

Министерство просвещения Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Российский государственный педагогический университет  
им. А. И. Герцена»

На правах рукописи

Сметанина Татьяна Владимировна

**Стандарты качества как система социальных регуляторов  
поведения организаций**

Специальность 5.4.7 — Социология управления  
Диссертация на соискание учёной степени  
доктора социологических наук

Научный консультант:  
доктор социологических наук,  
профессор Захаров Николай Львович

Санкт-Петербург  
2026 г.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение .....	4
<b><u>Глава 1. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ КАК НАПРАВЛЕНИЕ</u></b>	
<b><u>ИССЛЕДОВАНИЯ СОЦИОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ .....</u></b>	
1.1. Комплекс базовых понятий гипотезы проникновения стандартов в деятельность объектов управления .....	21
1.2. Проблемы взаимодействия субъектов и объектов управления в концепции проникновения .....	36
<b><u>Глава 2. ОСОБЕННОСТИ СИСТЕМЫ СОЦИАЛЬНОЙ ДИАГНОСТИКИ</u></b>	
<b><u>УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОРГАНИЗАЦИЙ В РОССИИ.. .....</u></b>	
2.1. Система социальных регуляторов поведения социально- экономических субъектов в рамках стандартов управления качеством	63
2.2. Принципы и методы управления в современных условиях развития отношений собственности в России .....	73
2.3. Проблемы критериев, основанные на определении приоритета пяти целей деятельности социально-экономических субъектов в управлении качеством .....	86
2.4. Проблемы оценки эффективности управленческой деятельности, обусловленные стандартами качества. ....	96
2.5. Комплексный социальный мониторинг и контроль управления качеством в организациях в процессе совершенствования системы социальной диагностики в России .....	105
<b><u>ГЛАВА 3. МЕХАНИЗМЫ СОЦИАЛЬНОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ</u></b>	
<b><u>ИНТЕГРАЦИИ МЕЖДУНАРОДНЫХ СТАНДАРТОВ УПРАВЛЕНИЯ</u></b>	
<b><u>КАЧЕСТВОМ В ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ</u></b>	
<b><u>СУБЪЕКТОВ .....</u></b>	
3.1. Институциональные механизмы интеграции индивидов в функциони-рование социально-экономического субъекта в соответствии с международными стандартами управления качеством, основанные на влиянии миграционной политики .....	124
3.2. Социально-организационные механизмы интеграции, основанные на значениях критерия цикличности, влияющих на распространение эффективных систем управления .....	140
3.3. Социально-стратификационные механизмы моделирования	

вовлечён-ности социально-экономических субъектов в процесс совершенствования систем управления качеством . . . . .	152
3.4. Социокультурные механизмы проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность социально-экономических субъектов, основанные на приоритетной роли индивида . . . . .	174
<b><u>ГЛАВА 4. СОЦИАЛЬНЫЕ СТРАТЕГИИ И ПРАКТИКИ В УПРАВЛЕНИИ КАЧЕСТВОМ ДЛЯ ГРУПП ПРЕДПРИЯТИЙ . . . . .</u></b>	<b>187</b>
4.1. Система сбалансированных показателей, как элемент социальной стратегии управления качеством в социально-экономической системе. . . . .	187
4.2. Адаптационные группы предприятий, как объект социальной стратегии управления качеством регионов. . . . .	
4.3. Применение модели Леонтьева в социальных практиках управления качеством предприятий . . . . .	199
<b><u>ГЛАВА 5. ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ СУБЪЕКТОВ . . . . .</u></b>	<b>228</b>
5.1. Социологическая оценка отношения к стандартам управления качеством товаров и услуг, основанная на социальной стратегии управления качеством групп предприятий и регионов . . . . .	228
5.2. Социально-экономическая оценка эффективности управленческой деятельности от предлагаемых методов. . . . .	242
5.3. Концепция проникновения международных стандартов качества в деятельность объектов управления . . . . .	253
<u>Заключение. . . . .</u>	<u>266</u>
<u>Список литературы . . . . .</u>	<u>271</u>
<u>Приложения . . . . .</u>	<u>304</u>
<u>Приложение 1. Программа спецкурса «Социология управления качеством»</u>	<u>304</u>
<u>Приложение 2.. . . . .</u>	<u>321</u>
<u>Приложение 3.. . . . .</u>	<u>322</u>
<u>Приложение 4.. . . . .</u>	<u>336</u>
<u>Приложение 5 . . . . .</u>	<u>341</u>

## Введение

**Актуальность.** Российское общество проходит сложный этап адаптации организаций к внешним и глобальным вызовам, в первую очередь обусловленным социальными, политическими и экономическими процессами, происходящими в мировом сообществе. В период глобальных изменений вопросы, связанные с качеством функционирования организаций, используемым ими на территории РФ стандартам управления качеством, выходят на одно из первых мест в их работе. При этом организации могут быть и государственными органами управления. Особенности использования стандартов качества организациями взаимосвязаны с демографическими проблемами государственного развития. Важно понимать, что стандарты качества, их принятие обществом, влияют на здоровье населения и его будущих поколений. Значимость применяемых на территории РФ стандартов качества в деятельности организаций усиливается под влиянием санкционного воздействия на российское общество, развитием цифровой экономики, что ускоряет адаптационные процессы по отношению к стандартам управления качеством, происходящие внутри организаций, функционирующих во всех отраслях Российской Федерации. Адаптация осуществляется одновременно с интеграцией организаций в новые правила или стандарты поведения. Организации приспособляются к новым условиям существования. В конечном итоге структура организации, как системы, в процессе преобразования принимает форму нового целого. Этот процесс осуществляется путём принятия организациями правил поведения, которыми располагают наиболее развитые системы. Интеграция объединяет в себе этапы адаптации, приспособления и принятия правил со стороны организаций. В основе процессов адаптации, приспособления и принятия правил лежит система социальных регуляторов. С одной стороны, она представляет собой поле социальных координат, определяющих отношение индивидов к данному процессу интеграции стандартов управления качеством. При этом в системе выделяются объективные предпосылки принятия новых стандартов управления качеством, возникающие под влиянием демографических, географических и исторических факторов. Данные факторы предопределяют поведенческий регулятор организаций по отношению к рассматриваемым стандартам. С другой стороны, существуют и субъективные предпосылки, то есть интеграция правил в деятельность организаций под влиянием действующих формализованных стандартов

и регламентов. В результате поведенческий регулятор (в дальнейшем его можно охарактеризовать, как неформализованный или неформальный регулятор), который является более мягким по отношению к восприятию новых правил поведения, поддерживается жёстким формализованным или формальным регулятором, основанным на организационных правилах стандартов управления качеством. Результатом совместного действия поведенческого и формализованного регуляторов поведения организаций становится структура, которая представляет собой объединение индивидов в организации, способные достигать организационных требований к стандартам управления качеством, учитывая специфику отношений, принятых в российском социуме. Интеграционные процессы затрагивают состояние всех организаций. При этом организации, участвующие в интеграции, качественно отличаются друг от друга, в том числе, и по размерам. Размер предполагает большее количество внутренних связей между элементами организации. Единым свойством для организаций остаётся целостность структуры и системная взаимосвязь элементов, входящих в них. Одни системы состоят из группы индивидов, другие включают в себя одного индивида. Новые правила поведения организаций, возникающие в результате интеграционных процессов, появляются вместе с новыми стандартами управления деятельностью организаций. Проникновение захватывает все виды и формы организаций, независимо от их отношения к интеграционным процессам. Интеграция рассматривается, как процесс достижения большего соответствия организацией новых правил поведения и стандартов управления.

Эти отличия в применении стандартов управления качеством организаций, влияющие на их поведение, требуют дополнительной методологической проработки и отражают актуальность темы исследования.

В последнее время нормативно-правовая работа в области управления качеством активизировалась. Разрабатываются новые национальные стандарты, действующие в отношении отдельных видов товаров и услуг. Прорабатываются концепции развития программ в области качества на макроуровне. Однако до сих пор существуют несоответствия в практической адаптации, приспособлении и принятии международных стандартов в деятельность организаций. По этой причине необходимо решить целый ряд актуальных методологических вопросов, напрямую связанных с проблематикой исследования социологии управления. Среди них можно выделить следующие:

- какие стандарты управления актуальны в данный момент,
- какой порядок применения этих стандартов должен использоваться в организациях России,
- как применение стандартов может отразиться на организационной эффективности работы индивидов, организаций, отраслей, суверенной территории в целом,
- как осуществлять процесс интеграции международных стандартов в деятельность организаций России.

Данные вопросы, возникающие в деятельности организаций, послужили обоснованием выбора темы диссертационного исследования.

Степень разработанности научной проблемы. Тема исследования является предметом изучения специалистов всего мира, работающих в области социологии управления, менеджмента организации, менеджмента качества, теории организации Международная организация стандартизации (ISO) предполагает участие в процессах разработки и утверждения новых стандартов в области управления всех заинтересованных сторон.

Ведущими специалистами в области социологии управления, менеджмента организации, менеджмента качества, теории организации являются, И. Адизес, Р. Акофф, И. Ансофф, Т. Бернсом, Л. Берталанфи, М. Вебер, Г. Гантт, Д. Гелбрэйт, Ф. Гилберт, Дж. Голдсмит, Л. Грейнер, Б. Дабаде, Р. Дафт, Э. Деминг, Г. Додж, П. Друкер, У. Джонстон, Д. М. Джуран, М. Кастельс, Дж. Клироки, К. Клок, Н. Д. Кондратьев, Ф. Котлер, Р. Куинн, В. Льюис, Г. М. Леланд, А. Маршалл, А. Маслоу, Р. Майлз, Э. Мейо, Д. Миллер, Г. Минцберг, Г. Мюнстербергер, Д. Норт, Э. Псомас, М. Поланьи, М. Портер, Дж. Пфедфер, Г. Роминг, Р. Салмон, М. Г. Самуэльсон, С. Сноу, Дж. М. Столкер, К. Судзуки, Г. Тагути, Ф. Тейлор, Л. Уонхейд, А. Файоль, Г. Форд, К. Фотопулос, М. Фридмен, Е. Фламхольц, А. Ф. Фейгенбаум, Г. Хакен, Дж. Харрингтон, Ф. Херцберг, Н. Черчилл, Й. Шумпетер, Э. Шейн, Р. Д. Шонбергер, Л. Я. Шухгальтер, Г. Эмерсон, К. Г. Юнг и др.

Существенный вклад в исследование проблематики стандартизации менеджмента, в том числе внедрения эффективного управления качеством, внесли зарубежные исследователи К. Исикава, Ф. Кросби, Т. Конти, Д. Мизаур, Я. Монден, У. Шухарт и др.

В России вопросами социологии управления, менеджмента организации, менеджмента качества, теории организации в разрезе адаптационных процессов,

происходящих в организациях, занимались Ю. В. Адлер, А. Н. Асуал, П. К. Анохин, Р. Айдинян, И. З. Аронова, Н. А. Бердяев, Л. В. Баумгартен, И. В. Блауберг, А. А. Богданов, А. Ф. Борисов, К. В. Воденко, А. В. Воронцов, В. Г. Версан, В. А. Винокуров, В. Н. Войтоловский, Е. А. Васильева, Е. А. Горбашко, П. П. Дерюгин, А. Ю. Егоров, Н. Л. Захаров, Т. Ю. Иванова, А. И. Кравченко, Н. Д. Кондратьев, Н. Н. Колосовский, В. Е. Кантор, А. Л. Кузнецов, Ю. А. Лавриков, Н. А. Магницкий, Э. С. Маркарян, В. П. Милованов, В. А. Миронов, С. Н. Малявин, Л. Ф. Никулин, А. М. Осипов, А. В. Пригожин, В. И. Приходько, Н. Н. Покровская, М. Б. Перфильева, К. В. Решетников, А. С. Роботов, Т. А. Салимова, В. Н. Садовский, М. И. Сетров, И. М. Сыроежин, Ж. Т. Тощенко, А. В. Тихонов, В. С. Тюхтин, В. В. Окрепилов, О. В. Фирсанова, В. Н. Филиппов, И. И. Чайка, В. В. Чекмарев, А. В. Чечулин, Ж. Н. Чупахина, С. Е. Щепетова, Ю. Н. Эбзеева, Э. Г. Юдина и др.

При значительном объёме научных трудов и литературы, посвящённой различным аспектам поставленной проблемы, остаются недостаточно изученными теоретико-методологические и прикладные аспекты социального управления качеством организаций в условиях применения международных стандартов управления качеством. Этот аспект был взят в качестве основополагающей идеи диссертационного исследования.

Однако, несмотря на то, что интеграция международных стандартов в деятельность организаций напрямую связана с правилами их поведения в меняющихся условиях внешней среды, проработанность данной тематики с позиций изменения внешней среды и непосредственной среды организаций, остаётся пока слабо изученной, особенно в отношении преломления теоретических, методологических и прикладных основ социологии управления, теории организации, менеджмента качества к практической реализации результатов рыночного взаимодействия организаций.

**Объектом исследования** в диссертационной работе являются организации, представляющие собой социально-экономические субъекты. Они рассматриваются с позиции системного подхода. Эти системы отличаются по размерам и принадлежат к определённым суверенным территориям, находятся в процессе интеграции их деятельности к международным стандартам управления качеством.

**Предметом исследования** выступают управленческие процессы, возникающие в организациях в результате проникновения (адаптации, приспособления

и принятия) международных стандартов качества в их деятельность, основанные на системе социальных регуляторов их поведения. Международные стандарты качества требуют полной перенастройки всех процессов и процедур, а также системы организации в целом к их требованиям. Перенастройка системы организации, основанная на системе социальных регуляторов, позволяет интегрировать её в новые правила функционирования.

### **Основная гипотеза исследования**

Предполагаем, что в результате определения системы социальных регуляторов, а также объяснения их природы возникновения, возможно будет подойти более комплексно к решению вопросов разработки и внедрения стандартов управления качеством в организациях.

**Доказательной базой гипотезы исследования** являются общеполитические и социально-экономические законы, определяющие объективность происходящих изменений в системе управления социально-экономических систем, участвующих в интеграции международных стандартов менеджмента качества.

### **Цель диссертационного исследования.**

Выявить и охарактеризовать функционирование системы социальных регуляторов, влияющей на поведение организаций под воздействием формального и неформального действия стандартов качества.

Для достижения поставленной цели в работе решается **комплекс взаимосвязанных методологических, теоретических и прикладных задач:**

1. Определяется комплекс базовых понятий концепции «проникновения международных стандартов качества» в деятельность объектов управления и расширяется понятийно-категориальный аппарат социологии управления применительно к изменяющимся объектам управления качеством.
2. Определяются проблемы взаимодействия субъектов и объектов управления, обусловленные законами теории организации.
3. Устанавливается система социальных регуляторов поведения социально-экономических субъектов в рамках стандартов управления качеством.
4. Анализируются принципы и методы управления в современных условиях развития отношений собственности в России.
5. Выясняются критерии оценки деятельности социально-экономических субъектов в управлении качеством, основанные на определении приоритета пяти целей.

6. Уточняются проблемы оценки эффективности управленческой деятельности, обусловленные стандартами качества.

7. Определяется комплексный социальный мониторинг и контроль управления качеством в организациях в процессе совершенствования системы социальной диагностики в России.

8. Устанавливаются институциональные механизмы социального регулирования интеграции индивидов в функционирование социально-экономического субъекта, основанные на влиянии миграционной политики.

9. Определяются социально-организационные механизмы интеграции, основанные на значениях критерия цикличности, влияющих на распространение эффективных систем управления.

10. Уясняются социально-стратификационные механизмы моделирования вовлечённости социально-экономических субъектов в процесс совершенствования систем управления качеством.

11. Определяются социокультурные механизмы проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность социально-экономических субъектов, основанные на приоритетной роли индивида

12. Разрабатывается система сбалансированных показателей, как элемент социальной стратегии управления качеством в социально-экономической системе.

13. Выявляется роль и значение адаптационных групп предприятий, в процессе стандартизации, а также в определении синергического центра распространения международных стандартов управления качеством.

14. Оценивается возможность использования модели Леонтьева в социальных практиках управления качеством организаций.

15. Исследуется отношение к стандартам управления качеством товаров и услуг, основанное на стратификации социально-экономических субъектов по адаптационным группам.

16. Оценивается эффективность управленческой деятельности от предлагаемых в диссертационном исследовании методов.

17. Формулируется концепция проникновения международных стандартов качества в деятельность объектов управления, основанная на системе социальных регуляторов поведения организаций.

**Теоретико-методологической основой** исследования послужили фунда-

ментальные научные труды отечественных и зарубежных учёных в области социологии управления как науки синтезирующей в себе по исследуемой проблематике теории организации, теории менеджмента, экономические теории.

В диссертации использовались методы анализа, корреляции, сопоставления, графические методы, метод групповых оценок, моделирования, опросные методы, интервьюирование.

В исследовании использовались и анализировались статистические данные по стандартизации, метрологии, сертификации и управлению качеством, а также материалы отечественных и международных конференций и семинаров по рассматриваемой теме. Подтверждение отдельных научных положений и выводов построены на материалах НИР, выполненные по «Обследованию объекта на момент подготовки документации СМК в соответствии с требованиями международного стандарта ИСО 9001:2015» и «Разработка СМК в соответствии с требованиями международного стандарта ИСО 9001:2015 для организации ГАОУ СПО ЛО «Сосновоборский политехнический колледж», а также в научно-исследовательской работе для ЛГУ им. А. С. Пушкина по заказу Правительства Ленинградской области.

Результаты исследования используются в учебном процессе кафедры менеджмента ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургского государственного университета промышленных технологий и дизайна» в процессе преподавания дисциплин «Теория управления», «Теория организации», «Стратегический менеджмент», «Методы исследований в менеджменте», «Научно-исследовательская работа», «Менеджмент», «Государственное и муниципальное управление», «Методы и модели в экономике», «Научно-практический семинар», «Управленческая экономика», а также кафедры управления судостроительным производством ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургского Морского технического университета» в преподавании дисциплины «Экономика и управление научно-исследовательскими опытно-конструкторскими работами» (магистры), а также в курсах «Стандарты управленческой деятельности», «Теория организации и организационное поведение», «Командная работа в органах власти» на кафедрах государственного, муниципального и социального управления, а также кафедре отраслевой экономики в ФГБОУ ВО «Российском государственном педагогическом университете им. А. И. Герцена».

#### **Апробация результатов исследования**

Результаты диссертационного исследования докладывались автором на международной научной конференции 24–25 апреля 2012 года XVI Царскосельские

чтения. Человек — гражданин — гражданское общество — правовое государство, ежегодной межвузовской научно-практической конференции в Санкт-Петербургском Институте Экономики, Культуры и Делового Администрирования 22 марта 2013 года. Апробировались на учебно-практических конференциях в г. Выборг, г. Сосновый Бор, г. Кировск в 2012 году, Международной научной конференции в г. Ереван (Армения) на уровне ООН в октябре 2013 года, Международной научной конференции в г. Мюнхен (Германия) в октябре 2013 года, Международной научной конференции в г. Москва в марте 2014 года; Международной научно-практической конференции: «Современные концепции научных исследований» Москва 25 июля 2014 г.; Ежегодной междисциплинарной научно-практической конференции «Глобальные риски — локальные решения», прошедшую на базе Частного образовательного учреждения высшего образования «Балтийский институт экологии, политики и права» в мае 2016 г.; Международной научной конференции «Менеджмент XXI века» в 2021 и 2022 гг. РГПУ им. А. И. Герцена г. Санкт-Петербург, Международной научной конференции CHALLENGES, TRENDS AND INSPIRATIONS WITHIN THE LABOR

MARKET 2021 11. November 2021 Trenčín Slovak Republic 2022, Международной научной конференции РАНХиГС г. Москва «Стратегия управления персоналом как фактор обеспечения национальных интересов» 16 мая 2023 г. Международной научной конференции «Актуальные проблемы жизнедеятельности региональных сообществ: экономика, управление, культура» февраль 2023 г. г. Грозный. Международной научной конференции

«Герценовские чтения: социологическое образование в России» 26 апреля 2024 года. Научной конференции РАНХиГС г. Москва «Социология государственного и регионального управления» научной конференц-сессии «Государственное управление и развитие России: новые горизонты и образ будущего» 20–24 мая 2024 года. Демографическом форуме V 23.09–28.09.2024 г. РАН в г. Сочи на базе РУДН. IV Международной научно-практической конференции «Социология управления: актуальные вопросы современности» СПбУТУиЭ 10–11 октября 2024 года. Всероссийской научной конференции XVIII Ковалевские чтения «Социология в меняющемся мире: теория, практика, образование» (к 300-летию Санкт Петербургского государственного университета и 35-летию социологического образования в России), 14–16 ноября 2024 года, XIX Международная научная конференция «Сорокинские чтения» февраль 2025 года, Москва, МГУ,

I Петербургский социологический форум «Время перемен в России и мире», 23–25 июня 2025 года, Санкт-Петербург.

**Эмпирической базой исследования** являются данные Росстата, данные организаций, являющихся участниками международного разделения труда, официально опубликованные в источниках интернет, официальные данные саморегулируемых организаций по аудиторской деятельности, материалы научно-практических конференций, которые были собраны, обработаны и проанализированы автором диссертационного исследования.

**Дополнительно эмпирическую базу** составляют:

- а. Материалы прикладных социологических исследований в различных коммерческих и некоммерческих организациях России, прежде всего, Санкт-Петербурга, в которых автор выступала в качестве участника и руководителя и их результаты использовала для написания данной диссертационной работы:
  - i. «Параметры отношения индивидов к стандартам управления качеством товаров и услуг. Санкт-Петербург. 2023». Социологическое исследование включает в себя стандартизированный (анкетный) опрос работников 9 предприятий (опрошено xxxxxx, что составили не менее 10% работников этих предприятий, выборка репрезентативна по образованию, занимаемой должности, по полу и возрасту), интервью экспертов — руководителей служб персонала и линейных руководителей данных организаций (опрошено 11 экспертов), анализ документов служб персонала этих организаций и сводный анализ. Исследование инициативное проведено по программе кандидата экономических наук, доцента Т.В. Сметаниной, в мае — июне 2023 г. Индекс ОСУКТУ-23.
  - ii. «Адаптация предприятий к стандартам управления качеством Санкт-Петербург. 2014». Социологическое исследование включает в себя метод анализа документов трехсот предприятий, участвовавших в исследовании АПСУК-14 в 2014 г. Анализ документов финансово-хозяйственной деятельности предприятий и сводный анализ. Исследование инициативное проведено по программе канд.эконом.наук, доцента Т.В. Сметанина в феврале-марте 2014 г., в июне-июле 2016 г., в июне-июле 2022 г. Индекс АПСУК-14.
  - iii. «Отношение организаций к внедрению стандартов управления каче-

ством товаров и услуг Санкт-Петербурга. 2023». Социологическое исследование включает в себя интервью экспертов — работников тридцати предприятий из трех отраслевых групп: обрабатывающие, добывающие и социальные, участвовавших в исследовании ООВСУК-23 в 2023 г. (опрошен 31 эксперт), анализ документов этих организаций и сводный анализ. Исследование инициативное проведено по программе канд.эконом.наук, доцента Т.В. Сметаниной в феврале-апреле 2023 г. Индекс ООВСУК-23.

- iiii. «Стандарты качества как система социальных регуляторов поведения образовательных организаций. Санкт-Петербург 2024». Социологическое исследование включает в себя интервью экспертов — ППС и ОП структурных подразделений РГПУ им. А.И. Герцена, а также опрос учащихся организации. Исследование проведено в рамках задания руководства РГПУ им. А.И. Герцена по программе канд.эконом.наук, доцента Т.В. Сметаниной с сентября 2024 г. по февраль 2025 г. Индекс СКССРПОО-25.
- в. Социологические исследования, использованные для вторичного анализа:
  - i. «Факторы и стимулы эффективного и качественного труда персонала предприятия «Аргус-Спектр»». Стандартизированный экспертный опрос и анализ данных проведен кафедрой управления персоналом РГПУ им. А.И. Герцена (руководитель: д-р социол. наук, проф. Н.Л. Захаров). Опрошено 32 эксперта — руководители и представители администрации предприятия «Аргус-Спектр». Выборка репрезентативна по роду деятельности (январь-март 2005 г., Санкт-Петербург). Индекс АС-05.
  - ii. «Мотивация труда работников промышленных предприятий Удмуртии». Стандартизированный опрос и анализ данных проведен Институтом экономики, финансов и управления Ижевского государственного технического университета (руководители: канд. филос. наук, доц. Н.Л. Захаров; канд. экон. наук, доц. А.Л. Кузнецов). Опрошено 1017 работников предприятий Удмуртии. Выборка репрезентативна по полу, возрасту и роду деятельности (октябрь 1998 г., Ижевск). Индекс МРП-98.
  - iii. Параметры качества трудовой жизни организаций Санкт-Петербурга».

Социологическое исследование включает в себя стандартизированный сплошной опрос работников трёх предприятий (опрошено не менее 89% работников этих предприятий, выборка репрезентативна по полу, возрасту, образованию, должности), анализ документов служб персонала этих организаций и сводный анализ. Исследование проведено кафедрой управления персоналом РГПУ им. А.И. Герцена (февраль-март 2005 г.; руководители: д-р социол. наук, проф. Н.Л. Захаров, М.Б. Перфильева). Индекс КТЖ-05. «Российский характер в представлении иностранцев». Контент-анализ высказываний иностранцев проведён по программе автора (руководитель — канд. филос. наук, доц. Н.Л. Захаров). Зафиксировано 3139 высказываний в публикациях периодической печати (69 изданий, включающих 48 изданий центральной прессы, в том числе «Коммерсант», «Эксперт», «Профиль» и др., и 21 региональное издание, 1997–1998 гг., Ижевск). Индекс РХИ-98.

- с. Источником информации послужили также научные знания и практический опыт автора, приобретенный в ходе работы преподавателем и консультантом предприятий, а также в процессе научных стажировок по программам международного обмена в Штутгартском университете (Германия) и во Франкфуртском университете имени Иоганна Вольфганга Гёте (Германия). При выполнении данного исследования проанализированы результаты социологических исследований, официальной статистики на федеральном и региональном уровнях.

**Достоверность и обоснованность результатов диссертации.** Обоснованность результатов диссертационного исследования определяется использованием работ российских и зарубежных учёных, труды которых посвящены вопросам управления качеством, стандартам качества деятельности организаций с точки зрения их воздействия на индивидов, экономику отрасли и суверенной территории в целом.

Достоверность результатов диссертационного исследования достигнута использованием в ней современных методов сбора и обработки информации, позволяющих собрать точные и достоверные данные.

#### **Новизна результатов проведённого исследования**

В процессе изучения интеграции стандартов управления качеством в деятельность организаций, имеющих разную отраслевую принадлежность, была

сформулирована концепция проникновения этих стандартов в их деятельность. Концепция проникновения основана на системе социальных регуляторов. Под влиянием объективных и субъективных факторов происходит процесс проникновения стандартов управления качеством в деятельность организаций. Индивиды по-разному вовлечены в процесс проникновения. Это предопределено и отраслевой принадлежностью организаций, и субъективными и объективными факторами, составляющими систему социальных регуляторов. Степень вовлечённости индивидов в процесс проникновения характеризуется этапами адаптации, приспособления и принятия стандартов управления качеством ими.

1. Определён комплекс базовых понятий социологии управления, с помощью которых можно раскрыть понятие «проникновение» международных стандартов качества в деятельность объекта управления. Эти понятия легли в основу проведённой в рамках работы серии социологических исследований, объясняющих концепцию проникновения международных стандартов качества в деятельность объектов управления.

2. Рассмотрены проблемы взаимодействия объектов и субъектов управления с точки зрения концепции проникновения международных стандартов качества, исходя из роли законов теории организации. Была выделена ведущую роль транснациональных корпораций в процессе проникновения. Определены проблемы, с которыми могут столкнуться субъекты и объекты управления в процессе адаптации, приспособления и принятия международных стандартов качества.

3. Определена необходимость рассмотрения стандартов управления качеством, как системы социальных регуляторов поведения индивидов, которая действует в рамках системы управления качеством организаций любого размера и вида производственной деятельности.

4. Определено, что развитие мягких организационных структур, обусловленное сменой собственников организаций, перестройкой организаций в условиях цифровизации, привлекает в процесс проникновения стандартов управления качеством всех сотрудников организации, возрастает значимость этапа жизненного цикла развития организаций и групп организаций в процессе проникновения стандартов управления качеством.

