

На правах рукописи

ПОЛЯКОВА ЛАРИСА ВЛАДИМИРОВНА

**СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ
УПРАВЛЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СФЕРЫ ДЕЛОВЫХ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ**

08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством
(экономика, организация и управление предприятиями, отраслями,
комплексами: сфера услуг)

Автореферат

диссертации на соискание ученой степени
доктора экономических наук



Москва – 2010

Работа выполнена на кафедре экономики социальной сферы экономического факультета Московского государственного университета имени М.В. Ломоносова

Научный консультант: доктор экономических наук, профессор
Кзаков Владимир Николаевич

Официальные оппоненты: доктор экономических наук, профессор
Репина Ольга Валентиновна

доктор экономических наук, профессор
Рождественская Ирина Андреевна

доктор экономических наук, профессор
Чернышев Борис Николаевич

Ведущая организация: **Всероссийская государственная
налоговая академия Министерства
финансов Российской Федерации**

Защита состоится «27» мая 2010 г. в 13 часов 30 минут на заседании диссертационного совета Д 501.001.17 при Московском государственном университете имени М.В. Ломоносова по адресу: 119991, Москва, Ленинские горы, МГУ имени М.В. Ломоносова, дом 1, строение 46, 3-й учебный корпус, экономический факультет, ауд. 313.

С диссертацией можно ознакомиться в читальном зале Научной библиотеки МГУ (2-й учебный корпус)

Автореферат разослан «26» апреля 2010 г.

Ученый секретарь
диссертационного совета



Панкратова В.П.

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования. Построение в России инновационной экономики невозможно без формирования современной системы непрерывного образования кадров. Сфера деловых образовательных услуг, направленная на удовлетворение корпоративных потребностей в обучении и развитии персонала, является эффективным рычагом управления изменениями и создает предпосылки для экономического роста. Сегодня рынок деловых образовательных услуг является одним из наиболее динамично развивающихся в России. В 2008 году функционировало порядка 100 бизнес-школ, в том числе более 50% – в Москве и около 10% – в Санкт-Петербурге. Объем рынка бизнес-тренингов составил порядка 1,2 млрд. долларов.

Наибольшая концентрация организаций данной сферы наблюдается в Москве и Московской области, где функционирует более 30 ведущих бизнес-школ. Для московских организаций сферы деловых образовательных услуг характерно тесное сотрудничество с органами государственной власти, с бизнес-структурами, международное партнерство, они имеют наибольшее количество зарубежных аккредитаций. С каждым годом увеличивается число корпоративных университетов, бизнес-школ, тренинговых компаний. Потенциал российского рынка деловых образовательных услуг значителен и имеет большие перспективы развития.

Финансово-экономический кризис внес свои коррективы в развитие сферы деловых образовательных услуг. В России увеличилась доля дистанционного обучения (on-line корпоративных университетов, видео-курсов, электронных образовательных ресурсов). Больше внимания стало уделяться вопросам продвижения деловых образовательных услуг и повышения эффективности обучения сотрудников компаний. Продолжает нарастать уровень как российской, так и международной конкуренции, особенно в области подготовки и обучения топ-менеджеров, что отражается на усилении внимания к вопросам повышения конкурентоспособности и инновационного

развития организаций этой сферы. Сфера деловых образовательных услуг сталкивается с рядом нерешенных проблем, среди которых первоочередными являются неэффективные организационные структуры управления, отсутствие стратегических планов развития и программ подготовки профессиональных кадров для системы деловых образовательных услуг; разработка маркетинговых стратегий и другие. Это предполагает дальнейшую разработку социально-экономических основ управления организациями данной сферы и путей совершенствования организационно-управленческих механизмов оказания деловых образовательных услуг.

Степень разработанности научной проблемы. В настоящее время область развития управления организациями сферы деловых образовательных услуг является формирующейся отраслью знаний, требующей постоянного изучения как отечественного, так и зарубежного опыта, последних научных разработок, проведения актуальных исследований условий развития и проблем управления организациями этой сферы. Современные тенденции формирования образовательного потенциала сотрудников компаний требуют внедрения новых прогрессивных форм обучения, позволяющих обучающимся сразу включаться в рабочий процесс. Все учебные программы сферы деловых образовательных услуг должны носить проблемно-ориентированный характер.

Проблема сегодняшнего дня – модернизация системы подготовки профессиональных управленческих кадров для организаций сферы деловых образовательных услуг – кроется в недостаточной разработке инновационных образовательных программ подготовки и повышения квалификации, в отсутствии единой концепции управления организациями сферы деловых образовательных услуг, в недостаточно развитой системе подготовки таких кадров, отсутствии системы непрерывного обучения.

В исследование проблем экономики образования, подготовки кадров для различных отраслей национальной экономики, в том числе и для предпринимательских структур, большой вклад внесли работы О.А. Блинова, Л.И. Евенко, Е.В. Егорова, Е.Н. Жильцова, В.М. Зуева, И.В. Ишиной, В.Н.

Казакова, М.М. Качуриной, Р.П. Колосовой, С.Л. Костаняна, И.С. Масловой, И.Н. Молчанова, В.Ю. Морозова, Н.А. Платоновой, И.А. Рождественской, Л.Б. Сульповара, С.Р. Филоновича и других авторов, а также зарубежных авторов П.Ф. Друкера, К. Торна, Д. Маккея, П. Сенге и др.

Значительный вклад в исследование различных аспектов непрерывного образования внесли такие ученые и специалисты как С.Г. Вершловский, А.П. Владиславлев, П.Н. Ломанов, Л.В. Охотникова, В.П. Панкратова, О.В. Репина и др.

Вопросам исследования систем управления и организационного проектирования посвящены работы О.С. Виханского, Б.З. Мильнера, А.И. Наумова, В.И. Подлесных, А.А. Радугина, Т.В. Рогожиной, В.Н. Родионовой, З.П. Румянцевой, Н.А. Саломатина и других.

Однако недостаточная разработанность теоретико-методологических основ развития управления организациями сферы деловых образовательных услуг в российских условиях рыночной экономики, принципов управления и критериев оценки состояния организационных структур управления, а также отсутствие инновационных программ подготовки управленческих кадров для сферы деловых образовательных услуг обусловили выбор темы диссертационного исследования.

Цель исследования. Целью диссертационной работы являются разработка социально-экономических основ управления организациями сферы деловых образовательных услуг и путей совершенствования организационно-управленческих механизмов оказания деловых образовательных услуг.

Для достижения цели диссертации необходимо решить следующие задачи:

- представить теоретическое обоснование сущности деловых образовательных услуг;
- обосновать механизмы взаимодействия организаций сферы деловых образовательных услуг с контрагентами;

- выявить этапы процесса эволюционного развития сферы деловых образовательных услуг и ее место в системе непрерывного образования;
- раскрыть сущность, особенности и механизм менеджмента организаций сферы деловых образовательных услуг;
- спроектировать структуру управления организацией сферы деловых образовательных услуг;
- провести социально-экономический анализ состояния, масштабов и тенденций развития сферы деловых образовательных услуг;
- выявить причинно-следственные связи и приоритетные направления разработки механизма эффективного управления организациями сферы деловых образовательных услуг на основе построения «дерева проблем» их менеджмента;
- разработать систему показателей оценки состояния структуры управления организацией сферы деловых образовательных услуг;
- предложить концепцию совершенствования структуры управления организацией сферы деловых образовательных услуг;
- разработать концепцию подготовки и обучения управленческих кадров для организаций сферы деловых образовательных услуг.

Объектом исследования являются российские организации сферы деловых образовательных услуг, в частности, сосредоточенные на территории Москвы и Московской области.

Предмет исследования – совокупность социально-экономических и управленческих отношений в организациях сферы деловых образовательных услуг в условиях рыночной экономики.

Теоретико-методологическую базу исследования составляют комплексный, системный, а также исторический подходы, изложенные в трудах ведущих российских и зарубежных ученых и специалистов в области сферы образовательных услуг и менеджмента.

Основные инструменты исследования. В ходе исследования были использованы методы системного анализа, экспертных оценок,

прогнозирования, моделирования, контент-анализа, бенчмаркингowego исследования, экспериментальной проверки, социологического исследования (опрос в форме интервьюирования, анкетирование), статистические методы обработки данных и проверки выдвигаемых гипотез.

Информационно-статистической базой исследования послужили официальные статистические материалы Росстата, Министерства образования и науки РФ, материалы конференций, проводимые в российских высших учебных заведениях, научные труды, опубликованные ведущими мировыми университетами, полученные по глобальной сети Internet, публикации в средствах массовой информации, результаты исследований автора, проводимых в организациях сферы деловых образовательных услуг, включая анкетные обследования автора.

Научная новизна диссертации состоит в разработке социально-экономических основ развития управления организациями сферы деловых образовательных услуг, а также в обосновании практических механизмов и технологий решения приоритетных проблем управления организациями этой сферы.

Наиболее существенные научные результаты диссертационного исследования, выносимые на защиту:

1. Дано теоретическое обоснование сущности деловых образовательных услуг как комплекса знаний, умений и навыков, предоставляемых корпоративным клиентам и частным предпринимателям в целях повышения их компетенций, в рамках функций, определяемых конкретной должностью, а также с учетом корпоративных потребностей и развития частного предпринимательства, включая обучение в корпоративных университетах, бизнес-школах, тренинговых компаниях.

2. Обоснованы механизмы взаимодействия организаций сферы деловых образовательных услуг с корпорациями, предприятиями, государством и обучающимися, которые выступают в роли социальных партнеров. При этом

финансирование оказания деловых образовательных услуг включает долевое участие указанных контрагентов.

3. Доказано, что эволюционное развитие сферы деловых образовательных услуг в России связано не только со специфическими особенностями и предпосылками его развития в нашей стране, но также основано на парадигмах, которые господствуют в современной науке развития человеческих ресурсов в мире (переход от «обучения» к «развитию» человеческих ресурсов; управление знаниями; обучение на протяжении всей жизни), что позволило встроить ее в систему непрерывного образования. Определен процесс эволюционного развития сферы деловых образовательных услуг, включающий три основных этапа: до 1988 г.; с 1988 по 2005 гг.; с 2005 г. по настоящее время.

