

Ціннісний підхід в управлінні зацікавленими сторонами програм надання нових освітніх послуг ВНЗ

Національний університет кораблебудування імені адм. Макарова

Розглядається застосування ціннісного підходу в програмах надання нових освітніх послуг вузом, досліджено обмін цінностями між декількома сторонами проекту. Проведено експертне оцінювання критеріїв, які впливають на ступінь зацікавленості учасників програм ліцензування. Розроблено когнітивну модель за допомогою програмного продукту «Канва» та проведено оцінку мультиплікативного інтересу стейкхолдерів програм ліцензування нових освітніх послуг ВНЗ.

Ключові слова: зацікавлені сторони, цінність, галузева спеціальність, когнітивна модель

Вступ

Ціннісно-орієнтоване управління зацікавленими сторонам проектів розвитку ВНЗ вимагає на сьогоднішній день професіоналізму менеджменту, здатності здійснювати управління на основі ціннісного підходу. Це передбачає виявлення спільних цінностей різних категорій працівників, які є факторами результативності та створюють переваги або обмеження діяльності компанії. Управління цінностями також включає в себе формування та збереження спільних цінностей, оптимальних для стратегії ВНЗ. Проект чи програма завжди пов'язані зі змінами, які створюють цінності для зацікавлених сторін і мають результат у вигляді нового продукту або послуги.

Аналіз останніх досліджень і публікацій

В [1] розглянуто процеси, які формують систему управління цінністю в розвитку організацій, на прикладі фінансового закладу та приведено модель взаємодії цінностей зацікавлених сторін.

В [2] проаналізовано вплив менеджменту на цінності компанії, що визначаються сукупністю взаємопов'язаних факторів.

В [3] досліджено основи моніторингу продукту освітніх проектів їх оцінювання та організаційні аспекти.

В [7] побудовано модель ядра цінностей організації, які поділяють як внутрішні, так і зовнішні зацікавлені сторони.

В [8] розроблено когнітивну модель та механізми прийняття рішень у проектуванні в галузі матеріалознавства.

В працях О.О. Кулінича розглянуто системи підтримки прийняття рішень неструктурованих динамічних ситуацій, які основані на моделюванні експертних знань та подані у вигляді когнітивних карт [4, 9].

Мета статті

Дослідження застосування ціннісного підходу в програмах надання нових освітніх послуг ВНЗ, побудова когнітивної моделі управління ступенем зацікавленості стейкхолдерів.

Основна частина

Визначення поняття «цінність», в основному тлумачиться, як оцінка важливості об'єкта для зовнішнього світу та його суб'єктивна оцінка оточенням. Система цінностей відіграє роль повсякденних орієнтирів в предметній і соціальній дійсності людини.

Цінність організації це сукупність цінностей, які проголошує і впроваджує менеджмент та підтримує колектив. Наявність спільних цінностей допомагає людям розуміти один одного, співпрацювати і надавати допомогу і підтримку. Відсутність спільних цінностей (об'єктивне або суб'єктивне) або протиріччя цінностей розділяє людей по таборах, перетворює їх в опонентів, суперників і супротивників [2]. Тому сучасна теорія і практика менеджменту приділяє серйозну увагу питанням управління цінностями.

Цінність проекту або програми може бути класифікована за певними ознаками:

- система, якій притаманна цінність для реалізації конкурентної переваги, біологічна, соціальна, виробнича, технічна;
- вид цінностей - матеріальні, нематеріальні, грошові, соціальні, культурні, духовні, природно-кліматичні, політичні;
- зміст цінностей - якісні, поведінкові і вимірювані в грошовому вираженні;
- основа походження цінностей - об'єктивні і суб'єктивні;
- сутність цінностей – первинні (радикальні інновації, висока кваліфікація персоналу, організованість системи управління і т. п.) та вторинні (ординарні нововведення, дешеві трудові ресурси, освоєна ринкова інфраструктура, активи)[1];

Розширення можливостей діалогових відносин між менеджментом і персоналом, вдосконалення зворотнього зв'язку дозволяють менеджменту прояснювати особистісні цінності працівників і пропагувати цінності компанії. Кожна зацікавлена сторона має свої системи цінностей підтримує їх діяльність і розвиток, реалізуючи свої інтереси.

