

UDC 338.4

DEVELOPMENT OF OUTSOURCING HIGHER EDUCATIONAL ESTABLISHMENT MARKETABLE BUSINESS SYSTEM¹ Nataliya S. Matyushchenko² Darya A. Pushkareva

¹ Sochi State University for Tourism and Recreation
Sovetskaya street 26a, Sochi city, Krasnodar Krai, 354000, Russia
PhD (Economic), associate professor
E-mail: subtropic777@rambler.ru

² Sochi State University for Tourism and Recreation
Sovetskaya street 26a, Sochi city, Krasnodar Krai, 354000, Russia
PhD student
E-mail: pushkareva_darya@mail.ru

The article considers outsourcing technique implementation in Higher Educational Establishment activity. Outsourcing allows to simplify organization structure, improve management and center on primary activity.

Keywords: outsourcing, business processes, marketability, Higher Educational Establishment, educational product.

Сегодня усилия многих российских вузов направлены на выработку новых организационных и экономических механизмов, соответствующих изменившейся роли высшего образования в современном мире. Конкуренция на рынке образовательных услуг возрастает в национальном и в международном масштабах. Многие вузы организуют различные структуры для капитализации своей интеллектуальной собственности и управления взаимоотношениями с реальным бизнесом. Конкуренция на рынке образования и стремление правительств многих стран повысить эффективность вложений в образование привели к разработке различных схем контроля качества образования и к позиционированию студента как клиента. Вузы оцениваются и ранжируются в зависимости от того, насколько предлагаемый ими образовательный продукт способен максимально удовлетворить меняющиеся и постоянно усложняющиеся потребности студентов

Создаваемый вузом образовательный продукт представляет собой комплекс различных товаров и услуг, включающий несколько элементов:

- 1) Собственно образовательные услуги.
- 2) Сопутствующие услуги: организационно-управленческие услуги; консалтинговые услуги; рекрутинговые услуги; услуги гостеприимства и туризма, конференц-туризм и др.
- 3) Товары, сопровождающие и обеспечивающие процесс обучения.

Часть сопутствующих услуг напрямую связана с учебным процессом, они обеспечивают или поддерживают и дополняют образовательные услуги. Другие связаны с образовательным процессом не напрямую, а косвенно. Многие подобные услуги обеспечивают вузу дополнительный доход, который может использоваться для улучшения материальной базы и повышения качества предоставляемых образовательных услуг [4].

Некоторые вузы через подчиненные им структуры сами оказывают эти сопутствующие услуги наряду с образовательными. Другие вузы используют

аутсорсинг, т.е. приобретают сопутствующие услуги у других специализированных организаций.

В условиях усиления конкуренции задача руководителя – выбрать нужную альтернативу или комбинацию стратегий конкурентного позиционирования вуза на основе видов компетентности и возможностей организации, а в условиях высококонкурентных рынков – обоснованно привлекая аутсорсинг.

Аутсорсинг – это передача части работы, отдельной функции либо каких-то действий фирме или людям, профессионально специализирующимся в этой области. Основная цель системы аутсорсинга как элемента стратегии на рынке образовательных услуг – это снижение совокупных затрат вуза в режиме обеспечения высокого качества оказываемых услуг.

Благодаря использованию системы аутсорсинга становится возможным повысить эффективность управления вузов, в первую очередь, в результате повышения уровня управления потокопроцессами. При этом происходит сокращение расходов на собственную инфраструктуру, так как оплачиваются только услуги аутсорсинговой фирмы. Делегирование вспомогательных процессов помогает руководству концентрировать внимание и ресурсы на основной деятельности [2].

Деятельность любого хозяйствующего субъекта, в том числе и образовательного заведения, представляет собой процесс, состоящий из множества шагов, которые совершает организация от одного состояния к другому, где «на входе» находится заказ, а «на выходе» – продукт или услуга, представляющие ценность для потребителя.

Для вуза элементами «входа» являются потребляемые ресурсы (природные, трудовые, научно-технические, организационные и капитал) и сами потребители (студенты) как непосредственные участники процесса оказания и потребления образовательных услуг.

«Выходом» вуза являются образовательные продукты, которые можно разделить на составляющие элементы. Кроме того, к «выходам» относятся также получаемый доход от основной и неосновной деятельности, поступления в бюджеты разных уровней, доходы поставщиков ресурсов и партнеров по бизнесу, доходы работников вуза, социальный эффект, экологическое воздействие на окружающую среду и др.

Внутри вуза осуществляются разнообразные бизнес-процессы: 1) связанные с организацией всей деятельности (создание учреждения, кадровый менеджмент, взаимодействие с контролирующими органами, текущий менеджмент оказания образовательных услуг и др.); 2) обеспечивающие оказание образовательных услуг (прием абитуриентов, организация процесса обучения, научно-исследовательской деятельности, воспитания и др.); 3) регулирующие взаимодействие с внешней средой (с контролирующими органами, с поставщиками, с партнерами, с конкурентами и др.).

