



ФОРМИРОВАНИЕ КУЛЬТУРЫ ВЕДЕНИЯ БИЗНЕСА И ПОСТРОЕНИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ В КИМЭП

Базовые элементы построения бизнес процессов и основы деятельности КИМЭП: Ценности, система ожиданий и процесс обоснованного принятия решений

УТВЕРЖДЕН ИСПОЛНИТЕЛЬНЫМ КОМИТЕТОМ КИМЭП
15 СЕНТЯБРЯ 2011 Г.







Обзор

“КИМЭП не просто предоставляет образовательные услуги. Мы предлагаем обществу культуру, основанную на открытости, прозрачности и добросовестности. Уважение и честность являются предпосылками ко всему, что мы делаем, в частности, к нашей неустанной заботе о благополучии студентов”.

Чан Йан Бэнг, PhD, Президент КИМЭП,
май 2010

Во всех аспектах своей деятельности КИМЭП привержен идее формирования культуры ведения бизнеса и построения всех бизнес-процессов таким образом, чтобы в первую очередь удовлетворялись потребности и интересы студентов. Для дальнейшего развития своей деятельности в том же ключе в КИМЭП уже заложен фундамент, представляющий собой целую систему ожиданий вуза в отношении моделей поведения и профессионального отношения к тем или иным событиям отдельных целевых групп.

Данная система ожиданий служит основой ведения бизнеса.



Базовые элементы построения бизнес-процессов и основы деятельности КИМЭП: Основные ценности КИМЭП

В ноябре 2009 г. Советом директоров / Советом попечителей АО «КИМЭП» (далее Совет) впервые был утверждён целый спектр основных ценностей института, разработанный с учётом мнения студентов, профессорско-преподавательского состава, членов Совета, административного персонала и партнёров вуза. Нижеприведённые ценности вуза, будучи сформулированными и утверждёнными только в 2009 году, тем не менее, уже с первых дней существования КИМЭП послужили основой для построения всех бизнес-процессов Института:

- Мы ценим благосостояние наших студентов, профессорско-преподавательского и административно - вспомогательного состава;
- Мы всегда поддерживаем личный рост и профессиональное развитие в условиях коллегиальности и доверия;
- Мы ценим качество наших образовательных программ и научно-исследовательской деятельности;
- Мы ценим разностороннюю подготовку наших студентов, благодаря которой у них развиваются пытливость ума, а также способности и стремление к обучению на протяжении всей своей жизни;
- Мы ценим ответственность, которую мы несем, при подготовке будущих лидеров общества, которые будут вести свою деятельность в соответствии с высшими стандартами этики;
- Мы ценим создание, использование и распространение знаний в условиях академической свободы и свободы слова.
- Мы ценим справедливость и добросовестность, и не допустим проявлений фаворитизма, протекционизма и коррупции;
- Мы ценим открытое, честное сотрудничество, равно как и прозрачность и способность нести ответственность в процессе принятия решений;
- Мы ценим партнёрство с общественностью, в том числе и с родителями наших студентов, бизнес - организациями, правительственными и неправительственными структурами, как на территории Республики Казахстан, так и по всему миру;
- Мы ценим высокую репутацию нашего института в Казахстане и за его пределами, а также его вклад в развитие общества;
- Мы ценим всех людей, как внутри, так и вне нашей организации, независимо от их национальности, религии, половой принадлежности, и других факторов, не имеющих отношения к целям деятельности Института.

Ключевыми аспектами являются уважение, открытость, честность и добросовестность, с приверженностью качеству и нетерпимости к протекционизму, коррупции и дискриминации в любой форме. Вышеприведённые ценности формируют основу культуры КИМЭП.

