

Давідчук Надія Миколаївна

кандидат економічних наук, доцент,

доцент кафедри інформаційних систем і технологій управління

Донецький національний університет імені Михайла Туган-Барановського

Давидчук Надежда Николаевна

кандидат экономических наук, доцент,

доцент кафедры информационных систем и технологий управления

Донецкий национальный университет имени Михаила Туган-Барановского

Davidchuk N.

candidate of economic Sciences,

associate Professor of Department of information systems and technology management

Donetsk National University of Economics and Trade named after Mykhailo Tugan-Baranovsky

МОДЕЛЮВАННЯ ОЦІНКИ ЗНАТЬ ВИКОНАВЦІВ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ РЕКРЕАЦІЙНОГО ПІДПРИЄМСТВА

МОДЕЛИРОВАНИЕ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ ИСПОЛНИТЕЛЕЙ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ РЕКРЕАЦИОННОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

KNOWLEDGE ASSESSMENT MODELING OF THE ENTERPRISE RECREATIONAL BUSINESS PROCESSES PERFORMERS

Анотація. У статті запропоновано модель оцінки знань виконавців бізнес-процесів рекреаційного підприємства. Яка призводить до налаштування фактичного рівня знань виконавців бізнес-процесів до оптимального і тим самим сприяє підвищенню якості та ефективності реалізації бізнес-процесів рекреаційного підприємства.

Ключові слова: рекреаційне підприємство, бізнес-процес, оцінка знань, моделювання, управління, компетенції.

Аннотация. В статье предложено модель оценки знаний исполнителей бизнес-процессов рекреационного предприятия. Модель приводит к настройке фактического уровня знаний исполнителей бизнес-процессов до оптимального и таким образом содействует повышению качества и эффективности реализации бизнес-процессов рекреационного предприятия.

Ключевые слова: рекреационное предприятие, бизнес-процесс, оценка знаний, моделирование, управление, компетенции.

Summary. The article suggests the business processes performers knowledge estimation model of the recreation enterprise. The model leads to setting the actual level of business processes performers knowledge to the optimum and thus contributes to improving the quality and efficiency of the recreation enterprise business processes implementation.

Keywords: recreational enterprises, business process, knowledge assessment, simulation, control, competence.

В умовах прогресивного розвитку економічних відносин простежується тенденція посилення потужності динаміки змін умов господарювання рекреаційних підприємств. Що вимагає пошуку нових підходів до реструктуризації системи управління бізнес-процесів рекреаційних підприємств. Одним із таких підходів може бути використання інтелектуальних технологій.

З цієї точки зору управління знаннями стає перспективним напрямком підвищення якості та раціональності функціонування бізнес-процесів підпри-

ємств рекреаційної сфери. Виконавець бізнес-процесу здійснює управління предметної області за якісними та кількісними параметрами і може розглядатися як кадровий ресурс [1] в діяльності рекреаційного підприємства, який характеризується певними компетенціями, що відрізняють його від інших об'єктів. Однією загальною властивістю таких видів ресурсів є можливість їх налаштування за якісними ознаками.

Оцінка рівня знань виконавців бізнес-процесів надає системі управління ряд переваг таких, як сприяння встановлення розуміння між виконавцями

різних бізнес-процесів за рахунок розробки стандартів опису ефективності бізнес-процесів; виявлення відповідності виконавців бізнес-процесів рівню, що потребується; визначення сильних та слабких компетенцій виконавців бізнес-процесів для їх подальшого розвитку; налаштування зворотного зв'язку між системою управління бізнес-процесами та їх виконавцями [3]. Отже, налаштування рівня знань виконавців бізнес-процесів за допомогою оцінок фактичного та заданого рівнів дозволяє підвищити оптимальність показників реалізації бізнес-процесів.

Теоретичні та практичні питання щодо управління та оцінки інтелектуального капіталу підприємств є предметом досліджень багатьох зарубіжних та вітчизняних учених-економістів [1–5]. Проте проблеми оцінки знань виконавців бізнес-процесів рекреаційного підприємства, їх кількісного вимірювання та налаштування до необхідного рівня не набули широкого розповсюдження в науковій літературі.