К основному бизнес-процессу в вузе относится оказание образовательных услуг. Именно он должен стать главным объектом управления, т.к. именно с ним связано генерирование потока доходов. К обеспечивающим бизнес-процессам относятся: финансовое, информационное, юридическое и хозяйственное обеспечение, оперативное планирование, управление персоналом, бухгалтерский учет и отчетность, обеспечение качества, строительство, делопроизводство и др. Именно обеспечивающие бизнес-процессы вуза могут быть переданы на аутсорсинг, обеспечивая высокую конкурентоспособность образовательного учреждения.

Распространению услуг в сфере аутсорсинга для высших учебных заведений должны способствовать явные материальные и нематериальные выгоды передачи внешним исполнителям бизнес- и технологических функций: возможность

сконцентрировать ресурсы и усилия на ключевых направлениях деятельности и привлекать лучших специалистов для организации того или иного процесса с максимальной эффективностью; прямая экономия затрат на реализацию той или иной задачи за счет переноса ряда процессов вовне предприятия; гибкий подход к масштабированию бизнеса; существенное снижение различных рисков за счет их разделения с провайдером услуг.

Определенный опыт работы в условиях аутсорсинга накоплен в университетах страны, хотя пока не слишком распространен в системе высшего образования. Например, в МГИМО на условия аутсорсинга переведены такие бизнес-процессы, как комплексная эксплуатация и техническое обслуживание конструкций и частей здания, санитарное содержание территории, выполнение немеханизированных работ, комплексная уборка помещений, техническое обслуживание инженерно-технических систем зданий и систем часофикации и звонков, обслуживание гардероба [6].

Определение принципов и критериев перевода бизнес-процессов высшего учебного заведения на условия аутсорсинга является сложной многоплановой и многофакторной задачей, приемлемое решение которой может быть получено на основе имеющегося практического опыта привлечения подрядных организаций и оценок квалифицированных экспертов, занятых в сфере образования. В зарубежной и отечественной литературе рассматриваются различные виды бизнес-процессов, передаваемых на аутсорсинг [3, 5, 8, 9, 10]. В деятельности высшего учебного заведения могут быть использованы следующие виды аутсорсинга:

1. Аутсорсинг информационных технологий, или ИТ-аутсорсинг. Этот вид включает передачу сторонней организации полностью или частично функций по обслуживанию информационных потребностей вуза [7]. Субъектами ИТ-аутсорсинга являются организации (или частные лица), называемые контракторами или аутсорсерами, выполняющие определенные виды ИТ-услуг для вуза, используя свои ресурсы (материальные и трудовые): решение компьютерных проблем, регулярные антивирусные проверки; установка и настройка офисного программного обеспечения, электронной почты; монтаж компьютерных локальных сетей, настройка сетей; установка и настройка серверов, обслуживание локальной сети; ремонт и сервисное обслуживание оргтехники; обеспечение комплектующими и компьютерами; обеспечение расходными материалами для оргтехники; заправка и восстановление картриджей; консультации в сфере ИТ-решений.

2. Аутсорсинг финансов. Данный вид аутсорсинга подразумевает заключение вузом контракта о поручении внешней организации выполнения финансового и бухгалтерского учета, использование методов финансового менеджмента (финансовое планирование, бюджетирование, нормирование, управленческий учёт и анализ, управление дебиторской и кредиторской задолженностью, контроллинг, управление затратами, финансовый аудит, оценка финансовой устойчивости, инвестиционной привлекательности и др.)

3. Аутсорсинг юридического обеспечения. Юридической фирме передается осуществление юридического сопровождения деятельности вуза, например, составление договоров, защита интересов доверителя в судах, разработка локальных нормативных актов, консультирование и т.п.

4. Аутсорсинг трудовых ресурсов. Под ним подразумевают передачу поставщику услуг некоторого подразделения, занимающегося вопросами охраны труда и техники безопасности, условиями труда, дисциплиной ППС, АУП, УВП и др., наймом персонала, повышением квалификации и переподготовкой кадров специалистов и т.д.

5. Аутсорсинг маркетинговых функций. Этот вид включает исследование рынка образовательных услуг, конкурентов, проведение научно-исследовательских работ, разработку нового продукта, организацию рекламной деятельности, проведение рекламных кампаний, презентацию новых видов услуг, продвижение услуг и т.д. [1].

6. Аутсорсинг хозяйственных функций. Данный вид аутсорсинга включает представление отдельными организациями жилья студентам, организацию профессиональными организациями питания в университетских кампусах.

7. Проектный аутсорсинг. Под ним подразумевают передачу поставщику услуг части работ в рамках проектного мероприятия: обслуживание научно-практических конференций, конгрессов, студенческих фестивалей, туристских слетов, походов.

Резюмирую вышесказанное, отметим, что аутсорсинг – это умелое использование знаний, опыта, технологий и оборудования внешних исполнителей в единой команде с заказчиком, что позволяет добиться устойчивых конкурентных позиций, успешно претворять в жизнь масштабные проекты, в которых принимает участие вуз и его бизнес-окружение. Аутсорсинг выступает одним из важнейших элементов конкурентной стратегии вуза, позволяющей облегчить организационную структуру и повысить эффективность управления.