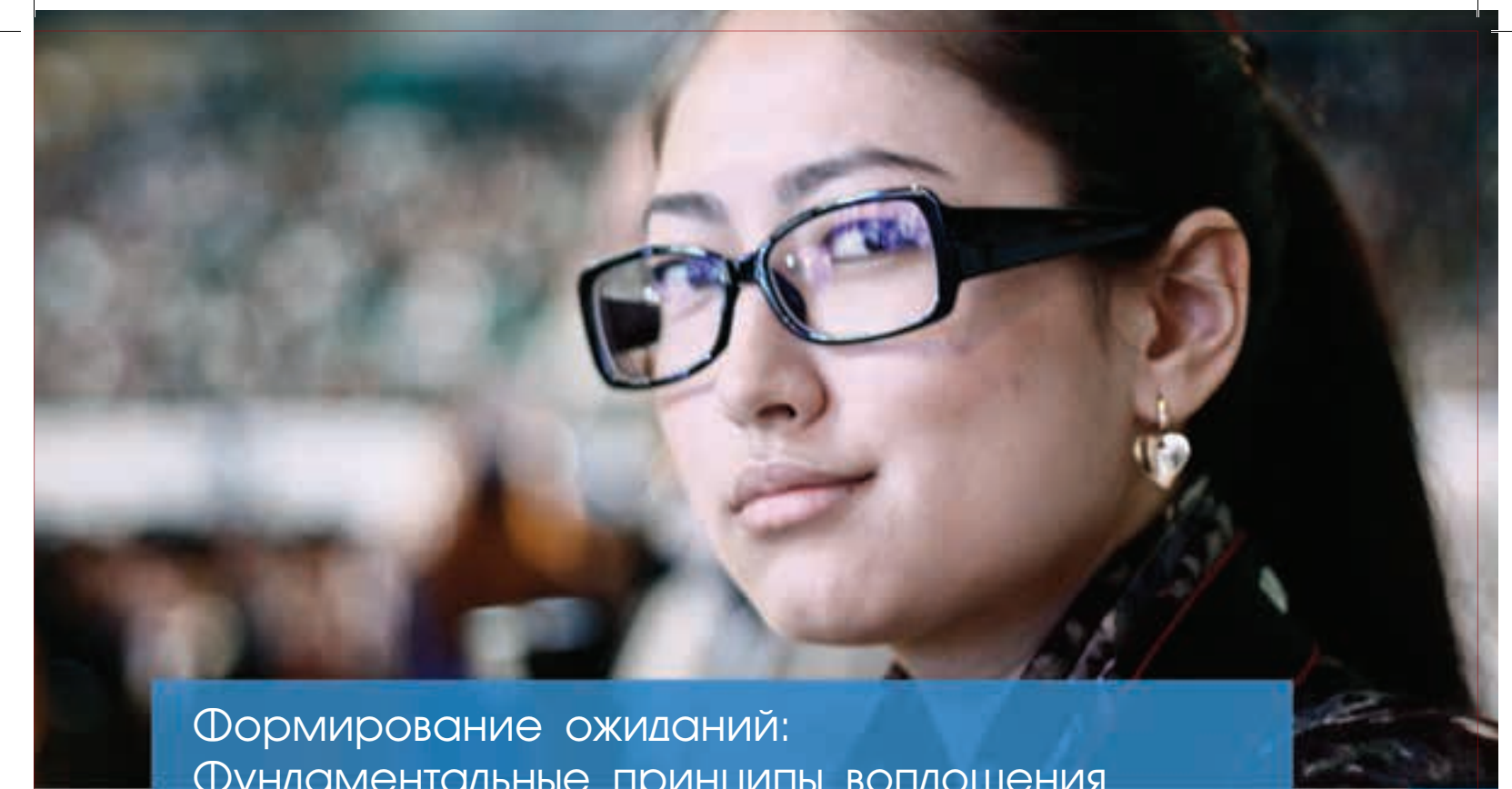


Базовые элементы построения бизнес-процессов и основы деятельности КИМЭП: Миссия

Миссия КИМЭП, концептуально, остается неизменной со времён основания Института, отражает основные ценности вуза.

Миссией КИМЭП является подготовка высокообразованных граждан и улучшение качества жизни в Казахстане и Центрально-Азиатском регионе посредством преподавания, обучения и углубленного изучения различных областей делового администрирования и социальных наук, а также через проведение общественно-полезной деятельности. Для выполнения своей миссии КИМЭП предлагает программы бакалавриата, магистратуры и докторантуры, обучение по которым проводится в соответствии с высочайшими стандартами образования в области бизнеса, экономики, финансов, бухучета, государственного управления, политологии, международных отношений, юриспруденции, журналистики и СМИ. Мы стараемся привлекать талантливых студентов с лидерскими качествами и способностями к языкам вне зависимости от финансового положения, половой или этнической принадлежности, а также других субъективных критериев.

Миссия КИМЭП направлена на воплощение в жизнь основных ценностей КИМЭП. Именно главные ценности и миссия КИМЭП заложили основу для формирования системы ожиданий в отношении всех целевых групп.



Формирование ожиданий: Фундаментальные принципы воплощения основных ценностей в жизнь

Введение

Для становления в качестве вуза мирового уровня КИМЭП следует уделять особое внимание и периодически пересматривать систему ожиданий вуза в отношении всех целевых групп. Для обеспечения стабильности деятельности КИМЭП на должном уровне, каждый должен стремиться к совершенствованию и качественному выполнению своих обязанностей.