Метою дослідження є розробка моделі оцінки знань виконавців бізнес-процесів рекреаційного підприємства.

Рівень знань виконавців бізнес-процесів рекреаційного підприємства описується наступними компетенціями [5]: *OK* – освітні компетенції (включають рівень професійної освіти, що підтверджується дипломами, сертифікатами, посвідченнями, тощо); *SK* – спеціальні компетенції (включають рівень теоретичних знань, практичних навичок та вмій); *IK* – інтелектуальні компетенції (включають рівень навченості та інтелектуальних здібностей); *CK* – корпоративні компетенції (включають рівень комунікаційних здібностей, адаптивності до змін, вміння працювати в команді та генерувати цілі, тощо).

Кожний виконавець бізнес-процесу рекреаційного підприємства має різний рівень компетенцій, тому принцип формування рівня знань визначимо у такий спосіб:

$$RZ:t \rightarrow \gamma(t) = \langle t, \phi(OK, SK, IK, CK, \gamma) \rangle, \quad (1)$$

де *RZ* – рівень знань виконавця бізнес-процесу рекреаційного підприємства,

$\gamma(t)$ – управлінський вплив у момент часу *t*,

ϕ – функція переходу при управлінні рівнем знань *RZ*.

Позначимо $RZ(t_s)$ – рівень знань виконавця бізнес-процесу рекреаційного підприємства у момент часу t_s , $RZ^{opt}(t_{s+n})$ – необхідний рівень знань виконавця бізнес-процесу рекреаційного підприємства у момент часу t_{s+1} . Причому:

$$RZ(t_s) = \frac{\sum K}{i} \in [0, 1], \quad (2)$$

де *K* – компетенції виконавця бізнес-процесів, рівень яких задається експертним шляхом,

i – кількість компетенцій.

$RZ^{opt}(t_{s+n}) \in [0, 1]$ задається експертним шляхом.

Тоді функцію мети з управління знаннями виконавця бізнес-процесу рекреаційного підприємства можна представити наступним виразом:

$$RZ(t_s) \rightarrow RZ^{opt}(t_{s+1}). \quad (3)$$

Для реалізації умови (3) необхідним є виконання процесу налаштування рівня знань виконавця бізнес-процесу до необхідного рівня. Визначимо цей процес у такий спосіб:

$$\{RZ(t_s)\} \xrightarrow{\gamma_s \downarrow} \{M_s\} \Rightarrow \{RZ(t_{s+j})\} \xrightarrow{\gamma_{s+j} \downarrow} \{M_{s+j}\} \Rightarrow \{RZ_{s+n}\} \quad (4)$$

де *M* – модуль формування механізму адаптації до управлінського впливу γ , генерує рішення щодо налаштування рівня $RZ(t_s)$ до рівня $RZ^{opt}(t_{s+n})$.

Отже в роботі запропоновано модель оцінки знань виконавців бізнес-процесів рекреаційного підприємства, яка призводить до налаштування фактичного рівня знань виконавців бізнес-процесів до оптимального і тим самим сприяє підвищенню якості та ефективності реалізації бізнес-процесів рекреаційного підприємства.

Література

1. Базарова, Л.А. Система подбора персонала как фактор устойчивого экономического развития / Л.А. Базарова // Управление персоналом. – 2008. – № 23. – С. 41–47.
2. Брукинг Э. Интеллектуальный капитал: ключ к успеху в новом тысячелетии / Э. Брукинг; пер. с англ. – СПб: Питер, 2001. – 288 с.
3. Ібрагімов Е.Е. Забезпечення розвитку корпоративного стратегічного планування в епоху економіки знань: монографія / Е.Е. Ібрагімов. – Сімферополь: ВД «Аріал», 2012. – 326 с.
4. Кендюхов О.В. Ефективне управління інтелектуальним монографія / О.В. Кендюхов. – Донецьк: ДонУЕП, 2008. – 363 с.
5. Курило Л.І. Класифікація та структура інтелектуального капіталу Л.І. Курило // Вісник сумського національного аграрного університету. – 2010. – № 1. – Серія «Фінанси і кредит». – С. 3–12.