

Методика оценки решений органов управления связью

М. А. Данилин, email: maxxx178@mail.ru

П. В. Сягодзинский, email: syagodz@yandex.ru

В. О. Подтыкин, email: podtykin@mail.ru

Военный учебно-научный центр ВВС «Военно-воздушная академия имени профессора Н.Е. Жуковского и Ю.А. Гагарина» (г. Воронеж)

***Аннотация.** На практике деятельность органов управления связью осуществляется на основе неполной, быстро устаревающей и недостоверной информации. Авторами предложена многоуровневая система показателей оценки решений, принимаемых органами (должностными лицами) управления связью в целях повышения качества услуг связи.*

***Ключевые слова:** информационная система, квалиметрия, органы управления связью, шум в принятии решений.*

Введение

Качество предоставления современных услуг связи во многом определяется деятельностью органов управления связью, составляющих информационную систему. Оценка влияния работы органов управления связью на качество предоставляемых услуг является сложной задачей. Анализ научной литературы по квалиметрии информационных систем [1, 2], показывает, что процесс оценивания реализуется, как правило, в два этапа:

1 этап - измерение характеристик информационной системы;

2 этап - формирование решения по принятым критериям (пригодности, оптимальности, превосходства).

Оценка эффективности функционирования информационных систем осуществляется, как правило, с использованием внутренних и внешних показателей [3, 4]. При оценивании, различают два типа информационных систем (в зависимости от выполняемых функций): операционные и аналитические. Операционные информационные системы предназначены для оперативного контроля текущего состояния объекта управления. Аналитические информационные системы обеспечивают выработку плана функционирования самого объекта. В процессе работы орган управления связью является информационной

системой, совмещающей в себе обе функции: операционную и аналитическую.

1. Методика оценки решений органов управления связью

Качество функционирования любой информационной системы в полной мере проявляется лишь в процессе использования ее по назначению. Наибольший практический интерес представляет априорная оценка качества функционирования органа управления.

При оценке многократно повторяющихся событий можно оперировать показателями теории вероятности (вероятность принятия обоснованного решения, вероятность принятия своевременного решения и др.). Однако на практике, как правило, старший начальник (вышестоящий орган управления) дает оценочное суждение принятого подчиненным (нижестоящим органом управления) решения. Таким образом, оценка носит субъективный характер, не отражающий степень влияния на качество предоставляемых услуг связи.

Особенно сложно оценить уникальное (единичное) событие (невозможно провести несколько боев, сражений в одинаковых условиях). Из-за дефицита времени на принятие решения, порой даже не рассматриваются альтернативные варианты, что приводит к систематическим отклонениям (смещению) от поставленной цели и случайному разбросу (шуму) [5, 6].

Между тем величина смещения и шума может являться интегральным показателем морально-боевых качеств, опыта, характера и индивидуальных предпочтений лица (органа управления) принимающего решение.

В зарубежной литературе встречаются исследования шума в деятельности врачей, страховых агентов, судей и др., от решения которых зависят не только материальные риски (излишние затраты), но и судьбы людей. Анализ их деятельности показывает наличие значительных отклонений от средних величин, так сроки заключения, назначаемые судьями, по одним и тем же делам могут отличаться в разы. Даже один и тот же судья через некоторое время может присудить другой срок заключения в изменившихся условиях [5]. Таким образом, признается наличие межэкспертного шума (между должностными лицами органа управления) и внутриэкспертного шума (конкретного должностного лица).

Сами должностные лица (органы управления) излишне самоуверенны и отрицают наличие шума в принимаемых ими решениях, однако в своей деятельности они используют неполную, быстро устаревающую и недостоверную информацию [6]. При анализе опыта Великой отечественной войны выделяют талантливых полководцев,

которые в сложных условиях побеждали не числом, а умением. Есть в истории и отрицательные примеры, когда цели достигались неоправданными потерями личного состава и техники, а порой даже не были достигнуты. Все это свидетельствует о наличии шума (отклонений) в органах управления. Самую большую неопределенность в процесс принятия решения вносит противник, который старается максимально деструктивно воздействовать на систему управления.

Анализ показывает, что органы управления связью выполняют различные задачи управления, которые характеризуются различной степенью сложности и различной степенью неопределенности исходных данных. Поэтому система показателей оценки деятельности должностных лиц (органов управления) связи должна быть многоуровневой:

1 уровень – показатели, характеризующие оперативность и обоснованность (качество) выполнения должностными лицами (органами управления) различных задач управления.

2 уровень – показатели, характеризующие подготовленность конкретного должностного лица органа управления связью.

3 уровень – показатели, характеризующие подготовку (слаженность) органа управления связью в целом.

Можно выделить следующие свойства, характеризующие качество выполнения задач управления:

1. Оперативность – способность должностного лица (органа управления) выполнять задачи управления за отведенное время. Показателем данного свойства является время выполнения задачи управления должностным лицом.

2. Полнота решения – выполнение должностным лицом всех операций (этапов) при выполнении задачи управления (степень отработки документов по связи при выполнении задач управления). Показателем данного свойства является коэффициент полноты выполнения задачи управления, то есть соотношение выполненных этапов к общему количеству.

3. Обоснованность решения – способность должностного лица произвести необходимые расчеты и сделать аргументированные выводы, подтверждающие правильность принятого решения. Показателем данного свойства является отношение количества разработанных вариантов выполнения задачи к требуемому. Для оценивания одного должностного лица можно использовать два обобщенных показателя:

уровень подготовки должностного лица к выполнению задач управления, то есть, обобщенный показатель характеризующий знания, навыки и умения должностного лица по выполнению задач управления,

показанные в ходе занятий, повседневной деятельности, при выполнении своих функциональных обязанностей;

уровень психофизиологического состояния должностного лица, то есть состояние должностного лица, при котором он способен выполнять задачи управления с требуемым качеством.

Заключение

Таким образом, необходимо признать наличие шума в процессе принятия решения органами управления (должностными лицами) связью. При оценке их функционирования перейти от личных предпочтений (мнений) к расчетам многоуровневых показателей, характеризующих своевременность и обоснованность принятых решений. Лицам (органам управления) принимающим решения критически оценивать собственные решения (игра за противника), в своей деятельности подразумевать наличие априорной неопределенности информации.

Литература

1. Вознюк М.А. Теоретические основы квалиметрии высшей военной школы. – СПб.: Военный университет связи, 1997. – 141 с.
2. Вознюк М.А., Мусаев А.А., Елшин А.В. Теоретические основы квалиметрии информационных систем – СПб.: Военный университет связи, 1999. – 108 с.
3. Бушуев С.В., Осадчий А.С., Фролов В.М. Теоретические основы создания информационно-технических систем. – СПб.: Военная академия связи, 1998. – 404 с.
4. Боговик А.В. Эффективность системы военной связи и методы ее оценки / А.В. Боговик, В.В.Игнатов. – СПб.: Военная академия связи, 2006. – 184 с.
5. Канеман Д., Сибони О., Систейн К. Шум. Несовершенство человеческих суждений. – М.: Издательство АСТ, 2021. – 544 с.
6. Вертинова А.А., Пашук Н.Р., Макогонова П.В., Кошелева А.И. Оценка влияния информационного шума на принятие решений // Лидерство и менеджмент. – 2022. – Том 9. – № 3. – С. 877-890.