Виходячи на ринок освітніх продуктів і послуг зі своїми освітніми програмами, вищий навчальний заклад випускає фахівців різного рівня й профілю, що освоїли запропоновані вузом освітні програми.

У результаті освоєння зазначених освітніх програм випускники придбали потрібні сучасному ринку праці знання, уміння й навички. ВНЗ у результаті дає робочу силу, не одержує прямих матеріальних вигод, а очікує одержати відгук від своєї цільової аудиторії у вигляді підйому престижу вузу, збільшення припливу абітурієнтів (тобто попиту на освітні програми), зміцнення свого конкурентного положення серед інших вузів [3]. Таким чином відбувається обмін цінностями між двома сторонами й більше.

Під поняттям проект поєднується процес здійснення комплексу заходів спрямованих на створення цінності – нового продукту чи послуги в рамках встановленого бюджету, часу і необхідної якості [7].

При цьому процес поділяється на дві складові:

- процес, орієнтований на створення продукту чи послуг;
- процес управління створенням продукту чи послуг.

Під *проектами* вищого навчального закладу розуміється підготовка фахівців за різними спеціальностями, наукові теми та надання інших освітніх послуг. Оскільки держава видає вищому навчальному закладу ліцензію для надання певної освітньої послуги чи розробки наукової теми на певний строк із

обмеженими ресурсами, зазначеними результатами, кожна із вищезазначених категорій послуг є проектом (унікальна діяльність, що має початок та кінець, спрямована на досягнення заздалегідь визначеного результату за обмежених ресурсів). Кожен із проектів використовує надані певним функціональним підрозділом ресурси. Керівники проектів мають проектні повноваження й відповідають за інтеграцію всіх видів діяльності, пов'язаних з реалізацією даного проекту. Для ефективної діяльності будь-якої системи має існувати чіткий та добре організований процес управління.

Сьогодні Міністерство освіти і науки України прагне встановити високі і зрозумілі вимоги до результатів діяльності вищих навчальних закладів. Суттєво спрощено процедуру та водночас встановлено нові значно суворіші вимоги, за умови виконання яких вищий навчальний заклад може бути акредитованим, отримати статус наукової установи, яка може претендувати на державну підтримку.

Факультет морської інфраструктури університету кораблебудування, отримав ліцензію на підготовку фахівців за спеціальностями: «Системотехніка об'єктів морської інфраструктури» – 8.05120105; «Енергетичний менеджмент» – 8.03060107, «Логістика» – 8.05010203.

Необхідність створення факультету викликана такими чинниками як: розвиток морської інфраструктури України, вирішення комплексу системних завдань, шляхом запровадження сучасних технологій проектування, методів і моделей управління, підвищення енергетичної ефективності та екологічної безпеки з урахуванням проблем і особливостей соціально-економічного розвитку регіону (Наказ ректора Національного університету кораблебудування імені адм. Макарова №382 від 17.04.2013р.)

Факультет є на етапі формування професорсько-викладацького складу кафедр для підготовки фахівців, яких потребує сьогодні галузь морської інфраструктури. Ця подія стала можливою на базі науково-педагогічного потенціалу університету, який в силі забезпечити галузь необхідними кадрами, відповідно до стратегії розвитку ВНЗ.

Для успішного старту програми надання нових освітніх послуг, менеджменту університету необхідно провести експертне оцінювання критеріїв що вплинуть на ступінь зацікавленості учасників проекту і підключити для цього фахівців, компетентних в цій галузі знань.