5. Рассмотрены проблемы критериев оценки эффективности управленческой деятельности социально-экономических субъектов. Цели деятельности социально-экономических субъектов увязаны с принципами, регулируемыми взаи-

моотношения общества на субъектно-субъектном уровне, в отношении качества товаров, услуг.

6. Выявлено влияния факторов на деятельность организаций, которое решает проблемы оценки эффективности управленческой деятельности, обусловленные стандартами управления качеством, применяемыми ими.

7. Проанализирована значимость комплексного социального мониторинга и контроля управления качеством в организациях, являющихся составляющими системы социальной диагностики в России. Определены причины отсутствия в России единой системы внедрения стандартов управления качеством, соответствующих международному уровню, в деятельность социально-экономических систем различных организационно-правовых форм.

8. Определены институциональные механизмы интеграции индивидов в функционирование социально-экономического субъекта, основанные на миграционной политике, проводимой суверенной территорией. Выявлены формальные и неформальные нормы, которые регулируются базовыми институтами в РФ, занимающимися стандартизацией.

9. Установлено значение цикличности для развития эффективных систем управления. Увязана цикличность с организациями, отраслями, суверенными территориями, что позволяет в дальнейшем использовать эту характеристику более универсально. Прописана взаимосвязь между этапами жизненных циклов индивидов, организаций, отраслей и суверенной территории. Определено влияние длительности циклов на формирование социально-экономических механизмов интеграции эффективных систем управления. Выявлена связь между явлениями «стандартизация» и «инновация». Определены особенности циклического развития суверенной территории. Установлена связь между регионализацией и глобализацией в части формирования социально-экономических механизмов интеграции. Прописаны организационные порядки, которые могут быть созданы внутри организаций, отраслей, а также институализированы на уровне суверенных территорий, определяемые процессами проникновения международных стандартов управления качеством в их деятельность. Определены социальные регуляторы поведения индивидов в процессе проникновения международных стандартов управления качеством в их деятельность, во взаимосвязи с этапами жизненного цикла развития индивида. Социальный контроль за уровнем качества в организациях и отраслях осуществляют управленческие органы самих организаций и от-

раслей, через систему внутреннего аудита.

10. Выявлены социально-стратификационные механизмы процесса проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность организаций, разъяснены действия формализованных и неформализованных регуляторов в установлении степени вовлечённости индивида в процесс проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность организаций.

11. Определены социокультурные механизмы проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность социально-экономических субъектов, основанные на приоритетной роли индивида.

12. Увязана система сбалансированных показателей с системой управления качеством социально-экономических систем.

13. Установлено, что при определении выбора адаптационных группах предприятий, как объекта социальной стратегии управления качеством регионов, необходимо учитывать:

1. Специфику проникновения международных стандартов управления качеством в различные отрасли.
2. Скорость реакции индивида, организации и суверенной территории на процесс проникновения международных стандартов управления качеством.
3. Влияние международных стандартов качества на подготовку и разработку стратегических планов развития организаций, в том числе социальной политики организации — их изменение в результате применения стандартов для предприятий различных отраслей (дополнение руководства по внедрению интегрированной системы управления для предприятий обрабатывающих, добывающих и социальных групп отраслей).

14. Зона синергического эффекта может быть воспринята в процессе проникновения международных стандартов управления, как зона отсчёта для запуска системы интеграции. Её можно использовать в стратегических планах развития системы в целом при условии интеграции системы в Европу и не только!!! Для предприятий — это определение уровня финансовой поддержки процесса проникновения международных стандартов управления качеством в их деятельность. Либо это предприятие является лидером данного процесса, либо аутсайдером.

По результатам проведённого социологического исследования, социологическая интерпретация модели Леонтьева в обрабатывающих отраслях, как социальная практика управления качеством предприятий, была успешно применена при определении синергического центра суверенной территории.

15. Дана социологическая оценка отношения к стандартам управления качеством товаров и услуг, основанную на социальной стратегии управления качеством групп предприятий. Было проведено социологическое исследование отношения к стандартам управления качеством товаров и услуг, основанное на стратификации социально-экономических субъектов по адаптационным группам. Подтверждена возможность использования группировок объектов исследования для доказательства действенности системы социальных регуляторов при объяснении поведения организаций в результате использования стандартов управления качеством в их деятельности. Было доказано, что индивиды, осуществляющие свою деятельность в добывающих отраслях, имеют большую осознанность в процессе проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность организаций, в которых они работают, чем индивиды, занятые в социальных (дотационных) группах отраслей.

16. Определена возможность социально-экономической оценки эффективности управленческой деятельности, связанной с проникновением международных стандартов управления качеством в деятельность организаций. Оценка эффективности управленческой деятельности основана на предлагаемых методах использования показателей, характеризующих отношение индивидов к данному процессу и нахождению точек роста для организаций, отражающих их особенности функционирования, основанные на определяемых только для них методах развития, индивидуальных и приемлемых для процесса проникновения международных стандартов управления качеством.

17. Представлена концепция проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность объектов управления, основанная на системе социальных регуляторов поведения организаций. В основе рассматриваемой концепции находится индивид со своим статусным портретом.

В рамках представленной концепции была определена связь между стандартами качества и системой социальных регуляторов. В результате была достигнута цель диссертационного исследования, заключающаяся в выявлении и характеристике функционирования системы социальных регуляторов, влияющей на по-

ведение организаций под воздействием формального и неформального действия стандартов качества. Данная система позволит, в результате определения системы социальных регуляторов и объяснения их природы возникновения, подойти более комплексно к решению вопросов разработки и внедрения стандартов управления качеством в организациях.

### **Практическая значимость проведённого исследования**

Практическая значимость исследования заключается в возможности практического применения представленных в работе методов социологических исследований в понимании процесса проникновения стандартов управления качеством в деятельность организаций с позиции системы социальных регуляторов, определяющих поведение организаций, индивидов, групп организаций и суверенной территории в целом, участвующих в данном процессе. Данное понимание может быть использовано для корректировки политики в области качества, проводимой организациями, для достижения ими организационного эффекта.

По результатам исследования соискателем был разработан спецкурс по «Социологии управления качеством». Результаты исследования используются в семинарских занятиях аспирантов, докторантов, осуществляющих подготовку по кафедре социологии института истории и социальных наук федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена».

### **Соответствие диссертации Паспорту научной специальности 5.4.7.— Социология управления.**

Диссертационное исследование соответствует Паспорту научной специальности ВАК РФ (социальные и гуманитарные науки) 5.4.7 — Социология управления, таким пунктам, как:

4. принципы и методы управления в современных условиях;
9. социальные проблемы управления предприятиями и организациями; а также следующим пунктам паспорта:
  - развитие понятийно-категориального аппарата социологии управления применительно к изменяющимся объектам управления;
- 6.. механизмы социального регулирования: институциональные, социально-стратификационные, социокультурные, социально- организационные.
- 14.. проблемы критериев и оценки эффективности управленческой деятельности. Социальный мониторинг;

15. проблемы социального прогнозирования, социального планирования и социального проектирования в условиях изменяющейся реальности;

**Публикации.** По теме диссертации автором опубликованы в открытой печати более 100 работ, из них наиболее близкие к теме диссертации — 44 публикации (в том числе рекомендованных ВАК — 26), общим объёмом 78,39 п.л., личный вклад автора — 65,45 п.л. в том числе: статей — 29, из них 26 — в журналах, рекомендуемых ВАК, монографий — 6, из них авторских — 3; материалов международных конференций — 9.

**Структура диссертации.** Диссертационная работа состоит из введения, пяти глав, заключения, библиографического списка литературы и приложений. Объем основной части диссертации составляет 343 страницы машинописного текста, содержит 42 рисунка и 45 таблиц, приложения, библиографический список, включающий 457 источников.

## **Глава 1.**

# **УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ КАК НАПРАВЛЕНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ СОЦИОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ**

В первой главе диссертации рассматриваются вопросы развития социологии управления на уровне понимания природы управления качеством деятельности организаций. Определяется понятийный аппарат, которым руководствуется социология управления, для понимания процесса проникновения международных стандартов качества в деятельность объектов управления. Изучается развитие понятийно-категориального аппарата социологии управления под воздействием изменяющихся объектов управления качеством. Анализируется взаимодействие объектов и субъектов управления в рамках концепции проникновения международных стандартов качества в деятельность организаций.

### **1.1. Комплекс базовых понятий гипотезы проникновения стандартов в деятельность объектов управления**

В представленном диссертационном исследовании ключевым научным предположением является то, что международные стандарты по-разному влияют на организации (в значении, предприятия, учреждения, сообщества, ведущие самостоятельную социальную и экономическую деятельность) и индивидов, связанных с ними, что в конечном итоге может приводить как к положительным, так и к отрицательным результатам их жизнедеятельности. Стандарты, да и любые правила и способы деятельности не одновременно появляются в организациях и не моментально их принимают индивиды этих организаций. Эти стандарты могут быть приняты отдельными структурными подразделениями организации, а другими нет. Аналогично и индивиды — кто-то принимает, кто-то нет, а кто-то делает вид, что принял, а кто-то выражает открытый протест. Кто-то понял суть новых стандартов и понимает их суть, кто-то не понимает и действует буквально, а кто-то не понимает для чего эти стандарты. Так и руководство тех или иных организаций может принимать стандарты, потому что это необходимо, а может быть и по тому, что это так «модно» сейчас или по тому, что у всех так, а значит и у нас должно быть не хуже, чем у других. Процесс «проникновения» стандартов в деятельности организации, осознание и следование персоналом этим стандартам чреват всевозможными коллизиями, исследованию причин которых и посвящена

данная работа. А также и тому, как собственно «входят» стандарты в деятельность организации, как и почему они принимаются или не принимаются людьми. Этот процесс в данной работе называется процессом «проникновения».

Если понять пути, средства, природу проникновения международных стандартов, то можно выяснить механизм формирования моделей деятельности организации, приводящий к вышеупомянутым результатам. В конечном итоге понимание процесса проникновения позволит сформировать научное видение и понять закономерности «проникновения» международных стандартов в деятельность организации. В представленной работе предполагается, что «принятие стандартов» руководством того или иного предприятия исключительно рациональное, целенаправленное или, пользуясь терминологией М. Вебера — целерациональное действие. При общем приближении «проникновение» международных стандартов можно сравнить с феноменом моды.

Приведём пример, наблюдаемый нами неоднократно. — Некий лидер общественного мнения, обладающий тонким вкусом, подбирает себе некий оригинальный аксессуар. Этот аксессуар оригинален, так как он относительно недоступен и находится за пределами внимания общественного мнения. При этом общественное мнение не игнорирует этот аксессуар, а только не обращает на него внимания. Стоит лидеру общественного мнения с этим аксессуаром «появиться на публике», т. е. стать широко представленным современными медиа — и некогда «оригинальный» аксессуар становится «модным» аксессуаром.

Аналогично, по нашим наблюдениям, происходит и с международными стандартами. Стоит руководству предприятия принять некий новый (в нашем случае международный стандарт) как это отражается на поведении руководства и персонала предприятия. В случае, если этот факт встречает положительный отклик всех лиц, так или иначе, связанных с этой организацией, то следует ожидать, что такой новый стандарт приобретёт образ «модного» аксессуара. При этом необходимо отметить, что процесс проникновения стандартов в деятельность организаций, которые рассматриваются в данном случае, как объект управления, сложен. Он многоступенчат. Для достижения полноценного результата необходимо пройти ряд этапов. Концепция «проникновения» рассматривается в представленной работе как совокупность процесса последовательных этапов: «пассивной адаптации (обозначим этот этап как адаптацию); активной адаптации (обозначим как приспособление); этап принятия. Адаптация характеризует начальное знаком-

ство индивида со стандартами, приспособление — его причастность к применению стандартов, более высокую осознанность, частичную вовлеченность в процесс, принятие — полное погружение, при котором индивид осознает, участвует и понимает свою значимость в процессе».

Нахождение объекта управления на каждом из перечисленных выше этапов, подтверждает особенность социального действия объекта управления по отношению к процессу проникновения стандартов. Необходимо также отметить, что объект управления представляет собой социальную организацию, характеризующуюся как явление живое, многомерное, иерархическое, меняющееся под воздействием времени. Организация представляет собой элемент общественной системы. Индивид, как социальная личность, также может рассматриваться, как объект управления. При этом индивид представляется в данном случае либо как зрелая личность, способная формировать реакцию на «проникновение» стандартов в его деятельность, либо индивид может быть лидером в незрелой организации, и тогда индивидуальная реакция на «проникновение» будет гораздо весомее, чем реакция организации в целом. В том и другом случае мы имеем дело с социологией личности.

Впервые термин «проникновение» был использован автором этой работы в публикации, в определении «теории проникновения» международных стандартов менеджмента в деятельность организаций в 2011 году. В дальнейшем этот термин был уточнён и развит. То есть представленное диссертационное исследование является результатом многолетней работы автора над изучением процесса «проникновения» стандартов в организацию и сознание её персонала. Изучение процесса «проникновения» позволило определить комплекс ключевых понятий, открывающих возможность выстроить обоснованную концепцию, характеризующую концепцию проникновения международных стандартов качества в деятельность объектов управления.

Эти наблюдения и позволили выдвинуть предположение о «проникновении» международных стандартов качества в деятельность объекта управления, а также сформулировать комплекс понятий, описывающих эту гипотезу. Основным тезисом этой работы является то, что проникновение стандартов качества — это изменение социального действия социально-экономического субъекта вследствие использования этим субъектом новых стандартов качества, в процессе пассивной адаптации, активного приспособления и принятия, который произошёл не

целенаправленно, а под влиянием неких социальных регуляторов, которые нужно выявить. Результатом такого «проникновения» является успешная или, напротив, неуспешная деятельность объекта управления.

Для понимания природы «проникновения» международных стандартов качества необходимо более детально прояснить ряд базовых понятий.

**ПРОНИКНОВЕНИЕ** — процесс доведения правил управления качеством, определённый принципами, прописанными в стандартах качества, до полного принятия их субъектами управления.

**МЕЖДУНАРОДНЫЕ, или ИНОСТРАННЫЕ СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА** (в данной работе используются как синонимы) — правила, требования, которые действуют в организациях в отношении производимых ими товаров, услуг, а также по отношению к организационному процессу внутри самого социально-экономического субъекта. При этом стандарты качества мы рассматриваем и те, которые разработаны на международном уровне серии ИСО 9000 (ISO 9000) (ISO (International Organization for Standardization — Международная организация стандартизации)), и те, которые действуют на межгосударственном уровне в области качества ГОСТ ИСО. Правила, требования для организаций разных видов деятельности регулируются разными стандартами качества, отражающими специфику их жизнедеятельности, но они имеют общую структуру и построены по определённым принципам. В частности, стандарт ISO 9001:2015, отражает общие требования, предъявляемые к стандартам качества организаций. Он основан на риск-ориентированном мышлении и процессном подходе PDCA (Plan–Do–Check–Act)<sup>1</sup>.

**СУВЕРЕННАЯ ТЕРРИТОРИЯ** — объединяет в себе всю совокупность индивидов, организаций и отраслей, в синергии всех мотивов, целей и потребностей, имеющих у них. В рассматриваемом диссертационном исследовании понятие «суверенная территория» является синонимом понятия «государство». Суверенная территория — это Пространство, на которое распространяется вся власть и контроль со стороны государства, воля государства и народа, проживающего на данной территории<sup>2</sup>. В рассматриваемом нами случае, суверенная территория является пространством с установленными на ней нормами поведения по отношению к проникновению международных стандартов качества в деятельность

<sup>1</sup> МЕЖДУНАРОДНЫЙ СТАНДАРТ ISO 9001:2015. Система менеджмента качества. Требования.

<sup>2</sup> Словарь русского языка: В 4-х т. / РАН, Ин-т лингвистич. исследований. Под ред. А.П. Евгеньевой. — 4-е изд., стер. — М.: Рус. яз.; Полиграфресурсы, 1999; (электронная версия)

объектов управления. Суверенная территория может быть вовлечена в международную стандартизацию качества, а может быть абсолютно самостоятельной, осуществлять регулирование деятельности по управлению качеством, ссылаясь на принятые внутри неё стандарты. Население, проживающее на суверенной территории, может быть соответственно в разной степени готово к проникновению международных стандартов качества. Данный факт предопределён историческими особенностями развития суверенной территории, а также демографическими и, несомненно, географическими различиями.

Исторически понятие «суверенная территория» может вообще никогда не применяться при применении понятия «иностранных стандартов» Тогда подход к проникновению будет достаточно долгим и тернистым. Объяснить населению, зачем нужны международные стандарты качества, какую роль они могут сыграть в будущем развитии суверенной территории, а самое главное организовать процесс адаптации, приспособления и принятия стандартов качества будет очень сложно и затруднительно. Если же суверенная территория использует иностранные стандарты в других областях своей жизнедеятельности, не связанной с качеством, то проникновение другого вида международных стандартов, а именно международных стандартов качества несомненно будет осуществляться гораздо легче. Население имеет опыт пассивной адаптации, активного приспособления и принятия. У населения выработан определённый стереотип поведения и оно, при возникновении аналогичной ситуации проникновения, будет реагировать на данный процесс по сформированному шаблону. Так, например, есть стандарты дорожного движения, которые соответствуют международному уровню. Введение новых стандартов в этой области будет проходить в той же последовательности, как и предыдущих. То есть по сложившемуся шаблону. Принятие этих стандартов населением будет осуществляться через ряд мероприятий социального плана, которые позволят сформировать устойчивое общественное отношение к данному явлению (передвижение индивида посредством транспортного средства или индивид сам по себе является участником дорожного движения (пешеход)) со стороны индивидов. Регламенты доведения населения до уровня принятия стандартов будут отражать специфику воздействия стандартов на социальную общность, характеризуемую общим признаком (автолюбители, профессиональные водители и т. п.). Также регламенты будут отражать и специфику самой области общественной жизнедеятельности, которую они регулируют. Однако поведенческие реак-

ции индивидов, несмотря на специфичность данного вида стандартов, будут выполнены.

Демографические особенности суверенной территории определены половозрастным составом населения, его доходом, этнической принадлежностью, образованием. Пожалуй, перечисленные демографические факторы являются наиболее значимыми в предопределении отношения населения к иностранным стандартам. Можно привести такой пример из исследования<sup>3</sup> в отношении расчета реальной стоимости интеллектуального капитала<sup>4</sup>, основанного на принципе демографического и географического влияния. Интеллектуальный капитал рассматривался, как измеритель уровня качественного потребления индивидом товаров, услуг, представленных на рынке, и соответствующих высокому уровню стандартизации. В результате этого исследования сделан вывод, что, чем выше уровень образования населения, тем легче происходит процесс проникновения международных стандартов качества в деятельности тех или иных организаций и индивидов.

В своих работах А. И. Пригожин<sup>5</sup> говорит об этосе, как «совокупность норм, образцов, ценностных ориентаций, фактически регулирующих деятельность людей»<sup>6</sup>. Он базируется на социокультурном уровне населения. Другими словами, можно проинтерпретировать слова А. И. Пригожина таким образом: суверенные территории, с развитым в социокультурном плане населением, готовы в большей степени к проникновению международных стандартов качества в своей деятельности, чем прочие. Доля «доминирующего этоса»<sup>7</sup> в суверенных территориях с развитым населением больше, чем в прочих. Проникновение международных стандартов качества в суверенных территориях с высокой долей доминирующего этоса происходит наиболее эффективно.

В какой части мира находится суверенная территория, насколько она близка к территориям, интегрирующим международные стандарты качества, обуславливает особенности отношения к этим стандартам со стороны населения, прожива-

<sup>3</sup> Индекс ОСУКТУ-14.

<sup>4</sup> Сметанина, Т.В. Определение оптимального для России метода расчета реальной стоимости интеллектуального капитала / Т.В. Сметанина, О.В. Жикина // Бизнес. Образование. Право.— 2015.— № 4(33).— С. 124–130.— EDN VKAVQV.

<sup>5</sup> Пригожин, А.И. Российский этос: обогащение или лечение? / А.И. Пригожин // Общественные науки и современность.— 2006.— № 2.— С. 29–52.— EDN HUIKBN.

<sup>6</sup> А.И. Пригожин, там же. С. 31.

<sup>7</sup> А.И. Пригожин, там же. С. 31.

ющего на ней. Также можно охарактеризовать суверенные территории с высокой долей доминирующего этоса. Чем ближе они к рассматриваемой суверенной территории, тем быстрее происходит проникновение международных стандартов качества в деятельность объектов управления. Данные обстоятельства определяют значимость географических особенностей суверенных территорий, которые участвуют в объяснении процесса проникновения стандартов качества в деятельность объектов управления, расположенных на этих территориях.

**ОРГАНИЗАЦИЯ** — в данном диссертационном исследовании является некой формой объединения индивидов с целью достижения ими совместного результата деятельности, соответствующему международным стандартам качества. Организация в процессе проникновения стандартов качества играет весомую роль. Она объединяет в себе элементы, нацеленные на достижение качественного результата жизнедеятельности организации. Организация включает в себя индивидов, вовлечённых в этот процесс. Это происходит через осознание индивидом данного процесса проникновения. Организации могут рассматриваться, как объединения организаций, с более сложной структурой.

В самом полном и общем виде понятие «организация» рассматривается в современной науке<sup>8</sup> в трех основных значениях:

- как социальный институт;
- процесс упорядочивания;
- объект (система), имеющий упорядоченную структуру.

В рамках данного диссертационного исследования организацию рассматривается, как объект-система. При этом в рамках организации происходят социально-экономические процессы. Поэтому мы акцентируем внимание на том, что как упорядоченная структура она может быть участником многих процессов и может именоваться, как социально-экономическая система и социально-экономический субъект. Социально-экономическая структура представляет собой в диссертационном исследовании основу организационно-управленческой структуры социально-экономического субъекта, организации.

Данная работа опирается на виды организации, раскрываемые через понятия «предприятия», «учреждение» и «сообщество», определенные Н. Л. Захаровым и А. Л. Кузнецовым<sup>9</sup>.

<sup>8</sup> Пригожин, А. И. Организации: системы и люди, Изд. 3, суц. испр. и доп., 2025. — 240 с.

<sup>9</sup> Управление социальным развитием организации / А. Л. Кузнецов, Н. Л. Захаров. — 3-е издание, переработанное и дополненное. — Москва: Общество с ограниченной ответственностью «Науч-

**ПРЕДПРИЯТИЕ** — производственная форма объединения индивидов с целью производства конечного результата, оформленного в виде товара или услуги. Как организация, предприятие концентрирует своё внимание на результате совместного труда индивидов, как прибыли. Т.е. предприятие — это коммерческая организация. С точки зрения проникновения стандартов качества предприятие рассматривается как объект управления. Предприятию необходимо выработать такое социальное действие по отношению к процессу проникновения международных стандартов качества, чтобы оно могло решить вопросы, связанные с достижением уровня эталонного качества товаров и услуг, производимых им. Эталонное качество — это свойство товара, услуги наивысшим образом удовлетворяющее потребность потребителя. За этим процессом проникновения стоят социальные действия индивидов, своеобразно настроенных на результат деятельности предприятия. Нормы, правила поведения этих индивидов будут отличаться от норм и правил индивидов других форм объединения. Участие в производственной форме объединения индивида предусматривает его более высокий технологический уровень подготовки, что влияет на особенность моделирования его социального действия в процессе проникновения международных стандартов качества в деятельность предприятия.

**УЧРЕЖДЕНИЕ** — форма объединения индивидов с целью достижения ими совместного результата деятельности, основанная, как правило, на регулирующей роли государства в данном процессе. К учреждению, например, можно отнести любое государственное или муниципальное учреждение, вуз (в том числе и частный), государственную корпорацию и т. п. В данном случае для целей проникновения стандартов качества в деятельность такой организации и выработке соответствующего социального действия, нам нужно понимать, что за учреждением стоит государство. Международные стандарты, проникающие в учреждение, должны быть восприняты государством, регулироваться им, использоваться в построении государственных стратегий развития отраслей, к которым относится то или иное учреждение. Государственные стратегии развития должны укладываться в общегосударственную парадигму понимания стандартов качества, её влияния на поведение индивидов, вовлечённых в процесс проникновения (пассивной адаптации, активного приспособления и принятия). Значимость рассмотрения

участия учреждений в данном социальном явлении является одним из доминирующих, так как объясняет специфику отношения к стандартам на государственном уровне, снимает вопросы рисков, с которыми может столкнуться объект управления в процессе проникновения стандартов в его деятельность.

**СООБЩЕСТВО** — объединение организаций, индивидов общим интересом. Рассмотрение в концепции «проникновения международных стандартов качества» в качестве объекта управления сообществ, имеет весомую роль. Сообщества, объединяющие организации, индивидов, с общими интересами, могут вырабатывать различные стереотипы поведения по отношению к процессу проникновения. Социальные действия по отношению к стандартам качества могут отличаться друг от друга в рамках того или иного сообщества. Индивиды, увлечённые идеей обучения, обучающиеся индивиды, легче адаптируются, приспосабливаются и принимают стандарты качества. Основываясь на демографических особенностях вовлечения индивидов в то или иное сообщество, можно предопределить разные регламенты проникновения стандартов в отличающиеся друг от друга сообщества.

Добавим к видам организации, как особый вид, транснациональные корпорации.

**ТРАНСНАЦИОНАЛЬНЫЕ КОРПОРАЦИИ (ТНК)** — крупные организации, осуществляющие свою деятельность на уровне нескольких суверенных территорий. Данная организационная форма стала возможной в эпоху глобализации процессов, а также в эпоху современной индустриальной революции, поименованная К. Швабом Индустрия 4.0<sup>10</sup>. В концепции проникновения международных стандартов качества ТНК являются переносчиками стандартов. Именно через них осуществляется перенос международных стандартов с одной суверенной территории в другую. Именно ТНК являются родоначальниками «моды» на повышение уровня качества товаров, услуг, которые производятся и реализуются на той или иной суверенной территории. В представленной работе ТНК сыграли значительную роль при проведении документированного социологического исследования, связанного с моделированием процесса проникновения международных стандартов качества в деятельность объектов управления в глубине суверенной территории.

**ЧЕЛОВЕК**, понятие, исходящее из определения «высшая ступень развития

<sup>10</sup> Шваб К. Четвёртая промышленная революция. — Москва: Издательство «Эксмо», 2025. — 208 с.

живых организмов на Земле, субъект общественно исторической деятельности и культуры. Двойственное существо — природное и общественное»<sup>11</sup> — это базовое представление личности и индивида в концепции проникновения международных стандартов менеджмента в деятельность организаций, характеризующее соответствующими, свойственными ему признаками.

**ЛИЧНОСТЬ**, исходя из определения «отдельный человек, как индивидуальность, как субъект отношений и сознательной деятельности, в процессе которой он создаёт, воспроизводит и изменяет социальную реальность. Индивид, обладающий выдающимися качествами, оказывающий влияние на массы и ход истории»<sup>12</sup> — это человек, характеризующийся присущими только ему свойствами, отделяющими или объединяющими его с другими людьми. Личность интересна в концепции проникновения, так как она выделяет значимость человека в процессе проникновения, как независимого от системы социального регулирования.

**ИНДИВИД**, исходя из определения «отдельный представитель общества, народа, класса, данной социальной группы»<sup>13</sup> — человек, который рассматривается как субъект и объект социального действия. В отличие от личности, индивид является участником системы социального регулирования. Обличён правилами системы. Может рассматриваться как субъект и объект процесса проникновения. Может рассматриваться как сотрудник, работник предприятия, организации. Включается в состав персонала предприятия, организации. Может сам по себе представляться, как некая социально-экономическая система, социально-экономический субъект.

Сравнительная характеристика отношения личности, как абстрактного участника процесса, независимого от системы социального регулирования, к процессу проникновения международных стандартов качества и отношения индивида к этому процессу, позволит нам отделить природу поведенческого регулятора, характеризующего стандарты качества, как систему социальных регуляторов поведения организаций.

---

<sup>11</sup> Социологический энциклопедический словарь. На русском, английском, немецком, французском и чешском языках. Редактор-координатор — академик РАН Г. В. Осипов. — М.: Издательская группа ИН-ФРА М — НОРМА, 1998. — С. 405.

