на ведущие научные издания по исследовательским направлениям вуза, психологический климат в коллективе и т. д. Это в полной мере относится и к научным работникам вуза.

Кроме ППС, научных работников к персоналу вуза относятся также административно-управленческий, учебно-вспомогательный и обслуживающий персонал, научные сотрудники, потребности и ожидания которых существенно отличаются друг от друга.

Организации-работодатели, используя труд специалистов, непосредственно заинтересованы в повышении качества образовательных услуг. Принимая участие в формировании образовательных стандартов, они предъявляют особые требования к качеству образовательных услуг, отражающих специфику отдельных отраслей и производств [7, с. 363]. Организации-работодатели нуждаются в компетентных, работоспособных и социально-адаптированных выпускниках необходимых специальностей и являются внешними потребителями образовательных услуг вуза, т. к. непосредственно используют знания, навыки и опыт выпускников вузов в целях осуществления своей деятельности.

По сравнению с другими объектами управления качеством, вуз оказывает значительное влияние на общество, т. к. формирует квалифицированные кадры для различных отраслей экономики.

Определяющим в системе потребителей Республики Беларусь является государство. Отражая интересы общества, оно предъявляет требования и к качеству образовательных услуг через систему государственного регулирования. Основываясь на актуальных направлениях научно-технологического прогресса, с учетом конъюнктуры рынка труда, органы государственного управления образованием определяют перечень специальностей

и специализаций, по которым вузы страны могут оказывать образовательные услуги. При этом общегосударственные требования к качеству образовательных услуг находят отражение в образовательных стандартах, типовых учебных планах, программах соответствующих специальностей, а через систему специальных нормативов государство предъявляет требования к качеству используемых ресурсов: персоналу, учебным помещениям, учебной и методической литературе и т. д. [7, с. 363].

Среди поставщиков выделяют школы, гимназии, профессионально-технические и средние специальные учебные заведения, другие вузы и организации, выпускники и специалисты которых поступают в аспирантуру и докторантуру при конкретном вузе, организации, направляющие своих руководителей и специалистов на обучение по программам послевузовского образования.

Партнерами являются организации, предоставляющие места для прохождения практик студентам и магистрантам, организации и учреждения, в которых проходит стажировку, повышение квалификации персонал вуза, и т. д.

В отдельную группу заинтересованных сторон следует выделять родителей, которые хотят, чтобы их дети обучались в комфортных условиях, получали удовольствие от учебы. Они заинтересованы в широком перечне предоставляемых дополнительных услуг со стороны вуза: питание, проживание и т. д.

Выводы. В статье рассмотрены некоторые аспекты социально-экономического механизма взаимодействия заинтересованных сторон в СМК вуза, определены категории заинтересованных сторон вуза, рассмотрены общие потребности и ожидания каждой из выделенных категорий, которые, в свою очередь, могут входить в противоречие с потребностями и ожиданиями других заинтересованных сторон. Отметим, что специфика деятельности вуза предопределяет многоуровневую систему заинтересованных сторон и потребителей, начиная от абитуриентов и заканчивая государством и обществом в целом.

Дальнейшая работа по формированию социально-экономического механизма взаимодействия с заинтересованными сторонами видится в разработке конкретных методов определения потребностей и ожиданий всех заинтересованных сторон, нахождения компромисса между противоречащими друг другу требованиями,

соблюдения установленных требований при осуществлении процессов, а также методов оценки удовлетворенности результатами процессов вуза.

Литература

1. Куликовский, С. А. Формирование и развитие системы менеджмента качества в Белорусском государственном технологическом университете / С. А. Куликовский // Труды БГТУ. – 2011. – № 7: Экономика и управление. – С. 232–237.

2. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь: СТБ ИСО 9000-2006. – Введ. 01.05.2007. – Минск: Госстандарт: Белорус. гос. ин-т стандартизации и сертификации, 2007. – 27 с.

3. Системы менеджмента качества. Требования: СТБ ISO 9001-2009. – Введ. 01.06.2009. – Минск: Госстандарт: Белорус. гос. ин-т стандартизации и сертификации, 2009. – 32 с.

4. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе

менеджмента качества: СТБ ISO 9004-2010. – Введ. 01.01.2011. – Минск: Госстандарт: Белорус. гос. ин-т стандартизации и сертификации, 2010. – 45 с.

5. Конти, Т. Система заинтересованных сторон: стратегическая ценность / Т. Конти // Качество в XXI веке. Роль качества в обеспечении конкурентоспособности и устойчивого развития / Т. Конти, Ё. Кондо, Г. Ватсон. – М., 2005. – Гл. 1. – С. 13–34.

6. Жанказиев, А. Х. Управление качеством в обеспечении конкурентоспособности вуза: автореф. дис. ... канд. экон. наук: 08.00.05 / А. Х. Жанказиев; Санк-Петербург. гос. ун-т экономики и финансов. – СПб., 2005. – 16 с.

7. Симхович, В. А. Система управления качеством образовательных услуг вуза / В. А. Симхович, Л. А. Лобан, Е. В. Петриченко // Управление качеством образования: теория и практика / А. Г. Архипенко [и др.]; под ред. А. И. Жука, Н. Н. Кошеля. – Минск, 2008. – С. 357–379.

Поступила 01.03.2012