Серед наукових методів, які виправдали себе на практиці підвищення ефективності управління в складних системах, багато авторів виділяють когнітивне моделювання[8]. Поняття «когнітивність» (від лат. *Cognitio* - знання, пізнання) - здатність до розумового сприйняття і переробки зовнішньої інформації. Когнітивний підхід, що включає в себе моделювання, спрямований на виявлення закономірностей поведінки об'єкта з метою подальшого вироблення і прийняття рішення про його управління.

Розглянемо когнітивну модель управління ступенем зацікавленості стейкхолдерів програм ліцензування, розроблену у програмі «Канва», а саме блоку викладачів спеціальності, що проходить ліцензування, для того щоб дослідити як їх професійний інтерес можна підвищити шляхом побічних показників. Для цього будуємо факторну модель в якій перераховуємо всі оптимальні фактори, які можуть вплинути на рівень зацікавленості.

Графічний інтерфейс являє собою повноцінний графічний редактор, який забезпечує: введення нового фактора, установку причинного зв'язку між

факторами, визначення напрямку і типу зв'язку (позитивна, негативна), видалення фактора, видалення зв'язку, зміна масштабу представлення графа.

Позначимо оцінку фактора в балах від [0] до [10]:

- | | |
|----------------------------------|-------------------------------------|
| 1.Рівень зацікавленості [0...3]; | 5.Професійність [0...10]; |
| 2.Рівень зарплати [0...4500]; | 6.Навантаження [0...1,5]; |
| 3.Імідж співробітників [0...10]; | 7.Кількість дисциплін [0...30]; |
| 4.Імідж університету [0...10]; | 8.Кількість спеціальностей [0...3]. |

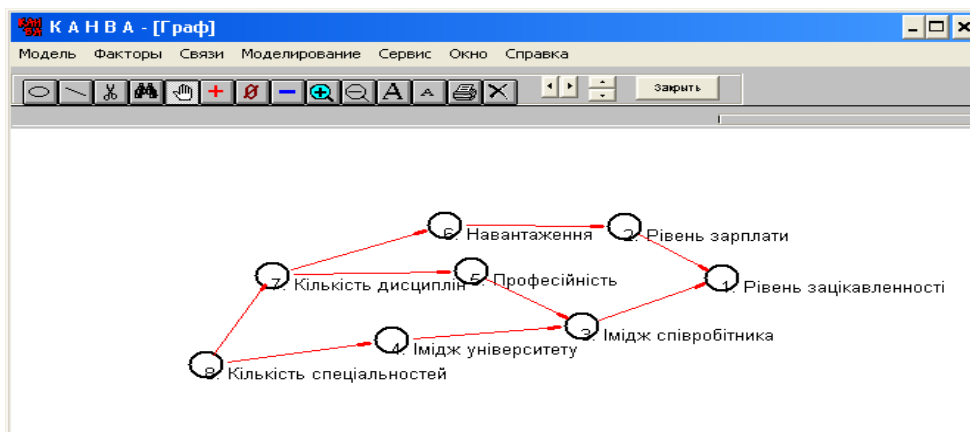


Рис.1. Когнітивна карта ситуації

Система забезпечує генерацію питань експерту і визначення сили причинних зв'язків між факторами в трьох режимах:

- Прямого оцінювання. У цьому режимі сила причинного зв'язку визначається як передавальний коефіцієнт, який вираховується за відомим відхиленням фактора причини і фактора слідства.

Завдання відхилення значень факторів виконується в двох режимах:

- точне завдання значень відхилень чинників причини і наслідки;
- завдання відхилення значень факторів причини або слідства у вигляді нечіткої множини - функції приналежності, заданої на множині значень факторів.

- Парного порівняння. У цьому режимі за допомогою процедури парного порівняння здійснюється упорядкування факторів причин за силою впливу на фактор слідства. У режимі парного порівняння здійснюється автоматичне виявлення помилок експерта і їх автоматичне або ручне корегування.