4. Предложено авторское определение понятия «менеджмент организаций сферы деловых образовательных услуг» как управляющее воздействие на самоорганизующие процессы в организациях сферы деловых образовательных услуг с целью получения запланированных результатов и создания условий для их долгосрочного функционирования на основе построения отношений с контрагентами с учетом государственного регулирования их деятельности.

5. На основе проведенного системного анализа и использованного автором метода декомпозиционного моделирования спроектирована структура управления организацией сферы деловых образовательных услуг, включающая три группы подсистем: основные специфические функциональные подсистемы (обусловлены спецификой сферы деятельности организации) – научных исследований и разработок, обучения (оказания образовательных услуг), организации (логистики) обучения; основные функциональные подсистемы (имеются в структуре управления организацией любой сферы деятельности) – финансовая, управления персоналом, маркетинга, рекламы и PR, стратегического развития; вспомогательные обеспечивающие подсистемы – делопроизводственного обеспечения, правового обеспечения, автоматизации и технического обеспечения, нормативного обеспечения, обеспечения

регламентирующей документацией, хозяйственного обеспечения, обеспечения охраны и безопасности.

6. Раскрыта значимость сферы деловых образовательных услуг для развития современной рыночной экономики как России в целом, так и Москвы и Московской области. Выявлены как позитивные тенденции ее развития, заключающиеся в росте спроса на краткосрочные программы обучения, формировании стратегических альянсов отечественных и западных школ бизнеса, внедрении международных систем и стандартов качества ISO, повышении качества услуг, увеличении доли перехода корпоративных систем обучения на дистанционную форму обучения, укреплении сотрудничества с бизнес-структурами, так и негативные: снижение спроса на программы MBA, потеря обучающихся, выезжающих получать образование за рубеж и потеря тренинговыми компаниями рынка обучения топ-менеджеров, который занят западными «тренерами».

7. Построено «дерево проблем» менеджмента, выявлены причинно-следственные связи и приоритетные направления разработки механизма эффективного управления организациями сферы деловых образовательных услуг, включая единую концепцию менеджмента, обеспечение организаций профессиональными кадрами (в том числе управленческими), совершенствование структуры управления организацией, разработку стратегии развития организаций, формирование организационной культуры, укрепление репутации и создание положительного имиджа. Разработана модель менеджмента данных организаций в РФ, отражающая как положительные факторы (научно-интеллектуальный и ресурсный потенциал страны, национальные традиции, социальную эффективность, уровень социальной ответственности), так и отрицательные факторы (финансово-экономический кризис, недостаточная научная разработка основ российского менеджмента, отсутствие единой концепции их менеджмента, несовершенство нормативно-законодательной базы, отсутствие стандартизации деятельности бизнес-школ).

8. Разработана система показателей оценки состояния структуры управления организацией сферы деловых образовательных услуг по основным комплексным подсистемам (научных исследований и разработок, обучения, организации (логистики) обучения, финансовой, управления персоналом, маркетинга, рекламы и PR, стратегического развития).

9. Предложена концепция совершенствования структуры управления организацией сферы деловых образовательных услуг, учитывающая особенности процесса оказания деловых образовательных услуг, включающая подсистемы обучения, стратегического развития, маркетинга, рекламы и PR, управления персоналом. Для повышения эффективности структуры управления организацией рекомендовано разрабатывать специальные внутренние документы, в которых определен диапазон ответственности руководителей разных уровней менеджмента.

10. Обоснована концепция подготовки и обучения управленческих кадров для организаций сферы деловых образовательных услуг, основанная на принципах непрерывности, ориентации на высокое качество, фундаментальности образования, ступенчатости, региональности, инновационности программ, ориентации на прогрессивные формы обучения, на международные тенденции развития образования и индивидуальный подход, включающая организационно-методические рекомендации, в том числе по модернизации программ двухступенчатой системы подготовки управленческих кадров по направлению 521500 «Менеджмент» и инновационной программы повышения квалификации «Проектный менеджмент» в целях совершенствования процесса их непрерывного обучения.

Практическая значимость диссертации заключается в следующем:

- использование ее основных результатов в практической деятельности федеральных, региональных, муниципальных администраций даст возможность разработки обоснованных программ и планов действий по дальнейшему развитию сферы деловых образовательных услуг;

- использование научно-практических рекомендаций по совершенствованию структуры управления организацией и развитию организационной культуры позволит повысить социально-экономическую эффективность управления организациями данной сферы;

- предложенные рекомендации по подготовке и обучению управленческих кадров для организаций сферы деловых образовательных услуг могут быть использованы их руководителями с целью более четкого формирования своих требований к профессионально-квалификационному уровню управленческих кадров и для совершенствования учебного процесса их подготовки;

- знание требований к современным руководителям организаций сферы деловых образовательных услуг, концепция модернизации двухуровневой системы подготовки и повышения квалификации руководителей могут быть использованы для разработки профессиональных и образовательных стандартов нового поколения.

Практическая ценность работы также определяется расширением и углублением знаний теории и практики управления организациями сферы деловых образовательных услуг, в первую очередь, знаний концептуальной основы и понятийного аппарата, особенностей развития управления, принципов управления и приоритетных проблем управления организациями этой сферы, требующих решения.

Апробация и внедрение результатов диссертации. Предложенная автором диссертации концепция программы магистерской подготовки по направлению 521500 «Менеджмент» легла в основу инновационной магистерской программы «Менеджмент организаций сферы образовательных услуг» в Московском педагогическом государственном университете (МПГУ), разработанной в рамках инновационного приоритетного проекта «Образование» (2007–2008 гг.) – обучение началось в сентябре 2008 года.

Положения по обоснованию актуальности разработки и содержанию программы магистерской подготовки «Развитие человеческих ресурсов»

(Human Resource Development) по системе двойных дипломов совместно с голландским Университетом Твенте (факультет Educational Science and Technology), 2008 г., а также предложенная автором концепция программы повышения квалификации «Проектный менеджмент» (управление инновационными образовательными программами в рамках национального проекта «Образование») легли в основу данных программ. Автор диссертационного исследования выступал в качестве руководителя работ по разработке всех трех вышеописанных программ в рамках инновационных образовательных программ.

Наряду с этим методические разработки и прикладные исследования использованы в учебном процессе при чтении лекционных курсов «Менеджмент организаций сферы образовательных услуг», «Построение корпоративной системы обучения», «Разработка и проведение тренингов» в МПГУ и «Менеджмент организаций», «Управление человеческими ресурсами» и «Этический менеджмент» в Московском социально-педагогическом институте (МОСПИ); при подготовке учебного пособия «Менеджмент: вчера и сегодня», а также использованы в курсовом и дипломном проектировании; Методике написания, правил оформления и порядка защиты выпускной квалификационной работы бакалавра (по направлению 080500.62 – «Менеджмент») и Методике написания, правил оформления и порядка защиты выпускной квалификационной работы специалиста (по специальности 080507.65 – «Менеджмент организации»).

Основные положения диссертационного исследования докладывались и получили одобрение на научно-практических конференциях, международной научно-практической конференции «Задачи экономики и менеджмента в XXI веке» в ГУ Высшая школа экономики (Москва, 2001 г.), на научно-практической конференции «Менеджмент: теория и практика» в Московском государственном университете инженерной экологии (Москва, 2001 г.), на международном симпозиуме «Глобализация и современный менеджмент» в Российской экономической академии имени Г.В. Плеханова (Москва, 2002 г.),

на Третьей Всероссийской научно-практической конференции «Система государственного и муниципального управления: проблемы и перспективы развития» в Финансовой Академии при Правительстве РФ (Москва, 2008 г.), на научно-практических конференциях в ФГУП ЦНИИбыт, МПГУ, МГУИЭ, МОСПИ (Москва, 2001–2009 гг.). Методические рекомендации по подготовке руководящих кадров для сферы деловых образовательных услуг апробированы в учебных заведениях Московского региона.

По теме диссертации опубликовано 52 научные и научно-методические работы, в том числе 4 монографии, 4 учебных пособия, 3 методических рекомендации, 7 учебно-методических комплексов, 34 научных статьи (в том числе 8 статей в рецензируемых журналах, включенных в перечень ВАК) – общим объемом 113,2 п.л., лично автору принадлежит 98,45 п.л.

В соответствии с логикой исследования диссертация состоит из введения, четырех глав, заключения, содержит 267 с. машинописного текста, в том числе 18 таблиц и 32 иллюстрации. Кроме того, представлены библиографический список из 214 наименований и 10 приложений.

Диссертация по своей структуре представлена следующим образом:

Введение

Глава 1. Теоретические основы организационно-экономического развития сферы деловых образовательных услуг

- 1.1. Концептуальное обоснование сущности деловых образовательных услуг и механизмов взаимодействия их организаций с контрагентами
- 1.2. Эволюция и место деловых образовательных услуг в системе непрерывного образования
- 1.3. Построение структуры управления организацией сферы деловых образовательных услуг
- 1.4. Влияние организационной культуры на эффективность управления организацией сферы деловых образовательных услуг

Глава 2. Методологические основы управления развитием организаций сферы деловых образовательных услуг

- 2.1. Особенности управления организациями сферы деловых образовательных услуг

- 2.2. Принципы управления организациями сферы деловых образовательных услуг
- 2.3. Факторы и условия формирования профессионально-квалификационного уровня управленческих кадров для сферы деловых образовательных услуг
- 2.4. Проблемы проектирования структуры управления организацией сферы деловых образовательных услуг

Глава 3. Анализ процессов управления организациями сферы деловых образовательных услуг

- 3.1. Социально-экономическая характеристика состояния сферы деловых образовательных услуг и тенденции ее развития
- 3.2. Опыт использования инновационных образовательных технологий в сфере деловых образовательных услуг
- 3.3. Анализ проблем управления организациями сферы деловых образовательных услуг
- 3.4. Анализ и оценка состояния структуры управления организацией сферы деловых образовательных услуг

Глава 4. Основные направления повышения эффективности управления организациями сферы деловых образовательных услуг

- 4.1. Концепция совершенствования структуры управления организацией сферы деловых образовательных услуг
- 4.2. Программа развития организационной культуры как инструмент достижения стратегических целей организацией сферы деловых образовательных услуг
- 4.3. Пути совершенствования процесса непрерывного обучения управленческих кадров для организаций сферы деловых образовательных услуг
- 4.4. Модернизация двухступенчатой системы подготовки управленческих кадров для организаций сферы деловых образовательных услуг