<sup>12</sup> Социологический энциклопедический словарь. На русском, английском, немецком, французском и чешском языках. Редактор-координатор — академик РАН Г. В. Осипов. — М.: Издательская группа ИН-ФРА М — НОРМА, 1998. — С. 161.

<sup>13</sup> Социологический энциклопедический словарь. На русском, английском, немецком, французском и чешском языках. Редактор-координатор — академик РАН Г. В. Осипов. — М.: Издательская группа ИН-ФРА М — НОРМА, 1998. — С. 101.

АКТОР, исходя из определения «актёр, субъект деятельности, индивид или группа; исполнитель определённых социальных ролей»<sup>14</sup> — это субъект, который направляет действие на другие субъекты или объекты управления. Актер может иметь индивидуальный или коллективный, групповой характер. В зависимости от этого действие будет либо индивидуальным, либо групповым. Все виды актеров участвуют в моделировании процессов проникновения стандартов качества в деятельность организаций.

ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ КАПИТАЛ<sup>15</sup> — совокупность личных и социальных качеств человека (уровень образования, место проживания, определяющее способность к самоорганизации, мотивацию, умение нестандартно мыслить, здоровье), которая может быть рассмотрена в качестве социокультурного механизма проникновения международных стандартов управления качеством в деятельности социально-экономических субъектов.

СТЭЙКХОЛДЕР<sup>16</sup> — заинтересованное лицо в деятельности организации. Данное понятие используется в концепции проникновения стандартов качества по причине использования данного термина в стандарте серии 9000, а именно ISO 9000 «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь». Без использования данного термина невозможно понять природу социального действия, определённую проникновением стандартов качества в деятельность объекта управления.

АДАПТАЦИОННЫЕ ГРУППЫ<sup>17</sup> — деление предприятий, отраслей, принадлежащих одной суверенной территории, по признакам, в соответствии с требованиями международной стандартизации качества. В концепции проникновения стандартов качества имеет значение в части описания процесса проникновения международных стандартов качества с суверенных территорий, имеющих опережающий уровень развития стандартизации качества, на территории, с пониженным уровнем развития стандартизации. С территориями с большей долей доминиру-

---

<sup>14</sup> Социологический энциклопедический словарь. На русском, английском, немецком, французском и чешском языках. Редактор-координатор — академик РАН Г. В. Осипов. — М.: Издательская группа ИН-ФРА М — НОРМА, 1998. — С. 10.

<sup>15</sup> Беккер, Г. С. Человеческое поведение: экономический подход. Избранные труды по экономической теории [Текст] / Г. С. Беккер. М.: ГУ ВШЭ, 2003. С. 672.

<sup>16</sup> [ISO/IEC/IEEE15288, 2015.](#)

<sup>17</sup> Сметанина, Т. В. Сравнительный анализ понятий кластер и адаптационная группа / Т. В. Сметанина // ЕДИНСТВО и ИДЕНТИЧНОСТЬ науки: ПРОБЛЕМЫ и ПУТИ РЕШЕНИЯ: сборник статей Международной научно-практической конференции, Магнитогорск, 10 февраля 2019 года. — Магнитогорск: Общество с ограниченной ответственностью «Аэтерна», 2019. — С. 49–52. — EDN YWUMRF.

ющего этоса на территорию с меньшей долей доминирующего этоса.

**СОЦИАЛЬНОЕ ДЕЙСТВИЕ**, основанное на определении М. Вебера «действие человека (независимо от того, носит ли оно внешний или внутренний характер, сводится к невмешательству или к терпеливому принятию), если и поскольку действующий индивид или индивиды связывают с ним субъективный смысл»<sup>18</sup> — это преднамеренное действие некоего субъекта (актора), которое воздействует на других людей. Данное определение является ключевым в понимании процесса проникновения стандартов качества. Описание социального действия, его детализация, ранжирование социальных действий позволяет понять социальное явление проникновения наиболее полно.

**СОЦИАЛЬНОЕ ПОВЕДЕНИЕ**<sup>19</sup> — это система социально-обоснованных действий, посредством которых социальная группа или личность участвуют в общественных отношениях и взаимодействует с социальной средой. Данное определение является одним из ключевых в понимании процесса проникновения.

**СОЦИАЛЬНЫЙ РЕГУЛЯТОР**, исходя из теории социальных регуляторов<sup>20</sup> — это инструмент, способный мотивировать индивида на определённое социальное действие. В нашей работе может рассматриваться также как социальный рычаг.

**ФОРМАЛИЗОВАННЫЙ РЕГУЛЯТОР** (понятие, введённое автором<sup>21</sup>) — это нормативный инструмент, способный мотивировать индивида на определённое социальное действие, закреплённый документально.

**НЕФОРМАЛИЗОВАННЫЙ РЕГУЛЯТОР** (понятие, введённое автором<sup>22</sup>) — это инструмент, способный мотивировать индивида на предопределяющие окружающей средой действие, возникающий в результате социальной обусловленности его индивидуального поведения.

<sup>18</sup> Вебер М. Избранные произведения: Пер. с нем./Сост., общ. ред. и послесл. Ю. Н. Давыдова; Предисл. П. П. Гайденко. — М.: Прогресс, 1990. — с. 602–603.

<sup>19</sup> Фет А. И. Инстинкт и социальное поведение. / 2-е изд. — М.: «Сова», 2008.

<sup>20</sup> Захаров, Н. Л. Теория социальных регуляторов / Н. Л. Захаров. — Москва: Общество с ограниченной ответственностью «Научно-издательский центр ИНФРА-М», 2024. — 241 с. — ISBN 978-5-16-019447-9. — DOI 10.12737/2119965. — EDN PPJZER.

<sup>21</sup> Сметанина, Т. В. Повышение уровня социализации индивидов в условиях их адаптации и принятия стандартов качества / Т. В. Сметанина // Вестник Южно-Российского государственного технического университета (НПИ). Серия: Социально-экономические науки. — 2025. — Т. 18, № 4. — С. 36–47. — DOI 10.17213/2075-2067-2025-4-36-47. — EDN RUFZDP.

<sup>22</sup> Сметанина, Т. В. Система социального регулирования качества услуг в сфере оздоровления населения / Т. В. Сметанина // Известия Санкт-Петербургского государственного экономического университета. — 2025. — № 1(151). — С. 120–127. — EDN JXYZVT.

**СИСТЕМА СОЦИАЛЬНЫХ РЕГУЛЯТОРОВ ОРГАНИЗАЦИИ** (понятие автора<sup>23</sup>) — это совокупность социальных регуляторов, планирование, контроль и оценка организационного эффекта от их воздействия на поведение организаций в процессе проникновения международных стандартов качества в их деятельность.

**СТЕПЕНЬ ПРОНИКНОВЕНИЯ: ПАССИВНАЯ АДАПТАЦИЯ, АКТИВНОЕ ПРИСПОСОБЛЕНИЕ, ПРИНЯТИЕ** (понятия автора<sup>24</sup>) — оценка вовлечённости индивида в процессы, связанные с созданием качественной продукции, услуги. Процесс проникновения включает в себя три этапа: этап пассивной адаптации, этап активного приспособления, этап принятия. При этом пассивной адаптация определяет начальное знакомство индивида с процессом создания качественного результата труда, приспособление определяет причастность индивида к процессу создания качественной продукции, характеризующееся более высокой осознанностью данного мероприятия, частичной вовлечённостью в этот процесс, принятие — полное погружение индивида в упомянутый процесс, при котором индивид осознаёт, участвует и понимает свою значимость и необходимость в нём.

**КЛАСТЕР** — объединение разных типов социально-экономических систем на межстрановом уровне в определённые группы по определённому признаку. Понятие применяется в описании процесса проникновения международных стандартов качества в деятельность объектов управления для проведения группировок.

**СИНЕРГИЧЕСКИЕ ЦЕНТРЫ**<sup>25</sup> — географическое моделирование центра синергического эффекта, определяющее максимально возможное сочетание факторов и условий, способствующих полноценному проникновению международных стандартов качества в деятельность объектов управления. Синергические центры в данном случае опираются на теорию тектологии А. А. Богданова<sup>26</sup>.

<sup>23</sup> Сметанина, Т. В. Повышение уровня социализации индивидов в условиях их адаптации и принятия стандартов качества / Т. В. Сметанина // Вестник Южно-Российского государственного технического университета (НПИ). Серия: Социально-экономические науки. — 2025. — Т. 18, № 4. — С. 36–47. — DOI 10.17213/2075–2067–2025–4–36–47. — EDN RUFZDP.

<sup>24</sup> Захаров Н. Л., Сметанина Т. В. Социальные регуляторы интеграции стандартов качества в деятельности вуза. / Т. В. Сметанина // Вестник Российского университета дружбы народов (РУДН). Серия: Социология — 2025. — Т. 25, № 3. — С. 717–728.

<sup>25</sup> Smetanina, T. V. Synergy centers and quality annotation / T. V. Smetanina // International Conference on Humanities, Social Sciences, Business & Education: International Conference, Los Gatos, 25 декабря 2020 года. — Los Gatos: Профессиональная наука, 2020. — P. 21–23. — EDN CSLTRR.

<sup>26</sup> Богданов А. А. Тектология: Всеобщая организационная наука. В 2-х книгах. — Москва: Экономика, 1989.

**СИНЕРГИЧЕСКИЕ ЭФФЕКТЫ**<sup>27</sup> — результат деятельности объекта управления, связанный с проникновением международных стандартов качества в его жизнедеятельность. Результат может быть положительным и отрицательным. Также мы можем иметь дело с нейтральным итогом воздействия стандартов на объект управления. При определении значимости данного понятия в концепции проникновения международных стандартов качества мы опирались на законы организационного развития, впервые сформулированные А. А. Богдановым.

**РИСК БИФУРКАЦИИ**<sup>28</sup> — риск разрушения системы в результате воздействия на неё внешних и внутренних факторов. Система в данном случае представляет собой индивида или группу индивидов, организацию или группу организаций, суверенную территорию.

**ЗАПАС ПРОЧНОСТИ**<sup>29</sup> — уровень самосохранения системы, при воздействии на неё внутренних и внешних факторов, стремящихся изменить её состояние.

**ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА**<sup>30</sup> — совокупность целей и направлений в процессе проникновения иностранных стандартов качества в деятельность организаций, которая закреплено директивным документов руководства этой организации (приказом).

**РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ**<sup>31</sup> — директивный документ, в котором закреплена система управления качеством организаций (политика, процедуры, процессы, документооборот, записи, обязанности, контроль, аудит).

**СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ**<sup>32</sup> — система взаимодействия субъ-

<sup>27</sup> Сметанина, Т. В. Синергетический подход в объяснении поведения организаций / Т. В. Сметанина // ПРОБЛЕМЫ МЕТОДОЛОГИИ И ОПЫТ ПРАКТИЧЕСКОГО ПРИМЕНЕНИЯ СИНЕРГЕТИЧЕСКОГО ПОДХОДА В НАУКЕ: сборник статей Международной научно-пр актической конференции, Самара, 10 апреля 2019 года. — Самара: Общество с ограниченной ответственностью «Аэтерна», 2019. — С. 50–54. — EDN ZBSNNB.

<sup>28</sup> Сметанина, Т. В. Влияние критериев качества на устойчивость социально-экономических систем / Т. В. Сметанина // Управление персоналом и интеллектуальными ресурсами в России. — 2023. — Т. 12, № 2. — С. 77–82. — DOI 10.12737/2305–7807–2023–12–2–77–82. — EDN QVVCEA.

<sup>29</sup> Кантор, В. Е. Законы теории организации и их влияние на поведение социально-экономических систем / В. Е. Кантор, Т. В. Сметанина // Инновации в науке и практике: Сборник трудов по материалам XI Всероссийского конкурса научно-исследовательских работ. В 2 частях, Уфа, 23 января 2023 года. Том Часть 1. — Уфа: Общество с ограниченной ответственностью «Научно-издательский центр «Вестник науки», 2023. — С. 84–93. — EDN DNQZCC.

<sup>30</sup> ГОСТ Р ИСО 9000–2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь” (утв. Приказом Росстандарта от 28.09.2015 N1390-ст).

<sup>31</sup> ГОСТ Р ИСО 9000–2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» (утв. Приказом Росстандарта от 28.09.2015 N1390-ст).

<sup>32</sup> ГОСТ Р ИСО 9000–2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь” (утв. Приказом Росстандарта от 28.09.2015 N1390-ст).

ектов и объектов управления, в части мероприятий, а также методов и средств, обеспечивающих выпуск товаров и услуг высокого качества.

**ТОЧКА РОСТА** — представляет собой начало нового развития организации и определяет методы этого развития в части процесса проникновения международных стандартов качества в деятельность организаций.

**ДОРОЖНАЯ КАРТА** — алгоритм последовательных действий по реализации точки роста. Вариант тактических действий организации в отношении достижения конкретной цели.

**МАЯК ТОЧКИ РОСТА** — этап принятия международных стандартов качества объектами и субъектами управления.

**ОБРАБАТЫВАЮЩИЕ ОТРАСЛИ** — группа отраслей, характеризующихся объединением в их составе предприятий, жизнедеятельность которых связана с обработкой.

**ДОБЫВАЮЩИЕ ОТРАСЛИ** — группа отраслей, характеризующихся объединением в их составе предприятий, жизнедеятельность которых связана с добычей.

**СОЦИАЛЬНЫЕ ОТРАСЛИ (ДОТАЦИОННЫЕ)** — группа отраслей, характеризующихся объединением в их составе предприятий, жизнедеятельность которых связана с решением социальных общественно-значимых задач.

Обрабатывающие, добывающие и социальные группы отраслей участвуют в моделировании процесса проникновения международных стандартов качества вглубь суверенной территории, основанном на главенствующей роли ТНК в этом процессе, а также на результатах документированного социологического исследования<sup>33</sup>.

**ДОБАВОЧНАЯ СТОИМОСТЬ** — стоимость, включаемая результат деятельности индивида, организации, отрасли, суверенной территории, участвующего в процессе производства товаров, услуг надлежащего качества, а также отражаемая в составе психосоциальной составляющей<sup>34</sup>.

**ПРОЕКТНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ** — деятельность, направленная на достижение определённого результата в части выпуска товаров, услуг, предполагающая активное участие индивидов, организаций, отраслей в формировании системе управления качеством объектов управления.

<sup>33</sup> Индекс АПСУК-14.

<sup>34</sup> Кочюнас Р. Основы психологического консультирования: Пер. с лит. — М.: Академический Проект, 1999. — 240 с.

На системе взаимодействия поведенческого и формализованного регуляторов основано описание процесса проникновения международных стандартов качества в деятельность объектов управления.

Выводы по параграфу. Определён комплекс базовых понятий социологии управления, с помощью которых можно раскрыть понятие «проникновение» международных стандартов качества в деятельность объекта управления. Эти понятия легли в основу проведённой в рамках работы серии социологических исследований, объясняющих концепцию проникновения международных стандартов качества в деятельность объектов управления.

## **1.2 Проблемы взаимодействия субъектов и объектов управления в концепции проникновения**

Скалярная цепь представляет собой взаимную связь между индивидами, организациями, отраслями и суверенными территориями. Действия скалярной цепи взаимосвязано с проблемами валидности управления организацией с точки зрения концепции проникновения.

Рассмотрим с точки зрения скалярных отношений А. Файоля, глобальные процессы, происходящие в общественном пространстве. И опираясь на выводы предшествующего параграфа, определяем звенья скалярной цепочки: индивиды-организации-отрасли-суверенная территория. Звенья этой скалярной цепочки представляются в настоящей диссертационной работе, как одновременно и субъекты, и объекты управления. То есть они могут направлять свои воздействия по отношению к другим объектам управления, в части управления качеством. В представленной работе концепция проникновения представляет собой в своей основе взаимодействие субъектно-субъектное и субъектно-объектное между участниками этой скалярной цепочки. Звеньями этой цепи могут быть разные по организационному уровню субъекты. Это индивиды, являющиеся носителями личностных свойств. Это организации, представляющие разные организационные формы, с разными атрибутами собственности. Отрасли, объединяемые по производственному признаку, в разные адаптационные группы, способные по-особенному включаться в процесс проникновения международных стандартов качества.

Данное обстоятельство характеризуется требованиями, предъявляемыми со стороны стандартов качества серии ISO. Наконец, суверенная территория, кото-

рая является пространством, на котором физически или юридически находятся отрасли, организации и индивиды. Про физическое нахождение можно сказать, что это визуальное, осязаемое нахождение по определенному адресу организации. Когда мы говорим о юридическом нахождении, мы имеем ввиду регистрацию на территории суверенного государства с выполнением всех требований, которые данная территория предъявляет к организациям. Различие между юридическим и физическим нахождением важно в связи с развитием искусственного интеллекта в рамках индустриальной революции 4.0.

В современных условиях значимость транснациональных корпораций в общественных отношениях выводит эти формы организации на надстрановой уровень. Так Штоль В. В. отмечает<sup>35</sup>, что современное общественное устройство футуроархаизировано за счет двух типов процессов. Первый тип — это экономические процессы, происходящие в глобальном мире, связанные непосредственно с нематериализацией и роботизацией большинства ресурсов. Второй тип — общественно-политические, которые трансформируют роль государства, суверенных территорий в мировом пространстве, подчиняя их транснациональным корпорациям и наднациональным структурам. Юдин Н. О. в своих исследованиях указывает<sup>36</sup>, что транснациональные корпорации одновременно являются акторами государственного и межстранового взаимодействия. В этой связи их управленческая политика распространяется не только на страны базирования, в которых располагаются штаб-квартиры этих корпораций, но и принимающие страны. Они по сути являются переносчиками новых стандартов управления с одной страны в другую. Проблема взаимодействия транснациональных корпораций, как одновременно субъектов и объектов управления, в концепции проникновения международных стандартов качества является наиважнейшей. В представленной концепции ТНК занимают ведущую позицию переноса стандартов качества с активных к менее активным системам<sup>37</sup>. От стран с более высоким уровнем экономического развития к странам с менее высоким уровнем развития. В статье «Транснациональная гибридная власть в глобальном управлении» Н. О. Юдин<sup>38</sup> отмечает важность

<sup>35</sup> Штоль В. В. Можно ли вправить «вывихнутый век»? // Обозреватель–Observer. 2017. № 3. С. 5–13.

<sup>36</sup> Юдин, Н. О. Роль ТНК в современной мировой политике / Н. О. Юдин // Обозреватель. — 2020. — № 9(368). — С. 83–92. — EDN ZUTYFC.

<sup>37</sup> Сметанина, Т. В. Процесс распространения международной стандартизации менеджмента от активных к менее активным системам / Т. В. Сметанина // Бизнес. Образование. Право. — 2014. — № 4(29). — С. 47–52. — EDN TAQIDX.

<sup>38</sup> Юдин, Н. О. Транснациональная гибридная власть в глобальном управлении / Н. О. Юдин // Срав-

ТНК в роли переносчика стандартов серии ISO. Также он говорит о том, что в результате происходит смена общественного устройства. Эти же аспекты, только в части проблемы взаимодействия субъектов и объектов управления в концепции проникновения международных стандартов качества рассматриваются в представленном диссертационном исследовании.

Для решения проблемы взаимодействия субъектов и объектов управления в процессе проникновения стандартов качества необходимо более детально рассмотреть вопросы, связанные с участием звеньев скалярной цепочки в адаптации, приспособлении и принятии новых правил. Изучить роль транснациональных корпораций в данном взаимодействии. Определить значимость решения данных проблем взаимодействия в современном общественном устройстве.

### **Описание взаимодействия**

Рассмотрим более детально проблемы взаимодействий субъектов и объектов управления в концепции проникновения международных стандартов качества в деятельность организаций.

Скалярная цепь представляет собой пример социального взаимодействия индивидов, так как и организация, и отрасль, и суверенная территория представляют собой объединения людей для достижения определённых целей, стоящих перед данными образованиями.

Индивиды со своими мотивами, интересами и потребностями входят в состав организаций, имеющими свои групповые или коллективные мотивы, цели и потребности. Отрасли в свою очередь объединяют организации по определённому виду деятельности, которым они занимаются. Отрасли объединяют в себе индивидов, сходных по компетенциям. Так как определённый вид деятельности требует от работников соответствующего квалификационного уровня. Суверенная территория объединяет в себе всю совокупность индивидов, организаций и отраслей, расположенных на ней, в синергии всех мотивов, целей и потребностей.

На уровне этого взаимодействия субъектов и объектов управления в концепции проникновения решается вопрос об удовлетворении потребностей всеми участниками скалярной цепочки. Удовлетворённость потребностей может быть рассмотрена как некое социальное явление. При этом данное социальное явление

повторяется, что даёт нам право говорить о социальном процессе, который приводит к изменению социальной системы. В процессе удовлетворения потребностей достигается развитие социальной системы. Оно может быть как восходящим, так и нисходящим. При положительной удовлетворённости потребности получается новое качественное состояние социальной системы, в котором все удовлетворены происходящими процессами. В противном случае получается противоположный результат. Необходимо уточнить, что удовлетворённость потребностей достигается через адаптацию, приспособление и принятие стандартов качества. Если участники скалярной цепочки достигают более высокой степени проникновения стандартов качества в их деятельность, они достигают принятия стандартов. Их деятельность, связанная с достижением соответствия стандартам, может быть достигнута в короткий срок. Если же существует непонимание в принятии стандартов субъектами и объектами управления, то срок процесса проникновения увеличивается, и в данном случае уже можно говорить об адаптации или приспособлении к международным стандартам качества. Нужно задействовать больше усилий участникам скалярной цепочки, для достижения уровня соответствия предъявляемым объектам управления со стороны субъектов управления иностранным правилам.

Современное общество предъявляет к участникам организаций, индивидам, суверенным территориям очень высокие требования. По словам А. В. Тихонова на современном этапе развития общественных отношений в организациях основной упор делается на акторах, которые занимаются непосредственно развитием организаций. «Социология управления представляет собой научно-исследовательскую программу, направленную на получение фундаментальных и прикладных знаний об управляемости социальных процессов на уровне миросистемы в целом, социетальных трансформаций обществ-государств и их союзов, социальных институтов, организаций и поселенческих общностей. В качестве онтогносеологических оснований такой социологии выступают универсальные качество, отношение и механизм управления, позволяющие выдвигать эвристически ценные гипотезы и направлять усилия исследователей на получение нового знания об управляемости макро-, мезо- и микросоциальных процессов»<sup>39</sup>.

В результате трансформации управления под воздействием факторов внеш-

---

<sup>39</sup> Тихонов, А. В. От социологии менеджмента к социологии управления / А. В. Тихонов // Социологические исследования. — 2011. — № 2(322). — С. 41. — EDN NRATRN.

ней среды появляется новый качественный индивид, способный изменить правила, нормы поведения внутри организации. И в данном случае объект управления преобразуется в новое качественное состояние, которое изменяет представление об объекте управления, его задачах, которые перед ним ставятся современным общественным развитием.

Управление предполагает целенаправленное (осознанное) действие исходя из базовых функций управления<sup>40</sup>. Однако в организации возможно не только управление, но самоуправление, саморегулирование. Данное обстоятельство является также важной проблемой, описывающей взаимодействие субъектов и объектов управления в концепции проникновения стандартов качества на современном этапе развития общества.

По словам Тихонова А. В., можно выделить «универсальные признаки управления»: 1) универсальное качество как способность управления влиять на сложившиеся «культурные образцы» социальных действий и взаимодействий, выступать «причиняющим фактором» их изменений; 2) универсальное отношение как способность управления устанавливать и сочетать линейные и нелинейные, формальные и неформальные, контактные и дистантные связи между различными видами действий, целями и ценностями; 3) универсальный механизм как способность управления формировать персонифицированные социокультурные конструкции, необходимые и достаточные для удержания проблемных процессов в пределах управляемости и обладающие свойствами самонастройки и реорганизации в изменяющихся условиях. Этот механизм с учётом персонификации должен обладать способностью к интериоризации проблемной ситуации выбора наиболее оптимальной когнитивной модели и её объективации»<sup>6</sup>. Разработка таких механизмов закладывает основу для определения социальных регуляторов взаимодействия объектов и субъектов управления в концепции проникновения.

Внутри организации индивид имеет своё положение, определённое его статусом. «Под статусом понимается положение индивида в группе или в обществе»<sup>41</sup> А. И. Кравченко рассматривает статус<sup>42</sup>, как некое нематериальное, пустое. Так же и мы рассматриваем процесс адаптации, приспособления и принятия

<sup>40</sup> Мескон, Майкл. Основы менеджмента [Текст]: Майкл Х. Мескон, Майкл Альберт, Франклин Хедоури; [пер. с англ. и ред. О.И. Медведь].— 3-е изд.— Москва [и др.]: Вильямс, 2016.— 665 с.: ил., табл.; 24 см.; ISBN 978-5-8459-1931-1: 400 экз. Хедоури и др. основы менеджмента

<sup>41</sup> Кравченко А. И. Социология— М.: ПЕРСЭ; Логос, 2002.— С. 122.

<sup>42</sup> Кравченко А. И. Социология— М.: ПЕРСЭ; Логос, 2002.— С. 122.

качества, соответствующее неким правилам, стандартам со стороны индивида, как некую нематериальную характеристику.

В основе рассматриваемых процессов лежит теория А. А. Богданова<sup>43</sup>. В этой теории А. А. Богданов изучал равновесия систем, указывая на то, что при неравновесном состоянии системы могут переживать кризис. Кроме того, он рассматривал управление системами разных размеров, в том числе и систему государственного управления. При этом опять же говорил об устойчивости систем при воздействии внешних факторов. Если внешние факторы значительно влияют на системы, в этом случае они должны быть более централизованными, при незначительном влиянии, снижается необходимость и в централизации.

«По существу А. А. Богданов высказал идею изоморфизма различных организационных структур, на которой базируется как кибернетический анализ, так и общая теория систем Л. фон Берталанфи»<sup>44</sup>. В результате взаимодействия субъектов и объектов управления в концепции проникновения стандартов качества, мы постоянно сталкиваемся с разным состоянием организаций, которые в данном случае могут переживать кризис, перестраивать свою организационно-управленческую структуру с целью более плавной адаптации, приспособления и принятия стандартов качества. Движущей силой в процессе взаимодействия объектов и субъектов управления являются законы организационного развития.

Наиболее значимым является закон сохранения. Закон сохранения и его действие и в системе организации, и в системе управления был рассмотрен известным философом Размиком Месроповичем Айдиняном (1940–2002)<sup>45</sup>. Он был последователем теорий А. А. Богданова, Л. фон. Берталанфи, Дж. Клироки, Э. С. Маркаряна, В. С. Тюхтина, П. К. Анохина, М. И. Сетрова, И. В. Блауберга, Э. Г. Юдина, В. Н. Садовского.

В своей работе Айдинян Р. М. рассмотрел вопросы отражения и сохранения систем. При этом состояния отражения и сохранения социальных систем были рассмотрены как в динамическом, так и в стационарном (сложнейшем) состояниях.

---

<sup>43</sup> Богданов А. А. Тектология: (Всеобщая организационная наука). В 2-х кн.: Кн. 1. /Редкол. Л. И. Абалкин (отв. ред.) и др./Отд-ние экономики АН СССР. Ин-т экономики АН СССР.— М.: Экономика, 1989.— 304 с.

<sup>44</sup> Богданов А. А. Тектология: (Всеобщая организационная наука). В 2-х кн.: Кн. 1. /Редкол. Л. И. Абалкин (отв. ред.) и др./Отд-ние экономики АН СССР. Ин-т экономики АН СССР.— М.: Экономика, 1989.— С. 11.

<sup>45</sup> Айдинян, Размик Месропович. Система понятий и принципов гносеологии: диссертация ... доктора философских наук: 09.00.01 / ЛГУ.— Ленинград, 1991.— 232 с.

Отражение — процессный аспект существования объекта, а сохранение — результативный аспект его существования. Сохранение может проявляться по-разному на различных уровнях развития материальной системы (как свойство природных тел и их систем; как свойство и инстинкт живых организмов и их систем; как свойство, инстинкт и цель (социальных систем)).

В приложении 2 перечислены принципы, которыми руководствуются социальные организации.

### **Стандартизация**

Практическая реализация принципов, лежащих в основе функционирования социальных систем, поддерживает унификацию и стандартизацию. В общем виде все принципы системы взаимосвязаны между собой и подтверждают эффективность развития системы в целом в результате реализации стандартизации.