- Завдання функціональної залежності. У цьому режимі значення фактора слідства визначається як функція від значень факторів причин. Цей режим використовується в разі, якщо всі значення факторів причин мають числові значення і відома їх функціональна залежність.

Наступним етапом, на множені факторів F_i експертним шляхом у вигляді таблиці формується матриця суміжності, яка відображає уявлення експерта про закони функціонування ситуації, що розглядається. У кожній клітинці квадратної матриці (рис. 2.) записується число, що визначає наявність зв'язку від вершини - рядка до вершини - стовпця (або навпаки).

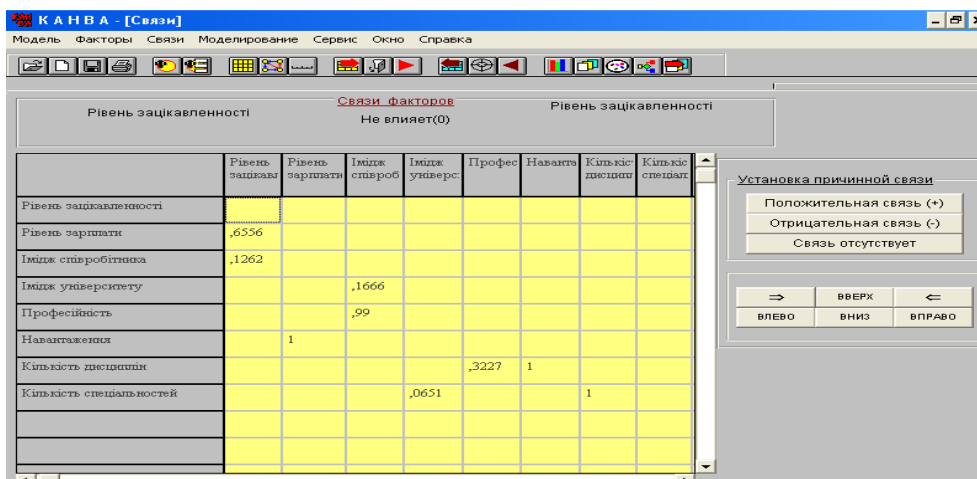


Рис. 2. Матриця суміжності

На базі отриманої моделі можливо розв'язувати два типи задач: пряму та обернену. Розв'язання прямої задачі дає змогу оцінити, як зміняться результуючі фактори при певній зміні факторів-причин. Так, наприклад, якщо кількість спеціальностей зростає від 1-ї до 2-х, то рівень зацікавленості зміниться відповідно з 3-х до 4,85 одиниць.

Розв'язання оберненої задачі дає змогу зрозуміти, як потрібно змінити фактори-причини, щоб отримати певне значення цільових параметрів.

Наприклад, при рівні зацікавленості 3, вирішимо задачу,- що потрібно зробити щоб він становив 4 (зріс на 35%). В результаті можемо отримати відповідь, що необхідно збільшити кількість дисциплін від 11 до 17-ти (рис. 3).



Рис. 3. Моделирование

В представленні «Розшифровка» маємо отриманий сценарій.