Заключение

Библиография

Приложения

II. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ ДИССЕРТАЦИИ

1. Теоретическое обоснование сущности деловых образовательных услуг

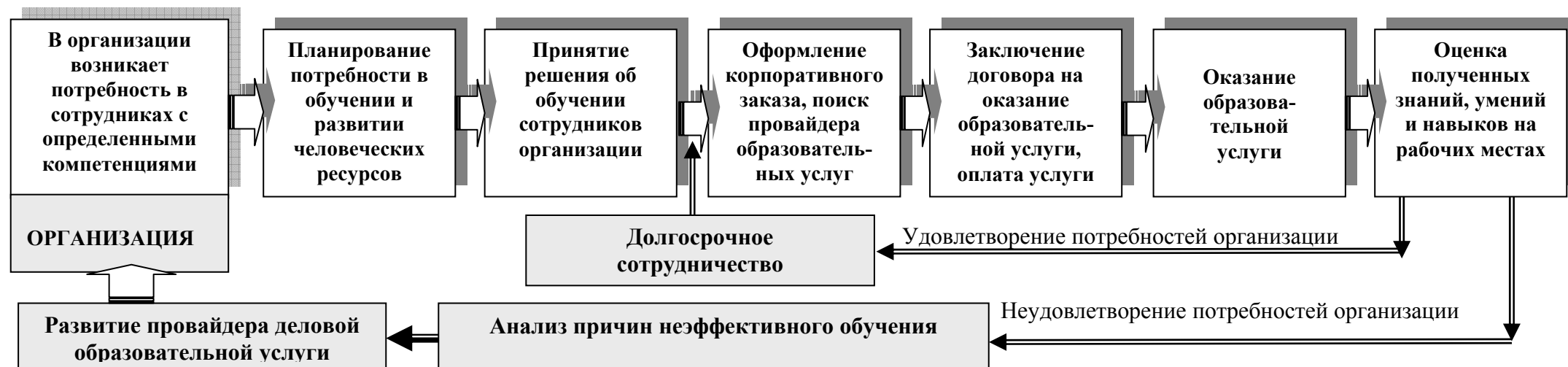
В диссертации проведен теоретический анализ причин обособления деловых образовательных услуг в отдельный вид экономической деятельности. Показано, что переход России к рыночной экономике в 1990-е годы повлек за собой острую необходимость в обеспечении хозяйствующих субъектов управленческими кадрами нового типа, также повысилась потребность в специалистах в области маркетинга, рекламы и PR, стратегического развития, управления персоналом; коммерческие структуры испытывали потребность в подготовке кадров, быстро включающихся в рабочий процесс на конкретном предприятии, а также владеющих специальными знаниями, умениями и навыками в узких сферах деятельности компаний. К 2000 году многие российские компании ощутили проблему утечки накопленных знаний и опыта, который сопровождал процесс ухода кадров из компаний. Полученные знания в образовательных учреждениях устаревали уже до того, как выпускник получал диплом (скорость актуализации знаний должна была соответствовать динамизму происходящих изменений во внешней среде бизнеса, появлению инновационных технологий, новых организационных форм ведения бизнеса). Возникла необходимость непрерывного обучения на протяжении всей жизни.

По нашему мнению, деловые образовательные услуги – знания, навыки и умения, предоставляемые в процессе обучения, направленные на непрерывное образование сотрудников компаний (прикладной аспект) с учетом корпоративных потребностей и на развитие частного предпринимательства, включая обучение в корпоративных университетах (КУ), бизнес-школах, тренинговых компаниях, т.е. оказание образовательных услуг под корпоративный заказ и под заказ частных лиц. Частное лицо выступает в качестве потребителя деловых образовательных услуг в целях получения дополнительных знаний, умений и навыков, чтобы продвинуться по карьерной

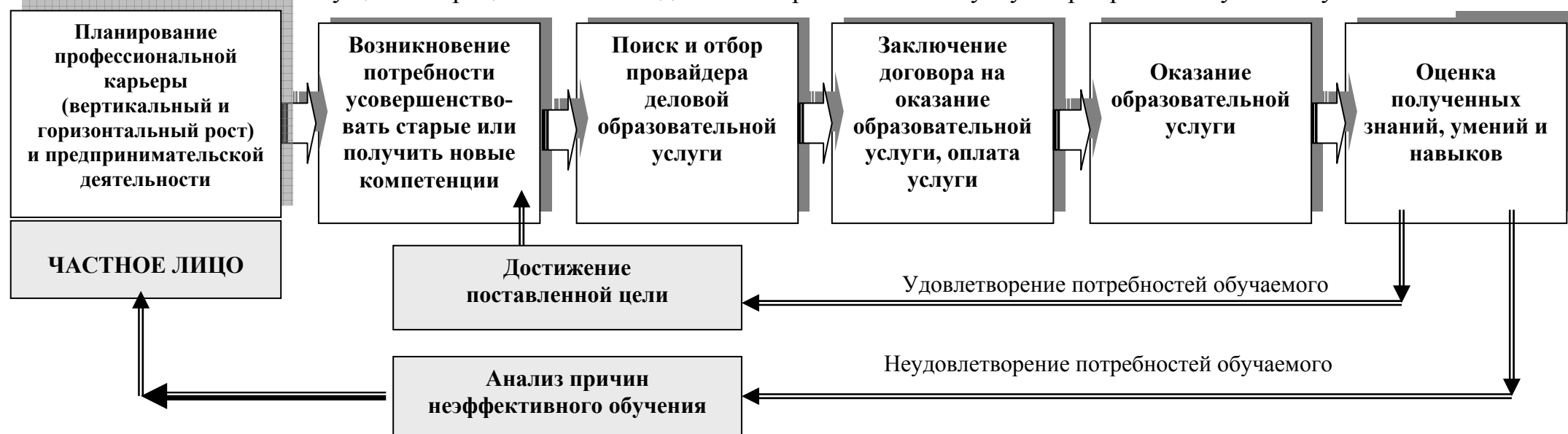
лестнице (вертикальный рост), стать квалифицированным специалистом (горизонтальный рост), открыть свой бизнес и заняться предпринимательской деятельностью. Кроме того, данное определение расширяет и конкретизирует научное представление об этом сравнительно новом виде услуг.

В работе описаны свойства данного вида услуг, в числе которых: универсальные свойства любой услуги (неосязаемость, нематериальный характер, неразрывность производства и потребления услуг, неоднородность и изменчивость качества услуг); свойства образовательной услуги (свойство нематериального накопления, свойство социально значимых благ) и специфические свойства: свойство практического применения в рыночном секторе экономики (высокая актуальность знаний, навыков и умений) и свойство самоокупаемости. Автором также обоснованы их функции: являются инструментом развития организаций, построения организационной культуры и системы корпоративных коммуникаций; удовлетворяют реальные потребности рынка труда; создают условия для непрерывного обучения; повышают профессиональную мобильность; создают фундамент корпоративного обучения; обеспечивают быструю окупаемость деловой образовательной услуги за счет повышения производительности труда и эффективности работы компании-заказчика деловой образовательной услуги; обеспечивают доступность обучения (при корпоративном заказе сотрудник может получить второе высшее образование бесплатно).

В диссертации делается вывод, что главным рычагом развития рынка деловых образовательных услуг является реальный спрос на рынке труда, когда обучающийся получает необходимые знания, навыки и умения под конкретное рабочее место, т.е. заказ на услуги с указанием параметров на входе и параметров качества услуги (на выходе) определяет внешняя среда (см. рис. 1). Процесс их оказания корпоративному клиенту включает в себя этап «развитие провайдера деловых образовательных услуг», который является действенным механизмом повышения качества обучения и заключается в том, что после прохождения обучения специалистам по развитию человеческих ресурсов



а. Сущность процесса оказания деловых образовательных услуг корпоративному клиенту.



б. Сущность процесса оказания деловых образовательных услуг частному лицу.

Рис. 1. Сущность процесса оказания деловых образовательных услуг корпоративному клиенту и частному лицу.

необходимо оценивать эффективность обучения по той или иной программе и анализировать результаты обратной связи с образовательными организациями, тренерами, коучами, что приведет к их профессиональному росту и формированию более цивилизованного рынка деловых образовательных услуг.

2. Обоснование механизмов взаимодействия организаций сферы деловых образовательных услуг с контрагентами

В процессе оказания деловых образовательных услуг корпорации, предприятия, государственные органы, регулирующие деятельность организаций данной сферы, обучающийся и сама образовательная организация выступают в роли социальных партнеров. Финансирование деловых образовательных услуг осуществляется за счет: средств работодателя; средств обучающегося; государственных бюджетных средств.

Основная задача сферы деловых образовательных услуг – сократить (ликвидировать) отрыв имеющихся у сотрудников компании компетенций от необходимых для выполнения поставленных перед ними задач и работ в рамках функций, определенных конкретной должностью. Она логически очерчивает совокупность категорий сотрудников, являющихся наиболее активными потребителями деловых образовательных услуг. Первая группа – кадровый резерв (в частности сотрудники с высоким личностно-квалификационным потенциалом); молодые специалисты (имеющие стаж работы до трех лет); новички (период испытательного срока); наставники, внутренние тренеры и преподаватели, т.е. все категории персонала, которые в обязательном порядке должны иметь индивидуальные планы развития. Вторая группа – категории сотрудников, полураспад компетенций которых составляет 2–3 года; руководители; сотрудники «контактной зоны» (менеджеры и консультанты по продажам, секретари и т.д.) и другие категории персонала, которые работают в динамичной, инновационной среде, требующей постоянного обучения (рабочие и технический персонал, служащие сферы финансовых услуг и информационных технологий); сотрудники финансовых и правовых подразделений (в связи с быстрым обновлением нормативно-правовой базы).

Проведенный анализ показал, что наиболее активными организациями сферы деловых образовательных услуг являются: бизнес-школы (программы mini-MBA, BBA, MBA, EMBA, DBA); корпоративные системы обучения (КСО) – корпоративные университеты (КУ) и учебные центры (программы первого и второго высшего образования, магистерские программы, курсы повышения квалификации, тренинги, программы профессиональной переподготовки, внутренние и внешние стажировки); тренинговые компании (краткосрочные семинары, мастер-классы, тренинги); высшие учебные заведения (программы второго высшего образования, профессиональной переподготовки, магистерские программы, курсы повышения квалификации).