В соответствии с Законом «О техническом регулировании»<sup>46</sup> стандартизация осуществляется в соответствии с принципами добровольного применения документов в области стандартизации, учёта интересов в вопросах стандартизации заинтересованных лиц, стандартизации с учётом макроэкономических условий суверенной территории (в частности, экологических), единообразного применения стандартов и не противоречия действующих стандартов установленным техническим условиям на территории суверенного государства<sup>47</sup>.

Основы стандартизации должны единообразно применяться и для индивидов, и для организаций, и для отраслей, и для суверенных территорий. В этом заключается особенность взаимодействия субъектов и объектов управления в концепции проникновения международных стандартов качества.

По мнению А. Б. Матюхина<sup>48</sup> в основу изучения взаимосвязи данного закона теории организации с экономикой могут быть положены принципы экономики и критерия сохранения систем.

Именно они, по мнению А. Б. Матюхина, лежат в основе фундаментальной составляющей теории управления социальными системами. Это положение применимо и для управления качеством.

Закон сохранения применим в отношении функционирования любых управ-

---

<sup>46</sup> Федеральный закон «О техническом регулировании» от 27.12.2002 N184-ФЗ.

<sup>47</sup> Боришполец К. П. Методы политических исследований / К. П. Боришполец. — М.: 2010. — 243 с.

<sup>48</sup> Матюхин А. Б. Принцип сохранения в теории организации (А. Б. Матюхин. — СПб.: Алетей, 2009. — 48 с.

ленческих цепочек, не противоречащих принципам управления.

Кроме того, закон сохранения позволяет оценить устойчивость систем. Ассоциируя уровень устойчивости системы с её запасом прочности.

Вторым значимым законом, используемым во взаимодействии объектов и субъектов управления в концепции проникновения международных стандартов качества в деятельность организаций является закон синергии.

Г. Хакен<sup>49</sup>, является основоположником законов синергетики, оказавших существенное влияние и на теорию организации, и социологию управления, и на управление качеством. К нему примыкает и Л. фон. Берталанфи<sup>50</sup>.

Закон синергетики объясняет процессы взаимодействия объектов и субъектов управления на уровне объективности, то есть независимо от осмысленности включения участников в совместное социальное действие.

Изучение интегрированных систем управления ресурсами требует междисциплинарного подхода. Проблемы взаимодействия субъектов и объектов управления в концепции проникновения могут быть объяснены только путём объединения усилий взаимозависимых направлений исследования. Роль синергетики возрастает в отношении поиска наиболее перспективных вариантов сбалансированного управления взаимодействием субъектов и объектов управления в процессе проникновения международных стандартов качества в их деятельность.

Синергетика охватывает сферы деятельности как гуманитарных, так и точных наук. К ним относятся физика, химия, биология, психология, история, политика, экономика.

Герман Хакен, как основоположник теории синергетики, определил в ней один из основных принципов — принцип самоорганизации. Этот принцип объясняет уменьшение переменных в сложных системах уравнений.

Небольшое число переменных, описывающих явление, играет роль параметров порядка. Например, если в экономике мы пытаемся объяснить процесс эффективного функционирования системы, мы уточняем переменные, влияющие на значения целевой функции. Целевая функция зависит от определенных переменных объемов и цен. Эти переменные играют роль параметров порядка при определении целевого значения функции.

---

<sup>49</sup> Хакен Г. Синергетика: Иерархии неустойчивостей в самоорганизующихся системах и устройствах. Пер. с англ. — М.: Мир, 1985. — 429 с.

<sup>50</sup> Bertalanffy by Ludwig. General System theory: Foundations, Development, Applications. — 1st ed. — New York: George Braziller, Inc., 1968. — 289 p.

Г. Хакен с помощью математического аппарата объясняет понятия синергетики, как бифуркация, флуктуация, релаксация в отношении систем<sup>51</sup>.

Г. Хакен определяет состояние системы как хаотичное или турбулентное (совершенно беспорядочное), которое превращает явления и проблемы бифуркаций (достаточно трудные сами по себе) в еще более трудные проблемы неравновесных фазовых переходов<sup>52</sup>.

Бифуркация характеризует распад системы. Что же касается флуктуаций, то это шумы, которые могут возникнуть в результате эксплуатации системы. Не вдаваясь в подробности, можно сказать, что флуктуации превращают явления и проблемы бифуркаций (достаточно трудные сами по себе) в еще более сложные явления и соответственно еще более трудные проблемы неравновесных фазовых переходов<sup>53</sup>.

Г. Хакин объясняет особенности турбулентного движения как переход от ламинарного течения к турбулентному, как переход к наиболее сложному или упорядочивающему<sup>54</sup>.

При переходе системы в наиболее упорядочивающее состояние возникает неравновесный фазовый переход к самоорганизующей системе.

Большая упорядоченность турбулентного течения проявляется в замене молекулярной передачи импульса от слоя к слою соответствующим кооперативным, упорядоченным процессом. Возникает турбулентная вязкость<sup>55</sup>.

Если рассматривать роль синергетики в биологии, науке, напрямую связанной с исследованиями роли индивидов в процессах, происходящих в системе, то синергетические процессы, безусловно, могут объяснить явления, происходящие в коре головного мозга, мышечную динамику и т. п.

Г. Хакен через теорию Дарвина объясняет динамику популяций<sup>56</sup>. Таким же образом Г. Хакен объясняет и эволюцию. В основу успешности вида, поддержи-

<sup>51</sup> Хакен Г. Синергетика: Иерархии неустойчивостей в самоорганизующихся системах и устройствах. Пер. с англ. — М.: Мир, 1985. — 429 с.

<sup>52</sup> Хакен Г. Синергетика: Иерархии неустойчивостей в самоорганизующихся системах и устройствах. Пер. с англ. — М.: Мир, 1985. — 429 с.

<sup>53</sup> Управление — это наука и искусство: А. Файоль, Г. Эмерсон, Ф. Тэйлор, Г. Форд. — М.: Республика, 1992. — 351 с. — С. 73.

<sup>54</sup> Хакен Г. Синергетика: Иерархии неустойчивостей в самоорганизующихся системах и устройствах. Пер. с англ. — М.: Мир, 1985. — 429 с.

<sup>55</sup> Управление — это наука и искусство: А. Файоль, Г. Эмерсон, Ф. Тэйлор, Г. Форд. — М.: Республика, 1992. — 351 с.

<sup>56</sup> Хакен Г. Синергетика: Иерархии неустойчивостей в самоорганизующихся системах и устройствах. Пер. с англ. — М.: Мир, 1985. — 429 с.

ваемого общим пищевым ресурсом, положен принцип Дарвина: выживает наиболее приспособленный вид<sup>57</sup>.

С точки зрения экономической теории с использованием принципа Хакена может быть объяснена теория распределения дефицитных ресурсов и теория конкуренции.

Ограниченность ресурсов означает, что общество может предложить меньше ресурсов, чем хотели бы иметь люди<sup>58</sup>.

Конкуренция возникает в том случае, когда необходимо выполнить людьми в одно и то же время определённые действия.

Если рассматривать влияние синергетики на организующие системы через наиболее дефицитный ресурс — труд, то конкурентные преимущества как внутри системы, так и за ее пределами будут определяться теорией конфликтов.

Процесс синергетического взаимодействия взаимосвязан с поведением социально-экономических систем, которое принимается обществом, в котором они функционируют.

А. А. Богданов выделил 4 группы взаимодействия внутри системы<sup>59</sup>:

1. Содействие.
2. Противодействие.
3. Нейтралитет.
4. Единство.

Законы конкуренции (основа) — зависимость хода и исхода конкурентной борьбы от отношения деструктивных и конструктивных процессов в конкурирующих системах.

В условиях рыночных взаимоотношений за конкуренцией закрепляются функции контроля, мотивации, координации, организации, коммуникации и безопасности.

Теория конфликтов определяет взаимодействие и следствие взаимодействия индивидов между собой<sup>60</sup>.

Теория конфликтов изучалась еще древними философами, которые разрабатывали учения о противоречиях и борьбе противоположностей.

<sup>57</sup> Управление — это наука и искусство: А. Файоль, Г. Эмерсон, Ф. Тэйлор, Г. Форд. — М.: Республика, 1992. — 351 с. — С. 35.

<sup>58</sup> Кеннеди К. Гурӯ менеджмента: «Кто есть кто» в бизнес-элите / Кэрл Кеннеди; пер. с англ. Д. Ищенко. — М.: Транзит-книга, 2006. — 284 с. — С. 77.

<sup>59</sup> Богданов А. А., ук. раб.

<sup>60</sup> Майерс Д. Социальная психология. — СПб.: Питер, 1997. — 688 с.

Платон в своем учении об «идеальном государстве» рассматривал понятие справедливости в обществе. В том числе он останавливался на существовании в обществе различных конкурентных моделей (тирании, олигархии и т.п.). Важное место в его учении об идеальном государстве отводилось вопросам сосуществования индивидов женского и мужского полов, возможности им идеально сосуществовать в обществе длительное время и достигать совместных целей<sup>61</sup>.

Гераклит уделял внимание Логосу, т.е. логике. Индивид — существо разумное. Разумность должна быть основана на логике. Важно, что определяет сущность и бытие. Что важно для человека? Сущность — действительность — значима для индивида. Конкуренция Гераклита основана на раздоре. Логос позволяет человеку решить вопрос раздоров (светом и огнем, игрой и жизнью)<sup>62</sup>

Концепция проникновения с необходимостью касается теории конфликтов. И важным, несомненно является понятие «социология конфликта», которое было введено в научный оборот Георгом Зиммелем<sup>63</sup>.

Теория организации и теория конфликта дают возможность более точно описать проблемы взаимодействия объектов и субъектов управления в концепции проникновения стандартов качества в деятельность организаций.

В основе снижения рисков систем лежит диагностика, мониторинг работы системы. Правильно и своевременно совершенная диагностика позволяет избежать конфликтных ситуаций внутри организаций, а также в результате их взаимодействия, в том числе в рамках концепции проникновения стандартов качества.

Итак, Г. Хакен объясняет поведение структур с помощью объективных законов синергетики<sup>64</sup>. Изучает различное их состояние. Переход от одного положения в другое.

Для объяснения роли синергетики в проблеме взаимодействия субъектов и объектов управления концепции проникновения стандартов качества в деятельность организаций, необходимо определиться с взаимосвязью составных частей структурных изменений.

Это в первую очередь основная составляющая — индивид, далее система как таковая; среда, в которую погружена система с индивидом, будет состоянием,

<sup>61</sup> Дафт, Ричард Л. Теория организации — М.: ЮНИТИ- ДАНА, 2022. — 736 с.

<sup>62</sup> Сулима Н. Н. Концептуальные основы менеджмента— К.: ДП «Изд. дом «Персонал», 2015. — 16 с.

<sup>63</sup> Копнов В. А. Стратегический менеджмент качества. // Институт качества жизни УГЛТУ.— Екатеринбург, 2003.— т. 3, № 3–4.— С. 69–89.— С. 6.

<sup>64</sup> Хакен Г. Синергетика: Иерархии неустойчивостей в самоорганизующихся системах и устройствах. Пер. с англ.— М.: Мир, 1985.— 429 с.

влияющим на процессы, происходящие внутри структуры.

Основополагающим подходом синергетики в этой связи является то, что временные, пространственные и пространственно-временные структуры не накладываются на систему извне, а возникают самостоятельно<sup>65</sup>.

Самоорганизация, происходящая на макроуровне, рассматривается Г. Хакеном, как:

- 1) глобальное воздействие на систему окружающей среды (описываемое управляющими параметрами);
- 2) появление или смешивание компонент системы;
- 3) внезапное изменение управляющих параметров, происходящее в то время, когда система релаксирует в новое состояние при новых условиях (связях).

В результате мы можем описать состояние систем через изменение управляющих параметров (подход 1, 3) и самоорганизацию (подход 2) (рисунок 1).

Опишем с управленческой точки зрения происходящие процессы:

1. Организация до воздействия  $\Leftrightarrow$  глобальная составляющая  $\Leftrightarrow$  организация после воздействия.

Внешняя среда воздействует на организацию. Факторы, влияющие на состояние организации, определяются PESTE (*political, economic, social, technological and environmental*)-анализом. В результате воздействия выделяются управляющие параметры.

£  $\Leftrightarrow$  степень эффективности проникновения стандартов качества в деятельности организации.

¥  $\Leftrightarrow$  степень конкурентоспособности внутри системы через конфликтологию и за ее пределами.

Здесь  $\Leftrightarrow$  обозначает направленность действия.

2. Появление или смешивание компонент системы.



**Рис. 1** Схема воздействия состояния социально-экономического субъекта на уровень его самоорганизации. Общий результат взаимодействия самоорганизации (Источник: разработано автором)

<sup>65</sup> Файоль А. Управление — это наука и искусство/ А. Файоль, Г. Эмерсон, Ф. Тэйлор, Г. Форд. - М.: Республика, 1992. - 351 с.—С. 86.

3. Устойчивое управленческое состояние  $\Delta f \Leftrightarrow \min; \Leftrightarrow \Delta \forall \min$ .

В результате данного состояния можно определить логическую связь (рисунок 2).



*Рис. 2* Общий результат взаимодействия самоорганизации на состояние систем (Источник: разработано автором)

С точки зрения социологии управления при рассмотрении вариантов существования структур необходимо определиться с организационными формами.

Результат самоорганизации социально-экономических структур, происходящих на макроуровне:

1. Образование ТНК (транснациональных корпораций), возможность описания их действия в процессах интеграции МСУ (международных стандартов управления).
2. Возникновение франчайзинговых систем — проникновение МСУ через видоизменение ТНК.
3. Внезапное изменение конкурентоспособности и эффективности управления дефицитными ресурсами  $\Leftrightarrow$  преобразование ТНК в другие формы хозяйствования.
4. Возможен распад системы, преобразование и нацеливание на другие виды ресурсов.

Теория синергетики определяет положение социально-экономических систем с позиции объективных законов теории организации. Объектом исследования выступают индивиды и экономические структуры. Методы, используемые для изучения данных явлений, определяются известными основоположниками теории организации. Изучение глобального воздействия на социально-экономическую систему производится исходя из определяющих влияний теории синергетики на процессы и организации как таковые.

История развития систем предполагает по словам А. В. Жданко три этапа: 1-я фаза — биоэволюция; 2-я фаза — эволюция управляемых систем (в частности

индивидов); 3-я фаза — предвидимая постсоциальная (постчеловеческая) техноэволюция<sup>66</sup>.

Фаза эволюции управляемых систем объясняет процессы, происходящие в большинстве случаев и в наше время. Например, теория управления дефицитными ресурсами подчеркивает принадлежность нашей эпохи в большей степени ко второй фазе. При этом мы должны не забывать, что данная фаза так же, как предыдущая, и так же, как последующая, может быть описана универсальным направленным процессом развития Вселенной. Она включает в себя (по А. В. Жданко), две крупные стадии, представленных двумя отрезками прямой. 1-я стадия — эволюция неуправляемых систем, 2-я стадия — эволюция управляемых систем. Рассматривая проблемы взаимодействия объектов и субъектов управления в концепции проникновения международных стандартов качества, мы сталкиваемся с управляемыми системами, которые по-другому могут быть вовлечены в процесс адаптации, приспособления и принятия стандартов качества в их деятельности.

История развития системы должна быть рассмотрена с позиций эволюционного развития экономических отношений. Причина — изучение процессов, происходящих с отдельными индивидами и организациями (экономическими структурами) с позиции общей теории статики и динамики. Статичность и динамичность — два фактора, определяющие степень реализации тех или иных процессов, происходящих с объектами нашего исследования.

Эти факторы объясняют взаимодействие между материальным и нематериальным мирами. Структурная характеристика статики основывается на понятии не фактора (силы), а элемента (или компонента) социосистемы. Ведущую роль в реализации данных факторов играют индивиды. Они являются источниками всех материальных и нематериальных благ, которыми распоряжается общество. В результате развития системы усиливается роль человека как источника информации и уменьшается его роль как источника производительных сил. Происходит смещение роли индивида в социосистеме. Взаимодействие индивидов и материальных ресурсов, даже в статике, определяется эволюционной направленностью

В отличие от статического развития динамика предполагает не только внутреннее развитие и совершенствование систем индивида и социально-экономических структур (более сложных с позиции теории организации), но и ка-

<sup>66</sup> Жданко А. В. Эволюция управляемых систем: единая теория общества и истории/ А. В. Жданко. — СПб.: Алетей, 2008. — 809 с.

чественное развитие с внешней стороны, под воздействием внешних факторов. Если рассматривать глобальную составляющую, воздействующую на индивида и экономическую структуру, то характеризовать внешнее воздействие можно с помощью PESTE-анализа. При этом в динамике данное воздействие даст качественное изменение организационно-управленческой структуры социально-экономической системы, со своими особенностями использования ресурсов индивидов как таковых.

Степень эффективности и управления дефицитными ресурсами будет определяться значениями показателей устойчивости социально-экономической структуры. Относительность значений данных параметров более точно может отражать динамику развития индивидов. Независимо от изменения значений абсолютных показателей мы можем объективно оценить эффективность функционирования социально-экономической структуры. Данное обстоятельство в последующем социологическом исследовании послужило основанием для объяснения проблем взаимодействия субъектов и объектов управления в концепции проникновения международных стандартов качества в деятельность организаций.

Степень конкурентоспособности чаще всего определяется оценкой экспертов, т.е. самих индивидов, представителей других социально-экономических структур. Здесь присутствует большая доля субъективности. При данном определении важно наравне с оценкой извне оценивать показателями, которые могут продублировать субъективную оценку и снизить степень риска несоответствия. Конкурентоспособность можно оценить относительно динамической составляющей доли социально-экономической структуры или индивида в общем результате производства добавленной стоимости. Такая оценка позволит сопоставить субъективную и объективную составляющую и просчитать параметрический коэффициент степени конкурентоспособности рассматриваемой системы, объясняя организационный эффект от проникновения стандартов качества в деятельность организаций в результате действия системы социальных регуляторов.

Проявление действия синергетики в материальной составляющей реализуется на уровне организации новой структуры. В своих исследованиях мы определили состав дефицитных составляющих социально-экономических структур. Это персонал (в качестве коллектива индивидов как таковых), технология, организация и экономика<sup>67</sup>. Несомненно, как раз порядок и приоритетность вза-

<sup>67</sup> Сметанина, Т. В. Социологический анализ влияния международных стандартов на управляемость

имодействия составляющих элементов внутри неё определяются через выбор организационно-управленческой структуры, наиболее успешной в процессе взаимодействия объектов и субъектов управления в концепции проникновения стандартов качества

### **О самоорганизации и глобализации**

Что же касается этапа глобализации, или глобального воздействия на состояние системы как таковое, то результат внутренних изменений социально-экономических структур, происходящих на макроуровне, претворенный в соответствующую организационно-управленческую структуру,— это образование ТНК (транснациональных корпораций). В результате рассмотрения явления внутренних изменений социально-экономических структур на макроуровне определяется роль транснациональных корпораций в процессах взаимодействия субъектов и объектов управления в концепции проникновения. Внутренние изменения организаций под воздействием внешних факторов приводит к достижению ими наиболее высокого уровня их качественного состояния. Транснациональные корпорации в этом процессе занимают ведущее место.

С одной стороны, увеличивается доля рынка, расширяется ассортимент, повышается внутренняя социальная ответственность за счёт интеграции представителей (индивидов) различных социосистем. Результатом этого явления становится интенсивное развитие нового направления в управлении — управление мультикультур.

С другой стороны, возникает больше внутренней силы (как в динамике, так и в статике) для эффективного использования дефицитных ресурсов. За счёт интеграционных моментов повышается доходность социально-экономических систем, как результат социального управления ими. Прибыльность социально-экономических систем представляет собой результат эффективного использования ресурсов организации.

Возникает больше стратегических возможностей развития у ТНК. Они могут более гибко переориентироваться за счёт большего охвата информационных и материальных ресурсов, а следовательно, и большего потенциала.

Резкое изменение управляющих параметров, например необходимость пере-  
организаций / Т.В. Сметанина. — Санкт-Петербург: ООО «Издательство ВВМ», 2023. — 117 с. — ISBN 978-5-9651-1461-0.

— EDN CRTQQV.

хода на новые стандарты менеджмента, качественно изменяет и состояние ТНК. ТНК получает качественный рост в результате возможности более длительного нахождения в релаксирующем состоянии.

Обычные организации такого себе позволить не могут. Они имеют меньшую силу и устойчивость и подвержены большему объему рисков.

Синергические эффекты могут по-разному отразиться на поведении систем. С точки зрения биологии, термодинамики — это естественные результаты воздействия на организмы и среду. С точки зрения социологии управления и экономики, результаты воздействия отражаются на поведении систем и выражаются в результатах их внутреннего изменения под воздействием внешних факторов.

Появление или смешивание компонент социально-экономической системы, объясняемое теорией синергетики

Появление или смешивание компонент социально-экономической системы приводит к рождению новых организационных структур или интеграции новых. Если оценивать пространственно-ориентированные конструкции, которые могут возникнуть в результате осуществления данных явлений, то это рождение новых матричных организаций с новой природой взаимодействия. Матричные организации могут быть выше действующих внутри суверенных территорий типов организационно-правовых форм. Они могут стирать границы существующих организационных конструкций. Среда, в которой будут существовать новые формы, определяется глобальными процессами, происходящими в мире. При этом роль человека, индивида в данных процессах очень велика. На уровне организационного поведения, на уровне основания и развития деятельности матричных структур, на уровне ликвидации старых и строительства новых организационных элементов.

Н. А. Бердяев писал: «В истории, как в природе, существует ритм, ритмическая смена эпох и периодов, смена типов культуры, приливы и отливы, подъёмы и спуски. Ритмичность и периодичность свойственны всякой жизни»<sup>68</sup>.

Явление резонанса характеризуется повышенной амплитудой колебания.

Если резонанс проявляется в повышенной фазе развития общества, то результат — расцвет экономики, её бурное развитие.

Если резонанс проявляется в пониженной фазе развития общества, то результат — кризис и ещё хуже для предприятий, участников социально-экономиче-

<sup>68</sup> Бердяев Н. А. Новое средневековье. М.: Наука, 1991.С.5.

ских отношений — наступает бифуркация.

Цикличность позволяет выйти на уровень детерминант, которые являются ключевыми показателями макроэкономического развития. Детерминанты позволяют определить ключевые направления стратегического развития общества<sup>69</sup>.

Цикличность в России определяется ортодоксальным развитием социальных процессов в экономике. Государственное управление, административно-командная система, существовавшая 70 лет на территории России, создала своеобразные условия для существования в ней социально-экономических субъектов. Процесс цикличности своеобразен, так как долгие годы у нас практически отсутствовал институт собственности.

Мы определили, что в противовес развитию резонанса в России, США и Европа живут в другом ритме и достигают резонанса с опережением по времени. Это утверждение объясняется объективными законами теории организации, становлением организационных форм социально-экономических субъектов, различным культурным развитием рассматриваемых нами субъектов и объектов управления<sup>70</sup>. Действительно, уровень развития ТНК в США и Европе гораздо выше, чем в России. Это определяется историческими, географическими и демографическими факторами. Такому положению вещей способствует мультикультурная среда, в которой существуют индивиды в США и Европе<sup>71</sup>

Кроме ТНК США и Европы в последнее время возрастает влияние ТНК Китая на развитие организаций России. Рождение многополярного мира приводит к необходимости разворота взаимопроникновения социально-экономических процессов с юга на север. Данное изменение подводит нас к решению целого куста проблем социального характера, с которым мы уже столкнулись в настоящее время и будем сталкиваться в ближайшей перспективе развития.

Данные выводы служат основой в выборе ТНК в качестве организаций, обладающих преимуществами в процессах адаптации, приспособления и принятия международных стандартов управления, а также ведущим объектом и субъектом

---

<sup>69</sup> Сметанина, Т.В. Жизненные циклы социально-экономических систем и их взаимосвязь с социальным планированием и проектированием в условиях меняющейся реальности / Т.В. Сметанина // Известия Санкт-Петербургского государственного экономического университета. — 2022. — № 4(136). — С. 161–167. — EDN UBEBQY.

<sup>70</sup> Ирхин Ю. В. Социология культуры/ Ю. В. Ирхин. — М.: Экзамен, 2006. — 525 с.

<sup>71</sup> Сметанина, Т.В. Социологический анализ влияния международных стандартов на управляемость организаций / Т.В. Сметанина. — Санкт-Петербург: ООО «Издательство ВВМ», 2023. — 117 с. — ISBN 978-5-9651-1461-0. — EDN CRTQQV.

управления во взаимодействии организаций в рамках концепции проникновения международных стандартов качества в деятельность организаций.

Способ обоснования теорией синергетики результата изменения организационной структуры социально-экономической системы

Глобализация определяется, с позиции Г. Хакена, как изменение управляющих параметров<sup>72</sup>.

Итак, в своем исследовании мы определили управляющие параметры, объясняющие трансформацию организационно-управленческих структур в глобальные системы. Извне на систему давят политические, экономические, социальные, технологические, экологические факторы. В этой связи необходимо отметить, что объединение организаций в транснациональные составляющие приводит к повышению значений относительных управляющих параметров, характеризующих уровень конкурентоспособности.

С точки зрения физических процессов, при медленном изменении воздействия окружающей среды система в некоторых критических точках может переходить в новое состояние, отличающееся более высоким порядком или структурой. В частности, могут возникнуть пространственные структуры, хотя действие окружающей среды на систему совершенно однородно<sup>7374</sup>. То есть может не проходить глобального изменения в политике, технологии, экономике и экологии, а система сама под воздействием внутренних процессов изменит свою пространственную направленность (расширит количество связей элементов, превратится в наиболее устойчивую систему).

Формулы, которые описывают возможность изменения пространственных структур, разработаны и изучены на примерах изменения физических, химических и биологических систем<sup>75</sup>.

Главные выводы, к которым пришли математики<sup>76</sup>, заключаются в том, что при некотором значении параметра управления однородное решение, как показы-

<sup>72</sup> Хакен Г. Тайны природы. Синергетика: учение о взаимодействии. — Москва-Ижевск: Институт компьютерных исследований, 2003, 320 с.

<sup>73</sup> Управление — это наука и искусство: А. Файоль, Г. Эмерсон, Ф. Тэйлор, Г. Форд. — М.: Республика, 1992. — 351 с.

<sup>74</sup> Крячков И. Т. Теория организации производства / И. Т. Крячков, В. Ф. Гранкин, О. Н. Пронская. — Курск: Изд-во Курск. гос. с-х. ак., 2010. — 159 с.

<sup>75</sup> Сметанина, Т. В. Социологический анализ влияния международных стандартов на управляемость организаций / Т. В. Сметанина. — Санкт-Петербург: ООО «Издательство ВВМ», 2023. — 117 с. — ISBN 978-5-9651-1461-0. — EDN CRTQQV.

<sup>76</sup> Кривулин Н. К. Модели и методы тропической математики в прикладных задачах экономики и управления. Сб. науч. статей / Под ред. Н. К. Кривулина. — СПб.: Изд-во ВВМ, 2013. — 129 с.

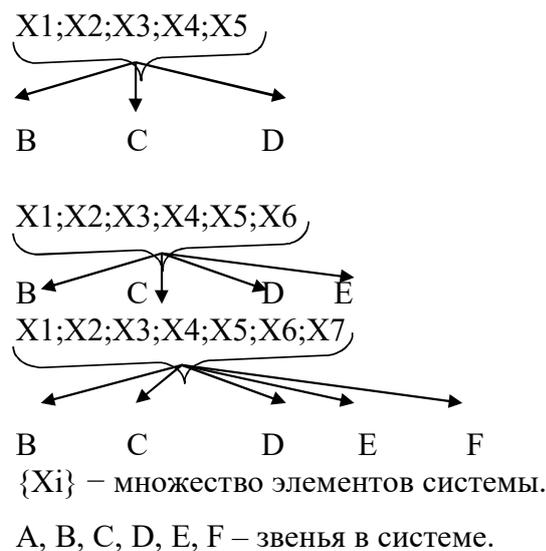
вает анализ устойчивости по линейному приближению, может стать неустойчивым.

В социально-экономических системах структурные изменения могут быть привязаны к организационно-управленческим изменениям. Взаимосвязи элементов внутри системы на различных уровнях матричной организации взаимодействия. При этом внешние практически не меняющиеся воздействия под влиянием управляющего параметра — достижения более высоких прибылей организации — может привести к смещению пространственных мод и изменить направление развития структуры.