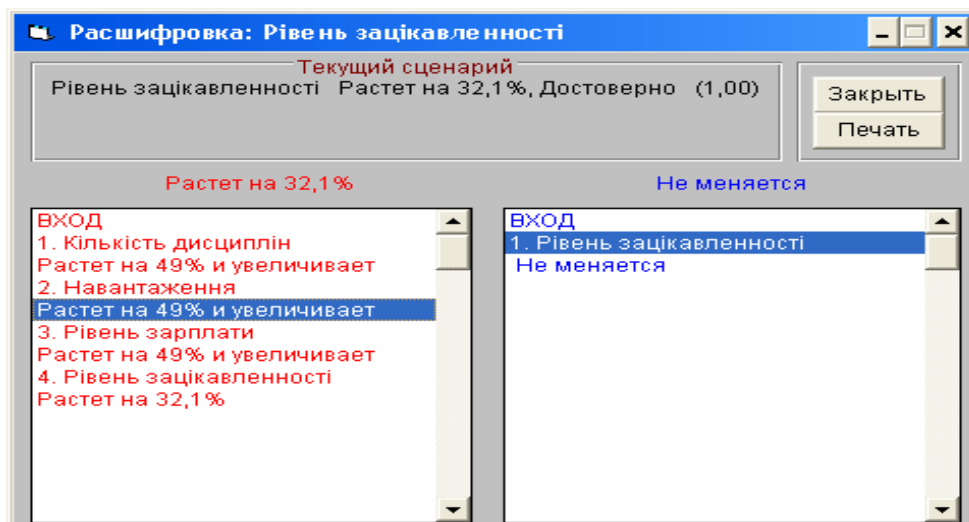


Рис. 4. Поточний рівень зацікавленості

Згідно з парною оцінкою факторів - отримуємо наступний прогноз (рис.5).

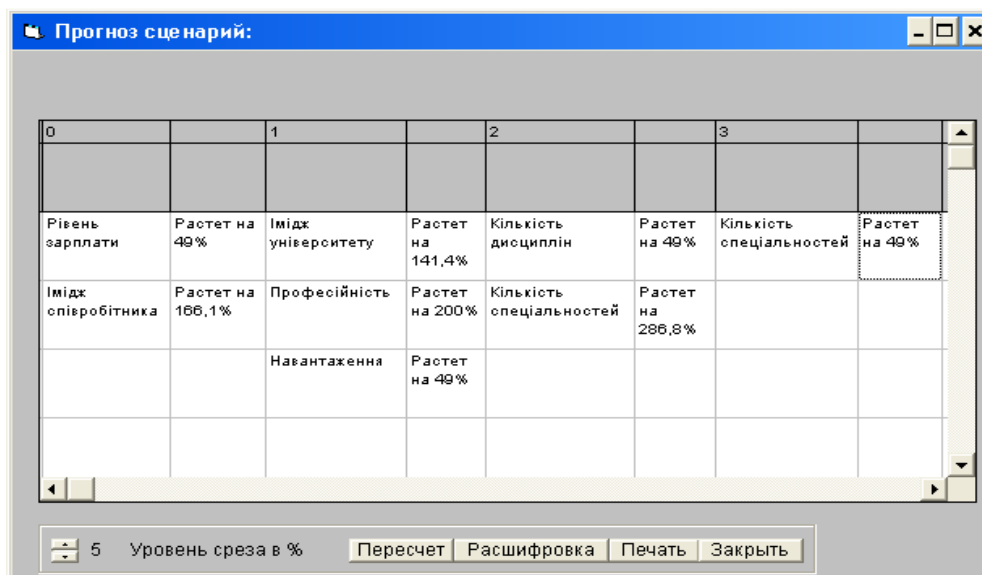


Рис. 5. Прогноз сценарію

Отримуємо альтернативний варіант: для спеціальності необхідно збільшити кількість дисциплін.

Ми відповіли на питання, що рівень зацікавленість викладачів можна підвищити шляхом збільшення кількості спеціальностей від 1-ї до 2-х, а для цього необхідно ввести ще близько 6-ти дисциплін, щоб РЗ сягнув 4-х одиниць за матрицею суміжності.

Таким чином, розроблено когнітивну модель за допомогою програмного продукту «Канва» та проведено оцінку мультиплікативного інтересу стейкхолдерів програм ліцензування нових освітніх послуг ВНЗ.

Висновки

1. На прикладі програм надання нових освітніх послуг ВНЗ, показано ціннісний підхід до управління зацікавленими сторонами, які мають свою систему цінностей підтримують та розвивають її, реалізуючи свої інтереси.
2. Обґрунтовано створення нового структурного підрозділу університету, для забезпечення провідної галузі регіону висококваліфікованими кадрами.
3. Побудовано когнітивну модель управління ступенем зацікавленості стейкхолдерів програм ліцензування, розроблену у програмі «Канва».

