

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
СУМСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ІНФОРМАТИКА, МАТЕМАТИКА,  
АВТОМАТИКА

**ІМА :: 2016**

**МАТЕРІАЛИ  
та програма**

НАУКОВО-ТЕХНІЧНОЇ КОНФЕРЕНЦІЇ

(Суми, 18–22 квітня 2016 року)



Суми  
Сумський державний університет  
2016

## Перспективы совершенствования информационной технологии оценки условий труда на рабочем месте оператора Call-центра

Криводуб А.С., *аспирант*, Кротевич К.Н., *студент*,  
Лавров Е.А., *профессор*  
Сумский государственный университет, г. Сумы

**Введение.** В информационном обществе деятельность операторов связана не только с факторами среды такими, как шум, освещенность, вибрация, но и существенно зависит от сложности заданий, темпа их поступления, очереди и т.п. К сожалению, операторы Call-центра часто работают в условиях стресса.

**Постановка задачи.** Существующие технологии [1] хорошо работают с данными, описывающими параметры рабочей среды и санитарно-гигиенические условия на рабочем месте (РМ). Однако, как правило, у работника Call-центра большинство параметров соответствуют норме. Проблемными с точки зрения количественной оценки являются показатели, характеризующие когнитивный комфорт (сложность заданий и возникающие эмоциональные напряжения).

**Результаты.** Проведенный анализ возможных способов оценивания показателей позволил определить в качестве наиболее перспективной технологию, основанную на Fuzzy Logic (экспертные системы типа Mamdani). При этом входами являются психофизиологические факторы, а выходами – оценка группы психофизиологических факторов по шестибальной шкале.

**Перспективы исследований.** Поскольку, как показал опрос [2], психологические и эмоциональные факторы вносят существенный вклад в оценку категории тяжести, и ранее отсутствовала сколь угодно аргументированная технология оценки, то с появлением Fuzzy Logic системы появляются новые возможности оценки тяжести труда.

1. Е.А. Лавров, Н.Б. Пасько, А.С. Криводуб, *Восточно-Европейский журнал передовых технологий. Сер. Процессы управления* 4/3 (76), 16 (2015).
2. Оценка рабочего места оператора Call-центра [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://goo.gl/0j2ulZ>.