Мода — это наиболее часто встречающееся значение признака. Модой будет являться значение ключевых показателей жизнедеятельности организации, который чаще всего проявляется в процессе его измеряемого этапа жизнедеятельности. Это могут быть показатели дохода организации, численности организации. Пространственная мода — это усреднённая структура системы, основанная на расчёте мод ключевых показателей жизнедеятельности организации.

Попробуем это изобразить на примере.

Пусть имеется три вида структур со своей концентрацией ресурсов и региональным влиянием. Нам необходимо просчитать возможные изменения направленности их взаимодействия в результате их глобальной интеграции. В основу положен синергический эффект, сложность объяснения которого определена специалистами.



$\{X_i\}$  — множество элементов системы.

A, B, C, D, E, F — звенья в системе.

В результате данное взаимодействие можно описать с помощью системы линейных уравнений, помогающее рассчитать количество звеньев в системе.

$$\begin{cases} 1/5 \times x_1 + 3 = y_1. \\ 1/6 \times x_2 + 4 = y_2. \\ 1/7 \times x_3 + 5 = y_3. \end{cases} \quad (1)$$

где  $\{Y_i\}$  — множество звеньев системы;

$\{X_i\}$  — множество элементов системы.

Основываясь на методе Хакена, описанном в разделе эволюции пространственных структур<sup>77</sup>, преобразуем систему линейных уравнений в систему уравнений, описывающих пространственные структуры<sup>78</sup>. В представленной структуре к результатам решения системы линейных уравнений мы добавляем главные составляющие системы с уточнением частоты наступления пространственной ориентации, модальное значение которой рассчитывается по методу определения структурной средней, постоянное же отклонение пространственной структуры будет определено значением определителя матрицы системы линейных уравнений. Уравнение пространства может быть представлено в таком виде:

$A_0(x_0; y_0; z_0)$  — точка плоскости;

$\vec{n}(a; b; c)$  — вектор, перпендикулярный плоскости (нормаль);

$a(x - x_1) + b(y - y_1) + c(z - z_1) = 0$  — уравнение пространственной структуры (уравнение плоскости, проходящей через точку с координатами  $(x_1, y_1, z_1)$ ).

$x$  — складывается из сложения параметров уравнения (1);

$y$  — определяется значением определителя матрицы  $(\Delta=0,3)$  системы уравнений (1);

$z$  — определяется модальным значением (максимальная частота проявления данной структурной взаимосвязи = 3).

$$\begin{cases} a(1/5 + 3) + b(0,3) + c(1 \times 3) = 0, \\ a(1/6 + 4) + b(0,3) + c(1 \times 3) = 0, \\ a(1/7 + 5) + b(0,3) + c(1 \times 3) = 0, \end{cases} \quad (2)$$

где  $a, b, c$  — координаты вектора.

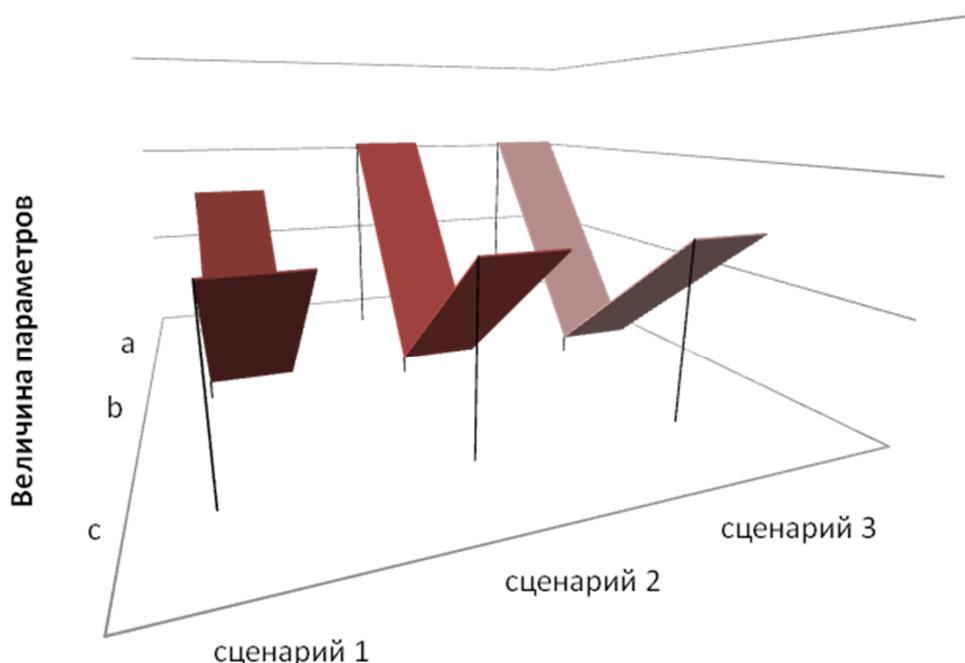
<sup>77</sup> Хакен Г. Синергетика: Иерархии неустойчивостей в самоорганизующихся системах и устройствах. Пер. с англ. — М.: Мир, 1985. — С. 75–77.

<sup>78</sup> Управление — это наука и искусство: А. Файоль, Г. Эмерсон, Ф. Тэйлор, Г. Форд. — М.: Республика, 1992. — 351 с. — С. 75–77.

Управление фигурой в пространстве, которое нам было необходимо для доказательства роли ТНК в глобальных процессах, описано с помощью трех уравнений (2), представляющих направления развития сценария при заданном целевом значении функции и минимизации влияния извне на систему.

В результате расчёта мы получили количество связей в структуре (расчет был продемонстрирован на графике (рис. 4) и выполнен в прикладной программе), учитывающей оптимальное сочетание имеющихся в системе элементов. Оптимальное сочетание определено через расчёт значений моды — структурной средней.

На графике (рис. 3) представлена направленность изменений плоско-пространственной ориентации в совокупной структуре взаимосвязи элементов.



*Рис. 3.* Интерпретация эволюции пространственных организационных структур в социально-экономических системах (Источник: разработано автором)

Сценарий 1 — организационная структура имеет три звена при пяти элементах системы.

Сценарий 2 — четыре звена при шести элементах системы.

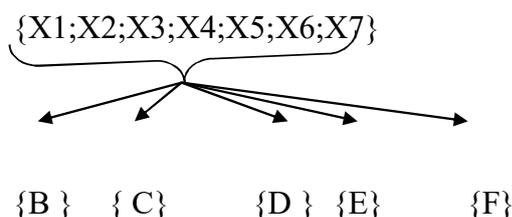
Сценарий 3 — пять звеньев при семи элементах системы.

Мы наблюдаем рост количества звеньев, приходящихся на один элемент системы (0,60; 0,67; 0,71).

Как мы видим из рисунка 4, по третьему сценарию идёт расширение вли-

яния организационных изменений. Происходит более глобальный охват через сосредоточение большего количества управленческих звеньев в структуре. Это приводит к усилению синергии организационной структуры и объединению под ее влиянием большего количества ресурсов, а соответственно, и повышению в целом конкурентной устойчивости.

Данное моделирование демонстрирует необходимость поиска оптимального соотношения между количеством элементов системы и звеньев, объединяющих их, в организационных структурах.



Единичность была заменена множественностью, расширением и усилением пространственной ориентации.

Результат синергического воздействия:

- увеличивается доля рынка;
- расширяется ассортимент;
- повышается внутренняя социальная ответственность за счёт интеграции представителей (индивидов) различных социосистем;
- возникает больше внутренней силы (как в динамике, так и в статике) для эффективного использования дефицитных ресурсов;
- за счёт интеграционных моментов повышается экономическая эффективность (ликвидность, рентабельность) пользования дефицитными ресурсами;
- возникает больше стратегических возможностей развития у системы»<sup>79</sup>.

Оформившись в ТНК, они могут более гибко переориентироваться за счёт большего охвата информационных и материальных ресурсов, а следовательно, и большего потенциала. ТНК с множеством связей проникает своим социальным действием во множество связанных с ней структур, тем самым устанавливая свои правила, которые действуют внутри неё. Данное обстоятельство касается и стандартов качества, которые в ТНК, исходя из особенностей организационной струк-

<sup>79</sup> Сметанина, Т. В. Способ обоснования теорией синергетики результата изменения организационной структуры экономической системы / Т. В. Сметанина // Вестник Ленинградского государственного университета им. А. С. Пушкина. — 2014. — Т. 6, № 3. — С. 71–78. — EDN TJOUKH.

туры, являются только международными.

Резкое изменение управляющих параметров, например необходимость перехода на новые стандарты управления качеством (с точки зрения влияния внешней среды резкое увеличение влияния изменений социально-экономической политики на уровне суверенной территории), качественно изменяет и состояние ТНК. ТНК получает качественный рост в результате возможности более длительного нахождения в релаксирующем состоянии.

Напрашивается ещё один вывод, к которому мы пришли в результате нашего исследования, заключающийся в том, что устойчивость системы при изменении внешних параметров оказывается сильнее, если учтены внутренние изменения системы. Ещё одна особенность взаимодействия объектов и субъектов управления в концепции проникновения стандартов качества в деятельность организаций.

Обычные организации такого себе позволить не могут. Они имеют меньшую силу и устойчивость и подвержены большему объёму риска бифуркации.

Воздействие окружающей среды предопределяется эволюцией пространственной структуры при изменении взаимодействия внутренних элементов.

При релаксировании системы в новое состояние в условиях внезапного изменения управляющих параметров внутри систем возникают новые связи.

В этих состояниях важен, по мнению Г. Хакена<sup>80</sup>, поиск и изучение потерь устойчивости системы, возникновение подчиняемых организационных структур, определение целевых значений функций, описывающих устойчивое состояние системы с учётом существующих ограничений.

В таких состояниях более устойчивыми оказываются социально-экономически и организационно независимые системы. ТНК могут иметь большой запас прочности системы, так как опираются на теорию глобализации и мультикультурирования<sup>81</sup>.

Всеобщие законы — законы о диалектике, науки о развитии общества и человеческого мышления. Законы диалектики служат основой развития систем. К ним относятся закон отрицания отрицания, закон перехода количественных изменений в качественные, закон единства и борьбы противоположностей, закон взаимной связи и взаимообусловленности.

<sup>80</sup> Хакен Г. Синергетика: Иерархии неустойчивостей в самоорганизующихся системах и устройствах. Пер. с англ. — М.: Мир, 1985. — 429 с.

<sup>81</sup> Хакен Г. Тайны природы. Синергетика: учение о взаимодействии. — Москва-Ижевск: Институт компьютерных исследований, 2003, 320 с. — С. 86–89.

Цикличность и эволюционное развитие определяется законом отрицания отрицания. Эволюция приводит к изменению структуры, что в свою очередь приводит к необратимым изменениям. Этим законом объясняются жизненные циклы организации, индивида, товара<sup>82</sup>, значимость которых важна в изучении взаимодействия объектов и субъектов управления в концепции проникновения.

Закон перехода количественных изменений в качественные происходит посредством скачков. Материя, которая переходит на новый уровень, обладает уже новыми системными взаимосвязями. Скачок в данном случае может быть предопределён накоплением проникновения международных стандартов качества в деятельность объектов управления. Сокращение этапов адаптации и приспособления индивидов к новым стандартам внутри организации.

Принцип закона единства и борьбы противоположностей—любое противоречие—это альтернатива действию. Результат при этом может быть как положительным, так и отрицательным. Объясняет отчасти синергический эффект при проникновении стандартов качества в деятельность объекта управления.

Закон взаимной связи и обусловленности определяет, что любая система погружена в определённую среду. И только ее наличие определяет действие системы в целом. Помогает понять взаимодействия объектов и субъектов управления в концепции проникновения международных стандартов качества.

Фактор Пространства, ассоциируемый в нашем исследовании с понятием «суверенная территория», нашёл свое место в ряде дефицитных ресурсов в XVIII в. Техническая революция обеспечила развитие торговой протяжённости. Через товары мы подошли к понятию мультикультуры. Товары, услуги, способы их представления распространились на разные страны и континенты. Люди разных национальностей, говорящие на разных языках, имеющие различную культуру, теперь способны удовлетворять свои потребности через одни и те же технологии. Унификация привела к тому, что Пространство для потребителей и производителей стало действительно значимым дефицитным ресурсом.

Проникновение отдельных индивидов, организаций, отраслей, расположенных на определённых суверенных территориях, приводит к дальнейшему мультикультурному изменению Пространства.

---

<sup>82</sup> Сметанина, Т. В. Жизненные циклы социально-экономических систем и их взаимосвязь с социальным планированием и проектированием в условиях меняющейся реальности / Т. В. Сметанина // Известия Санкт-Петербургского государственного экономического университета. — 2022. — № 4(136). — С. 161–167. — EDN UBEBQY.

Организационные структуры разнообразны по масштабам, по индивидам, входящим в их состав, по уровню влияния на процессы, происходящие в обществе. Поэтому в нашем анализе мы остановились на одной из ведущих ролей ТНК в развитии суверенных территорий, так как они осуществляют свою деятельность на нескольких суверенных территориях, влияя своими действиями на множество организаций с разными организационно-управленческими структурами.

Вывод по параграфу. Рассмотрены проблемы взаимодействия объектов и субъектов управления с точки зрения концепции проникновения международных стандартов качества, исходя из роли законов теории организации. Была выделена ведущую роль транснациональных корпораций в процессе проникновения. Определены проблемы, с которыми могут столкнуться субъекты и объекты управления в процессе адаптации, приспособления и принятия международных стандартов качества.

### **Выводы по главе I**

В представленном диссертационном исследовании мы определили комплекс базовых понятий концепции «проникновения международных стандартов качества» в деятельность объектов управления. Разъяснили значимость понятий для понимания процесса адаптации, приспособления и принятия иностранных стандартов качества организациями.

Нами расширен и углублён понятийно-категориальный аппарат социологии управления применительно к изменяющимся объектам управления качеством. Сделаны пояснения по характеру изменений. Определены управленческие теории, позволяющие более глубоко понять изучаемое явление проникновения международных стандартов качества в деятельность организаций.

В рамках главы были определены проблемы взаимодействия субъектов и объектов управления в концепции проникновения. Понимание процесса адаптации, приспособления и принятия международных стандартов качества в деятельности организаций основано на взаимодействии субъектов и объектов управления в скалярной цепочке. Участниками данной скалярной цепочки являются индивиды, организации, отрасли и суверенные территории. Взаимодействие изучается на основе системного и процессного подходов. При описании процесса взаимодействия упор делался на законах теории организации, объясняющих развитие организаций, а также на обосновании ведущей роли транснациональных корпора-

ций в процессе управления проникновением стандартов качества в деятельность организаций.

Доказательная база данного процесса увязана с действием объективных законов теории организации и законов социологии управления.

Синергетические процессы — естественные процессы достижения системой новых состояний без целенаправленного внешнего воздействия.

Синергетическое явление резонанса предопределяет цикличность в развитии реакции социально-экономических систем на процессы, происходящие в обществе.

В противовес развитию резонанса в России, США и Европа живут в другом ритме и достигают резонанса с опережением. Эти процессы также объясняются теорией организации, становлением организационных форм. То же самое можно сказать и о развитии Китая по сравнению с эволюционными процессами, происходящими в России.

Действия закона синергетики предопределяют выбор ТНК за организационную форму социально-экономических систем, являющихся носителями международных стандартов управления, которые через результаты их функционирования проникают внутрь суверенной территории под влиянием социального процесса, обусловленного степенью удовлетворённости целей, интересов и потребностей индивидов — участников социального явления.

Во второй главе диссертационного исследования мы рассмотрим вопросы разработки системы социальных регуляторов поведения организаций в рамках стандартов управления качеством, принципам и методам управления в современных условиях, проблемам критериев, связанных с определением приоритета целей деятельности организации в управлении качеством, а также комплексному социальному мониторингу и контролю управления качеством в организациях в процессе совершенствования социального мониторинга в России.

## Глава 2.

# ОСОБЕННОСТИ СИСТЕМЫ СОЦИАЛЬНОЙ ДИАГНОСТИКИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОРГАНИЗАЦИЙ В РОССИИ

Вторая глава работы посвящена особенностям системы социальной диагностики управления качеством организаций. В состав системы социальной диагностики включены социальные регуляторы, принципы и методы управления качеством организаций, мониторинг, оценка эффективности управленческой деятельности в области управления качеством, контроль управления качеством организаций. Особенность системы социальной диагностики состоит в проблемах отбора критериев в управлении качеством организаций, определении системы социальных регуляторов поведения организаций в рамках стандартов управления качеством. В главе проводится классификация социальных регуляторов организаций, устанавливаются приоритеты целей деятельности социально-экономических систем, определяющих специфику процессов, происходящих в общественных отношениях на уровне индивидов. Выделяются цели, которые должны быть достигнуты социально-экономическими субъектами для удовлетворённости качеством индивидов результатом деятельности их системы управления качеством, а именно, цена, гибкость, скорость, надёжность. При этом, акцент делается на: принципах взаимоотношения в обществе; теории управления рынком и действующем законодательстве.

Выделяются факторы, влияющие на направленность действий стандартов качества на систему управления социально-экономическими субъектами России; определяющие, в конечном итоге, развитие системы социальных регуляторов. Теоретической основой в развитии данной теории является социология управления.

Индивид в данном случае представляет собой участника скалярной цепи: индивид—организация—отрасль—суверенная территория, на что было указано в первой главе настоящего диссертационного исследования.

### **2.1. Система социальных регуляторов поведения социально-экономических субъектов в рамках стандартов управления качеством**

В данной работе используем предположение, что поведение организаций, социально-экономических субъектов и индивидов в рамках стандартов управле-

ния качеством регулируется некой системой социальных регуляторов. Социальные регуляторы выполняют роль рычагов, которые предопределяют поведение организаций, индивидов в процессе проникновения международных стандартов управления качеством в их деятельность. Мы рассматриваем международные стандарты, характеризующие управление качеством на макроуровне. Макроуровень в данном случае является предпочтительным, так как система управления качеством организаций формируется под совокупным влиянием факторов всех уровней (макро, мезо и микро), в составе которых макроуровень занимает ведущее место, а также макроуровень характеризует развитие систем управления качеством организаций на уровне суверенных территорий и отраслей. Макроуровень входит в состав внешней среды организации, оказывая воздействие на формирование непосредственной среды социально-экономического субъекта. Для понимания процесса проникновения стандартов качества в деятельность организаций, необходимо провести классификация социальных регуляторов. Они составляют основу системы социальной диагностики.

Процесс проникновения стандартов качества в деятельность организаций предопределён пассивной адаптацией, активным приспособлением и принятием их индивидами. При этом социальное регулирование этого процесса происходит в формализованном и неформализованном видах. Формализованные регуляторы определяются действиями стандартов, которые утверждаются в организации. Неформализованные регуляторы формируются как инструмент воздействия окружающей среды на индивида. Формализованные и неформализованные регуляторы, а также их планирование, контроль и оценка организационного эффекта от их воздействия, составляют систему социальных регуляторов, определяющую систему социальной диагностики процесса проникновения международных стандартов качества в деятельность организаций. Социальное регулирование изучено в трудах М. Вебера<sup>83</sup>, А. Файоля<sup>84</sup>, который изучал принципы управленческих действий, наиболее эффективно влияющих на управление организаций. А. А. Богданов<sup>85</sup> рассматривал организации, как системы, функционирующие под воздействием внешних факторов, сохраняющие равновесное состояние в условиях

---

<sup>83</sup> Вебер М. Хозяйство и общество: очерки понимающей социологии [Текст]: в 4 т. / Макс Вебер; [пер. с нем.]; сост., общ. ред. и предисл. Л. Г. Ионина; Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». М.: Изд. дом Высшей школы экономики, 2018., с. 34.

<sup>84</sup> Файоль А. Общее и промышленное управления— М.: Издательство «Субъект», 2024 г.— 178 с.

<sup>85</sup> Богданов А. А. Тектология. Всеобщая организационная наука— Издательство «Академический проект», 2020 г.— 712 с.

внешнего давления на них. Поведение организаций изучается и изучалось Г. Юнгом<sup>86</sup>, З. Фрейдом<sup>87</sup>, А. Маслоу (А. Масловым)<sup>88</sup>. Для более глубокого понимания процесса проникновения необходимо организации рассмотреть как субъект отношений, предопределённых стандартами управления качеством, действующими в них.

Нас интересуют субъектно-субъектные отношения, так как организации взаимодействуют между собой в процессе адаптации, приспособления и принятия стандартов управления качеством в свою деятельность. Этап адаптации является пассивным, по причине первичного знакомства организации с прописанными нормами и правилами в стандартах управления качеством. На уровне адаптации социальное действие по отношению к организации со стороны индивида в большей степени регулируется формализованным регулятором. Индивид должен знать о существовании «Политики в области качества», «Руководстве по качеству», документообороту, отражающему процедуры, процессы, происходящие внутри организаций в отношении системы управления качеством, действующей в рамках организации, особенностях процессов и процедур, в которые индивид включён в процессе проникновения стандартов управления качеством в деятельность организации. Неформализованные регуляторы на этом уровне только начинают формироваться. Они мотивируются со стороны руководства организации. Но и само руководство до конца не осознаёт о результатах воздействия стандартов управления качеством на деятельность объекта управления, коим в данном случае для руководителя является организация.

Следующий этап активного приспособления к стандартам управления качеством, предполагает осознанность, приобретаемую индивидами в организации по отношению к системе управления качеством. На этом этапе действия неформализованных регуляторов возрастает. Мотивационная составляющая действует наравне с нормами и правилами, продекларированными стандартами управления качеством в организации. Этот этап активного участия в процессе проникновения и рядовых индивидов, и руководителей всех уровней. На этом этапе достигается осознание необходимости в использовании стандартов управления качеством

---

<sup>86</sup> Юнг К. Г., Франц М. Л., Хендерсон Дж. «Человек и его символы». — 1964 г.

<sup>87</sup> Фрейд З. Основные психологические теории в психоанализе/ пер. М. В. Вульф, А. А. Спектор. — М.: АСТ, 2006. — 400 с. — ISBN 5-17-036472-5.

<sup>88</sup> Леонтьев Д. А. Развитие идеи самоактуализации в работах А. Маслоу // Вопросы психологии. — 1987 — № 3.

в деятельности социально-экономического субъекта. Третьим этапом в данном процессе является принятие стандартов. Принять — это значит руководствоваться в своих действиях и сознательно, и бессознательно в соответствии со стандартами управления качеством. Это касается и исполнителей, которые осуществляют свою деятельность в соответствии с их статусом в процессе управления качеством организации. Руководство также включено в данный процесс. Отсутствуют конфликты и недопонимания в организации о значимости данного процесса для её деятельности.

В результате этих взаимодействий на всех этапах проникновения стандартов качества в деятельность организаций возникают социальные действия. Социальное действие характеризуется поведением. Поведение может быть спонтанным или предопределённым. Предопределённое поведение базируется на нормах и правилах, которые его регулируют. Если правила и нормы ясны, то действия индивидов по отношению к системе управления качеством в организации обоснованы. В данном случае можно говорить о действии формализованного регулятора процесса проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность организации. Если же поведение спонтанное, граничащее с бессознательным, то оно будет базироваться на неформализованном регуляторе. То есть на поведении, которое обусловлено некими паттернами, которые приняты в обществе. Можно ещё раз подчеркнуть, что отношение к стандарту, о чём уже говорилось в первой главе данного диссертационного исследования, может являться отношением к «модному аксессуару» и не более того. Однако для системы управления качеством этого недостаточно. По этой причине стандарты управления качеством могут быть представлены как система социальных регуляторов поведения организаций. В состав системы социальных регуляторов включаются сами регуляторы, планирование, контроль и оценка организационного эффекта от их воздействия на поведение организаций.

Степень восприятия стандартов качества со стороны индивидов, составляющих основу организаций, может быть разной. Эта степень восприятия определяет классификацию неформализованных регуляторов.

Классификация этого восприятия основана на характеризующем индивидов поведении. Восприятие в работе ассоциируется с процессом проникновения международных стандартов качества в деятельность организаций (определение в п. 1.1).

Индивид может адаптироваться к стандартам управления качеством, то есть находиться в процессе их изучения, подстраиваться под них, принимать решение «следовать им или нет». На этапе адаптации, с нашей точки зрения, индивид примеряет на себя данный стандарт. Он может в конечном итоге даже отказаться от его принятия, так как посчитает его нецелесообразным. Такое часто бывает в организациях, где система управления качеством перестаёт поддерживаться со стороны руководства и внешних стейкхолдеров. Происходит это таким образом: руководство принимает решение применять международные стандарты управления качеством; привлекает специалистов, которые налаживают систему управления качеством в организации, проводят внутренний аудит организационных процессов, оценивают организационно-управленческую структуру организации, разрабатывают внутренний документооборот, определяют держателей процессов, то есть ответственных за их функционирование внутри организации, помогают разработать «Политику в области качества», «Руководство по качеству», передают разработанные регламенты сотрудникам организации, помогают пройти сертификацию и затем покидают организацию. Организация получает всю функциональную нагрузку, связанную с сопровождением системы управления качеством, в свои руки. Руководство организации распределяет полномочия в рамках стандартов управления качеством между своими сотрудниками. Чаще всего это дополнительные функции, которыми наделяются индивиды. Сотрудники не всегда мотивируются на данные действия. Руководство чаще всего полагается на сознательность работников. По мнению руководства процесс проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность организации закончился на этапе получения соответствующего сертификата. Далее сопровождение этого процесса, проведение внутреннего аудита, привлечение внешних аудиторов, для подтверждения процесса сертификации, чаще всего проводится на формальном уровне. В результате получается так, что все знают о международных стандартах управления качеством, но никто не понимает, зачем они вообще нужны. Особенно, учитывая тот факт, что стандарты управления качеством, особенно иностранные, требуют значительных затрат времени и ресурсов. В результате такого социального действия ни сотрудники, ни руководители социально-экономического субъекта не готовы даже перейти на этап приспособления к международным стандартам качества. Руководители не готовы перейти на новый этап проникновения по причине того, что этот процесс требует отвлечения ресурсов. Сотрудники по причи-

не того, что они не мотивируются, не имеют соответствующих распоряжений от руководства, часто даже не знают о руководящих документах, которые приняты в организации в рамках системы управления качеством. На этом этапе только начинают формироваться формализованные социальные регуляторы. Неформализованные социальные регуляторы чаще всего слабо проявляют своё действие. Никто в их действии попросту не заинтересован. Зачем себя вести так, чтобы поведение соответствовало требованиям стандартов управления качеством? В этом заключается вопрос, который задают себе руководители и сотрудники организации.

Следующий этап проникновения стандартов управления качеством в деятельность организаций связан с процессом вхождения индивида в систему управления качеством. В процессе изучения данного явления мы встречались с такой позицией индивидов, которые озадачены руководством организации участием в разработке и внедрении стандартов управления качеством в их деятельность объекта управления. Как правило, это происходит таким образом. Руководитель понимает, что в условиях глобальных процессов, быстро меняющихся условий существования организации, ему необходимо применять международные стандарты управления качеством в деятельность организации. Его подвигает к этому риск-ориентированное мышление. Он осознаёт, что не принятие международных стандартов управления качеством, может привести к последующей бифуркации в системе управления организации, которая не учитывает в своей деятельности влияние глобальных процессов. Поэтому он действует следующим образом. Находит в организации сотрудника, который по своим функциональным обязанностям заинтересован в реализации стандартов управления качеством в деятельности объекта управления. Руководитель наделяет этого сотрудника дополнительными функциями, связанными с внедрением стандартов управления качеством. При этом даже не понимая, что в процесс стандартизации должны быть вовлечены все сотрудники, и что этот процесс цикличен, то есть постоянен. Так сотрудник, который, к примеру, занимается в организации охраной труда, начинает проводить «Политику в области качества» внутри организации. Он усиленно работает с внешними консультантами по вопросам организации системы управления качеством в организации, вовлекает в этот процесс других сотрудников в тех рамках, в которых ему делегированы данные полномочия со стороны руководства организации, активно работает с руководителем организации по продвижению стандартов. Но, в какой-то момент, руководитель начинает понимать, что этот

процесс долгий, а, точнее всего, этот процесс бесконечный. Длительность процесса стандартизации связана с длительностью жизнедеятельности организации. Сколько живёт организация, столько существует и процесс стандартизации в области качества. Прекратить его, по сути, невозможно. Что касается сотрудника, вовлечённого уже в процесс проникновения стандартов управления качеством в деятельность организаций, то он тоже начинает понимать, что расширение его полномочий в части управления качеством, это надолго. Он уже начинает воспринимать значимость этого процесса, начинает требовать у руководителя больше полномочий, мотивации. И тут мы подходим к самому интересному, как может отреагировать руководитель на данный процесс. Он может его директивно приостановить. Понимая, что у него нет ресурсов на долгосрочную «Политику в области качества». Он может просто не давать ресурсов на продолжение всего этого процесса внутри организации. В результате чего: организация, сотрудники, руководство будут находиться на этапе приспособления к стандартам управления качеством очень долгое время. Здесь важно ещё понять, что этап приспособления может быть долгим, исходя из места организации в процессе взаимодействия субъектов и объектов управления.