В подальшому, перспективним напрямком дослідження є розробка формалізованого методу аналізу зацікавлених сторін, пов'язаного зі змінами стратегії розвитку організації.

Список літератури

1. Бушуев, С. Д. Модель гармонизации ценностей программ развития организации в условиях турбулентности окружения / С. Д. Бушуев, Н. С. Бушуева, Р. Ф. Ярошенко // Управління розвитком складних систем. - 2012. - №10 - С.9-13.
2. Яхонтова Е. С. Управление ценностями как элемент управления человеческими ресурсами компании / Е. С. Яхонтова // Менеджмент в России и за рубежом. – 2003. – № 4. – С. 73 - 81.
3. Борзенко-Мірошніченко, А. Ю. Методичні основи моніторингу продукту освітніх проєктів: оцінювання та організаційні аспекти / А. Ю. Борзенко-Мірошніченко // Управління проєктами та розвиток виробництва. – Луганськ, 2005. – № 3(15). – С.147-154.
4. Кулинич, А. А. Интеграция нечетких моделей динамики и оценивания ситуаций / А. А. Кулинич, Н. В. Титова / Когнитивный анализ и управление развитием ситуаций: материалы 5-й междунар. конф. (CASC'2005).– Москва, 2005. – С. 107–126.
5. Закон України Про вищу освіту (Відомості Верховної Ради (ВВР), 2014, № 37-38, ст.2004) Кабінет Міністрів України
6. Постанова Кабінету Міністрів України від 8 серпня 2007 р. № 1019 Про ліцензування діяльності з надання освітніх послуг {з змінами, внесеними згідно з Постановами КМ № 849 від 10.08.2011; № від 10.08.2011; № 1124 від 31.10.2011 ; № 801 від 15.08.2012; № 692 від 18.09.2013 ; № 28 від 22.01.2014}: URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws> (дата звертання 05.01.2015).
7. Ярошенко Н. П. Система "разделяемых ценностей" как интегратор проектного сообщества / Н. П. Ярошенко // Управління розвитком складних систем. - 2012. - Вип. 10. - С. 83-86.
8. Возный А. М. Применение когнитивного моделирования при проектировании конструкций технических средств для хранения радиоактивных веществ. / А. М. Возный, Ю. А. Казимиренко, Т. А. Фарионова // Управління розвитком складних систем. - 2012. - Вип. 10. - С. 37-41.
9. Кулинич А. А. Когнитивная система поддержки принятия решений «Канва» / А. А. Кулинич // Программные продукты и системы. – 2002. – № 3. – С. 25-28.

Надійшла до редакції 21.03.2017

Ценностный подход в управлении заинтересованными сторонами программ предоставления новых образовательных услуг вузом

Рассматривается применение ценностного подхода в программах предоставления новых образовательных услуг вузом, исследован обмен ценностями между несколькими сторонами проекта. Проведено экспертное оценивание критериев, влияющих на степень заинтересованности участников программ лицензирования. Разработано когнитивную модель с помощью программного продукта «Канва» и проведено оценку мультипликативного интереса стейкхолдеров программ лицензирования новых образовательных услуг вуза.

Ключевые слова: ценность, заинтересованные стороны, отраслевая специальность, когнитивная модель

Value Method of the High Institute Stakeholders New Educational Services Programmes Management

The use of the value method in the programmes of the high institute new educational services support has been considered. The values change between several sides of the project has been researched. The expert assessment of the criterion which effect into the licensing programmes participants interest level has been executed. The cognitive model has been developed by use of the programme product "Kanva". The assessment of the high institute new educational services licensing programmes stakeholders multiplicative interest has been executed.

Key words: value, stakeholders, branch speciality, cognitive model.

Сведения об авторах:

Гарбуз Светлана Константиновна – аспирант кафедры «Управление проектами», Национальный университет кораблестроения имени адм. Макарова, Украина.