

СЕКЦИЯ IV

МЕЖДУНАРОДНЫЙ ТУРИЗМ КАК ФАКТОР МЕЖКУЛЬТУРНОЙ И СОЦИАЛЬНО- ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ИНТЕГРАЦИИ

АЛГОРИТМ ОЦЕНКИ УРОВНЯ ЗРЕЛОСТИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

Т. В. Гришко

Учреждение образования «Гомельский государственный технический университет имени П. О. Сухого», Республика Беларусь

Научный руководитель канд. геогр. наук, доц. Е. Н. Карчевская

Функции управления любой организации всегда направлены на достижение целей управления. Поскольку цель управления формируется в рамках функций «прогнозирование – планирование», можно отметить, что данные функции в системе регулирования деятельности организаций являются центральными. Прогнозирование – это первооснова, так как всякое управленческое решение имеет прогнозную или плановую направленность.

Внедрение системы менеджмента качества (СМК) в ГГТУ им. П. О. Сухого в соответствии с требованиями ISO 9001 : 2015 предполагает построение системы управления, основанной на применении следующих принципов менеджмента: ориентация на потребителя; лидерство руководителя; вовлеченность персонала; процессный подход; системный подход; постоянное улучшение; принятие решений, основанных на свидетельствах; менеджмент взаимоотношений.

Одним из методов оценивания полноты применения принципов менеджмента является проведение самооценки и определения уровня зрелости системы менеджмента качества. В данном исследовании для самооценки СМК университета использовалась анкета с вопросами для начальной самооценки СМК университета в соответствии с ГОСТ Р ISO 10014–2008 «Менеджмент организации. Руководящие указания по достижению экономического эффекта в системе менеджмента качества», который носит рекомендательный характер для организаций [1].

В рамках настоящего исследования была проведена начальная оценка зрелости, выявлены нереализованные в полной мере принципы менеджмента качества, определена необходимость проведения полной самооценки СМК, сформулированы направления совершенствования СМК университета.

Выводы основаны на результатах экспертного опроса. Компетентность экспертов осуществляется по формуле (1):

$$K_{k_i} = \frac{K_{a_j} + K_{o_j}}{K_{a_{\max}} + K_{o_{\max}}}, \quad (1)$$

где K_{a_j} – коэффициент аргументации j -го эксперта; K_{o_j} – коэффициент осведомленности j -го эксперта; $K_{a_{\max}}$, $K_{o_{\max}}$ – максимально возможные оценки.

Критерием аргументации для отбора экспертов является стаж работы в университете. В зависимости от стажа работы эксперта присваивается количество баллов для дальнейшей оценки репрезентативности экспертной группы. Критерий осведомленности – перечень факторов, позволяющих оценить компетентность экспертов. Например: специальное обучение, участие в разработке стандартов университета, работа внутренним аудитором и пр.

Вычисление репрезентативности (представительности) экспертной группы осуществлялось по формуле (2):

$$M = \frac{1}{n} \sum_{j=1}^n K_{k_j}, \quad (2)$$

где M находится в пределах: $0,67 \leq M \leq 1$. Расчет показал, что условие компетентности соблюдается, так как полученное значение больше минимального нормативного значения ($0,67 \leq 0,945$). Выборка экспертов – репрезентативная.

На следующем этапе были получены индивидуальные суждения экспертов по заданной проблеме. Процедура осуществлялась путем заполнения анкеты и в соответствии с уровнями зрелости СМК.

Обработка заполненных экспертами анкет осуществлялась для определения обобщенного мнения экспертов по каждому критерию, определяющего полноту применения принципов менеджмента качества. Результаты обобщенной оценки приведены в таблице.

Обобщенная оценка экспертов

Принцип менеджмента	Подкритерии оценки	Оценка эксперта 1	Средняя оценка X1 по критерию Э1	Оценка эксперта 2	Средняя оценка X2 по критерию Э2	Итого, средняя оценка
1. Ориентация на потребителя	1.1	5	4,5	5	4,67	4,58
	1.2	4,5		4,5		
	1.3	4		4,5		
2. Лидерство руководства	2.1	5	4,83	5	4,33	4,58
	2.2	5		4		
	2.3	4,5		4		
3. Вовлечение персонала	3.1	4	3,66	5	3,67	3,67
	3.2	3		3		
	3.3	4		3		
4. Процессный подход	4.1	5	4,5	5	4,33	4,42
	4.2	4		4		
	4.3	4,5		4		
5. Системный подход	5.1	4,5	4,67	4	4,17	4,42
	5.2	4,5		4		
	5.3	5		4,5		