Если организация взаимодействует на межорганизационном уровне с ТНК, использующей в своей деятельности международные стандарты управления качеством, то директивно приостановить процесс проникновения стандартов управления качеством руководитель организации не сможет. Если же организация не взаимодействует с субъектами, которые используют международные стандарты управления качеством в своей деятельности, то вариант с прекращением процесса проникновения международных стандартов управления качеством может быть осуществлён безболезненно. Такая же ситуация может быть при условии, что суверенная территория, на которой располагается организация, не закрепляет на директивном уровне требования использования международных стандартов управления качеством в деятельности организации. Вариант остановки деятельности на процессе приспособления к международным стандартам управления качеством является тоже вполне приемлемым.

Индивид может приспособливаться, то есть входить в активное действие по отношению к стандартам. Пытаться выстраивать своё поведение в соответствии с принципами, прописанными в нормах регулирования. Но позиция руководства организации затормаживает данный процесс проникновения и оставляет сотруд-

ника на уровне приспособления к стандартам. Сотрудник до конца не понимает, зачем всё-таки нужны эти стандарты управления качеством. На этом этапе проникновения используются не в полной мере формализованные регуляторы. Активно формируются неформализованные регуляторы, отвечающие за процесс принятия международных стандартов управления качеством индивидами в рамках их поведения.

Индивид может принять стандарты, то есть полностью и даже бессознательно следовать предписанным правилам. Достижение такого уровня взаимодействия возможно только в результате полного принятия стандартов. Эта ситуация возможна, если существует поддержка со стороны суверенной территории, на которой проживает индивид; со стороны руководства организации, в которой он трудится; со стороны отрасли, в состав которой входит данная организация. Существует мотивация и нормативно-правовое регулирование данного процесса. При таких благоприятных условиях возможно доведение процесса проникновения международных стандартов управления качеством до конца. При этом все субъекты и объекты управления должны иметь поддержку участия в данном процессе, понимать, что отказ от участия в принятии международных стандартов управления качеством может снизить эффективность их управленческой деятельности, создаст конфликты в организационном взаимодействии. На этом этапе проникновения полностью формируются формализованные регуляторы в сообществе, неформализованные регуляторы полностью отражают поведение индивидов, соответствующее требованиям к нему со стороны международных стандартов управления качеством.

Переход с одного этапа проникновения стандартов управления качеством индивидами на другой этап проникновения происходит под воздействием формализованных и неформализованных социальных регуляторов. Выявить эти регуляторы необходимо для более полного понимания процесса проникновения международных стандартов управления качеством и для планирования социальных действий со стороны субъекта управления в части управления качеством.

При этом этапы адаптации, приспособления и принятия стандартов управления качеством зависят от факторов, влияющих на результат социального взаимодействия. К ним относятся географические, исторические и демографические факторы.

В работе Н. Л. Захарова<sup>89</sup>, посвящённой теории социальных регуляторов, достаточно подробно изучаются паттерны, которыми владеют индивиды, принадлежащие различным географическим территориям. В том числе сравниваются поведенческие паттерны, свойственные российским людям, в отличие от индивидов, проживающих на других территориях. Большое внимание уделено уважению к статусу и служению индивидов. Эти установки подчёркивают особенности восприятия норм, правил индивидами, проживающими в разных географических частях мира. При этом действие индивида в данном случае можно рассматривать как спонтанное, а следование правилам, нормам и, в конечном итоге, стандартам, будет не зависеть от формализованного социального регулятора. То же самое можно определить для демографических факторов, определяющих поведение организаций по отношению к стандартам управления качеством. С демографической точки зрения, различная половозрастная структура, а также статусная структура общества определяет регуляторы, влияющие на поведение организаций в отношении стандартов управления качеством. В основе формирования социальных регуляторов может лежать этническая принадлежность индивида, являющегося элементом организации. Возраст и пол могут стать причиной для индивида в выборе по отношению к нему социального регулятора, позволяющего скоординировать его поведение по адаптации, приспособлению и принятию международных стандартов управления качеством.

Исторический фактор является среди рассматриваемых одним из наиболее важных. Он определяет выбор социального регулятора поведения индивида в процессе проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность организации с точки зрения истории развития самих организаций. Данный фактор взаимосвязан с законом развития организаций. На каком этапе развития находится организация. Был ли опыт адаптации, приспособления и принятия стандартов управления качеством у рассматриваемых индивидов, которые осуществляют свою деятельность в рамках организации, проживают на суверенной территории, которая исторически использует международные стандарты управления качеством, регулирующие деятельность социально-экономических субъектов. Данное обстоятельство может существенным образом изменить поведение индивидов в отношении предлагаемых им стандартов.

---

<sup>89</sup> Захаров Н. Л. Теория социальных регуляторов: монография / Н. Л. Захаров, под науч. Ред. Н. Б. Перфильевой. - Москва: ИНФРА-М, 2024. — 241 с.

К неформализованным регуляторам можно отнести взаимосвязь целей, интересов и мотивов; заинтересованность в приобретении качественных товаров и услуг, определения ответственности за качество, изменение образа жизни индивидов, получающих товары и услуги с пониженным качеством, значимость стандартов управления качеством товаров, услуг в реализации антикризисных мер на территории суверенного государства, осознания ситуации со стандартизацией в России.

Формализованные регуляторы характеризуют наличие стратегии реализации стандартов управления качеством товаров и услуг на уровне суверенной территории, осведомлённость работников предприятия о применении на нём стандартов управления качеством, а также приоритетности использования национальных стандартов в производстве товаров и услуг по сравнению с международными.

Планирование действия социальных регуляторов осуществляется в рамках установленных документированных процедур и процессов внутри организации, связанных с системой управления качеством. То есть на каждом этапе проникновения стандартов необходимо прописать действия, которые должны быть выполнены в организации в части социального регулирования процесса. С точки зрения формализованных регуляторов, эти действия, отражаемые в журналах, протоколах, отчётах, актах и т. п. документах. С точки зрения неформализованных регуляторов, это образцы поведения со стороны субъекта управления по отношению к объекту управления, которые способствуют достижению последним полного соответствия требованиям, заключённым в международных стандартах управления качеством организаций.

Оценка организационного эффекта от воздействия социальных регуляторов на поведение объектов управления в части управления качеством происходит в рамках определения проблем критериев, основанных на определении приоритета целей деятельности социально-экономических субъектов в управлении качеством, и на принципах, и методах управления в современных условиях развития отношений собственности в России.

Контроль действия социальных регуляторов происходит в режиме комплексного социального мониторинга и контроля управления качеством в организациях в процессе совершенствования системы социальной диагностики в России.

Вывод по параграфу. Определена необходимость рассмотрения стандартов управления качеством, как системы социальных регуляторов поведения индивидов, которая действует в рамках системы управления качеством организаций лю-

блого размера и вида производственной деятельности. Данный подход объясняет процессы, происходящие в поведении организаций при интеграции в их деятельность стандартов управления качеством. Социальные регуляторы включаются в состав элементов социальной диагностики управления качеством организаций.

Система социальных регуляторов представляет собой поле социальных координат, определяющих отношение индивидов к данным процессам адаптации, приспособления и принятия международных стандартов управления качеством. Планирование, контроль и оценка организационного эффекта в системе проводится на основании особенностей внутренней и внешней сред объектов управления качеством. В системе социальных регуляторов — поведенческий регулятор, который характеризуется в настоящем диссертационном исследовании как неформализованный, является более мягким по отношению к восприятию новых правил поведения и поддерживается жёстким формализованным регулятором, основанным на нормах и правилах стандартов управления качеством, закреплённых в директивных документах. Результатом совместного запланированного социального действия поведенческого (неформализованного) и формализованного регуляторов поведения социально-экономических объектов, подкреплённого контролем со стороны субъекта управления, становится структура, которая представляет собой систему социальных регуляторов, объединяющую индивидов в эффективные организационные формы, способные достигать формализованных требований к стандартам управления качеством, с учётом специфики отношений, принятых в социуме, а также влияния демографических, исторических и географических факторов на данный процесс.

## **2.2. Принципы и методы управления в современных условиях развития отношений собственности в России**

В данном параграфе мы исходим из того, что изменение внешней среды, в которую погружены социально-экономические системы, определяет принципы и методы управления в современных условиях развития отношений собственности, которые складываются между их элементами в ситуации их взаимодействия. Эти принципы и методы управления участвуют в оценке организационного эффекта от воздействия социальных регуляторов на поведение объектов управления в части управления качеством. Определяют особенности социальной диагностики управления качеством организаций.

Классификация отношений собственности, складывающихся под влиянием  
внешней среды

Тип отношений собственности	Характеристика отношений
1. Отношения, которые возникают в результате смены собственности на результаты производства и оказания услуг	Происходит перераспределение собственности между социально-экономическими системами, меняется её форма (от принадлежащей обществу в целом на уровне суверенной территории, до отнесения к конкретному индивиду, то есть частному лицу)
2. Отношения, обусловленные спецификой отраслевой принадлежности производства продукции, услуг.	Изменение отраслевой структуры производства по причине адаптации к новой структуре спроса и удовлетворения потребностей
3. Отношения, связанные с глобальным политическим устройством	Включение экономики России в мировое разделение труда и, связанное с этим процессом изменение геополитической ситуации.

Отношения, которые возникают в результате смены собственности на результаты производства и оказания услуг требуют изменения принципов управления (см. таблицу 1). Меняются правила, которыми руководствовались субъекты управления. Смена правил управления происходит и на уровне отдельных организаций, участниками которых являются индивиды. То есть, если собственником организации является суверенная территория, то правила, устанавливаемые в ней, действуют на законодательном уровне. Они обеспечены управленческой функцией со стороны государства. В данном случае мы имеем дело чаще всего с формализованным регулированием процессов, происходящих внутри таких организаций. То же самое можно сказать и об учреждениях, которые функционируют на уровне суверенной территории. Их «Политика в области качества» регулируется в первую очередь государственными органами, на которых в рамках государства возложена данная функция. В России этим органом является Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт). Неформализованные регуляторы деятельности индивидов в таких организациях имеют место быть, но их развитие чаще всего даётся на откуп самим индивидам. Перед ними часто встаёт вопрос: «Хочешь ли ты сам использовать международные стандарты управления качеством в своей деятельности?».

Если организация принадлежит частному лицу, в этом случае деятельность также подвергается формализованному регулированию, но, в данном случае, это зависит от вида деятельности организации, её размера, уровня вовлечён-

ности индивидов в процесс проникновения стандартов управления качеством в их деятельность. Если организация осуществляет деятельность на уровне суверенной территории и не взаимодействует с акторами из других государств, то участие в процессе проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность организации не является необходимой. Такие организации могут довольствоваться внутренними стандартами или техническими условиями, которые действуют на территории, к которой они принадлежат. И в таких организациях чаще всего действие поведенческого регулятора превалирует над действием формализованного регулятора. Само поведение индивида складывается таким образом, чтобы его результат устраивал стейкхолдеров процесса. Если же организация имеет вид деятельности (например, деятельность в области здравоохранения, образования, страхования и т. п.), взаимодействует на рынке с иностранными акторами, то, в этом случае, формализованное регулирование деятельности организации, связанной с проникновением международных стандартов управления качеством, необходимо обязательно проводить. Во втором случае неформализованное регулирование приветствуется и индивидами, которые осуществляют свою деятельность в таких организациях. Они больше понимают то обстоятельство, что международные стандарты управления качеством необходимы и следование им в профессиональной деятельности, создаёт не только условия для конкурентного развития организаций, но и изменяет мир вокруг самого индивида. Он, производя выбор на рынке, отдаст предпочтение более качественному товару, услуге, чем индивид, осуществляющий деятельность в организации, которая далека в своей деятельности от регулирования со стороны международных стандартов управления качеством.

То же самое можно сказать о принципах управления в отраслях, которые осуществляют деятельность, связанную с обязательной международной стандартизацией качества. Отрасли, которые экспортируют свои товары, услуги на зарубежные рынки. Эти отрасли состоят из организаций, в большей части осуществляющих свою деятельность в рамках международных стандартов управления качеством. По этой причине данные отрасли являются локомотивами процесса проникновения международных стандартов управления качеством на суверенную территорию. В данном случае в управлении такими субъектами в области качества превалируют формализованные регуляторы. Поведенческие регуляторы

более разнообразны, так как импортёры, являющиеся потребителями результатов деятельности таких отраслей, задают правила поведения организаций, входящих в их состав.

Что же касается отраслей, которые осуществляют социально-ориентированную деятельность, и, в основном, оказывают услуги на внутреннем рынке суверенной территории, процесс проникновения международных стандартов управления качеством в их деятельность труден и неоднозначен. Чаще всего организации, входящие в состав социальных отраслей, осуществляют свою деятельность без привязки к требованиям международных стандартов управления качеством. Регулируют её за счёт внутренних стандартов или технических регламентов (например, санаторно-курортная деятельность<sup>90</sup>). В результате, чтобы достигнуть соответствия международным стандартам управления качеством, этим организациям необходимо довести свои неформализованные регуляторы поведения индивидов до такого уровня, чтобы они обеспечивали надлежащее качества процесса, осуществляемого ими. В этом случае огромную роль играет взаимодействие организаций, входящих в состав социальных отраслей, с организациями, входящими в отрасли, используемые в своей деятельности международные стандарты управления качеством. Происходит передача опыта от отраслей, экспортирующих свои товары, услуги на зарубежные рынки, к отраслям, занятым в социальной секторе экономики. За счёт такого взаимодействия происходит поведенческое регулирование процесса проникновения международных стандартов управления качеством в их деятельность.

Отношения, связанные с глобальным политическим устройством, определяют встраивание экономики России в мировое разделение труда. На уровне этих отношений мы имеем дело с суверенными территориями. Суверенные территории, с которыми взаимодействует Россия, могут также быть носителями международных стандартов управления качеством и формализованно регулировать эти стандарты на своём уровне. В результате взаимодействия со странами, регулирующими деятельность организаций в области качества по стандартам ISO, подталкивает суверенную территорию к распространению формального регулирования этого уровня стандартов качества в работе организаций, отраслей, индивидов, осуществляющих свою деятельность на её территории.

---

<sup>90</sup> Сметанина, Т. В. Система социального регулирования качества услуг в сфере оздоровления населения / Т. В. Сметанина // Известия Санкт-Петербургского государственного экономического университета. — 2025. — № 1(151). — С. 120–127. — EDN JXYZVT.

Чем выше уровень стандартизации в области качества на территориях, с которыми взаимодействует Россия, тем выше уровень качества в ней. И наоборот. Если страны, с которыми взаимодействует Россия, не применяют в регулировании деятельности организаций в области качества, международные стандарты, то и уровень стандартизации в ней будет снижаться.

Для поддержания процесса проникновения международных стандартов управления качеством в суверенной территории необходимо обязательно осуществлять формализованное регулирование деятельности организаций в области качества, расположенных на ней, разрабатывать методы стимулирования организаций, осуществляющих свою деятельность в соответствии с международными стандартами управления качеством (конкурсы, гранты, налоговые льготы и т. п.). В этом случае регулирование процесса проникновения стандартов управления качеством в деятельность организаций будет осуществляться как со стороны формализованного регулирования, так и со стороны поведенческого (неформализованного) регулирования.

На перестройку принципов и методов управления в современных условиях развития отношений собственности в России повлияли и жизненные циклы организаций, которые входят в состав отраслей и располагаются на определённых суверенных территориях<sup>91</sup>. В таблице 2 представлены предпосылки изменения производственных отношений внутри социально-экономических систем, связанные с цикличностью<sup>92</sup>.

**Таблица 2**

**Предпосылки изменения производственных отношений**

№ п/п	Описание предпосылки изменения производственных отношений
1.	Спрос на организационные структуры, ориентированные на получение определённого результата или достижение определённой цели.
2.	Необходимость решения задач, характеризующихся определённым жизненным циклом, затратами, результатом и временем, необходимым для их выполнения.
3.	Среда, в которой существуют отношения, характеризуется динамическим окружением с элементами неопределённости.

<sup>91</sup> Сметанина, Т.В. Жизненные циклы социально-экономических систем и их взаимосвязь с социальным планированием и проектированием в условиях меняющейся реальности / Т.В. Сметанина // Известия Санкт-Петербургского государственного экономического университета. — 2022. — № 4(136). — С. 161–167. — EDN UBEBQY.

<sup>92</sup> Сметанина, Т.В. Элементы инновационного развития организации по стадиям ее жизненного цикла / Т.В. Сметанина, М.Г. Соболева // Бизнес. Образование. Право. — 2017. — № 2(39). — С. 187–191. — EDN YMWWIL.

№ п/п	Описание предпосылки изменения производственных отношений
4.	Существование задач более высокой сложности, характеризующихся функциональными особенностями организаций, содержащие элементы инновации, определяющие в своей главной цели завершенность работ.
5.	Возникновение необходимости у организаций для реализации своей деятельности в квалифицированных специалистах.
6.	Быстрота изменений внешней среды социально-экономических систем, связанное с возникновением новых задач и их решением.
7.	Реализация проектов на всех этапах жизненного цикла социально-экономических систем.
8.	Реализация целевой деятельности социально-экономических систем, основанная на множественности координируемых ими действий.

1. Спрос на структуры, ориентированные на получение определённого результата или достижение определённой цели.

Развитие отношений собственности, смена собственников, на определённом этапе жизненного цикла организации, приводит к изменению организационной структуры, которая в результате развития, например, той же цифровизации, становится более мягкой, способной быстро перестраиваться, гибко перераспределяя обязанности между сотрудниками и их подчинение. Это обстоятельство позволяет организациям управлять процессами проникновения международных стандартов управления качеством в их деятельность более эффективно. Сотрудники организации все вовлечены в данные процессы. Все могут повлиять, особенно руководители всех звеньев управления, являющиеся держателями процессов, на адаптацию, приспособление и в конечном итоге принятие стандартов управления качеством организацией. Рядовые работники организации, встроены в процессы, происходящие внутри них, и также влияют на проникновение международных стандартов управления качеством в её деятельность.

2. Необходимость решения задач, характеризующихся определённым жизненным циклом, затратами, результатом и временем, необходимым для их выполнения.

Развитие организации приводит к дополнительным затратам в их деятельности при достижении запланированных результатов. Изменяется длительность времени, необходимого для решения тех или иных задач на определённом этапе их жизненного цикла развития<sup>93</sup>. При этом, организации, находящиеся на эта-

<sup>93</sup> Сметанина, Т.В. Жизненные циклы социально-экономических систем и их взаимосвязь с социальным планированием и проектированием в условиях меняющейся реальности / Т.В. Сметанина // Известия Санкт-Петербургского государственного экономического университета. — 2022. — № 4(136). — С. 161–167. — EDN UBEBQY.

пе зрелости (см. п. 3.2. настоящего диссертационного исследования), затрачивают, как правило, меньше времени для процесса проникновения международных стандартов управления качеством в их деятельность. Сотрудники таких организаций более сплочённые. В организации, достигнувшей в своём развитии этапа зрелости, как правило, формализована корпоративная культура, которая позволяет принять новые стандарты управления гораздо быстрее эффективнее. В данном случае принципы и методы управления подстраиваются под процесс проникновения стандартов управления качеством в деятельность организаций более гибко. В противоположность этому утверждению, организации, которые осуществляют свою деятельность относительно недавно со времени своего создания, могут долго подходить к процессу проникновения международных стандартов управления качеством в их деятельность, задействуя свои ресурсы и время, так как принципы и методы управления, которые действуют в них, ещё только формируются или не подстроены под процесс проникновения. В том числе потому, что сотрудники ещё слабо отработали взаимодействия между собой внутри организации. Те же особенности выработки принципов и методов управления в современных условиях развития отношений собственности в России присутствуют в группах организаций, а именно на уровне отраслей и суверенной территории в целом. Основные этапы жизненных циклов у этих объектов управления совпадают<sup>94</sup>.

3. Среда, в которой существуют отношения, характеризуется динамическим окружением с элементами неопределённости.

Данное обстоятельство влияет на процесс проникновения международных стандартов управления качеством, так как в сами стандарты ISO серии 9000 заложены принципы риск-ориентированного мышления. Вообще все организации, индивиды, группы организаций, вовлечённые в процесс проникновения международных стандартов управления качеством, на любом этапе жизненного развития сталкиваются с риском бифуркации. В этом особенность выработки принципов и методов управления в современных условиях развития отношений собственности в России. Изменение среды (как например, пандемия) приводит к тому, что возможно изменение на определённом этапе развития жизненного цикла организации, собственности на средства производства. Смена собственности приводит

<sup>94</sup> Сметанина, Т.В. Значение жизненных циклов систем в теории проникновения стандартов менеджмента / Т.В. Сметанина, И.А. Лашкова // Бизнес. Образование. Право.— 2016.— № 2(35).— С. 101–106.— EDN VWNLOX.

к смене организационной структуры управления, что, в конечном итоге, приводит к изменению принципов и методов управления организацией. Опять же мы можем в данном случае рассматривать как организацию, так и группу организаций. Суверенная территория, в рамках которой происходит смена собственности в организациях, также меняет принципы и методы управления в современных условиях развития. Смена собственности предполагает смену нормативно-правового или формализованного регулирования процесса проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность организаций на всей территории государства.

4. Существование задач более высокой сложности, характеризующихся функциональными особенностями организаций, содержащие элементы инновации, определяющие в своей главной цели завершённость работ.

Развитие цифровизации, искусственного интеллекта, вмешивающегося в систему управления организациями, приводит к изменению принципов и методов управления в современных условиях развития отношений собственности в России. На данном этапе развития организаций необходимо определиться с делегированием полномочий искусственному интеллекту в процессе проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность организаций. Этот аспект сильно влияет на функционирование и на деятельность индивидов, организаций, отраслей и суверенной территории в целом.

5. Возникновение необходимости у организаций для реализации своей деятельности в квалифицированных специалистах.

Цифровизация требует от организаций использования труда более высококвалифицированных специалистов, способных использовать новые технологии в процессах проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность организаций. При этом данное обстоятельство влияет на принципы и методы управления в современных условиях развития отношений собственности в России на уровне всех организационных структур. Начиная от отдельно взятого индивида, к которому предъявляются совершенно новые квалификационные требования, и заканчивая суверенной территорией в целом, которая должна через формализованные регуляторы создавать условия для осуществления процесса проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность всех организаций, расположенных на её территории. Этот этап развития организаций очень важен. Независимо от того, вновь создан-

ная это организация, или она подходит к этапу завершения своей деятельности, она должна ориентироваться на квалифицированный состав специалистов в её трудовом коллективе.

6. Быстрота изменений внешней среды социально-экономических систем, связанное с возникновением новых задач и их решением.

Частая и быстрая смена внешних факторов, воздействующих на социально-экономические системы, также определяет изменение принципов и методов управления в современных условиях развития отношений собственности в России. Организации должны быть способны в наиболее оптимальные сроки осуществлять процессы адаптации, приспособления и принятия международных стандартов управления качеством в своей деятельности. Так как смена внешних условий, может создать обстоятельства, способствующие возникновению риска бифуркации организации. Частая и быстрая смена внешних факторов также воздействует на индивидов, которые в таких условиях должны научиться быстро адаптироваться, приспособливаться и принимать международные стандарты управления качеством. Отсутствие такой способности у индивида создаёт сложности в его жизнедеятельности в современных условиях развития отношений собственности в России и способствует развитию социальной дезадаптации, противоположное понятию адаптации<sup>95</sup>.

7. Реализация проектов на всех этапах жизненного цикла социально-экономических систем.

Для наиболее успешного реагирования на изменяющиеся условия индивиды, организации, группы организаций на современном этапе развития должны участвовать в проектной деятельности. Реализация проектов на всех этапах жизненного цикла позволяет не выпасть субъектам управления из процесса проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность организаций. Создаёт эмпирический опыт у индивидов в части принятия ими международных стандартов управления качеством. Индивиды понимают своё место в процессе проникновения международных стандартов управления качеством.

Проектная деятельность способствует трансформации принципов и методов управления в современных условиях развития отношений собственности

---

<sup>95</sup> Дэвид Джерри, Джулия Джери. Большой толковый социологический словарь, том 1– М.: ВЕЧЕ-АСТ, 1999 г. — С. 15.

в России.

8. Реализация целевой деятельности социально-экономических систем, основанная на множественности координируемых ими действий.

Этот метод управления в современных условиях развития отношений собственности в России способствует также наиболее эффективному процессу проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность организаций. Одновременно затягивая в этот процесс всех участников, создавая условия для понимания внутри организаций «Политики в области качества» всеми сотрудниками. Если же речь идёт об отраслях, суверенной территории, то в этих случаях количество участников возрастает в разы, что приводит к смене стратегий развития «Политики в области качества» на государственном уровне. При этом понимание данных процессов возрастает.

Центральным дефицитным ресурсом в управлении качеством, а также в выработке принципов и методов управления процессом проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность организаций, является индивид. Индивид характеризуется принадлежностью к определённой национальности. Национальность имеет свой менталитет. Менталитет проявляется в эмоциональных, культурных, умственных особенностях индивидов, а также определяет специфические ценностные ориентации. Руководство людьми разных национальностей специфично. Меняется стиль управления ими, требования, предъявляемые к функциям управления.

Процессы управления объектами в России также имеют специфику. Модифицируя эти процессы, можно либо создать новый путь развития, либо, изучив исторический путь рассматриваемой территории, предложить провести изменения, опираясь на историю развития управленческих отношений внутри страны.

Этот спор о том, какой путь развития процессов управления объектами выбрать — существенен, и результат его должен отразить перспективу выстраивания отношений внутри суверенной территории в целом не на один десяток лет.

Трансформация отношений собственности в России приводит к изменению принципов и методов управления в целом. В результате можно сформулировать три подхода к решению проблемы управления в современной России (см. таблицу 3).

Определение варианта решения проблемы управления на суверенной территории<sup>96</sup>.

Вариант решения проблемы управления	Возможные результаты реализации принятого решения, в части общественной реакции на процессы, происходящие в управлении социально-экономическими системами
«Концепция копирования западной теории управления» <sup>1</sup>	Успешно реализовывалась в конце XX столетия на территории РФ. Охватывала сферу обслуживания и торговли. В первые годы пост-административного управления ресурсами определила пути повышения эффективности использования дефицитных ресурсов.
Концепция создания общей теории управления, имеющей исключительное распространение только на российские организации	Данная концепция подразумевает полную переработку общей теории управления с учётом специфики развития российских организаций. Стратегически представляет собой диверсификацию общей теории управления с упором на особенности рассматриваемой территории. В большинстве случаев представляет собой затратный вариант, который является крайне неоправданным в большинстве случаев распространения.
Концепция адаптации в теорию управления российских организаций западной теории управления	Целью данной концепции является адаптация существующих теорий к её реализации в российских условиях, характеризующихся соответствующим социально-экономическим, политическим и технологическим уровнями развития.

Концепция адаптации в теорию управления российских организаций западной теории управления видится наиболее перспективной в части определения принципов и методов управления в современных условиях развития отношений собственности в России.

Причина этого заключается в том, что:

Есть опыт реализации данной концепции адаптации в теорию управления российских организаций западной теории управления в деятельность организаций.

Есть возможность прогнозирования результатов реализации данной концепции в деятельность российских организаций.

Возможно провести глубокий сравнительный анализ реализации данной концепции.

