

НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ СОЦИАЛЬНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ УНИВЕРСИТЕТА (на примере ДВФУ)



Троценко Анастасия Николаевна,

старший преподаватель кафедры маркетинга, коммерции и логистики, Дальневосточный федеральный университет (ДВФУ); 690922, г. Владивосток, остров Русский, бухта Аякс, корпус G(22)
trotsenko.an@dvfu.ru

В статье представлена трехуровневая модель социальной инфраструктуры университета, учитывающая интересы всех групп обучающихся и научно-педагогических работников (НПР), определены ее основные, необходимые и дополнительные элементы. Были построены карты Needs&Gaps, на которых показано восприятие основными стейкхолдерами уровня развития всех элементов социальной инфраструктуры университета. Это позволило определить основные и вторичные конкурентные преимущества ДВФУ относительно элементов социальной инфраструктуры для каждой группы обучающихся и НПР, определить недостатки и «узкие» места, требующие мероприятий по их совершенствованию. Была определена необходимость в осуществлении корректирующих мероприятий в зависимости от расположения показателей элементов социальной инфраструктуры университета в определенной зоне квадранта карты восприятия Needs&Gaps с целью создания и поддержания конкурентных преимуществ.

Ключевые слова: социальная инфраструктура университета; элементы социальной инфраструктуры университета; трехуровневая модель социальной инфраструктуры университета; карта восприятия Needs&Gaps.

Благодаря предложенной и апробированной методике определения перспективных направлений развития социальной инфраструктуры университета как фактора его конкурентоспособности были выделены три перспективных направления развития социальной инфраструктуры университета [7], на основании которых в данной статье будут определены и охарактеризованы основные и вторичные конкурентные преимущества университета для основных групп стейкхолдеров относительно уровня развития элементов социальной инфраструктуры университета.

Согласно стейкхолдерскому подходу [5] к формированию устойчивых конкурентных преимуществ менеджменту университета необходимо принимать во внимание интересы и требования обучающихся и научно-педагогических работников (НПР) и, соответственно, удовлетворять их. Также создание устойчивых конкурентных преимуществ организации в рамках гуманитарного подхода [2] предполагает созда-

ние привлекательных для сотрудников (в первую очередь, НПР) университета условий труда, направленных на повышение их удовлетворенности с целью привлечения и удержания лучших кадров в университете. В данной работе рассматривается эффективность организации с точки зрения удовлетворенности ее стейкхолдеров (Ч.Барнард, Г.Георгиу, П.Киллей, Д.Роулс, Т.Стирс, К. Лавлок) [2; 3; 6]. Можно сказать, что суть эффективности заключается в обнаружении новых источников и средств удовлетворения потребностей стейкхолдеров.

Основные направления развития социальной инфраструктуры университета должны представлять собой комплекс мероприятий, направленных на повышение конкурентоспособности университета на рынке услуг высшего образования (местном, региональном, национальном, международном) за счет удовлетворения потребностей обучающихся и НПР.

С этой целью была разработана общая **трехуровневая модель социальной инфраструктуры**

университета с учетом интересов основных групп стейкхолдеров (рис. 1), включающая в себя основные, необходимые и дополнительные элементы, важность развития которых зависит от уровня, на котором находятся элементы.

Анализ воспринимаемого уровня развития элементов социальной инфраструктуры группами стейкхолдеров предлагается проводить путем построения карт восприятия Needs&Gaps или матрицы «значимость — удовлетворенность» / «важность-исполнение» / «предпочтение-восприятие» [4; 8–10]. На оси X отмечаются средние значения важности (степени соответствия ожиданиям) показателей определенного элемента социальной инфраструктуры для всех групп стейкхолдеров, на оси Y — средние значения удовлетворенности основных групп стейкхолдеров показателями определенного элемента социальной инфраструктуры. Таким образом, карта восприятия Needs&Gaps представляет собой две пересеченные оси координат «важность/значимость» и «исполнение/