В диссертации на основе исследования практической деятельности различных типов бизнес-школ сформулированы их конкурентные преимущества. Качество обучения в бизнес-школах определяется наличием у них аккредитации (за рубежом наиболее авторитетные – негосударственные аккредитации). В России считается престижным иметь зарубежную аккредитацию и большое их количество. К конкурентным преимуществам российских бизнес-школ также относятся членство в международных профессиональных организациях, высокий профессионализм преподавателей, включая опыт управленческой деятельности, проведение научных исследований, возможность осуществления дополнительного обучения и прохождения стажировок за рубежом, международное сотрудничество и партнерство, сотрудничество с органами государственной власти, участие и победы в конкурсах, средний уровень заработной платы выпускников по окончании бизнес-школы, наличие аудиторий, оснащенных самой современной техникой, гарантия трудоустройства.

Выявлены и недостатки практической деятельности различных типов бизнес-школ. Неоформившаяся организационная культура, которая в большинстве случаев является субкультурой вуза, функционирующей уже со времен командно-административной системы управления. Разноплановая структура слушателей, так как многие бизнес-школы опускают планку

вступительных испытаний и в группе могут оказаться слушатели без опыта управленческой деятельности. Нехватка преподавателей, способных работать по данным программам (практики имеют достаточно молодой возраст и не спешат передавать свой опыт другим). Дефицит ситуаций, взятых из практики российского бизнеса, так как российский бизнес не является открытым и прозрачным. Отсутствуют объективные рейтинги бизнес-школ и научно обоснованные методики их составления. Они не могут конкурировать с зарубежными бизнес-школами. Российский диплом не признается международным бизнесом и не дает возможности экспорта деловых образовательных услуг.

В работе также обосновано, что целями функционирования корпоративных университетов (КУ) являются: повышение уровня образования сотрудников компании; формирование единой организационной культуры; управление знаниями, обобщение опыта и знаний, а также их сохранение в компании; создание системы наставничества; повышение лояльности сотрудников компании; проведение научных исследований и разработок в области обучения и развития персонала. Анализ практики функционирования российских КУ показал, что в число задач, стоящих перед КУ, входят следующие: управление адаптацией персонала; построение системы карьерного планирования; разработка профессиональных стандартов; сертификация персонала; организация и проведение учебных мероприятий, мероприятий по формированию кадрового резерва; разработка и реализация учебных программ и учебных планов; разработка корпоративных стандартов в области обучения и развития персонала; проведение конкурсов профессионального мастерства; разработка учебно-методического обеспечения; внедрение системы управления знаниями. Анализ функционирования КУ раскрыл выгоды, которые получают все контрагенты.

По сравнению с бизнес-школами и КУ, тренинговые компании являются самыми мобильными, так как в большинстве случаев обучение по тренинговым программам занимает в среднем два–три дня. Тренинговая компания

регистрируется как самостоятельное юридическое лицо. Один день работы с группой 10–15 человек с корпоративным заказчиком обходится клиенту в среднем от 1 200 до 2 500\$ (дороговизна тренинговых программ породила появление свободных тренеров (фрилансеров), что затрудняет определение реального объема рынка тренинговых услуг).

Проведенные автором исследования позволили определить задачи сферы деловых образовательных услуг. Она разрешает проблему по преодолению избытка рабочих, специалистов, руководителей в одних сферах рыночной деятельности и дополнительной потребности в других. Так как параметры качества образования устанавливает рыночная экономика, то это усиливает практическую направленность учебных программ и повышает уровень профессионализма сотрудников компаний. Сфера деловых образовательных услуг является эффективным инструментом развития организаций и реализует парадигму – обучение на протяжении всей жизни.

3. Этапы эволюционного развития сферы деловых образовательных услуг и ее место в системе непрерывного образования

В работе сделан вывод о том, что эволюционное развитие данной сферы связано не только со специфическими особенностями и предпосылками ее развития в нашей стране, но также основано на парадигмах, которые господствуют в современной науке развития человеческих ресурсов в мире: переход от «обучения» к «развитию» человеческих ресурсов (Human Resources Development – HRD); управление знаниями (Knowledge management), построение самообучающейся организации; обучение на протяжении всей жизни (Life Long Learning).

Построению системы непрерывного образования в России по вертикали способствуют принципы российского образования, установленные ФЗ «Об образовании», и Конституция РФ. Она является фундаментом для подсистемы непрерывного образования по горизонтали. Корпоративное обучение никогда не заменит традиционного образования, оно всегда будет его дополнять и

базироваться на том фундаментальном классическом образовании, которое в России исторически относилось к одному из сильнейших в мире.

В работе нами построен процесс эволюционного развития сферы деловых образовательных услуг (см. рис. 2), в котором выделены три этапа: до 1988 г. – развитие российского профессионального образования и системы дополнительного образования; с 1988 по 2005 гг. – появление бизнес-образования, первых КУ, бизнес-школ, тренинговых компаний; с 2005 г. по настоящее время – бурный рост числа организаций данной сферы. Как показали проведенные нами исследования, исторический фундамент формирования и развития сферы деловых образовательных услуг в России создали субъекты профессионального образования. Именно на их основе в период перехода к рыночной экономике начали появляться новые организационные формы.

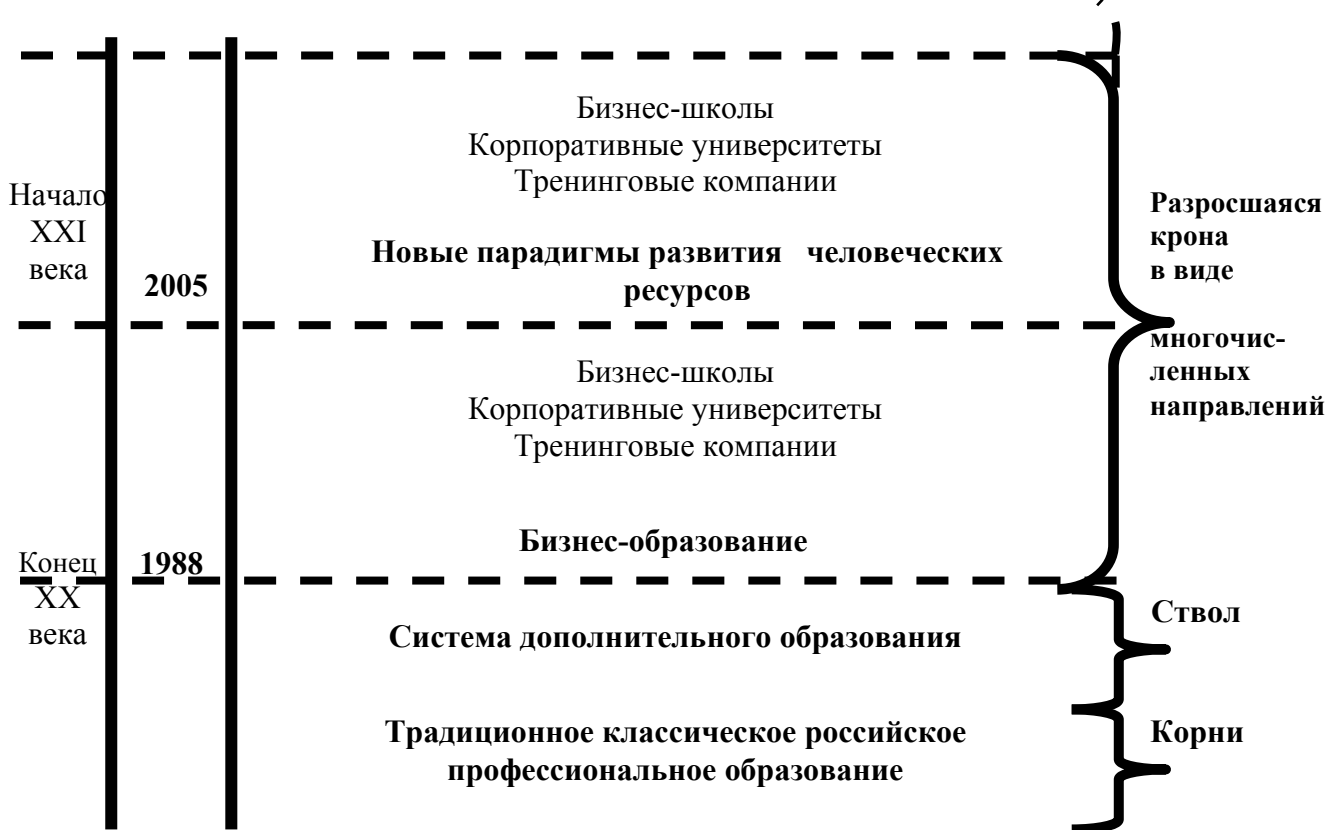


Рис. 2. Эволюционное развитие сферы деловых образовательных услуг.

В работе отмечается, что первые КУ в России были созданы в конце 90-х годов XX столетия зарубежными корпорациями: «Coca-Cola»; «McDonald's»;

«Motorola». Российская компания «Вымпелком» открыла свой КУ в 1999 году (университет «Билайн»). Появление в 1988 году бизнес-школ основывалось на Постановлении Совета Министров СССР №1106 «О порядке функционирования высших коммерческих школ при Академии народного хозяйства при Совете Министров СССР и Всесоюзной академии внешней торговли при Министерстве внешнеэкономических связей СССР». В 1994 году была открыта первая программа MBA, связанная с переносом на российский рынок зарубежной практики обучения по программам MBA, первые из них были совместными так же, как и тренинговые программы.

На 2005 год пришелся бурный рост числа бизнес-школ, появилось самое молодое направление mini-MBA, был отмечен всплеск числа КУ (Росгосстрах (РГС); Внешторгбанк (ВТБ); ФГУП «ПО Уралвагонзавод» г. Нижний Тагил; 2006 г. – ОАО «ГМК «Норильский никель», АФК «Система» и др.) и растущая популярность тренинговых программ. Программы DBA появились в 2006 году. Несмотря на то, что российская система образования имеет глубокие исторические корни, рынок деловых образовательных услуг достаточно молодой и находится в состоянии формирования.

