

4. Репин В. В., Елиферов В. Г. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов. – М.: РИА «Стандарты и качество». – 2008. – 408 с.
5. Журнал Инфостарт [Электронный ресурс] // Чавалах А. Использование нотации eEPC для графического описания бизнес-процессов – Свободный доступ из сети Интернет. Схема доступа: <https://infostart.ru/1c/articles/143668/> (дата обращения: 20.10.2021).
6. Business Studio [Электронный ресурс] // Нотация EPC – Свободный доступ из сети Интернет. Схема доступа: https://www.businessstudio.ru/wiki/docs/current/doku.php/ru/csdesign/bpmodeling/epc_notation (дата обращения: 20.10.2021).

УДК 620

ОЦЕНКА ВНЕШНИХ ФАКТОРОВ, ВЛИЯЮЩИХ НА РАБОТОСПОСОБНОСТЬ ОРГАНИЗАЦИИ

Сасина Марина Алексеевна

Национальный исследовательский Томский политехнический университет, г. Томск

E-mail: mas63@tpu.ru

Li Lin

Шэньянский университет Лигун

E-mail: 13940309208@139.com

ASSESSMENT OF EXTERNAL FACTORS AFFECTING THE EFFICIENCY OF THE ORGANIZATION

Sasina Marina Alexeyevna

National Research Tomsk Polytechnic University, Tomsk

Li Lin

Shenyang Ligong University

Аннотация: в данной статье определен контекст рассматриваемой организации и изучено влияние внешних факторов на работоспособность организации при помощи метода экспресс SWOT-анализ. Выполненный анализ является видом качественного анализа, который встречается наиболее часто и позволяет наглядно представить влияние факторов.

Abstract: in this article, the context of the organization under consideration is defined and the influence of external factors on the organization's performance is studied using the express SWOT analysis method. The performed analysis is a type of qualitative analysis that occurs most often and allows you to visualize the influence of factors.

Ключевые слова: контекст организации, внешние факторы, внутренние факторы, SWOT – анализ, система менеджмента качества организации.

Keywords: organization context, external factors, internal factors, SWOT analysis, organization quality management system.

Согласно требованиям стандарта, ГОСТ Р ИСО 9001-2015 организация должна определить внешние и внутренние факторы, относящиеся к ее намерениям и стратегическому направлению и влияющие на ее способность достигать намеченного(ых) результата(ов) ее системы менеджмента качества [1].

В данной статье рассмотрим факторы организации ООО «Уют ТДСК» которая, как и другая любая организация функционирует в рамках внешней и внутренней деловой среды. Основная деятельность организации — это управление жилищным фондом площадь которого составляет более 500 квадратных метров. Для данной организации был определен контекст (среда организации), который представлен на рисунке.



Рисунок – Контекст организации ООО «Уют ТДСК»

Понимание контекста организации ООО «Уют ТДСК» дает основу для определения факторов, влияющих на работоспособность организации при проведении экспресс SWOT-анализа.

SWOT-анализ представляет собой матрицу, которая содержит в себе четыре составляющие: сильные стороны, слабые стороны, возможности и угрозы [2]. Использование данного анализа помогает изучить как внешние, так и внутренние факторы системы менеджмента качества организации, а также ее возможности и угрозы.

Ниже приведены этапы выполнения экспресс SWOT-анализа.

Во-первых, выбираем существенные факторы также ориентируясь на контекст организации, который был определен ранее, которые можно отнести к сильным и слабым сторонам организации и которые представляют возможности и угрозы внешней среды (см. таблицу 1).

Таблица 1 – Общая матрица экспресс SWOT-анализа

	Факторы	
	Положительные (+)	Отрицательные (-)
Внутренняя среда	Сильные стороны (С) организации: С1 Преимущество в области конкуренции С2 Опыт в сфере управления МКД С3 Высокий уровень опыта руководства С4 Квалифицированные кадры С5 Наличие развитой производственной среды и разнообразие предоставляемых жилищно-коммунальных услуг С6 Участие в повсеместном внедрении инновационных технологий в сфере ЖКХ С7 Сертифицированная система качества	Слабые стороны (СС) организации: СС1 Недостаток финансирования организации СС 2 Несвоевременность выполнения ремонтных работ СС3 Недостаточный уровень применения современных информационных технологий СС4 Несвоевременное выполнение гарантийных заявок от застройщика СС5 Высокая зависимость от потребителей СС6 Длительная адаптация к нововведениям