Нашей обязанностью, как высшего учебного заведения, является обеспечение целевого использования денежных средств, полученных в качестве платы за обучение, в рамках направлений, определённых Советом директоров / Советом попечителей Института, в целях повышения эффективности деятельности вуза и его дальнейшего устойчивого развития. Для выполнения этой задачи на данном этапе развития Института очень важно, чтобы КИМЭП чётко определил систему ожиданий в отношении всех целевых групп, так как действия отдельных лиц, направленные на достижение общей цели, определяют успешность всего Института. В целях организации эффективной деятельности, необходимо иметь четко сформулированные ожидания в отношении всех целевых групп, так как все должны иметь ясное представление, что от них требуется. Целевыми группами, в отношении которых выстроена система ожиданий, признаются:

- Студенты
- Профессорско-преподавательский состав
- Административно-вспомогательный персонал
- Высшее и среднее управленческое звено
- Совет Директоров / Совет Попечителей
- Деловые партнеры КИМЭП

Ниже приведены ожидания КИМЭП в отношении каждой целевой группы.

Студенты

От студентов ожидается:

- что в основу всей их деятельности будут положены честность и высокие моральные принципы;
- проявление сознательности и социальной зрелости, как во время, так и после окончания своего обучения;
- применение полученных навыков критического и аналитического мышления;
- понимание и принятие ценностей Института ;
- участие во внеаудиторной деятельности совместно с профессорско-преподавательским составом при финансовой поддержке КИМЭП;
- понимание прав и обязанностей;
- способность достигать успеха в карьере, либо в дальнейшем обучении.

Профессорско-преподавательский состав

От профессорско-преподавательского состава ожидается:

- что в основу работы будут положены честность и высокие моральные принципы;
- взаимное уважение во всех профессиональных отношениях;



- четкое понимание прав и обязанностей;
- высокое качество преподавательской, научно-исследовательской и общественной деятельности в целях построения вуза мирового уровня;
- получение высших академических степеней либо профессиональной квалификации, тем самым, заслужив право быть членами профессорско-преподавательского состава;
- приложение максимум усилий, направленных на получение студентами позитивного опыта пребывания в КИМЭП (как во время учебы, так и вне её)
- готовность участвовать в работе со студенческими организациями;
- готовность активно участвовать в кураторской и консультационной работе;
- приведение профессиональной модели поведения студентам.

Административно-вспомогательный персонал

От административно – вспомогательного персонала ожидается:

- что в основу работы будут положены честность и высокие моральные принципы;
- четкое понимание прав и обязанностей;
- приверженность принципам уважительного и ответственного отношения во всех аспектах деятельности;
- желание освоить новые подходы предоставления услуг (студентам, сотрудникам, преподавателям);
- предоставление высокоэффективных услуг, при этом сам процесс выполнения которых скрыт от обычных пользователей.

- готовность к прохождению дополнительного обучения в целях повышения квалификации и к оценке полученных навыков, с целью предоставления вузу возможности эффективно распределять человеческие ресурсы для достижения поставленных целей.

Высшее и среднее управленческое звено

От высшего и среднего управленческого звена ожидается:

- что в основу управления процессами и персоналом будут положены честность и высокие моральные принципы;
- понимание того, что за успех института несёт ответственность каждый, принимая на себя, таким образом, часть коллективной ответственности;
- четкое понимание системы прав и обязанностей и также управление в рамках этой системы и в пределах своих должностных полномочий;
- осознание того, что принимаемые ими решения влияют на деятельность других подразделений;
- осознание личной ответственности за принимаемые решения и совершенные действия, а также прививания подобного чувства ответственности подчинённым;
- прозрачность в принятии решений;
- ведение открытого диалога с коллегами;
- определение направлений деятельности и оказание содействия в процессе внесения изменений в бизнес процессы вуза;
- понимание того, что в основу оценки их деятельности будет лежать то, насколько эффективно они могут выстраивать взаимоотношения, как с коллегами, так и с деловыми партнёрами вуза.



Совет директоров / Совет попечителей

От Совета директоров / Совета попечителей ожидается:

- что в основу управления будут положены честность и высокие моральные принципы;
- четкое понимание системы прав и обязанностей и управление в рамках этой системы ;
- защита интересов вуза;
- общее руководство деятельностью и оказание поддержки в стратегических вопросах;
- развитие партнерских отношений.

Деловые партнеры КИМЭП

Во взаимоотношениях с деловыми партнёрами КИМЭП ожидается:

- что в основу сотрудничества будут положены честность и высокие моральные принципы;
- активное участие в деятельности друг друга и взаимная поддержка;
- создание условий для ведения открытого диалога и осуществление мероприятий, направленных на построение долгосрочных партнёрских взаимоотношений на взаимовыгодных условиях.