4. Сущность, особенности и механизм менеджмента организаций сферы деловых образовательных услуг

В диссертации раскрыты и проанализированы сущность и понятийный аппарат управления организациями сферы деловых образовательных услуг. По мнению автора, менеджмент организаций сферы деловых образовательных услуг – это управляющее воздействие на самоорганизующиеся процессы, имеющие место в организациях сферы деловых образовательных услуг, функционирующих в рыночных условиях с целью обеспечения эффективности организаций посредством получения запланированных результатов, создающих условия для их долгосрочного функционирования. Он включает в себя особенности, обусловленные миссией организации, построением отношений с контрагентами, государственным регулированием их деятельности и региональным подходом.

Переход к рыночной экономике нашей страны в начале 90-х прошлого века породил процесс перехода к этому новому типу управления. Получение запланированных результатов, создающих условия для долгосрочного функционирования организаций сферы деловых образовательных услуг, означает поддержание эффективности управления на запланированном уровне не любой ценой, а исходя из научно обоснованного распределения используемых ресурсов в долгосрочной перспективе.

Менеджмент организаций сферы деловых образовательных услуг требует анализа специфических характеристик организаций данной сферы: их миссии, состояния среды. В этой связи в работе проведен анализ особенностей управления организациями по двум критериям: по характеру особенностей; по влиянию особенностей на развитие менеджмента организаций сферы деловых образовательных услуг. По характеру особенностей автором выделены: общие особенности, присущие и характеризующие менеджмент организации любой другой сферы деятельности; специфические особенности, присущие только организациям этой сферы. По влиянию особенностей на развитие менеджмента организаций сферы деловых образовательных услуг особого внимания заслуживает учет «узких зон» и сильных сторон их менеджмента.

Организациям сферы деловых образовательных услуг приходится самостоятельно выстраивать отношения со всеми контрагентами и с субъектами внешней среды. Удовлетворение интересов представителей всех групп субъектов взаимоотношений формируют задачи по проведению научных исследований, внедрению современных образовательных технологий, ведению инновационной политики, соответствующих международным тенденциям развития системы делового образования, способствующих развитию системы непрерывного образования, формированию квалификационного уровня сотрудников компаний нового поколения и развитию частного предпринимательства, приводящих к экономическому росту и национальному богатству страны.

Особенностью управления организацией сферы деловых образовательных услуг является то, что в процессе оказания услуги осуществляется непосредственный контакт организации с потребителем услуг, что требует всестороннего изучения тех, кто покупает услугу: психотип обучающегося, цели обучения, уровень удовлетворения качеством услуги, уровень мотивации к обучению и т.д.

К числу особенностей деятельности организаций этой сферы можно добавить: необходимость осуществления обратной связи с потребителями услуг на протяжении всей деятельности организации (в целях развития организации сферы деловых образовательных услуг и в целях внешнего PR (паблик рилейшенз)); высокую стоимость деловых образовательных услуг; длительное время окупаемости инвестиций в организации этой сферы; высокий уровень мотивации обучающихся на получение знаний, умений и навыков; продвижение услуг в условиях свободной конкуренции (процедура конкурсных тендеров корпоративными заказчиками). Особое внимание в диссертации уделено опыту государственного регулирования. Отмечено несовершенство нормативно-законодательной базы и отсутствие стандартизации для бизнес-образования.

В диссертации на основе анализа особенностей управления, организационной культуры и выделенных зон ответственности выявлены и раскрыты частные принципы управления организациями этой сферы, которые сгруппированы по следующим блокам. Блоки «реализация миссии организации» – ориентация на социальную эффективность и «реализация и продвижение образовательной услуги» – ориентация на высокое качество услуг; ориентация на потребителя услуг; ориентация на укрепление репутации и имиджа организации сферы деловых образовательных услуг; ориентация на инновационное развитие, исследования и разработки. Блоки «построение профессионального менеджмента» и «создание инфраструктуры организации сферы деловых образовательных услуг». Блок «ориентация на обучение на протяжении всей жизни» – принцип непрерывности обучения. Так, например,

принцип «ориентация на потребителя услуг» раскрывается в предоставлении возможности обучения по индивидуальным планам и разработки формы и содержания учебного процесса под их потребности.

Эти принципы встраиваются в логическую цепочку взаимосвязанных элементов: ориентация на карьерные возможности выпускников – процент трудоустроенных выпускников (процент выпускников, открывших свой бизнес в течение трех лет после завершения обучения) – увеличение годового фонда заработной платы выпускников – повышение уровня популярности и престижности организации сферы деловых образовательных услуг – повышение уровня платы за обучение – более жесткий отбор абитуриентов – более мотивированные обучающиеся; ориентация на инновационное развитие, исследования и разработки. Инновационное развитие базируется на современных информационных технологиях, прогрессивных подходах в контроле и оценке качества знаний, технологиях организации образовательной среды, совершенствовании структур управления.

5. Проектирование структуры управления организацией сферы деловых образовательных услуг.

В диссертации указывается, что в период перехода к рыночной экономике в организациях сферы деловых образовательных услуг в РФ возникли проблемы использования маркетинговых инструментов в управленческой деятельности, растущей конкуренции на рынке оказания образовательных услуг на платной основе. Они испытали потребность в новых механизмах привлечения потребителей услуг, в том числе введения изменений в организационные структуры управления.

Проведенные автором исследования подходов к проектированию структуры управления организацией дали основания рассматривать ее как совокупность звеньев, расположенных в строгой соподчиненности и обеспечивающих взаимосвязь между управляющей и управляемой системами, приводящих к достижению организационных целей. Это не только

организационная структура (статика), но и процессы управления (динамика), которые приводят организацию к развитию.

Системный анализ и использованный автором метод декомпозиционного моделирования позволил спроектировать структуру управления организацией сферы деловых образовательных услуг, разбив ее на три группы подсистем: основные специфические функциональные подсистемы (обусловлены спецификой сферы деятельности организации); основные функциональные подсистемы (имеются в организационных структурах управления любой сферы деятельности); вспомогательные обеспечивающие подсистемы. В диссертации разработана функциональная модель организации сферы деловых образовательных услуг (см. табл. 1), построенная на основе предложенного автором алгоритма действий по созданию структуры управления организацией этой сферы с учетом ее специфических особенностей.

В процесс проектирования включен этап анализа группы факторов, необходимых для построения организационной структуры и определения состава подразделений и связей между ними, а также анализ факторов для установления процессов управления, включая этап разработки регламентирующих процедур, документов, регулирующих поведение подразделений и организационное поведение в целом.

Также в диссертации раскрыты принципы построения эффективной структуры управления организацией сферы деловых образовательных услуг, включающие принципы организации структуры управления и принципы организации процесса управления. Обоснованы особенности структуры управления на различных фазах жизненного цикла организации сферы деловых образовательных услуг.

В диссертации подробно описаны зоны ответственности линейных руководителей, функции подсистем, организационные структуры подсистем, иерархия подчинения, ступени, масштабы управляемости, типы структуры управления, уровень централизации и стили руководства для организаций сферы деловых образовательных услуг.

Таблица 1.

Функциональная модель организации сферы деловых образовательных услуг

Основные специфические функциональные подсистемы				
Научных исследований и разработок		Обучения (оказания образовательных услуг)		
- Организация и управление научно-исследовательской деятельностью организации, получение грантов на научные исследования и разработки. - Проведение научных конференций, симпозиумов. - Управление стандартизацией. - Управление метрологическим обеспечением лабораторий. - Управление рационализацией, изобретательством и патентованием. - Управление технологическим контролем и испытанием. - Издательство научно-методической литературы.		- Организация, планирование, руководство оказанием образовательных услуг. - Управление формами и методами передачи и освоения знаний и навыков. - Управление фондом научной и другой литературы. - Управление подсистемой дополнительных образовательных услуг, - Управление подсистемой предучебного процесса. - Управление себестоимостью деловых образовательных услуг. - Менеджмент качества. Контроль качества услуг. Оценка эффективности обучения. - Развитие провайдера деловых образовательных услуг.		
		Организации (логистики) обучения		
		- Исследование рынка услуг по размещению, по предоставлению учебных помещений. - Взаимодействие с отелями, базами отдыха; с владельцами аудиторного фонда.		
Основные функциональные подсистемы				
Финансовая подсистема	Управления персоналом	Маркетинга	Рекламы и PR	Стратегического развития
- Управление финансовой деятельностью. - Бухгалтерский учет и отчетность. - Экономический анализ. - Управление экономической безопасностью. - Управление собственностью.	- Разработка стратегии управления персоналом. - Управление наймом, учетом, оценкой, обучением, оплатой труда персонала. - Анализ и оценка состояния структуры управления. - Управление трудовыми отношениями, соц. инфраструктурой и условиями труда.	- Управление внутренним и внешним маркетингом. - Управление процессом вывода на рынок новых услуг. - Управление международными связями. - Налаживание связей с бизнес-структурами и рынком труда. - Проведение маркетинговых исследований рынка. - Изучение предпочтений потребителей услуг.	- Внутренний и внешний PR. - Продвижение услуг. - Стимулирование продаж. - Управление имиджем и репутацией. - Организация участия в выставках. Проведение PR-акций и мероприятий. - Управление музеем организации. - Образовательный брендинг.	- Управление развитием организации. - Анализ информации о состоянии внешней и внутренней среды. - Разработка стратегии развития организации. - Разработка стратегических планов.
Вспомогательные обеспечивающие подсистемы				
Делопроизводственного обеспечения; правового обеспечения; автоматизации и технического обеспечения; нормативного обеспечения; обеспечения регламентирующей документацией; хозяйственного обеспечения; обеспечения охраны и безопасности				

6. Социально-экономическая характеристика состояния, масштабов и тенденций развития сферы деловых образовательных услуг

В работе особо акцентируется внимание на то, что сфера деловых образовательных услуг является приоритетной в дальнейшем укреплении позиций социальной значимости и повышении социальной эффективности сферы образования в целом, а также изыскании дополнительных средств внебюджетного финансирования. Все это будет содействовать развитию более тесных связей организаций этой сферы с бизнес-структурами, созданию совместных кафедр, научных лабораторий, инновационных консорциумов, что приведет к росту качества как деловых образовательных услуг, так и образования в целом, что в свою очередь выведет сферу деловых образовательных услуг на новый виток её развития.