Внешняя среда	Возможности, предоставляемые внешней средой (В): В1 Предоставление новых ЖКУ В2 Повышение качества предоставляемых ЖКУ В3 Применение современных информационных технологий, которые помогают улучшать управление информацией В4 Внедрение и повсеместное применение ресурсосберегающих методов и оборудования В5 Повышение квалификации персонала В6 Улучшение системы обратной связи с населением В7 Повышение прибыли организации, путем поднятия тарифа на домах, где он ниже среднего по жилому фонду.	Угрозы внешней среды (У): У1 Расхождение федерального и регионального законодательства У2 Несвоевременное выполнение своих обязательств подрядными организациями У3 Несвоевременное поступление финансовых средств от населения за предоставленные жилищно-коммунальные услуги У4 Снижение потребительского спроса У5 Рост налогов У6 Инфляция У7 Появление новых конкурентов
---------------	--	---

На втором этапе была построена перекрестная матрица экспресс-анализа. Для этого из таблицы 1 выбираются факторы, которые могут соотноситься между собой. При сравнении различных пар факторов и при наличии их воздействия друг на друга, она заносится в матрицу (см. таблицу 2).

Таблица 2 – Перекрестная матрица экспресс SWOT-анализа ООО «Уют ТДСК»

	Сильные стороны (С) организации: С1 Преимущество в области конкуренции С2 Опыт в сфере управления МКД С3 Высокий уровень опыта руководства С4 Квалифицированные кадры С5 Наличие развитой производственной среды и разнообразие предоставляемых жилищно-коммунальных услуг С6 Участие в повсеместном внедрении инновационных технологий в сфере ЖКХ С7 Сертифицированная система качества	Слабые стороны (СС) организации: СС1 Недостаток финансирования организации СС 2 Несвоевременность выполнения ремонтных работ СС3 Недостаточный уровень применения современных информационных технологий СС4 Несвоевременное выполнение гарантийных заявок от застройщика СС5 Высокая зависимость от потребителей СС6 Длительная адаптация к нововведениям
--	---	--

<p>Возможности, предоставляемые внешней средой (В): В1 Предоставление новых ЖКУ В2 Повышение качества предоставляемых ЖКУ В3 Применение современных информационных технологий, которые помогают улучшать управление информацией В4 Внедрение и повсеместное применение ресурсосберегающих методов и оборудования В5 Повышение квалификации персонала В6 Улучшение системы обратной связи с населением В7 Повышение прибыли организации, путем поднятия тарифа на домах, где он ниже среднего по жилому фонду.</p>	<p>С2 позволяет воспользоваться В1, В2, В6 и В7 С3 позволяет воспользоваться нам В1, В2, В6 и В7 С4 позволяет воспользоваться нам В2, В3, В4 С5 позволяет воспользоваться В7 С6 позволяет воспользоваться В3 С7 позволяет воспользоваться В6</p>	<p>СС1 вероятно будет препятствовать нам применить В3, В4, В5 СС2 вероятно будет препятствовать нам применить В2, В6, В7 СС3 вероятно будет препятствовать нам применить В3, В5, В6 СС4 вероятно будет препятствовать нам применить В6 СС5 вероятно будет препятствовать нам применить В6, В7 СС6 вероятно будет препятствовать нам применить В5, В4</p>
<p>Угрозы внешней среды (У): У1 Расхождение федерального и регионального законодательства У2 Несвоевременное выполнение своих обязательств подрядными организациями У3 Несвоевременное поступление финансовых средств от населения за предоставленные жилищно-коммунальные услуги У4 Снижение потребительского спроса У5 Рост налогов У6 Инфляция У7 Появление новых конкурентов</p>	<p>С1 позволит нам противостоять У7 С2 позволит нам противостоять У2, У3 С3 позволит нам противостоять У2 С5 позволит нам противостоять У7</p>	<p>СС1 может пагубно повлиять на деятельность организации при возникновении У5, У6 СС5 может пагубно повлиять на деятельность организации при возникновении У3, У4</p>

Из данной матрицы представленной в таблице 2 выпадают факторы влияние которых могло позволить организации улучшить свою деятельность в настоящем и будущем [3]. Так видно, что, сильная сторона «преимущество в конкуренции» выпала из экспресс-анализа, так как для нее не нашлось соответствующей возможности, слабая сторона «Недостаточный уровень применения современных информационных технологий» выпала из экспресс-анализа, так как для нее не подобралось угрозы, соответствующей для данного фактора.