Окончание

Принцип менеджмента	Подкритерии оценки	Оценка эксперта 1	Средняя оценка X1 по критерию Э1	Оценка эксперта 2	Средняя оценка X2 по критерию Э2	Итого, средняя оценка
6. Постоянное улучшение	6.1	4	4,5	4	4,5	4,5
	6.2	5		5		
	6.3	4,5		4,5		
7. Принятие решений, основанных на фактах	7.1	4	3,67	4	3,83	3,75
	7.2	3,5		3,5		
	7.3	3,5		4		
8. Взаимовыгодные условия	8.1	4,5	4,5	4,5	4,33	4,42
	8.2	4,5		4,5		
	8.3	4,5		5		
<i>Итого</i>	–	104,5	4,35	101,5	4,23	4,2916

Показатели, характеризующие разброс оценок экспертов, среднеквадратичное отклонение σ , дисперсия σ^2 и коэффициент вариации ν рассчитывались по формулам (3)–(5):

$$\sigma^2 = \frac{\sum_{j=1}^n (x_j - X_{cp})(x_j - X_{cp})^2}{n}; \quad (3)$$

$$\sigma = \sqrt{\sigma^2}; \quad (4)$$

$$\nu = \frac{\sigma \cdot 100}{X_{cp}}, \quad (5)$$

где x_j – оценка j -го эксперта; X_{cp} – средняя экспертная оценка, найденная по формуле средней арифметической.

Произведя расчет по формулам (3)–(5), получены результаты: $\sigma^2 = 0,13715278$; $\delta = 0,370341434$; $\nu = 8,629314968$.

Наиболее простым коэффициентом ранговой корреляции, применяемым для оценки согласованности мнений двух экспертов, является коэффициент Спирмэна [2]. Расчет, произведенный по данной модели, показал, что согласованность мнений экспертов составляет:

$$\rho = 1 - \frac{6 \cdot 0,6111}{8(8^2 - 1)} = 0,9927.$$

Таким образом, полученный коэффициент вариации показывает разброс данных в выборке, и составил 8,629 %, что говорит об однородности оценок экспертов, так как соблюдается условие $\nu \leq 33$ %. Коэффициент согласованности мнений экс-

пертов влияет на точность результатов проводимого исследования. Коэффициент согласованности Спирмена составил 0,9927, что означает высокую степень достоверности результатов исследований, так как чем ближе данный коэффициент к 1, тем больше совпадают мнения экспертов в области оцениваемого объекта.

Наименьшие значения оценок экспертов наблюдаются по таким принципам менеджмента качества, как «вовлечение персонала» и «принятие решений, основанных на фактах», что позволяет сделать заключение о применении данных принципов не в полном объеме и необходимости разработки мероприятий, направленных на реализацию этих принципов в полной мере.

Исходя из этого, обобщенная оценка мнений экспертов на начальном этапе определения зрелости СМК университета путем расчета среднего значения экспертных оценок позволяет сделать вывод, что в соответствии с описанием уровней зрелости СМК согласно ГОСТ Р ISO 10014–2008, характерно следующее:

1. Уровень работы системы приблизительно составляет 50 %, практическая деятельность по внедрению принципов менеджмента ведется по всей организации, как правило, лишь с небольшими исключениями.

2. В системе установлен взаимосвязанный процессный подход. В организации и у ключевых ее поставщиков установлен постоянный процесс улучшений. Наблюдаются последовательные положительные результаты и тенденции улучшений как свидетельства ориентации на достижение поставленных целей и на удовлетворение большинства заинтересованных сторон. Доступны свидетельства превентивного характера корректирующих действий, направленных на предупреждение повторного появления несоответствий. Доступны объективные свидетельства предупреждающих действий и оценки риска. Периодически проводится анализ улучшений и повышение показателей, однако они не охватывают все необходимые области на 100 %. Доступны свидетельства долгосрочных улучшений за длительный период, по крайней мере за один год.

Литература

1. ГОСТ Р ISO 10014–2015. Менеджмент организации. Руководящие указания по достижению экономического эффекта в системе менеджмента качества.
2. Касперович, С. А. Прогнозирование и планирование экономики : курс лекций для студентов специальностей 1-25 01 07 «Экономика и управление предприятием», 1-25 01 08 «Бухгалтерский учет, анализ и аудит», 1-26 02 02 «Менеджмент», 1-26 02 03 «Маркетинг» / С. А. Касперович. – Минск : БГТУ, 2015. – 170 с.

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ИНСТРУМЕНТАРИЯ АНАЛИЗА ГАСТРОНОМИЧЕСКОГО ТУРИЗМА

Д. А. Минкова

Учреждение образования «Гомельский государственный технический университет имени П. О. Сухого», Республика Беларусь

Научный руководитель канд. геогр. наук, доц. Е. Н. Карчевская

В русском языке слово «дизайн» ассоциируется с визуализацией: дизайн интерьера, дизайн сайта, дизайн одежды. Но у этого слова с английского есть и другой перевод: «создание», «проектирование». Сервис-дизайн – это не визуальная составляющая продукта, а построение сервиса, ориентированного на потребности клиента. Это набор способов и инструментов, помогающих найти неудовлетворенные потребности человека в опыте его взаимодействия с компанией.