Примечания:

1. Аникин Б., Воронов В. Основные аспекты формирования аутсорсинга // Маркетинг. 2005. № 4. С. 107–116.

2. Индилов Э. Аутсорсинг на рынке изделий медицинского назначения // Маркетинг. 2008. № 2. С. 110–116.

3. Кошарова Г. Время бизнес-партнерства // Маркетолог. 2007. № 3. С. 4–6.

4. Сагинова О. Природа и характеристика образовательных услуг // Маркетинг. 2005. № 3. С. 53–63.

5. Симонов К.В. Современные технологии управления выставочными проектами // Менеджмент в России и за рубежом. 2007. № 4. С. 125–129.

6. Табулов М.Ф. О критериях перевода бизнес-процессов хозяйственной деятельности образовательного учреждения на аутсорсинг // Образование и общество. 2006. № 3. С. 102–105.

7. Auguste B.G., Hao Y, Weigand M. The Other Side of Outsourcing // The MacKinsey Quarterly. 2002. № 1.

8. McDade D. Outsourcing: Turn inside out // Marketing News, April 15, 2006, P. 31–32.

9. Trondsen T.J. International outsourcing trends create growing opportunities for Asian firms // Journal of Asia Entrepreneurship and Sustainability. 2006. Vol. 2, Issue 3. P. 185–202.

10. Матющенко Н.С., Пушкарева Д.А., Авджян В.Р., Димитриев М.Д. Основные показатели конкурентоспособности СГУТиКД на основе оценки работодателями его выпускников на рынке труда г. Сочи // Вестник СГУТиКД. 2008. № 3–4. С. 34–51; Вербин Ю.И. Использование аутсорсинга в международном бизнесе // Вестник СГУТиКД. 2007. № 1–2. С. 121–124; Ионкин В.П., Копырин А.С. Моделирование рынка образовательных услуг (на примере г. Сочи) // Вестник СГУТиКД. 2009. № 1. С. 74–89; Волков А.Н., Круглова Л.Э., Мазниченко М.А., Садилов П.В. Инновационный курс «Экология курортной среды» в экологической подготовке педагогов в условиях курортного города // Вестник СГУТиКД. 2009. № 4. С. 21–29; Брюна Э. Российская экономика: модернизация, кризис и геоэкономика // Вестник СГУТиКД. 2010. № 3. С. 26–38; Нубарян Г.Д. Методические подходы к формированию корпоративной образовательной среды // Вестник СГУТиКД. 2010. № 4. С. 29–34; Шаповалов В.И. Концептуальная модель дистанционного обучения

на базе специализированной информационно-образовательной среды // Вестник СГУТиКД. 2007. № 1–2. С. 63–70; Матющенко Н.С., Димитриев М.Д. Проблема конкуренции на рынке образовательных услуг и конкурентоспособности выпускников вузов // Вестник СГУТиКД. 2007. № 1–2. С. 139–146; Беридзе Т., Беридзе Л., Цаава Г. Комплексный анализ деятельности производства // Научный журнал Власть и общество (история, теория, практика). 2008. № 2. С. 189–196; Матющенко Н.С. Исследование конфликтов и стрессов преподавателей вуза // В мире научных открытий. 2010. № 2–1. С. 218–226; Матющенко Н.С. Актуальность и эффективность организации научных исследований за счет доходов от предпринимательской и иной деятельности университета // Вестник СГУТиКД. 2008. № 1–2 (3–4). С. 105–113; Дюжева Е.Л. Предложения по преодолению проблем трудоустройства и адаптации к рынку труда выпускников учреждений высшего профессионального образования в сфере социально-культурного сервиса и туризма // Вестник СГУТиКД. 2010. № 1. С. 18–22; Томилин К.Г., Мадельян А.Л., Буяк Г.А. Потребности и отношения к профессиональной деятельности студентов ФФК СГУТиКД // Вестник СГУТиКД. 2011. № 1. С. 89–92.

УДК 338.4

ФОРМИРОВАНИЕ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОЙ БИЗНЕС – СИСТЕМЫ ВУЗА АУТСОРСИНГОВОГО ТИПА

¹ Наталия Степановна Матющенко

² Дарья Алексеевна Пушкарева

¹ Сочинский государственный университет туризма и курортного дела
354000, Россия, Краснодарский край, г. Сочи, ул. Советская, 26 а
Кандидат экономических наук, доцент
E-mail: subtropic777@rambler.ru

² Сочинский государственный университет туризма и курортного дела
354000, Россия, Краснодарский край, г. Сочи, ул. Советская, 26 а
Аспирант
E-mail: pushkareva_darya@mail.ru

В этой статье рассматриваются вопросы применения технологии аутсорсинга в деятельности высшего учебного заведения. Аутсорсинг позволяет облегчить организационную структуру, повысить эффективность управления, сконцентрировать внимание на основной деятельности.

Ключевые слова: аутсорсинг, бизнес-процессы, конкурентоспособность, высшее учебное заведение, образовательный продукт.