

## Социальная квалиметрия управленческих процессов

*Баратова Гулина Женишбековна*

*Студент (магистр)*

Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Социологический факультет, Кафедра социологии организаций и менеджмента, Москва, Россия

*E-mail: gulina.baratova7@gmail.com*

Современная, сложная и динамичная рыночная среда, а также трансформации общества в целом, требуют от организаций постоянного совершенствования своих систем управления. Особенно данная проблема актуализировалась в период пандемии COVID-19, а также последующих кризисов. Например, по данным аудиторской компании FinExpertiza за весну 2020 года более трети организаций оказались в убытке на 1,65 трлн рублей, в итоге прибыль российского бизнеса составила 1,4 трлн рублей, что на 67 % меньше, чем весной 2019 года [12]. Эксперты Института народнохозяйственного прогнозирования (ИНП) РАН выявили, что две трети (66,2%) предприятий заявили о том, что пострадали от санкций в 2022 году, а 14,6% считают, что могут пострадать в будущем [11].

В связи с этим оценка качества управленческих процессов является актуальной проблемой современного общества. Осмысление проблемы измерения и оценки качества в сочетании с проблемой управления качеством продукции, услуги или процессов привело к разработке нового научного направления - квалиметрии, науки, которая изучает методологию и проблематику комплексного количественного оценивания качества любых объектов (одушевленных или неодушевленных); предметов или процессов; продуктов труда или продуктов природы; имеющих материальный или духовный характер; имеющих искусственное или естественное происхождение [7]. В разные годы в решение задач, связанных с проблематикой количественной оценки качества, внесли существенный научный вклад Ю.П. Адлер [1], В.Н. Азаров [2], Г.Г. Азгальдов [3], А.В. Гличев [4], И.Ф. Албегова, В.М. Мишин [5], И.С. Романычев, Н.Н. Стрельникова и Л.В. Топчий [6], А.И. Субетто [8], Ю.Н. Толстова [9], В.К. Федюкин [10] и т.д.

Проблема объективного измерения и количественной оценки качества управленческих процессов является одной из ключевых, от решения которой зависит не только эффективная деятельность организации, ее конкурентоспособность на рынке, но и высокая адаптивность в современном динамичном информационном обществе. Особое внимание исследователя привлекло именно соприкосновение измерения и маркетинговых исследований. Традиционно в маркетинговых исследованиях квалиметрические методы находят применение в процессе: оценки рисков при разработке, производстве и реализации продукции; оценки качества продукции; оценки конкурентоспособности; оценки потребительской популярности продукции или фирмы; оценки эффективности рекламы и PR; определения различных рейтингов; сегментирования и позиционирования фирмы и ее продукции на рынке и многое другое. По результатам маркетинговых исследований лояльности пользователей услуг домашнего интернета и платного телевидения автором проанализировано использование наиболее распространенных метрик для управления клиентским опытом и оценки KPI: NPS (один из инструментов оценки лояльности клиентов к компании), CSAT и CSI (показатели удовлетворенности потребителей).

Полученные результаты позволяют сделать вывод о том, что сегодня роль квалиметрии как совокупности методов и способов измерения качества в управленческих процессах значительно выросла, что связано с рыночными условиями производства, конкуренцией организаций и повышением уровня требований потребителей.

### Источники и литература

- 1) Адлер Ю. П. Система экономики качества / Ю. П. Адлер, С. Е. Щепетова. — М.: Стандарты и качество, 2005. 184 с.
- 2) Азаров В. Н. Управление качеством: Том 2. Принципы и методы всеобщего руководства качеством. Основы обеспечения качества / В.Н. Азаров; под общей редакцией В. И. Азарова. М.: МГИЭМ, 2000. - 356 с.
- 3) Азгальдов Г. Г. О квалиметрии / Г. Г. Азгальдов, Э. П. Райхман. - М., 1973. - 158 с.
- 4) Гличев, А. В. Прикладные вопросы квалиметрии / А. В. Гличев, Г. О. Рабинович, М. И. Примаков. М.: Изд-во стандартов, 1983. - 136 с.
- 5) Мишин В. М. Управление качеством: Учебник для студентов вузов [Текст] / В.М.Мишин. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. – 463 с.
- 6) Романычев И. С. Социальная квалиметрия: оценка качества и стандартизация социальных услуг: Учебник для бакалавров. [Электронный ресурс] / И.С. Романычев, Н.Н. Стрельникова, Л.В. Топчий. — Электрон. дан. — М.: Дашков и К, 2016. - 184 с.
- 7) Савцева В. В. Философские аспекты квалиметрической методологии // Научный вестник МГТУ ГА. 2014. №203.
- 8) Субетто А. И. Квалиметрия/ А. И. Субетто. СПб.: «Астерион», 2002. - 288 с.
- 9) Толстова Ю. Н. Измерение в социологии: учебное пособие / Ю. Н. Толстова. — М.: КДУ, 2007. - 288 с.
- 10) Федюкин В. К. Основы квалиметрии. Управление качеством продукции: учебное пособие / В. К. Федюкин. М.: Изд-во «Филинъ», 2004. - 296 с.
- 11) РБК.ру: <https://www.rbc.ru/economics/26/01/2023/63d101129a794744d8df541b>
- 12) Сбербанк.ру: [http://www.sberbank.ru/ru/s\\_m\\_business/pro\\_business/poteri-rossijsko-go-biznesa-ot-koronavirusa/](http://www.sberbank.ru/ru/s_m_business/pro_business/poteri-rossijsko-go-biznesa-ot-koronavirusa/)