За тринадцать лет с 1995 по 2008 годы в РФ наблюдалось увеличение числа организаций высшего профессионального образования. При такой динамике произошёл переход от элитного к массовому высшему образованию. Если проанализировать выпуск специалистов высших учебных заведений по уровню полученной квалификации, то в 2006 году из 1255,0 тыс. человек: 6,0 тыс. человек получили неполное высшее профессиональное образование; 87,5 тыс. человек – квалификацию бакалавра; 1149,1 тыс. человек – специалиста с высшим профессиональным образованием и 12,5 тыс. человек – магистра. Учитывая современные тенденции развития двухуровневой системы обучения, в ближайшие годы произойдёт резкое перераспределение этих цифр в сторону увеличения числа бакалавров и магистров и сокращение числа специалистов.

К 2008 году в Московской области сконцентрировалось большее число организаций начального профессионального образования (т.е. подготовка рабочих и служащих), а в г. Москве – организаций высшего и послевузовского образования. По суммарным показателям динамика по организациям начального, среднего и высшего образования не отличается от подобного показателя по РФ в целом.

В 2008 году в России функционировало более 100 бизнес-школ, в том числе в Москве – более 50 (по сравнению с Санкт-Петербургом, более чем на

30 школ бизнеса больше). Особенностью спроса на программы MBA является недоверие к российскому диплому со стороны работодателей. В Москве высокая стоимость обучения в бизнес-школах (от 6 000 \$ до 25 000 \$ – по программам MBA, 100 000 \$ – в школе управления СКОЛКОВО, от 30 000 \$ до 35 000 \$ – по программам DBA). Московский рынок деловых образовательных услуг имеет свои отличительные особенности, которые содействуют его более быстрому развитию по сравнению с другими регионами: сильно развито сотрудничество с органами государственной власти, с бизнес-структурами и международное партнерство; бизнес-школы имеют наибольшее количество зарубежных аккредитаций (более высокое качество обучения); самая высокая стоимость обучения (стоимость одного тренинг-дня в 2008 году составила от 140 000 до 175 000 рублей для топ-менеджеров, от 50 000 до 80 000 рублей для линейных руководителей, от 30 000 до 65 000 рублей для специалистов); наиболее высокий уровень конкуренции, который приводит к более быстрому эволюционированию данной сферы; первыми вышли на региональные рынки, законодатели в области вывода на рынок новых тренинговых программ. В среднем 63% сотрудников компаний проходят хотя бы одно обучающее мероприятие в год; бюджет на обучение одного сотрудника в 2008 году составил от 1,0 до 2,3 % от фонда оплаты труда. Способствовать его развитию будут и государственные, в том числе антикризисные меры по регулированию этой сферы.

Проведенный анализ финансового механизма обеспечения функционирования корпоративных университетов (КУ) показал, что здесь наблюдается бесспорная выгода для всех контрагентов. Во-первых, при повышении профессионального уровня сотрудников компаний средства из государственного бюджета не расходуются, все расходы возлагаются на компанию, которая оплачивает обучение своих сотрудников. Во-вторых, повышение качества образования в КУ непосредственно влияет на формирование более цивилизованного рынка труда. В-третьих, высшие учебные заведения, выступая в качестве провайдера деловых образовательных услуг, получают возможность привлекать дополнительные источники

финансирования, которые идут на актуализацию учебных программ, модернизацию материально-технической базы и повышение уровня оплаты труда преподавателей до европейских норм. Сотрудники компаний могут получить дополнительное образование бесплатно (например, второе высшее, магистратура), что, согласно ФЗ «Об образовании», без КУ было бы невозможным.

Рынок тренинговых услуг достаточно стабилен и востребован. Многие российские компании имеют штатных «тренеров», которые осуществляют тренинговую деятельность (месячная заработная плата штатного «тренера» колеблется от 1 000 до 5 000 долларов, один день работы внешнего «тренера» с группой 10–15 человек обходится компании от 800 до 1 500 долларов). Прогнозируется дальнейшая дифференциация тренинговых компаний по отраслевой и тематической специализации, а также дифференциация учебных программ по уровням сложности.

В настоящее время наиболее активными потребителями деловых образовательных услуг являются: сфера финансовых услуг (банки, страховые компании); телекоммуникационные и IT компании; розничные сети; компании по производству и продаже продуктов питания. В ближайшие годы наиболее востребованными будут программы по обучению следующих категорий сотрудников компаний: кадрового резерва; молодых специалистов (имеющих стаж работы до трех лет); новичков (период испытательного срока); наставников, внутренних тренеров и преподавателей, которые занимают в среднем 20–30 % от общей среднесписочной численности персонала.

В диссертации выявлены позитивные тенденции развития сферы деловых образовательных услуг, заключающиеся в росте спроса на краткосрочные программы, формировании стратегических альянсов отечественных и западных школ бизнеса, внедрении международных систем и стандартов качества ISO, повышении качества услуг, увеличении доли перехода корпоративных систем обучения на дистанционную форму обучения, укреплении сотрудничества с бизнес-структурами. Также отмечены и негативные тенденции – снижение спроса на программы MBA, потеря обучающихся, выезжающих получать

образование за рубежом, и потеря тренинговыми компаниями рынка обучения топ-менеджеров, к обучению которых привлекаются западные «тренеры».

7. Причинно-следственные связи и приоритетные направления разработки механизма эффективного управления организациями сферы деловых образовательных услуг

Исследование проблем методом экспресс-диагностики с привлечением руководителей разных уровней менеджмента организаций сферы деловых образовательных услуг позволило нам проранжировать проблемы, выявить причинно-следственные связи и построить «дерево проблем» их менеджмента (см. рис. 3).

На самом верху «дерева проблем» размещена обобщенная проблема менеджмента – «обеспечение организаций сферы деловых образовательных услуг профессиональными управленческими кадрами», которая явилась следствием проблемы «непрофессиональный менеджмент», для которой проблемами-причинами послужили «недостаточная научная разработка основ российского менеджмента» и «отсутствие единой концепции менеджмента организаций сферы деловых образовательных услуг».

Далее расходятся вниз ветви функциональных проблем на микроуровне – «отсутствие разработанной стратегии развития организации сферы деловых образовательных услуг», «недостаточное внимание к вопросу укрепления репутации и формированию положительного имиджа», «неоформившаяся организационная культура», «не ориентированные на функционирование в рыночных условиях структуры управления» и на макроуровне – «несоответствие ресурсного обеспечения сферы образования задачам социально-экономического развития страны», «чрезмерное государственное регламентирование финансово-хозяйственной деятельности и трудовых отношений при нехватке средств и недостаточной свободе их использования (для государственных учреждений)», «несовершенство нормативно-законодательной базы, отсутствие стандартизации деятельности бизнес-школ», а также «наличие барьеров к внедрению инноваций», «менталитет: идеи



Рис. 3. «Дерево проблем» менеджмента российских организаций сферы деловых образовательных услуг.

соборности, негативное отношение к частной собственности», «своеобразие национальной культуры». В самом низу размещена организационно-управленческая проблема общесистемного типа – «отношение руководства к организации сферы деловых образовательных услуг как к субъекту нерыночного функционирования».

Проведенные нами исследования позволили выявить факторы, снижающие эффективность управления организациями сферы деловых образовательных услуг, раскрыть сосредоточение «узких зон» менеджмента и причины их появления.

Исследования дали автору основания для построения российской модели менеджмента организаций сферы деловых образовательных услуг, отражающей позитивные факторы (высокий научно-интеллектуальный, научно-технический и ресурсный потенциал страны; национальные традиции; социальную эффективность и другие) и негативные факторы (экономический кризис; недостаточная научная разработка основ российского менеджмента; отсутствие единой концепции менеджмента организаций сферы деловых образовательных услуг; не ориентированные на функционирование в рыночных условиях организационные структуры управления; несовершенство экономических механизмов и нормативно-законодательной базы и другие). В модели представлены особенности менеджмента организаций этой сферы и основные тенденции развития современного российского менеджмента, которые оказывают существенное влияние на формирование менеджмента организаций сферы деловых образовательных услуг.

Проведённое автором обследование организаций сферы деловых образовательных услуг позволило очертить круг приоритетных проблем, которые выделены на рис. 3 штриховкой.

8. Система показателей оценки состояния структуры управления организацией сферы деловых образовательных услуг

В работе делается вывод, что в каждой организации сферы деловых образовательных услуг должна быть разработана система оценки состояния структуры управления. Наряду с анализом состояния структуры управления

организацией целесообразно проводить анализ состояния структур управления отдельными подсистемами, используя специальные авторские оценочные критерии, которые также могут быть применимы для составления их рейтингов и отбора потенциальными потребителями услуг.

Так, например, приоритетные критерии оценки состояния структуры управления организацией сферы деловых образовательных услуг по подсистеме обучения разделены на следующие группы: общие критерии; качество услуг; образовательные и коммуникативные технологии. Подсистема организации (логистики) обучения оценивается по поддержанию себестоимости услуг на запланированном уровне по статьям расходов: на транспортные услуги; на услуги по размещению обучающихся и преподавателей; по аренде учебных помещений. Группа критериев для оценки состояния подсистемы маркетинга корпоративной системы обучения (КСО) включает в себя среди прочих такой показатель как наличие стратегии управления провайдерами деловых образовательных услуг. Особое внимание уделено критериям оценки подсистемы стратегического развития: наличие научно-обоснованной миссии, целей организации; проведение системного анализа внутренней и внешней среды; наличие обоснованной стратегии развития и стратегических планов развития организации сферы деловых образовательных услуг.

В работе особо акцентируется внимание на проблемах несовершенства организационного построения и организации неэффективных организационных процессов: наличие перегруженности руководителей высшего уровня; руководители среднего и низового уровня не имеют достаточных полномочий для принятия оперативных решений, окончательные решения принимаются в результате согласования предложений с различными звеньями среднего и высшего уровней менеджмента и сопровождаются подготовкой и подписанием большого количества документов; слабые связи между структурными подразделениями различных подсистем и их ориентация на свои интересы, слабые связи между структурными подразделениями одной подсистемы и другие.