Поставить эксперимент в реализации данных концепций не представляется возможным. На сегодняшний момент времени социально-экономическое сообщество пользуется пилотными проектами. В ближайшем будущем мы будем говорить о создании цифровых двойников в бизнесе и детальном моделировании про-

<sup>96</sup> Степанова Г. Н. Концептуальные основы конвергенции менеджмента и маркетинга: монография / Г. Н. Степанова, М. А. Аржанов, В. Л. Макарон, О. С. Шиханов. – М.: МГУП, 2005. – С. 8.

цессов. Но пока возможность данного вида оценки адаптации отсутствует, надо придерживаться методов, апробированных в сообществе.

При трансформации общественных отношений в результате эволюции управляемых систем (А. В. Жданко)<sup>97</sup> происходит возникновение новых по природе организаций. «В настоящее время различают четыре типа предприятий: «обучающиеся», «знающие», «понимающие», «думающие» и «начинающие».

Первый тип: «знающие» организации, которые характеризуют приверженность одному пути, предсказуемость и контролируемость внешней среды, что становится все более редким в наши дни.

Второй тип: «понимающие» организации, которые отличаются приверженностью фундаментальным культурным ценностям, что означает стабильность основных черт сложившейся организационной культуры.

Третий тип: «думающие» организации, рассматривающие свою деятельность как череду проблем, для решения которых необходимо постоянно обучать персонал.

Четвертый тип: «обучающиеся» организации, как уже было сказано выше, — наиболее приспособленные к рыночным рискам»<sup>98</sup>.

В «обучающихся» организациях наиболее успешно можно развивать поведенческие регуляторы процесса проникновения международных стандартов управления качеством в их деятельность. Принципы и методы управления в «обучающихся» организациях будут подстраиваться под изменения требований к процессам, происходящим в них.

События, связанные с пандемией, предопределили приоритетность развития общей теории управления. Она начинает активно смещаться в сторону управления глобальными информационными потоками и их воздействием на рынки труда. Экономическая безопасность, связанная с преимуществами национальных производителей на рассматриваемых суверенных территориях, приводит к изменению требований к качеству производимых и реализуемых товаров и услуг, а также к регулированию процесса проникновения международных стандартов управления качеством в их деятельность. Поддержание соответствующего качества товаров и услуг уровню потребления индивидов, в условиях информационного пространства, а также глобальных ограничений, возможно лишь на основе

<sup>97</sup> Жданко А. В. Эволюция управляемых систем: единая теория общества и истории/ А. В. Жданко. - СПб.: Алетейя, 2008. — 809 с.

<sup>98</sup> [http://www.rgwto.com/law.asp?doc\\_id=4456](http://www.rgwto.com/law.asp?doc_id=4456).

сохранения принципов добросовестности и объективности. При этом необходимо просчитывать изменения внешней среды. Ослабление карантинных мер, снятие санкций, может повлечь привлечение на внутренние рынки иностранных производителей, к чему рынок должен быть готов. Думать на перспективу — задача, стоящая перед любым производителем<sup>99</sup>.

Чем точнее проигрывается ситуация развития направлений управления в странах Запада и Северной Америки, а точнее в странах «золотого миллиарда», тем меньшая адаптационная погрешность возможна в применении концепции адаптации западной теории управления к процессу адаптации, приспособления и принятия международных стандартов управления качеством в деятельность социально-экономических систем.

Новейшие направления управления, в том числе глобальное управление, необходимо для снижения рисков бифуркации использования его положений внутри развивающейся территории. Видя процессы развития, происходящие в странах «золотого миллиарда» возможно выработать более успешную стратегию развития суверенной территории.

Вывод по параграфу. Определено, что развитие мягких организационных структур, обусловленное сменой собственников организаций, перестройкой организаций в условиях цифровизации, привлекает в процесс проникновения стандартов управления качеством всех сотрудников организации, возрастает значимость этапа жизненного цикла развития организаций и групп организаций в процессе проникновения стандартов управления качеством. Этапы жизненного цикла индивидов, организаций и их групп имеют общую классификацию, что также влияет на принципы и методы, используемые в системе управления качеством. Риск-ориентированное мышление формирует основу процесса проникновения международных стандартов управления качеством в условиях быстро меняющейся внешней среды. На данном этапе развития организаций необходимо определиться с делегированием полномочий искусственному интеллекту в процессе проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность организаций. Принципы и методы управления меняются и в отношении требований к наличию в организациях высококвалифицированных кадров, способных осуществлять процесс проникновения международных стандартов управления качеством в их

---

<sup>99</sup> Московичи, С. Машина, творящая богов / С. Московичи. — М. Центр психологии и психотерапии, 1998. — С. 207.

деятельность. Ресурсы организации должны быть устойчивыми к быстроменяющимся внешним воздействиям, Это касается и самих организаций, и индивидов, и их групп. Реализация проектов на всех этапах жизненного цикла позволяет не выпасть субъектам управления из процесса проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность организаций. Создает эмпирический опыт у индивидов в части принятия ими международных стандартов управления качеством. Целевая деятельность, основанная на множестве скоординированных действий, затягивает в процесс проникновения стандартов управления качеством всех участников деятельности организаций, что также меняет принципы и методы управления.

Концепция адаптации в теорию управления российских организаций западной теории управления, является, на текущий момент времени, наиболее перспективной в части определения принципов и методов управления в современных условиях развития отношений собственности в России.

### **2.3. Проблемы критериев, основанные на определении приоритета пяти целей деятельности социально-экономических субъектов в управлении качеством**

В данном параграфе мы рассматриваем проблемы критериев, связанные с оценкой деятельности социально-экономических субъектов, участвующих в процессе проникновения международных стандартов управления качеством в их деятельность. Это необходимо для оценки организационного эффекта управленческой деятельности, включаемой в систему социальных регуляторов поведения организаций в отношении этапов адаптации, приспособления и принятия стандартов управления качеством.

Добавочная стоимость, создаваемая субъектами управления, отражает не только материальную, денежную составляющую, но и психическую, социальную составляющую. Она включается в стоимость товаров и услуг, качество которых оказывает воздействие на процесс проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность организаций. Если товары и услуги качественные, то значит мы имеем дело с эффективной управленческой деятельностью. По этой причине в данном диссертационном исследовании рассматриваются организации, как социально-экономические системы или социально-экономические субъекты. Первоочередной задачей для выявления проблем критериев оценки ор-

ганизационного эффекта управленческой деятельности для субъектов управления процессом проникновения международных стандартов управления качеством является определение приоритетов целей деятельности социально-экономических систем на основании действия социальных процессов, происходящих в обществе.

Для анализа используем нормативно-правовую базу, регулиующую качество товаров, услуг и, соответственно, конкурентоспособность социально-экономической системы. При этих условиях система социальных регуляторов, объясняющая проникновение международных стандартов управления качеством, осуществляется на уровне объективности восприятия необходимых норм, которые регулируют деятельность социально-экономической системы. Социально-экономическая система рассматривается при определении проблем критериев оценки организационного эффекта управленческой деятельности в отношении системы управления качеством внутри неё, как участник рынка.

Разбалансированность в действии нормативно-правового регулирования деятельности социально-экономических систем и экономических законов общественного развития в России — основная проблема в интеграции российских организаций в более развитое конкурентное и рыночное пространство.

Можно выделить семь основных принципов, регулирующих взаимоотношения общества на субъектно-субъектном уровне, в отношении качества товаров, услуг.

Это, по словам Филипа Котлера:

- «— принцип свободы потребителя и производителя;
- принцип ограничения потенциального ущерба;
- принцип удовлетворения базовых потребностей;
- принцип экономической эффективности;
- принцип инноваций;
- принцип обучения и информирования потребителя;
- принцип защиты потребителя»<sup>100</sup>.

В реальной деятельности российских организаций данные принципы как правило полностью не использованы и отличаются от их предпочтительного применения в деятельности иностранных организаций. Это связано с историей развития свободы потребителя и производителя в России, истории становления соб-

<sup>100</sup> Котлер, Филип, Армстронг, Гари, Сондерс, Джон, Вонг, Вероника. Основы маркетинга: Пер. с англ. — 2-е европ. Изд. — К.; М; СПб.; Издат.дом «Вильямс», 1998. — 1056 с. — Парал. Тит. Англ.

ственности, которая отличается от стран, не имеющих опыта советского периода, а также родоначальников самих теорий, их места профессиональной деятельности.

Альтернативу им составляют критерии, основанные на определении приоритета пяти целей деятельности социально-экономических субъектов в управлении качеством.

Принцип свободы потребителя и производителя ассоциирован с надёжностью и гибкостью. Принцип ограничения потенциального ущерба и принцип удовлетворения базовых потребностей — с качеством. Принцип экономической эффективности — с ценой. Принцип инноваций — со скоростью и гибкостью. Принцип обучения и информирования потребителя — с гибкостью и скоростью. Принцип защиты потребителя — с надёжностью.

Применение этих компонент имеет разные приоритеты в условиях российского законодательства и законодательства развитых экономических стран, в том числе западных. При этом мы опираемся<sup>101</sup> на идеальные направленности векторов культуры России в сравнении с Западом (см таблицу 4).

*Таблица 4*

Схема сравнительного сопоставления западной и российской цивилизаций по идеальным направленностям векторов культуры

Запад	Россия
Центробежный	Центростремительный
Активный	Пассивный
Ускорение	Торможение
Положительный	Отрицательный
Выталкивание	Поглощение
Деятельный	Созерцательный
Бодрость	Действие
Движение	Заряд
Энергия	Страх
Одиночество	Очередь
Протестантизм, Католицизм	Православие
Богатство	Гармония
Оптимизм	Пессимизм
Конкуренция	Солидарность
Деньги	Великодушие
Четкость	Простанность?
Наука	Культура

<sup>101</sup> Гуревич П. С. Философия культуры. — М., 1994. — 392 с.

Запад	Россия
В темпе	Рывками
Методично	Оригинально
Дробный	Консервативный
Потребность	Слава
Мысли	Иррационально (и по совести)
Закон	Удовольствие
Моноактивный	Полиактивный
Свобода	Равенство
Демократия	Аристократия

В развитых странах западной экономики на первом месте в операционной деятельности социально-экономической системы стоит качество, потребность в противовес славе в цивилизационном развитии. Эта компонента определяет и гибкость, и надёжность, и цену.

Существует сложная связь между понятием скорости и гибкостью, надёжностью, и ценой. Скорость связана с фактором времени. Фактор времени является «надфактором». Это оправдано так как, фактор времени характеризует отстранённую зависимость всех пяти перечисленных компонент на результаты деятельности социально-экономической системы.

Время производства входит в общее время удовлетворения запроса покупателя.

Запрос формируется при условии, что потребность покупателя подкреплена его покупательной способностью.

Соответственно, время удовлетворения запроса покупателя включает в себя:

- время отладки технологического оборудования;
- время контроля;
- время непосредственного производства;
- время продажи.

Расширенный вариант времени производства основан на сложении:

- времени отладки технологического оборудования;
- времени контроля;
- времени непосредственного производства.

Взаимодействие надфактора — время с компонентой качество характеризуется повышенной сложностью. Если уделяется мало времени для отладки технологического оборудования, контроля, непосредственного производства, то мень-

ше времени может быть уделено самому качеству. Увеличение времени приводит к росту производства, сокращению затрат в единицу времени. В результате роста производительности и снижения затрат, теряется качество. Сокращается время на отладку и контроль.

Данные условия определены общеизвестными законами конкуренции, масштаба, необходимого разнообразия и законом Гудхарта<sup>102</sup>.

Закон Гудхарта опирается на постулат о том, что правительство способно контролировать ту экономическую переменную, которая в дальнейшем повлияет на искажение результатов этого контроля и сделает данную функцию управления практически бесполезной. В качестве социально-экономической переменной мы можем рассмотреть контроль за ценой, которая снижается пропорционально падению качества товара, услуги.

Закон эффекта масштаба производства организаций основан на том, что совершенствование технологий, эффект масштаба производства приводит к снижению затрат на производство товаров, услуг. Организации, добиваясь унификации производства товаров и услуг, за счёт этого снижают степень принципиальной удовлетворённости свободы потребителя. Теряется качественная составляющая товаров и услуг, которая определяет разнообразие потребительской единицы.

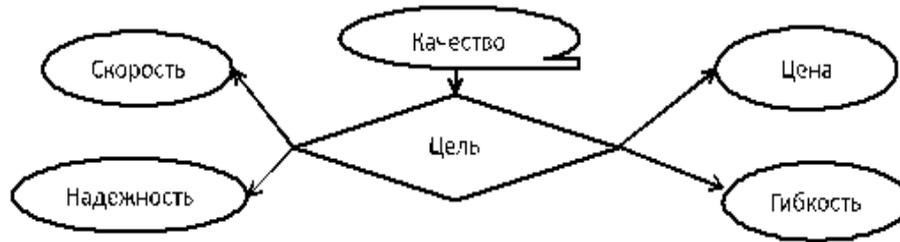
Закон необходимого разнообразия — в социально-экономической системе должно быть соответствие управляющей системы и управляемого объекта, соответствия между организацией и услугой, товаром, которые она производит. В результате снижения качества товара, услуги, которые производятся социально-экономической системой, происходит снижение разнообразия управляющей системы и управляемого объекта.

Закон конкуренции — участники рынка ставят для себя цель получить наиболее выгодные условия производства и сбыта товара, услуги, а также пользования капиталом. В случае с конкуренцией, в рассматриваемых нами ситуациях, мы имеем ввиду других участников рынка, не получающих наиболее выгодных условий потребления в связи со снижением уровня качества товара, услуги.

Удовлетворение потребностей основано на качестве товара, услуг (рисунок 4). Законы теории маркетинга взаимосвязаны с общими экономическими законами конкуренции, законом Гудхарта, масштаба необходимого разнообразия,

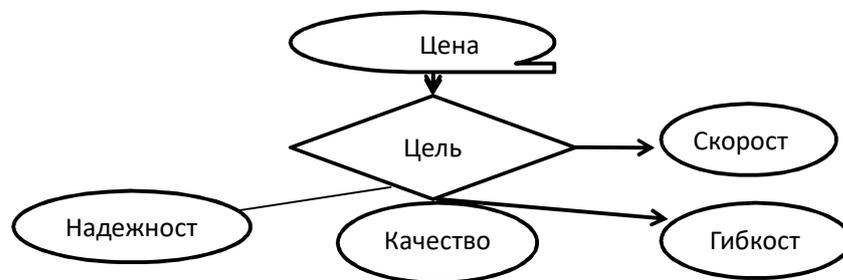
---

<sup>102</sup> Бизнес. Толковый словарь. — М.: «ИНФРА-М», Издательство «Весь Мир». Грэхэм Бетс, Барри Брайндли, С. Уильямс и др. Общая редакция: д.э.н. Осадчая И. М. 1998.



*Рис. 4.* Основные цели эффективной управленческой деятельности организации в процессе проникновения международных стандартов качества, основанные на теории маркетинга и социологии управления (Источник: разработано автором)

Рассмотрит существующие приоритеты в деятельности российских организаций (рисунок 5).



*Рис. 5.* Изменение пяти основных видимых целей деятельности организации в условиях России (Источник: разработано автором)

Приоритеты в российских условиях отличаются от территорий с развитой экономикой. Самое важное место в данной системе приоритетов занимает цена. Качество, которое включает в себя гарантийные обязательства со стороны производителей, которые выпускают товары, услуги, и определяет соответствие стандартам, занимает второстепенное место. Данное обстоятельство характеризует проблемы критериев, основанные на определении приоритета пяти целей деятельности социально-экономических субъектов в управлении качеством

Чем ниже качество продукции, услуг, тем ниже степень фактической удовлетворённости покупателя. Общество, в лице государства, определяет взаимодействие комплекса маркетинга в большей степени как распорядитель бюджетных доходов и как производитель.

Отсутствие стандартизации качественной составляющей товаров и услуг, а также действие полноправного и полноценного закона РФ от 07.02.1992 № 2300–1 «О защите прав потребителей» приводит к одностороннему развитию изменения пяти основных видимых целей деятельности организации в условиях России.

Закон от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг», который утратил свою силу действия с 31 декабря 2013 года, поддерживал малый бизнес, но совершенно не защищал конечного потребителя. Наиболее приоритетной компонентой, влияющей на операционную деятельность социально-экономической системы, является цена.

Остальные факторы признаются практически ничтожными. В Федеральном законе от 21.07.2005 № 94-ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд» выделены качественные показатели, по которым предъявляются требования по отношению к товарам и услугам. Однако проблемы приоритетности качественной составляющей по сегодняшний момент времени так до конца полностью не решены.

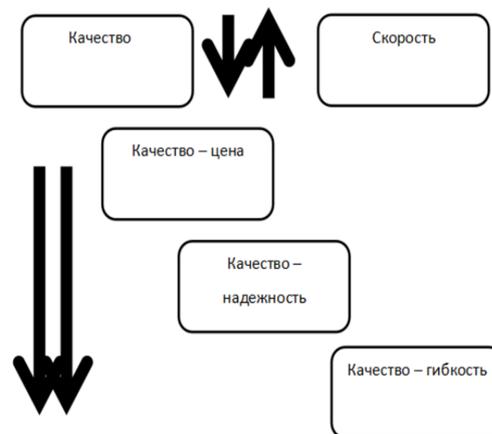
Результатом действия такого нормативно-правового регулирования является снижение качественного уровня потребления внутри страны, снижение качества жизни, а в конечном итоге снижение качества одного из основных ресурсов, которыми в преобладающей степени владеет государство, труда, то есть рабочей силы. Что также подтверждает проблемы нахождения критериев, для оценки организационного эффекта управленческой деятельности, включаемой в систему социальных регуляторов поведения организаций в отношении процесса адаптации, приспособления и принятия стандартов управления качеством, основанные на определении приоритета пяти целей деятельности социально-экономических субъектов в управлении качеством

Одним из способов изменения приоритетности факторов, позволяющих повысить качество товаров, услуг, производимых социально-экономическими системами, состоит в выравнивании систем гарантий, страховок и производственных норм со стороны государства в отношении отбора производителей.

В рассматриваемых выше законах должны быть прописаны на государственном уровне не только общие фразы по оценке заявок на участие в данном случае в открытом конкурсе, но и делаться отсылка на чёткие подзаконные акты по оценке качества товаров, услуг, с расшифровкой по отдельным видам деятельности, пусть с оценкой возможного технологического уровня развития средств производства внутри России. Пересмотр данных нормативных положений должен проводиться не реже одного раза в год, учитывая частоту смены действующих норм, в смежных отраслях права, регулирующих деятельность органи-

заций в выпуске качественных товаров, услуг. Оценка должна быть выстроена в системе регулирования деятельности по управлению качеством. Эту оценку должен давать Росстандарт (Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии) и поддерживаться эти решения должны постановлениями правительства РФ. Должна быть определена регулируемыми органами отраслевая принадлежность товаров, услуг, участвующих в конкурсах. Все эти аспекты, характеризующие разбалансированность в действующем законодательства по регулированию качества, производимых на территории РФ товаров и услуг, в том числе для государственных и муниципальных нужд, определяют поведение и отношение социально-экономических субъектов к суверенной территории, а также характеризуют проблемы критериев, для оценки организационного эффекта управленческой деятельности, включаемой в систему социальных регуляторов поведения организаций в отношении процесса адаптации, приспособления и принятия стандартов управления качеством, основанные на определении приоритета пяти целей деятельности социально-экономических субъектов в управлении качеством.

Сравнительная характеристика действующих приоритетов в правовой практической деятельности социально-экономических субъектов представлена на рисунке 6.



**Рис. 6.** Приоритетность качества в правовой практической деятельности социально-экономических систем в процессе проникновения международных стандартов управления качеством (Источник: разработано автором)

В пояснении к рисунку можно сказать следующее:

- Время — универсальный надфактор, характеризующий основные цели де-

тельности социально-экономической системы.

- Изменение качества = изменению времени производства (то есть размерность качества есть время, в противном случае их нельзя сравнивать).
- Изменение цены = изменению времени производства (то есть размерность цены есть время, в противном случае их нельзя сравнивать)..
- Изменение цены  $\neq$  изменению качества (величины размерности время не равны между собой).
- Изменение качества (изменение времени производства)  $\geq$  изменение цены (изменение времени производства).
- Время = время производства + время продажи + время доставки.
- Время производства  $\in$  время отладки технологического оборудования + время контроля + время непосредственного производства.
- Пропорциональная зависимость (с равным отставанием) представлена как две равнонаправленные стрелки с равной длиной.
- Пропорциональная зависимость (с неравным отставанием) представлена в виде двух равнонаправленных стрелок с неравной длиной.
- Обрато пропорциональная зависимость (с равным отставанием) — представлены в виде двух обрато направленных стрелок с равной длиной.

Обрато-пропорциональная зависимость (с неравным отставанием) — представлена в виде двух обрато направленных стрелок с неравной длиной.



**Рис. 7.** Приоритетность цены в правовой практической деятельности социально-экономических систем в процессе проникновения международных стандартов управления качеством  
(Источник: разработано автором)

Рисунок 7 приоритетность цены на товары, услуги в практической деятельности социально-экономической системы.

При увеличении скорости проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность организаций, возрастает гибкость установления цены.

Чем меньше скорость, тем выше уровень качества на товары, услуги.

Лучшим вариантом для организации является средняя скорость, так как она соответствует надёжности результатов производства (товаров, услуг) и самой организации.

В развитом социально-экономическом пространстве соответствие товаров, услуг качеству, действующей системе стандартов, является необходимым условием равноправного существования производителей в системе разделения труда. Производители прилагают все усилия, чтобы иметь в своём активе все международные сертификаты соответствия, в случае если они заинтересованы в конкурентных преимуществах в сравнении с другими производителями.

Соответствие товаров и услуг требованиям международных сертификатов публично. Уровень конкурентоспособности организации зависит от степени сертификации. Чем она выше, тем выше конкурентоспособность. Отсюда необходимо правильно выстроить и установить критерии, основанные на определении приоритета пяти целей деятельности социально-экономических субъектов в управлении качеством

Выстроить и установить критерии можно только после рассмотрения правового регулирования деятельности социально-экономической системы, основанного на действии формализованных регуляторов. Приоритетность рассмотренных компонент (качество, цена, надёжность, скорость, гибкость) определяется состоянием внешней среды, в которой существует социально-экономическая система. Социально-экономическая система с постоянной внешней средой позволяет более эффективно управлять процессом проникновения международных стандартов управления качеством на основе критериев, основанных на определении приоритета пяти целей деятельности социально-экономических субъектов в этой деятельности.

Вывод по параграфу. Рассмотрены проблемы критериев оценки эффективности управленческой деятельности социально-экономических субъектов. Цели деятельности социально-экономических субъектов увязаны с принципами, регу-

лирующими взаимоотношения общества на субъектно-субъектном уровне, в отношении качества товаров, услуг. Проблемы заключаются в нормативно-правовом регулировании систем управления качеством организаций, в историческом развитии отношений собственности на территории России, в заимствовании теорий удовлетворения потребностей, в увязке принципов удовлетворения качеством товаров и услуг с целями деятельности социально-экономических субъектов в управлении качеством, в выделении приоритета цены на товары и услуги в процессе оценки управленческой эффективности процесса проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность объектов управления, в определении роли постоянной внешней среды, в которой существует организация, в выстраивании правильных приоритетов целей деятельности социально-экономических субъектов в управлении качеством.

#### **2.4. Проблемы оценки эффективности управленческой деятельности, обусловленные стандартами качества**

В настоящем параграфе рассматриваются проблемы оценки эффективности управленческой деятельности, обусловленные стандартами качества. Оценка эффективности является элементом системы социальных регуляторов поведения социально-экономических субъектов в рамках стандартов управления качеством. Она позволяет определить организационный эффект от процесса проникновения стандартов управления качеством в деятельность субъектов управления.

Социальная основа эффективности проникновения международных стандартов управления качеством на уровне социальных объектов обусловлена «функцией мотивации социальной деятельности индивидов и различных социальных общностей для достижения поставленных задач и целей»<sup>103</sup>.

В результате новых социальных трансформаций общества<sup>104</sup>, достижение им качественного управления развития и соответствия производимых в нём товаров и услуг требованиям правил международного уровня, является необходимой составляющей устойчивого развития.

Социально-экономические субъекты находятся под воздействием современ-

<sup>103</sup> Зборовский Г. Е. Отечественная социология: на пути гражданскому обществу; монография. — Екатеринбург: УрФУ, 2014—344 с.

<sup>104</sup> Грабельных Т. И., Саблина Н. А., Зырянов В. В. Глобальные и региональные воздействия на современные общества: новые социальные трансформации // Социологические исследования. 2022. № 4. С. 152–154.

ных рыночных условий, характеризующихся факторами, представленными ниже. Влияние этих факторов предопределяет проблемы оценки эффективности управленческой деятельности, обусловленные стандартами управления качеством. Причина данного обстоятельства заключается в значимости стандартов управления качеством в деятельности организации. Весть процесс создания товаров, услуг, а также процесс реализации, обусловлен требованиями, определяемыми со стороны системы управления качеством, действующей в организации.

Фактор (P1): Динамизм внешней среды. Вероятностный подход к прогнозированию.

Окружение социально-экономической системы: рыночная среда — это объединение активных субъектов, с соответствующими силами, определяемыми возможность устанавливать и сопровождать взаимовыгодные взаимоотношения с целевыми сегментами.

Внешняя среда организации включает в себя внутреннюю среду, непосредственную среду, макросреду.

В большей степени на стабильность состояния социально-экономического субъекта влияют макросреда. Об этом мы уже говорили в п. 2.1.

Непосредственная среда организации включает поставщиков, конкурентов, посредников, клиентов.

Факторы макросреды могут быть расширены на культурно-исторические, социальные, экономические, политические, демографические, природно-географические и научно-технические.

Составляющие внутренней среды, непосредственной среды и макросреды постоянно находятся в динамике. (см. таблица 5).

**Таблица 5**

Возможные динамические изменения состава внутренней среды, непосредственной среды и макросреды социально-экономического субъекта

Элементы	Динамические изменения
Поставщики и посредники	Изменение состава организаций и отдельных лиц, обеспечивающих предприятие и его конкурентов ресурсами для создания и предоставления товарного предложения
Конкуренты	Изменение состава производителей аналогичных товаров (прямых конкурентов). Изменение состава товаров-заменителей (субститутов)
Текущие и потенциальные покупатели	Изменение совокупности покупателей рыночных сегментов, выбранных предприятием для обслуживания

Элементы	Динамические изменения
Демографические факторы	Изменение состава населения, рождаемость, смертность, продолжительность жизненного цикла семьи
Экономические факторы	Изменение дохода, прожиточного минимума, процентных и кредитных ставок, обменных курсов
Природно-географические факторы	Наличие необходимого количества энергии и сырья; изменение направлений защиты окружающей среды; изменение требований по утилизации и вторичному использованию сырья
Научно-технические факторы	Изменение технологий производства; инновационные разработки (степень новизны товаров); создание технологий-заменителей; разработка новых технологий утилизации
Политико-правовые факторы	Глобальные, национальные и региональные политические изменения; развитие налоговой системы; подходы к регулированию предпринимательской деятельности; влияние профсоюзов и групп по защите интересов общественности
Культурно-исторические факторы	Наличие или отсутствие единых традиционных культурных ценностей, вкусов и норм поведения общества; наличие или отсутствие единых традиционных культурных ценностей

Оценка изменений происходит на основе расчёта интегральных и параметрических показателей с использованием метода первичного стратегического анализа<sup>105</sup> SWOT (*strengths, weaknesses, opportunities, threats*) -анализа (изменение внутренней среды и непосредственной среды) и PESTE (*political, economic, social, technological and environmental*) — анализа (изменение макросреды)<sup>106</sup>.

Использование указанных выше методов анализа возможно представить, как научный инструмент оценки эффективности управленческой деятельности, обусловленной стандартами качества, доказательство применения которого будут представлены в главе 5 настоящего диссертационного исследования.

Дадим условное название методу качественной оценки поведения социально-экономических субъектов: ИФСО-анализ (изменения факторов субъективные объективные) и сделаем матричную структуру (по аналогии со SWOT-анализом («SWOT-анализ — метод стратегического планирования, используемый для оценки факторов и явлений, влияющих на проект или предприятие. Все факторы делятся на четыре категории: *strengths* (сильные стороны), *weaknesses* (слабые стороны), *opportunities* (возможности) и *threats* (угрозы). Метод включает определение цели проекта и выявление внутренних и внешних факторов, способствующих её достижению или осложняющих его»<sup>107</sup>). Данный инструмент позволяет определить влияние факторов и состояния среды, в которой пребывает социально-эко-

<sup>105</sup> Загородников, А. Н. Социологическое измерение SWOT-анализа в бизнесе / А. Н. Загородников // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Социология. — 2012. — № 3. — С. 94–103.

