

6

## **ПРИЛОЖЕНИЕ**

### **МЕТОДИКА ЗА БЕНЧМАРК АНАЛИЗ И ПРАКТИЧЕСКО ПРИЛОЖЕНИЕ**

За измерване на качеството на обслужването във всяка туристическа фирма, вкл. и в ТИЦ, могат да се използват различни инструменти. Сред най-ефективните се налага „бенчмарк“ анализът – сравняване на качеството на обслужване в ТИЦ с това на „най-добрия“ ТИЦ в една или друга сфера на дейност. За всеки критерий за качество – надеждност на услугата, отзивчивост, доверие и физическа среда, една организация може да си спечели репутацията на „най-добра“, т.е. на „бенчмарк“ – добра практика, еталон за сравнение.

Това приложение към Наръчника за дейността на туристическите информационни центрове дава представа какво представлява бенчмарк анализът, както и практически насоки за приложението му.

Съществуват два основни подхода към бенчмарк анализа – статистически и проучвателен. По-често се прилага статистическият бенчмаркинг, тъй като се счита от редица експерти за по-ефективен.

## **1 СТАТИСТИЧЕСКИ БЕНЧМАРК АНАЛИЗ**

Статистическият бенчмарк анализ включва:

- Данни (статистика) за сферата на дейност, която ТИЦ иска да подобри;
- Изработване на Списък с „най-добри“ ТИЦ в различни сфери на дейност;
- Статистически анализ – по набор от показатели, отнасящи се до дейността, която ТИЦ иска да подобри (брой посетители, брой участия в туристически изложения, брой похвали, брой оплаквания и пр.);
- Посещения в „най-добрия“ ТИЦ - с цел обмен на знание, събиране на информация, вкл. количествени данни

**Силните страни** на статистическия бенчмарк анализ са:

- Помага за идентифициране на тенденциите в сектора, което позволява вземането на информирани решения в каква сфера трябва да бъдат насочени усилията (инвестициите) и какви да бъдат следващите стратегически стъпки;
- Показва мястото на центъра (или конкретна дейност) сред останалите в бранша;
- Обменят се знания – създава се дискусия между центъра и организацията - „носител“ на добра практика, обменят се идеи;
- Получават се нови знания – от реалния живот, от практиката, а не от учебник;
- Повишава се личната удовлетвореност от развитието и постигнатото, което е мотивиращ фактор за още повече подобрения в дейността;
- Подобряването на дейността повишава конкурентоспособността и възможностите за развитие.

## ОСНОВНИ СЪПКИ ЗА ПРОВЕЖДАНЕ НА СТАТИСТИЧЕСКИ БЕНЧМАРК АНАЛИЗ:

№	СЪПКА	ВЪПРОСИ
1	Идентифициране на дейността, която искаме да подобрим	1. Какво искаме да подобрим? 2. Кой/ кои критерий/и за качество искаме да подобрим? – например, отзивчивостта на служителите, т.е. предоставяне на услугата навреме (минималното технологично време, необходимо за целта)
2	Анализ на досегашното изпълнение на дейността с използване на данни	1. Кой/и показател/и разкриват слабите ни места? - Брой обслужени посетители; - Брой оплаквания; - Брой похвали; - Брой повторни посещения; - Други
3	Планиране на дейности по подобряване	1. Какъв резултат искаме да постигнем ?; 2. Какво да проучим? 3. Какви данни за сравнителен анализ ни трябва? (по показателите от стъпка 2)? 4. С кого искаме да разговаряме? 5. Какво искаме да видим как се прави? (да се демонстрира) 6. Изработване на Списък с най-добрите ТИЦ в дейността, която искаме да подобрим
4	Посещение на „най-добрия“ ТИЦ в дейността, която искаме да подобрим с цел проучване (споделяне на знание)	1. Как го правят? 2. Какво правят по различен начин от нас?
5	Сравнителен анализ на събраната информация, вкл. количествени данни за „най-добрия“ ТИЦ	1. Къде се намираме спрямо тях? (въз основа на сравнителния анализ);
6.	Използване на резултатите за подобряване на дейността	1. Как да постигнем желаните резултати? 2. Какви промени по отношение на критериите за качество трябва да направим?

## 2 ПРОУЧВАТЕЛЕН БЕНЧМАРК АНАЛИЗ

Проучвателният бенчмарк анализ се базира на въпроси и отговори, разработени за мениджърите на най-добрите ТИЦ. Възможно е включването в статистическия бенчмаркинг на елемент от проучвателния бенчмаркинг - използване на въпросници.

В следващата точка е приложен примерен въпросник за бенчмарк анализ в сферата на текущото обучение на персонала и ролята на учителя.

### 3 ПРИМЕРЕН ВЪПРОСНИК

Примерен въпросник за бенчмарк анализ в сферата на текущо обучение на персонал и за ролята на учителя

1. За какъв брой обучаеми имате отговорност?

.....

2. Наемате ли обучители за провеждане на текущо обучение?

1. Да/ 2. Не

3. Разчитате ли изключително на външни обучители?

1. Да/ 2. Не

4. Използвате ли и външни, и вътрешни обучители?

1. Да/ 2. Не

5. Ако да – моля, посочете:

Вътрешни: ..... (%)

Външни: .....(%)

6. Ако използвате външни обучители, какво е приблизителното разпределение на времето им за:

Провеждане на курс за обучение ..... (%)

Проучване и дизайн на курс за обучение ..... (%)

Оценка на обучението ..... (%)

Администриране на обучението ..... (%)

Подкрепа по време на работа ..... (%)

Друго, моля посочете ..... (%)

7. Използвате ли алтернативни методи за обучение, например външни квалификации, обучение чрез компютър и пр.?

1. Да/ 2. Не

**8. Колко дни в годината смятате, че са подходящи за провеждане на обучение?**

Брой дни: .....

**9. Проследявате ли колко дни за обучение средно годишно се падат на един служител?**

1. Да/ 2. Не

**10. Ако да, моля, посочете броя на дните:**

Брой дни: .....

**11. Как извършвате обучението – на основата на разработени индивидуални планове или когато възникне потребност?**

1. Въз основа на планове / 2. При нужда

**12. Моля, ранжирайте по значение долу изброените фактори, поради които провеждате обучение:**

За изпълнение на бизнес целите	
Да се изгради организационен капацитет / компетентност	
Да придобият служителите уменията, необходими им за текущата работа	
Да придобият служителите уменията, необходими им за бъдеща работа	
За придобиване на лидерски/управленски умения	
Като инструмент срещу текучеството	
За въвеждане на нови технологии и/или продукти	
Друго, моля посочете	