Результаты проведенных исследований по оценке комплексной подсистемы рекламы и PR по критерию «грамотно разработанный фирменный стиль» показали, что он не выполняет тех функций, которые на него возложены. Только в 22 % организаций этой сферы можно встретить грамотно разработанный, соответствующий всем требованиям фирменный стиль. Особенно это актуально для продвижения образовательного бренда, что дало основания для разработки ключевых критериев аудита системы организационной идентификации по следующим направлениям: выбор названия организации сферы деловых образовательных услуг; разработка логотипа, символа, эмблемы; выбор фирменного цвета; разработка корпоративного слогана, гимна организации; корпоративная пресса.

Среди критериев оценки организационного медиапространства выделены: соответствие миссии, целям, задачам организации; воздействие на потребителя по определенной траектории; гармония и целостность образа организации (основных элементов корпоративного медиапространства); запоминаемость, аргументированность, научность; качество исполнения и подачи. В работе отмечено, что для системы организационной идентификации корпоративной системы обучения (КСО) за основу берется фирменный стиль самой организации (например, КУ «Норильский никель», КУ «MTS», КУ «ВТБ»), а для бизнес-школ, функционирующих на базе высшего учебного заведения, – фирменный стиль вуза.

9. Концепция совершенствования структуры управления организацией сферы деловых образовательных услуг

В диссертации предложена концепция совершенствования структуры управления организацией сферы деловых образовательных услуг, включающая построение эффективной организационной структуры и организацию эффективных процессов управления структурными единицами и организацией в целом, которая должна быть формализована в виде соответствующего документа. Также в диссертации подробно раскрыты рациональные правила организационного обособления специализированных работ, вопросы совершенствования структур управления организацией на высшем уровне

аппарата управления, подсистемы обучения, управления персоналом, маркетинга, рекламы и PR, стратегического развития, вопросы распределения ответственности, определения диапазонов контроля (норм управляемости), стилей руководства, построения органиграмм.

Для более эффективного управления подсистемой обучения рекомендуется проводить департаментизацию по следующим признакам: по функциям подсистемы; по направлениям, специализациям обучения; по форме обучения; по стадиям формирования профессионально-квалификационного уровня обучающихся. Необходимость консалтинговой поддержки после прохождения обучения и проведения предтренинговых и посттренинговых мероприятий обусловили появление в подсистеме обучения консалтингового центра, отдела менеджмента качества и тренинговой группы.

Департаментизацию подсистемы организации (логистики) обучения следует проводить по следующим признакам: по управлению расходами на транспортные услуги, на услуги размещения (преподавателей и обучающихся) и на аренду учебных аудиторий. В диссертации отмечается, что корпоративные системы обучения (КСО) затрачивают на процессы по организации обучения до 30 % бюджета на обучение. В целях сокращения уровня расходов на эту подсистему рекомендуется бизнес-структурам создавать совместные учебные центры.

В подсистему маркетинга следует включить: отдел внутреннего маркетинга (для корпоративных систем обучения); отдел внешнего маркетинга; отдел цен; отдел внешнеэкономических связей (международный отдел); отдел маркетинговых исследований; отдел связей с бизнес-структурами и рынком труда. В функции отдела связей с бизнес-структурами и рынком труда входят: установление партнерских долгосрочных отношений с бизнес-структурами и рынком труда; анализ рынка труда; установление взаимосвязей по подбору кадров для работодателей; взаимосвязь с биржами труда, рекрутинговыми агентствами и т.д.; функции по реализации принятых Федеральных законов «О концессионных соглашениях» (№115-ФЗ от 21 июля 2005 г.) и «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам создания

бюджетными научными и образовательными учреждениями хозяйственных обществ в целях практического применения (внедрения) результатов интеллектуальной деятельности» (№217-ФЗ от 2 августа 2009 г.).

В подсистему рекламы и PR следует включить: отдел внутреннего PR (для КСО); отдел внешнего PR; рекламный отдел; креативный отдел; отдел прессы (внутренние издания); отдел связей со СМИ; музей организации. В каждой организации сферы деловых образовательных услуг рекомендуется разрабатывать программу действий по повышению капитализации образовательного бренда.

Создание службы стратегического развития сможет разгрузить руководителей подсистем научных исследований и разработок и обучения. Она состоит из отдела стратегического развития и отдела диагностического анализа среды организации. Каждая организация сферы деловых образовательных услуг должна разрабатывать стратегический план ее развития, который является основным нормативным документом, устанавливающим цели и пути их достижения на плановый период по основным показателям их деятельности.

Для повышения эффективности организационной структуры управления рекомендуется разрабатывать специальные внутренние формы документов, в которых будут определены диапазоны ответственности руководителей разных уровней менеджмента. Например, диапазон ответственности руководителя подсистемы рекламы и PR организации сферы деловых образовательных услуг включает в себя: разработку рекламных кампаний; оптимизацию рекламного бюджета; осуществление связи со СМИ; организацию и участие в выставках; организацию Дней открытых дверей; усиление системы идентификации организации; усиление репутации и имиджа организации; выпуск корпоративной прессы; организацию других PR-акций и мероприятий; управление музеем организации; организацию регулярной отчетности о результатах деятельности подсистемы; разработку предложений по реорганизации структуры управления подсистемой рекламы и PR; организацию, координирование и контроль деятельности сотрудников; отбор

работников и оценку результатов их деятельности; построение карьерограмм и образовательных карт сотрудников подсистемы.

Отмечается, что самой эффективной структурой управления организацией сферы деловых образовательных услуг является матричная, в которой происходит объединение преимуществ функционального и продуктового подходов и которая способна быстро реагировать на изменения внешней среды и эффективно управлять проектной деятельностью.

В диссертации разработаны концепция подбора персонала организации сферы деловых образовательных услуг, концепция разработки и внедрения в организацию Этического кодекса, программа поддержания здорового образа жизни сотрудников организаций, программа поддержания социально-психологического климата.

В диссертации отмечено, что при формировании организационной культуры доминирующую роль играют субкультуры основных специфических подсистем: научных исследований, разработок и обучения. Анализ субкультур подсистем организационных структур управления данной сферы раскрыл существенные отличия между субкультурой финансовой подсистемы и субкультурой подсистемы обучения. Исследования условий позитивного и негативного влияния организационной культуры на эффективность управления организацией способствовали конструированию определения «высокая эффективная организационная культура» и выделению ее параметров.

10. Концепция подготовки и обучения управленческих кадров для организаций сферы деловых образовательных услуг

В диссертации на основе исследования сущности управленческой деятельности в организациях сферы деловых образовательных услуг, а также факторов и условий формирования профессионально-квалификационного уровня управленческих кадров и распределения частот выбора их личностных качеств, предложена модель эффективного профессионального руководителя. В ее основу положены следующие требования: владеть методологическими и концептуальными основами, понятийным аппаратом менеджмента; знать фундаментальные основы российского менеджмента и знать особенности

менеджмента организаций этой сферы; владеть знаниями, навыками и умениями по прикладным аспектам менеджерской деятельности, по управлению основными функциональными областями и всеми видами ресурсов; уметь работать с людьми и управлять человеческими ресурсами; иметь определенный уровень культурного развития и владеть нормами управленческой этики; иметь личные качества; уметь перерабатывать и координировать большие потоки информации и документооборот; знать иностранный язык; владеть междисциплинарными знаниями. В работе делается вывод о том, что существует взаимозависимость между процессами, характеризующими менеджмент организаций этой сферы, принципами управления и личными качествами руководителя.

В исследовании нами отмечается, что степень динамизма таких показателей, как быстрое накопление новых знаний, сокращение периода полураспада компетенции для Московского региона намного выше по сравнению с другими регионами РФ. Концепция подготовки и обучения управленческих кадров для организаций сферы деловых образовательных услуг основана на принципах непрерывности, ориентации на высокое качество, фундаментальности образования, ступенчатости, региональности, ориентации на международные тенденции развития образования, инновационности образовательных программ, ориентации на инновационные формы обучения и индивидуальный подход.

Разработан курс повышения квалификации «Проектный менеджмент» (управление инновационными образовательными программами в рамках национального проекта «Образование»), особое место в программе занимает модуль «практические навыки эффективного руководителя проекта». В целях модернизации программ двухступенчатой системы подготовки управленческих кадров разработана инновационная программа подготовки магистров «Менеджмент организаций сферы деловых образовательных услуг». В диссертации указывается на ее высокую ориентированность на современные потребности рынка труда и встроенность в систему взаимосвязанных элементов: Работодатель – Обучающая организация – Магистрант. Ее

содержание определено нацеленностью на формирование и расширение компетенций в конкретных проблемных областях менеджмента организаций этой сферы и способствующих расширению научно-исследовательской, педагогической, аналитической и организационно-управленческой компетентностей в области эффективного управления функциональными областями менеджмента и организациями сферы деловых образовательных услуг. Каждая дисциплина посвящена изучению той или иной проблемной зоны и направлена на изучение механизмов эффективного управления подсистемами организаций сферы деловых образовательных услуг (см. табл. 2).

Таблица 2.

Направленность программы на изучение механизмов эффективного управления подсистемами системы управления организациями данной сферы

Наименование дисциплины	Структурная подсистема
Менеджмент организаций сферы деловых образовательных услуг.	Подсистема общего и стратегического управления
Стратегическое планирование деятельности организаций сферы деловых образовательных услуг.	
Управление инновационной деятельностью и конкурентоспособностью организаций сферы деловых образовательных услуг.	
Построение корпоративной системы обучения.	Подсистемы обучения и логистики обучения.
Современные технологии оптимизации учебного процесса.	
Управление финансовыми ресурсами в организациях сферы деловых образовательных услуг.	Подсистема финансов
Формирование эффективной организационной культуры организаций сферы деловых образовательных услуг.	Подсистема управления персоналом
Управление персоналом организаций сферы деловых образовательных услуг.	
Социально-этический менеджмент организаций сферы деловых образовательных услуг.	
Управление рекламой и PR в организациях сферы деловых образовательных услуг.	Подсистема рекламы и PR
Управление системой имиджа организаций сферы деловых образовательных услуг.	
Маркетинговые инструменты в менеджменте организаций сферы деловых образовательных услуг.	Подсистема маркетинга

Предложенная концепция данной программы магистерской подготовки по направлению 521500 «Менеджмент» легла в основу инновационной магистерской программы «Менеджмент организаций сферы образовательных услуг» в Московском педагогическом государственном университете (МПГУ), разработанной в рамках инновационного приоритетного проекта «Образование» (2007–2008 гг.) – обучение началось в сентябре 2008 года.