Таким образом, данный анализ позволяет нам определить какие сильные стороны организации могут бороться с угрозами и использовать возможности внешней среды, а какие слабые стороны помешают это сделать. Проведение данного анализа имеет свои достоинства и недостатки. К достоинствам можно отнести что данная схема проведения позволяет наглядно и доступно представить анализируемые факторы и их взаимодействие. К недостаткам относится то, что в таблицу вносятся самые видимые факторы, но в дальнейшем даже часть этих видимых факторов исчезает при использовании перекрестной матрицы. В связи с этим для более детального изучения предлагается дополнительно проводить сводный или смешанный анализ.

Список литературы

1. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования (Переиздание). Введен в действие 01.11.2015, утвержден в Росстандарте 28.09.2015.
2. Ситникова, Ю.Е. SWOT-анализ и PEST-анализ как наиболее эффективные инструменты стратегического планирования / Ю.Е. Ситникова // Аллея науки. – 2019. – Т. 1. – № 1(28). – С. 523–528.
3. Корнева О.Ю., Плотникова И.В., Борисова Л.М. Аспекты вывода нового продукта на рынок (нетипичный подход) / В сб.: Экономика, менеджмент и сервис: проблемы и перспективы. Материалы II Всероссийской научно-практической конференции. 2020. С. 147–151

УДК 378:4:658.5.012.1

ПРИМЕНЕНИЕ ПРОЦЕССНОГО ПОДХОДА В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

*Семенюк Анна Евгеньевна, Цвингер Валерий Анатольевич,
Михайлова Анастасия Викторовна, Яблуновская Карина Александровна*
Национальный исследовательский Томский государственный университет, г. Томск
Email: semanna20@yandex.ru

APPLICATION OF THE PROCESS APPROACH IN EDUCATION ACTIVITIES

*Semeniuk Anna Evgenievna, Tsvinger Valerii Anatolevich, Mikhailova Anastasia Viktorovna,
Yablunovskaya Karina Alexandrovna*
National Research Tomsk State University, Tomsk

Аннотация: актуальность статьи определяется потребностью общества в модернизации системы образования, согласно современным темпам развития. Целью данной статьи является изучение и анализ преимуществ применения процессного подхода в образовательной деятельности. В работе были рассмотрены составляющие качественного образования, исходя из современных запросов общества, выделены преимущества процессного подхода и сформулированы требования к реализации процессного подхода в образовательной деятельности на основе собранных данных.

Abstract: the paper studies and analyses the advantages of the process approach in educational activities. Based on the collected data, the authors consider components of quality education, which represent a response to modern demands of society, highlight advantages of the process approach, and formulate requirements for implementation of the process approach in educational activities.

Ключевые слова: процессный подход, образование, качество образования, системный подход, образовательная деятельность, системный анализ, цикл PDCA.

Keywords: process approach, education, quality of education, system approach, educational activities, system analysis, PDCA cycle.

Согласно исследованиям последних лет, качество подготовки специалистов в ВУЗах не отвечает быстрым изменениям среды общества. Это происходит, потому что «образовательное учреждение не в состоянии сформировать уровень компетентности обучаемых, достаточный для эффективного решения проблем в условиях быстро меняющегося общества» [1]. Это ведет к снижению удовлетворенности потребителей образовательного процесса и, как следствие, к снижению востребованности университетов, которым все сложнее заинтересовать абитуриентов.

Для того, чтобы определить узкие места в современном процессе образования, мы выделили цели и основные составляющие качественного образования.

Определим цель процесса, для этого дадим определение процессу образования. Например, А.К. Маркова в своей книге характеризовала профессиональное обучение как «процесс и результат овладения обучающимися системой научных знаний и познавательных