Резюме

Выстроенная таким образом система ожиданий направлена на формирование такой культуры ведения бизнеса и построения бизнес процессов, в условиях которой будут воспитаны студенты:

- честные профессионалы, ведущие бизнес по этическим нормам;
- являющиеся сознательными гражданами;
- обладающие критическим мышлением и высоким моральными принципами;
- как высококвалифицированные специалисты в избранных ими профессиональных областях;
- умеющие добиваться успеха, как своей профессиональной деятельности, так и в дальнейшем обучении.

Все, что мы делаем, должно быть интегрировано как с изложенной ранее системой ожиданий вуза, так и с пониманием того, какое место КИМЭП занимает на рынке, что и позволит чётко определять и в дальнейшем приоритетные направления деятельности вуза.



Формирование ожиданий: Система принятия решений

Как и во многих других сложных по своей природе организациях, в КИМЭП время от времени не достаточно отчётливо осознавались и верно оценивались сложности, с которыми вуз сталкивался, что не всегда приводило к принятию решений, исполнение которых приводило бы к высоким результатам. Например, одно из направлений, требующих особого внимания на сегодняшний день – это финансовая стабильность вуза. Для обеспечения финансовой стабильности, равно как и академической привлекательности вуза, в долгосрочной перспективе необходима реализация целого ряда мероприятий, включая более активное привлечение студентов с хорошей академической базой, внедрение эффективных систем управления, диверсификацию источников дохода, и т.д. Однако в прошлом, при возникновении финансовых трудностей, основным решением представлялось только увеличение контингента студентов. Это привело к тому, что многие сотрудники полагают, что основным вопросом остаётся привлечение как можно большего количества студентов, но при этом, так как это не входит в должностные обязанности основного количества персонала, это воспринимается подавляющим большинством сотрудников в качестве «не своей проблемы».

Естественно, данный подход слишком упрощен, особенно если приходит понимание того, что основным продуктом и конкурентным превосходством КИМЭП является предоставление студентам культурного опыта, отличного от того, что может предложить любое другое учебное заведение Казахстана. По определению, культура многолика, и для ее успешного продвижения, в первую очередь, необходимо осознание причинно-следственных связей. Недостаток любого компонента системы может подорвать относительное преимущество другого. Например, главным механизмом, позволяющим создать восприятие КИМЭП в глазах общественности, является так называемый «вирусный маркетинг» (передача информации «из уст в уста»), которое время от времени несет негативную информацию, так как не все элементы полного цикла сотрудничества клиентов (студентов) с КИМЭП соответствует первоначальным ожиданиям в отношении каждого такого элемента. Например, даже будучи удачно трудоустроенным по окончании обучения, студент, при этом, вовремя своего обучения мог пройти курс обучения или получить услуги на таком уровне, которые были по уровню ниже ожиданий студента. В прошлом решением такой проблемы было выделение дополнительного финансирования на деятельность, направленную на привлечение студентов и маркетинг, но ни количество абитуриентов, ни количество зачисленных студентов не росло. Однако, последнее исследование показало, что основным источником негативной информации о КИМЭП являются друзья, родственники и коллеги студентов КИМЭП, так как то, что студенты Института сообщают им о своем опыте сотрудничества с КИМЭП не всегда носит позитивный характер, а в силу отсутствия других источников информации, негативное восприятие становится преобладающим и именно информация негативного характера передаётся дальше в общество уже друзьями, коллегами и родственниками студентов. Таким образом, очевидно, что вузу необходимо уделить особое внимание, в первую очередь, построению таких взаимоотношений со студентами, как в академическом, так и административном плане, которые обеспечат получение студентами более позитивного восприятия от взаимодействия с КИМЭП по целому кругу вопросов, так как именно студенты КИМЭП формируют в обществе мнение о вузе, которое и является предметом дальнейшего распространения. Именно такого рода деятельность будет положена в основу нового подхода к позиционированию КИМЭП.

Таким образом, необходимо проводить анализ потенциального влияния принимаемых решений на все элементы системы, в том числе и на качество услуг, как академического, так и административного характера, предоставляемых студентам.



Краткое резюме

1. На базе основных ценностей и миссии вуза, сформирована система ожиданий вуза в отношении всех целевых групп.
2. Внедрение системы обоснованного принятия решений является критически важным, особенно в целях получения студентами положительного опыта в период их обучения в КИМЭП.
3. Основные ценности, миссия и система обоснованного принятия решения являются основой построения всех бизнес процессов и деятельности КИМЭП, как и механизмом воплощения в жизнь стратегии подтверждения статуса КИМЭП как вуза мирового уровня, формирующего культуру открытости, честности и добросовестности.
4. Без данных основ КИМЭП не сможет во всех аспектах воплотить в жизнь ни стратегические, ни операционные планы.