В диссертации на основе исследований тенденций развития сферы деловых образовательных услуг и с учетом того, что представители профессорско-преподавательского состава в современных рыночных условиях могут выступать в качестве бизнес-тренеров, координаторов, консультантов, исследователей, экспертов, а также руководителей различных уровней менеджмента организаций сферы деловых образовательных услуг, отмечена высокая актуальность разработки и внедрения магистерской программы «Развитие человеческих ресурсов» по программе двойных дипломов с голландским Университетом Твенте (факультет Educational Science and Technology). Магистранты смогут стать профессиональными менеджерами, координаторами, консультантами, аналитами в области развития человеческих ресурсов (HRD), тренинг-специалистами, разработчиками обучающих программ и экспертами по их оценке. Отмечается необходимость учета ряда целевых установок: соответствие европейским критериям оценки качества в сфере образования; учет европейской системы зачетных единиц (ECTS); интеграция научных исследований и обучения; использование инновационных электронных средств обучения и ИКТ-технологий; компетентностного подхода и других. Положения по обоснованию актуальности разработки и содержанию данной программы, а также предложенная автором концепция программы повышения квалификации «Проектный менеджмент» (управление инновационными образовательными программами в рамках национального проекта «Образование») легли в основу соответствующих программ в МПГУ.

Разработка, внедрение и реализация инновационных образовательных проектов дадут возможность готовить профессиональные кадры для организаций сферы деловых образовательных услуг.

Основные положения диссертационного исследования изложены автором в следующих публикациях:

Монографии:

1. Социально-экономические основы развития управления организациями сферы деловых образовательных услуг. –М.: «Прометей» МПГУ, 2009. – 14,5 п.л.
2. Проблемы менеджмента организаций сферы деловых образовательных услуг Московского региона. –М.: «Прометей» МПГУ, 2008. – 16,25 п.л..
3. Клонирование успешных организаций. –М.: Изд-во «Пространство успеха», 2006. – 12,7 п.л.
4. Становление и развитие российского менеджмента. –М.: «Прометей» МПГУ им. В.И. Ленина, 2000. – 10,8 п.л.

Статьи в рецензируемых журналах, включенных в перечень ВАК:

5. Особенности процесса эволюционного развития сферы деловых образовательных услуг //Вестник Российской академии естественных наук, экономическая серия. 2010, № 1, Том 10. – 0,7 п.л.
6. Разработка принципов управления организациями сферы деловых образовательных услуг в регионе //Вестник университета (Государственный университет управления), 2009, №12. – 0,6 п.л.
7. Формирование благоприятного имиджа и укрепление репутации как одна из задач менеджмента организаций сферы деловых образовательных услуг //Вестник университета (Государственный университет управления), 2009, № 6. – 0,7 п.л.
8. Региональные проблемы реструктуризации в сфере образования //Профессиональное образование. Столица, 2009, № 5. – 0,4 п.л.
9. Модернизация двухуровневой системы подготовки управленческих кадров //Профессиональное образование. Столица, 2009, № 2. – 0,3 п.л.
10. Разработка организационных документов, регламентирующих поведение организаций сферы деловых образовательных услуг //Вестник университета,

серия «Социология и управление персоналом» (Государственный университет управления), 2008, № 12 (50). – 0,7 п.л.

11. Разработка системы корпоративной идентификации организаций сферы деловых образовательных услуг // Российское предпринимательство, 2008. № 12. – 0,2 п.л.
12. Совершенствование процесса непрерывного обучения менеджеров организаций сферы деловых образовательных услуг Московского региона // Вестник Российской академии естественных наук, экономическая серия, 2008, № 4, Том 8. – 1,0 п.л.

Учебные и учебно-методические пособия:

13. Менеджмент: вчера и сегодня. Учебное пособие. – М.: МПГУ, 2006. – 5,0 (в соавт., авт. – 3,5 п.л.).
14. Эволюция менеджмента. Учебное пособие. – М.: МГУИЭ, 2002. – 6,0 п.л. (в соавт., авт. – 5,5 п.л.).
15. Теория организации. Учебное пособие. – М.: МГУИЭ, 1999. – 7,0 п.л. (в соавт., авт. – 1,0 п.л.).
16. Учебно-методический комплекс дисциплины «Менеджмент организаций сферы образовательных услуг» магистерской программы «Менеджмент организаций сферы образовательных услуг» (направление 521500 Менеджмент). – М.: Изд-во «Прометей» МПГУ, 2008. – 2,5 п.л.
17. Учебно-методический комплекс дисциплины «Становление и развитие российского менеджмента» магистерской программы «Менеджмент организаций сферы образовательных услуг» (направление 521500 Менеджмент). – М.: Изд-во «Прометей» МПГУ, 2008. – 2,25 п.л.
18. Учебно-методический комплекс дисциплины «Маркетинговые инструменты в менеджменте организаций сферы образовательных услуг» магистерской программы «Менеджмент организаций сферы образовательных услуг» (направление 521500 Менеджмент). – М.: Изд-во «Прометей» МПГУ, 2008. – 2,5 п.л. (в соавт., авт. – 1,85 п.л.).
19. Учебно-методический комплекс дисциплины «Управление инновационной деятельностью и конкурентоспособностью организаций сферы образовательных услуг» магистерской программы «Менеджмент организаций сферы образовательных услуг» (направление 521500

Менеджмент). –М.: Изд-во «Прометей» МПГУ, 2008. – 3,0 п.л. (в соавт., авт. – 2,5 п.л.).

20. Учебно-методический комплекс дисциплины «Управление системой имиджа организаций сферы образовательных услуг» магистерской программы «Менеджмент организаций сферы образовательных услуг» (направление 521500 Менеджмент). –М.: Изд-во «Прометей» МПГУ, 2008. – 2,5 п.л.
21. Учебно-методический комплекс дисциплины «Консалтинг в области развития человеческих ресурсов» магистерской программы «Развитие человеческих ресурсов» (направление 521500 Менеджмент). –М.: Изд-во «Прометей» МПГУ, 2008. – 3,25 п.л. (в соавт., авт. – 2,25 п.л.).
22. Учебно-методический комплекс дисциплины «Имиджевый HR» магистерской программы «Развитие человеческих ресурсов» (направление 521500 Менеджмент). –М.: Изд-во «Прометей» МПГУ, 2008. – 2,5 п.л. (в соавт., авт. – 2,0 п.л.).

Статьи в прочих журналах и сборниках:

23. Реформирование системы подготовки управленческих кадров для рынка образовательных услуг. Сборник научных статей по материалам Третьей Всероссийской научно-практической конференции от 3 декабря 2008 г. ФГОУ ВПО «Финансовая Академия при Правительстве РФ» «Система государственного и муниципального управления: проблемы и перспективы развития». Выпуск 4. – М.: Изд-во ООО «ПКЦ Альтекс», 2009. – 0,4 п.л.
24. Смешанное обучение «blended learning» как симбиоз традиционного и дистанционного обучения менеджеров. Сборник научных трудов «Гуманитарий». Выпуск XI. –М.: МПГУ, 2008. – 0,25 п.л.
25. Совершенствование организационных структур управления сферы деловых образовательных услуг. Сборник научных трудов «Проблемы теории и практики реформирования региональной экономики». –М.: ИРЭИ, 2008. Вып. 9. – 0,2 п.л.
26. Принципы построения организационных структур управления сферы деловых образовательных услуг. Сборник научных трудов «Проблемы теории и практики реформирования региональной экономики». – М.: ИРЭИ, 2007. Вып.8. – 0,4 п.л.
27. Содержательные основания эффективной организационной культуры. Сборник научных трудов «Гуманитарий». Выпуск IX. –М.: МПГУ, 2007. – 0,2 п.л.

28. Здоровый образ жизни сотрудников как стержень эффективной организационной культуры. Сборник научных трудов «Социум: проблемы, анализ, интерпретации». Выпуск VI. – М.: МПГУ, 2007. – 0,1 п.л.
29. Трансформация зарубежного опыта в российский менеджмент. Сборник научных трудов «Менеджмент: теория и практика». Юбилейный выпуск, – М.: МГУИЭ, 2004. – 0,2 п.л.
30. Концепция подготовки менеджеров на современном этапе. Сборник научных трудов «Проблемы развития рыночной экономики». Выпуск 4. – М.: РАЕН, ФГУП ЦНИИбыт, 2003. – 1,0 п.л.
31. Рекламная деятельность предприятий сферы образовательных услуг. Сборник научных трудов «Проблемы развития рыночной экономики». Выпуск 4. – М.: РАЕН, ФГУП ЦНИИбыт, 2003. – 0,2 п.л.
32. Роль организационной культуры для предприятий сферы услуг. Сборник «Глобализация и современный менеджмент». Тезисы докладов на международном симпозиуме (20-21 июня 2002 г.) – М.: Из-во РЭА им. Г.В. Плеханова. – 0,3 п.л.
33. Менеджмент образование в России (статья на английском языке). Сборник “Management: theory, practice, experience.” – Moscow: MPGU, 2002. – 0,1 п.л. (в соавт., авт. – 0,05 п.л.).
34. Ориентация на потребителя – парадигма российского менеджмента. Сборник научных трудов. Проблемы развития рыночной экономики. Выпуск 1. - М.: ФГУП ЦНИИбыт, 2002. – 0,3 п.л.
35. Организационно-методические формы подготовки менеджеров. Сборник тезисов докладов участников научно-практической конференции 5-6 декабря 2001 г., Менеджмент: теория и практика. г. Москва. Выпуск 1, – М.: МГУИЭ, ФГУП ЦНИИбыт, 2001. – 0,45 п.л. (в соавт., авт. – 0,4 п.л.).
36. Этический менеджмент в системе российского менеджмента. Сборник тезисов докладов участников научно-практической конференции 5-6 декабря 2001 г., Менеджмент: теория и практика. г. Москва. Выпуск 1, – М.: МГУИЭ, ФГУП ЦНИИбыт, 2001. – 0,2 п.л. (в соавт., авт. – 15 п.л.).
37. Как улучшить социально-психологический климат в организации. Сборник «Задачи экономики и менеджмента в XXI веке». Тезисы докладов молодых ученых на Международной научно-практической конференции (9-10 апреля 2001г., г.Москва). – М.: ГУ ВШЭ, 2001. – 0,4 п.л.