<sup>106</sup> Francis Joseph Aguilar. *Scanning the business environment*. Macmillan, 1967– P. 239.

<sup>107</sup> Andrews, Kenneth R. *The concept of corporate strategy* Homewood, Ill., Dow Jones-Irwin, 1971, P. 815.

номический субъект, на его поведение, учитывая активное и пассивное участие самого субъекта в рассматриваемом процессе.

### ИФСО-анализ

	Изменения среды	ФАКТОРЫ (действующие, изменчивые причины)
ОБЪЕКТИВНЫЕ (неподдающиеся целенаправленному воздействию)	Изменения, определённые условиями, в которых находится субъект	Причины, закономерно или спонтанно изменяющие или поддерживающие состояние организации
СУБЪЕКТИВНЫЕ (то, что можно изменить сознательно)	Осознанные изменения среды со стороны субъекта	Стимулы и нравственные установки, способные изменить состояние

Изменения среды и факторы, определяющие причины её состояния, являются ключевыми параметрами при оценке направленности действий стандартов управления качеством на поведение социально-экономических субъектов. При пассивном участии социально-экономического субъекта в проникновении международных стандартов управления качеством — субъект действует под воздействием норм, требований, продекларированных суверенной территорией. То есть в большей степени мы имеем дело с формализованными социальными регуляторами. При активном участии социально-экономического субъекта в рассматриваемом процессе — субъект сам участвует в реализации норм и требований. В этом случае превалирует неформализованный (поведенческий) социальный регулятор. Последствия в реализации устанавливаемых стандартов проявляются положительно в том случае, когда субъект сам понимает, принимает и участвует в данном процессе проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность организации.

Фактор (P2). Агрессивность внешней среды.

С точки зрения социологии управления агрессивная внешняя среда предполагает, что цели социально-экономического субъекта и цели социально-экономических субъектов, находящихся в его внешней среде, взаимно исключают друг друга. Эта ситуация согласовывается с уровнем конкурентных преимуществ среды существования рассматриваемой социально-экономической системы.

Для определения уровня конкурентоспособности компании применяют и методы «мозгового штурма», и рассмотрение аналоговых вариантов, и экспертные оценки.

Экспертные оценки являются наиболее перспективными, так как информа-

ция, лежащая в основе расчёта уровней влияния внешних факторов на состояние социально-экономического субъекта, является в большей степени результатом совокупности субъективных влияний на поведение субъекта.

Эксперты оценивают события, присваивая им соответствующий ранг, который характеризуется важностью. Уровень важности определяет меньшее номинальное число ранга<sup>108</sup>. Далее происходит выстраивание сценарного поведения социально-экономического субъекта с учётом данных влияний.

Фактор (Р3). Глобализация капитала и быстрота его перемещения.

В основе глобализации капитала лежит понятие управления международными управленческими системами. Этим процессом руководят менеджеры-международники. Они функционируют в сфере международного управления предприятиями, производственная и коммерческая деятельность которых осуществляется в разных странах<sup>109</sup>.

Отличительные черты глобализации:

1. Доступность и всеобщность.
2. Ступенчатость развития.
3. Технологическая глобализация.
4. Финансиаризация.
5. Сложное взаимодействие «национального» и «интернационального».
6. Интеграция знаний.

Глобализация создаёт совершенно новые конкурентные преимущества социально-экономических субъектов, которые осуществляют деятельность в ряде стран. Эти социально-экономические субъекты могут в своей деятельности использовать особенности экономического, социального, политического, технологического и экологического развития территорий, на которых они функционируют.

Фактор (Р4). «Вечность» жизни организации.

ЖЦ (жизненный цикл) организации определяет фазы её существования. Классификация этих фаз имеет широкую интерпретацию. Однако в общем клас-

<sup>108</sup> Афоничкин А. И. [и др.]. Методология обеспечения устойчивого развития сложноорганизованных экономических систем: Монография / А. И. Афоничкин, Л. И. Журова, А. М. Топорков; под ред. А. И. Афоничкина. Самара, Изд-во Самарского научного Центра. 2015, 316 с. ISBN 978-5-906605-66-5.

<sup>109</sup> Чечурина, М. Н. Международный трансфер технологий в РФ в условиях санкций / М. Н. Чечурина, Е. С. Бурдулюк // Наука и образование — 2022: Материалы Всероссийской научно-практической конференции, Мурманск, 01–09 декабря 2022 года. — Мурманск: Мурманский арктический университет, 2024. — С. 366–372. — EDN LKAPLV.

сификационном ряду<sup>110</sup> можно выделить основные фазы. Это создание, рост, стабильность или зрелость и спад, а далее ликвидация. Между ними есть перемены — возникновение идеи создания организации, кризис роста, кризис стабильности, полная ликвидация. Жизненный цикл организации, определённый как «вечность», заключён в миссии, которая является основной отталкивающей точкой на стадии возникновения организации. Пока жива миссия, жива и организация. Она может по-разному преобразовываться, реструктуризироваться, но её существование в относительно стабильной среде может быть достаточно долгим. Миссия сопоставима с результатом удовлетворения потребностей в теории А. Маслоу<sup>111</sup>.

Фактор (P5). Власть организации.

В основе образования социально-экономического субъекта лежит создание организационной структуры, главной целью создания которой является эффективное использование дефицитных ресурсов в работе над достижением основной цели деятельности организации. При этом в любой замкнутой организации её цели превалируют над целями, не совпадающими с одной. Только в организованной системе возможно разумное распределение капитала, труда, природных ресурсов, времени и конечно предпринимательской способности, лежащей в основе функционирования субъекта.

Организация действует и на цели, возникающие внутри неё. Организованная структура обладает большей степенью конкурентоспособности. Влияние внешних воздействий на её существование может привести в критических случаях к её распаду или риску бифуркации. В основном власть организации подавляет кратковременные отступления от целеполагающих основ предпринимательской деятельности.

Фактор (P6). Технизация (интернет, коммуникационные технологии).

Сегодня на смену индустриальному пониманию экономики приходит новое, постиндустриальное. Естественно, что этот процесс непосредственно связан с процессом формирования постиндустриального общества. Возникновение постиндустриального общества связано с научно-технической революцией, начавшейся в середине XX века. Интеграционные процессы, в том числе глобализация,

<sup>110</sup> Адизес Ицхак Калдерон. Управление жизненным циклом корпораций — М.: Издательство «Манн, Иванов и Фербер», 2019—512 с.

<sup>111</sup> Леонтьев Д. А. Развитие идеи самоактуализации в работах А. Маслоу // Вопросы психологии.— 1987 — № 3.

являются следствием данных процессов.

Фактор (P7). Многоаспектность интересов конкурирующих сторон, разнонаправленность и одновременность интересов.

Данная характеристика в выявлении проблемы оценки эффективности управленческой деятельности, обусловленные стандартами управления качеством, определяет быстро меняющуюся расстановку конкурирующих сил в рыночной среде. Особенно это касается рынка совершенной конкуренции, в условиях которого присутствует множество конкурирующих субъектов, вход на такой рынок имеет низкие барьеры. На рынки, с более сложными условиями существования социально-экономических субъектов, влияют внешние факторы, в том числе состояние законодательной базы, ее администрирование на территории России. Всё это может предопределить различие в сроках и стандартах применения международных требований к развитию предпринимательства.

Фактор (P8). Поляризация спроса.

Жёсткое разграничение потребительских групп в условиях сегментации рынка. Это приводит к сложности во введении изменений во внутреннюю среду организации. Зачем вносить изменения, если и так существует целевая аудитория? Поляризация спроса вносит сложности в инвестиционные направления развития деятельности социально-экономического субъекта.

Фактор (P9). Размывание отраслевых границ.

Отсутствие чёткой стандартизации и лицензирования отдельных видов деятельности приводят к размыванию отраслевых границ. Кроме того, кооперация, концентрация, приводят к объединению непрофильных производств, относящихся к разной отраслевой принадлежности. Введение международных стандартов осложняется этими факторами. Влияние данного фактора также определяет проблемы оценки эффективности управленческой деятельности, обусловленные стандартами управления качеством, проникающими в деятельность объектов управления.

Фактор (P10). Дерегулирование рынков.

Подразумевается действие в социально-экономических системах основ регулярного управления: структура, учёт, финансы, бизнес-план, маркетинг, организация и логистика, в основе которых лежит изменение поведения участников. Данный параметр определяет индивидуализацию применения стандартов международного уровня в социально-экономической системе организации.

Стандарт ГОСТ Р ИСО 9001–2015 обосновывает преимущества создания СУК (системы управления качеством) для организации в части усиления её конкурентных преимуществ, а также выявления проблемы оценки эффективности управленческой деятельности, обусловленные стандартами качества, с учётом перечисленных выше факторов (см. Таблицу 6).

Таблица 6

## Факторы и конкурентные преимущества организаций, определённых СУК

Факторы	Преимущество, определённое использованием в организации СУК	Эффективность управленческой деятельности организации, обусловленная стандартами качества
<i><b>P1. Динамизм внешней среды. Вероятностный подход к прогнозированию.</b></i>	«Направление усилий на риски и возможности, связанные со средой и целями организации; способность стабильно предоставлять товары и услуги, которые удовлетворяют требования потребителей и применимые законодательные и нормативные правовые требования».	Снижение риска бифуркации.
<i><b>P2. Агрессивность внешней среды</b></i>	«Создание возможностей для повышения удовлетворённости потребителей».	Рост объёмов реализации товаров, услуг.
<i><b>P3. Глобализация капитала и быстрота его перемещения</b></i>	«Направление усилий на риски и возможности, связанные со средой и целями организации; способность стабильно предоставлять товары и услуги, которые удовлетворяют требования потребителей и применимые законодательные и нормативные правовые требования».	Рост объёмов реализации товаров и услуг, снижение риска бифуркации.
<i><b>P4. «Вечность» жизни организации</b></i>	«Возможность продемонстрировать соответствие установленным требованиям системы управления (менеджмента) качества» .	Удлинение этапов жизненного цикла организации, в продолжении которых происходит процесс адаптации, приспособления и принятия международных стандартов управления качеством.
<i><b>P5. Власть организации</b></i>	«Возможность продемонстрировать соответствие установленным требованиям системы управления (менеджмента) качества» ГОСТ Р ИСО 9001–2015.	Устранение конкурентов за счёт удлинения жизненного цикла организации.
<i><b>P6. Технизация (интернет, коммуникационные технологии)</b></i>	«Создание возможностей для повышения удовлетворённости потребителей» .	Рост объёма реализации товаров, услуг в условиях развития информационных технологий.

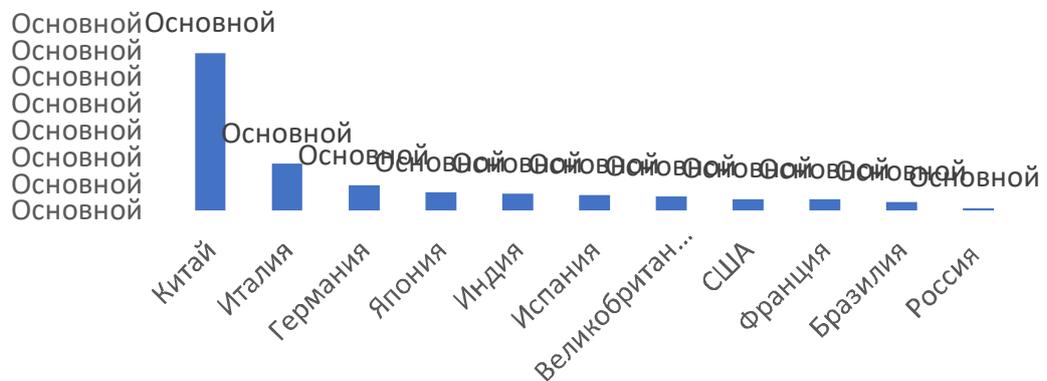
Факторы	Преимущество, определённое использованием в организации СУК	Эффективность управленческой деятельности организации, обусловленная стандартами качества
<i><b>P7. Многоаспектность интересов конкурирующих сторон, разнонаправленность и одновременность интересов</b></i>	«Направление усилий на риски и возможности, связанные со средой и целями организации; способность стабильно предоставлять товары и услуги, которые удовлетворяют требования потребителей и применимые законодательные и нормативные правовые требования».	Учёт разнообразия интересов в результате проведения стандартизации с учётом особенностей конкурирующих сторон. Рост объёма реализации продукции, услуг.
<i><b>P8. Поляризация спроса</b></i>	«Создание возможностей для повышения удовлетворённости потребителей».	Достижение удовлетворённости большего числа потребителей за счёт стандартизации.
<i><b>P9. Размыwanie отраслевых границ</b></i>	«Создание возможностей для повышения удовлетворённости потребителей».	Снижение границ между отраслями и результатами их производства за счёт достижения эффекта стандартизации.
<i><b>P10. Дeregулирование рынков</b></i>	«Направление усилий на риски и возможности, связанные со средой и целями организации» .	Адаптация СУК к особенностям функционирования организации. Снижение риска бифуркации.

Вывод по параграфу. Выявлено влияния факторов на деятельность организаций, которое решает проблемы оценки эффективности управленческой деятельности, обусловленные стандартами управления качеством, применяемыми ими. Оценка эффективности управленческой деятельности является одним из элементов системы социальных регуляторов поведения организаций в процессе проникновения международных стандартов управления качеством в их деятельность. Как было определено выше, в п. 1.1. настоящего диссертационного исследования, система социальных регуляторов — это совокупность социальных регуляторов, планирование, контроль и оценка организационного эффекта от их воздействия на поведение организаций. В данном случае стандарты качества рассматриваются нами как система социальных регуляторов поведения организации, а проблемы критериев оценки эффективности управленческой деятельности, как составная часть системы управления качеством организации с позиции социологии управления.

## 2.5. Комплексный социальный мониторинг и контроль управления качеством в организациях в процессе совершенствования системы социальной диагностики в России

В параграфе рассматривается комплексный социальный мониторинг и контроль управления качеством в организациях, которые являются наряду с социальными регуляторами, принципами и методами управления качеством организаций, оценкой эффективности управленческой деятельности, рассмотренной в предыдущих параграфах, составляющими элементами системы социальной диагностики в России.

Рассматривая ситуацию с управлением качеством, необходимо ещё раз остановиться на том, кем регулируется эта деятельность на формализованном уровне в России. Это Росстандарт — который является общественным и государственным институтом, занимающимся вопросами стандартизации в суверенной территории. Это организация, которая устанавливает национальные, межгосударственные и технические регламенты, позволяющие создать условия на территории России, отвечающие требованиям со стороны общества, в отношении качества товаров и услуг, производимых на суверенной территории. На текущий момент времени происходит трансформация в системе стандартов управления качеством. Происходит постепенная адаптация, приспособление и принятие стандартов субъектами управления. Это связано с изменением внешней среды, в которую погружены социально-экономические субъекты. Развитие интеграции межгосударственных стандартов в деятельность социально-экономических систем в Российской Федерации идёт медленно.



**Рис. 8.** Статистика внедрения стандартов ИСО 9001 в деятельность социально-экономических субъектов различных стран (на 2024 год).

Наличие сертификатов ИСО в организациях России примерно в 65 раз меньше, чем в организациях Китая, и почти в 5 раз меньше, чем в организациях США (см. рисунок 8)<sup>112</sup>.

Однако, объективность развития общественных отношений, в конечном итоге должна привести к применению установленных правил всеми участниками отношений, так как в противном случае данные организации потерпят риск бифуркации. Общественный запрос должен определить порядок их реализации. Опираясь на ESG-стратегию<sup>113</sup> (Environmental, Social, Governance), как одну из стратегий глобального развития, можно спрогнозировать риски, с которыми может столкнуться суверенная территория в условиях отсутствия системы социальных регуляторов поведения организаций, объясняющей проникновение стандартов управления качеством в их деятельность. Для снижения рисков в России совершенствуется нормативно-правовое регулирование данного процесса.

На текущий момент времени в РФ действует «Стратегия экономической безопасности РФ на период до 2030» (утверждена Указом Президента РФ 13.05.2017 № 208), в которой прописаны основные угрозы и вызовы экономической безопасности, с которыми столкнулась Россия.

Для определения действий со стороны РФ в отношении стандартов качества, было проведено социологическое исследование<sup>114</sup>, в котором участвовали 30 предприятий из трёх отраслевых групп: обрабатывающие, добывающие и социальные. В результате проведённого исследования были сформулированы следующие выводы.

В России отсутствует единая система внедрения стандартов управления качеством, соответствующих международному уровню, в деятельность социально-экономических систем различных организационно-правовых форм по следующим причинам.

Большая часть стандартов управления качеством действует номинально.

Требования по внедрению добровольны.

Нормативные документы, регулирующие деятельность в области управ-

---

<sup>112</sup> Сметанина, Т. В. Теория проникновения стандартов управления качеством в рамках стратегии ESG / Т. В. Сметанина // Государственное управление и развитие России: новые горизонты и образ будущего: Сборник статей международной конференц-сессии, Москва, 20–24 мая 2024 года. — Москва: ООО «Издательский дом «Научная библиотека», 2025. — С. 327–336. — EDN FFBUEY.

<sup>113</sup> Арутюнян, Л. А. Бизнес-стратегия ESG и ее отражение в маркетинговых коммуникациях брендов (часть 1) / Л. А. Арутюнян, Г. М. Захарова // Реклама: теория и практика. — 2022. — № 1. — С. 2–10.

<sup>114</sup> Индекс ООВСУК-23.

ления качеством на уровне и органов местного самоуправления, и организаций образования, являются индивидуальными к применению и не всегда становятся открытыми и реальными<sup>115</sup>.

Объективность развития общественных отношений, в конечном итоге приведёт к применению установленных правил. Общественный запрос определит порядок их реализации (порядок реализации устанавливает уполномоченный орган).

Риски, с которыми может столкнуться суверенная территория в условиях отсутствия системы социальных регуляторов проникновения стандартов управления качеством в деятельность социально-экономических систем, просчитываются на основе классификации вызовов и угроз экономической безопасности.

Стратегия управления персоналом взаимосвязана со стратегией ESG и с системой социальных регуляторов проникновения стандартов управления качеством, так как персонал является ключевым объектом влияния на развитие организации (и в числе стейкхолдеров организации, и в числе внутренних элементов рассматриваемых систем).

Социальный контроль осуществляется посредством социального мониторинга. Он действует во взаимоувязке с ним. Социальный контроль отвечает на вопросы индивида, с которыми он обращается к обществу. Социальный мониторинг — собирает, анализирует результаты работы и в конечном итоге предьявляет их для принятия управленческих решений. Социальный контроль — это результат работы экспертов, который даёт ответ индивидам на реализацию системы социальных регуляторов поведения организаций в процессе проникновения стандартов управления качеством социально-экономических систем на уровне организаций, отраслей и суверенной территории.

Социальный мониторинг занимается, в лице экспертов, выверкой результатов социологических исследований, путём методов обработки и анализа информации, которые прогнозируются при формулировке гипотезы исследования. Использование экспертных оценок при проведении социального мониторинга является центральным условием эффективного его проведения. В экспертных оценках, как правило, принимают участие специалисты в области изучаемого социального явления или заинтересованные лица.

---

<sup>115</sup> Захаров Н. Л. Социально-экономический анализ инновационного управления цифровыми медиа-коммуникациями / Н. Л. Захаров, Н. Н. Покровская, Т. В. Сметанина [и др.]. — Санкт-Петербург: Издательство ВВМ, 2022. — 198 с.

Эмиль Дюргейм<sup>116</sup> говорил о том, что социология должна быть самостоятельной наукой. Он определял общество, как самостоятельную реальность, занимался функцией разделения труда, определял соответствие между результатом и действием, определял разницу между ролью и функцией.

В частности, при определении необходимости проведения комплексного социального мониторинга и контроля управления качеством в организациях в процессе совершенствования системы социальной диагностики, полагаемся на необходимость всесторонней оценки ситуации в организациях, связанных с процессом проникновения международных стандартов управления качеством в их деятельность.

По словам Георга Зиммеля<sup>117</sup>, индивиды частично обобществлены, а часть индивидов не обобществлена с обществом. Принимаем, что одну часть общества составляют обобществлённые индивиды, а другую часть не обобществлённые. Оценка эффективности управления процессом проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность организаций ставит вопрос вовлечённости индивидов в него на первый план. Изучить вовлечённость индивида возможно только, используя комплексный социальный мониторинг и контроль управления качеством в организациях.

Карл Полаanyi<sup>118</sup> подчёркивал, что экономика не является доминирующей структурой. Поэтому реализация управленческих решений должна строиться на определении экономических последствий.

Франк Х. Найт<sup>119</sup> писал о значимости распределения ресурсов в обществе. По его мнению общественное распределение ресурсов является основным социальным фактором, определяющим жизнеспособность систем в обществе.

Х. Найт в своих работах об эффективности функционирования организации уделил внимание следующим управленческим функциям: установлению стандартов (без них эффективная деятельность организации невозможна), организации производства, распределения, поддержания экономического порядка и прогресса.

<sup>116</sup> Дюргейм Э. Социология. Её предмет, метод, предназначение / Пер. с фр., сост., послесл. и прим. А. Б. Гофмана. — М.: Канон, 1995. — 352 с. — (История социологии в памятниках).

<sup>117</sup> Громов И. А. Формальная социология Г. Зиммеля // Громов И. А., Мацкевич А. Ю., Семёнов В. А. Западная теоретическая социология. — М.: Ольга, 1996. — 286 с.

<sup>118</sup> Розинская Н. А., Латов Ю. В. Труды и дни Карла Полаanyi (1886–1964) // «Великая трансформация» Карла Полаanyi: прошлое, настоящее, будущее / Под общей ред. Р. М. Нуреева. — М.: ГУ-ВШЭ, 2006. — С. 11–18.

<sup>119</sup> Найт Ф. Х. Риск, неопределенность и прибыль / Пер. с англ. — М.: Дело, 2003. — 360 с.

Во взаимосвязи все эти функции предопределяют эффективность функционирования социально-экономических систем и лежат в основе необходимости проведения комплексного социального мониторинга и контроля управления качеством в организациях.

Управленческая деятельность определяет поведение социально-экономической системы на всех этапах жизненного развития. Она включает в себя функции планирования, прогнозирования, мотивации, контроля, координации и принятия решений. Функция планирования – это управленческая деятельность, которая в том числе реализуется через концепцию устойчивого развития<sup>120</sup>.

Социально-экономические системы добиваются устойчивого развития, что было предопределено «Программой устойчивого развития на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года» (SDG)<sup>121</sup>, в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2024 № 309 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года». Программа предполагает развитие социально-экономических систем, как на глобальном уровне, так и на уровне самих организаций. Она утверждает «зелёную» повестку. Кроме того, развитие такой Программы ставит перед социально-экономическими системами задачу, связанную с публичным представлением своей отчётности. Цель данного публичного представления отчётности (на сайте Государственного Информационного Ресурса<sup>122</sup> — показать стейкхолдерам системы (понятие определено п. 1.1. настоящего диссертационного исследования), насколько она устойчива в своём развитии. В этой связи оцениваются узкие места в деятельности социально-экономических систем на всех уровнях развития. Даже при определении списка стейкхолдеров необходимо прибегнуть к экспертам, так как информации, полученной от заинтересованных лиц как правило недостаточно для полного понимания процесса проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность организации. В работе Никифоровой С. В.<sup>123</sup> были сформулированы основные направления, в разрезе кото-

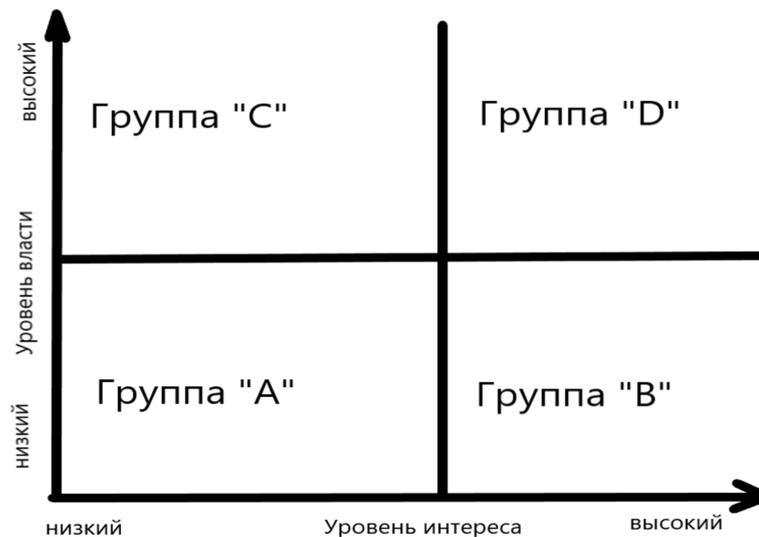
<sup>120</sup> Material Flow Accounting: Measuring Global Material Use for Sustainable Development. Fridolin Krausmann, Heinz Schandl, Nina Eisenmenger, Stefan Giljum, Tim Jackson Annual Review of Environment and Resources 2017 42:1, 647–675.

<sup>121</sup> Указ Президента РФ от 07.05.2024 N309 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года»

<sup>122</sup> Ресурс БФО — ресурс бухгалтерской и финансовой отчётности.

<sup>123</sup> Никифорова Е. В. Элементы стейкхолдер-анализа экономических субъектов// Азимут научных исследований: экономика и управление. — 2018. — Т. 7 — № 3(24) — С. 213–216.

рых происходит формирование групп стейкхолдеров. Это направление, связанное с юридическими обязательствами социально-экономической системы; влиянием как положительным, так и отрицательным на другие объекты, круг стейкхолдеров, которые могут оказать помощь системе, стейкхолдеры, включённые в принятие решений социально-экономической системы, а также определяющие уровень риска, при принятии и реализации решений. При этом реализация потребностей социально-экономической системы со стороны стейкхолдеров, с достижением её устойчивого развития, предопределяет пошаговость их взаимодействия, оценённую экспертами. В данном случае экспертами являются управленцы социально-экономической системы, отвечающие за реализацию конкретных функций, а также за социальную ответственность системы, рабочие группы из представителей подразделений, руководство и внешние консультанты. При этом применяются матричные методы анализа, сочетающие в себе соотношение между значимыми факторами: соотношение уровня интереса и уровня власти. На рисунке 9 представлена матрица стейкхолдеров<sup>124</sup>.



*Рис. 9. Матрица стейкхолдеров*

Группа «А» представляет собой сосредоточение стейкхолдеров (акторов) с низким уровнем интересов и низким уровнем власти. В противовес ей группа «В» представляет собой стейкхолдеров с высоким уровнем интереса к социально-экономической системе и высоким уровнем власти, оказывающим влияние на положение системы.

<sup>124</sup> Никифорова Е. В. Элементы стейкхолдер-анализа экономических субъектов // Азимут научных исследований: экономика и управление. — 2018. — Т. 7 - № 3(24) — С. 213–216.

Положение социально-экономической системы характеризуется многофакторным воздействием со стороны внешней среды организации. Эти факторы могут непосредственно воздействовать на положение социально-экономической системы. Их воздействие опосредовано. Степень влияния данных факторов можно определить с помощью оценки экспертов. Лишь специалисты в области той или иной группы факторов способны определить последствия их влияния на социально-экономическую систему. Большую роль в этой ситуации играет политика, как внутри государства, так и на международном уровне<sup>125</sup>. Часто она определяет последующее влияние на систему экономических, социальных, технологических и экологических групп факторов. Политические факторы и их влияние подпадает также в зону оценки экспертов.

Матричные методы наиболее используются в разработках стратегий развития социально-экономических систем, лежащих в основе комплексного мониторинга и контроля систем качества организаций, так как они отработаны. Все они представляют сочетание факторов с определёнными характеристиками проявления их действий на уровне систем и являются проверенными и удобными. При этом сочетание степени проявления характеристик и конкретной группы факторов позволяет определиться с вариантами принятия решений в той или иной ситуации для рассматриваемой социально-экономической системы. Степень проявления характеристик оценивается балльно-рейтинговыми системами, которые становятся обязательными правилами, определяющими проведение экспертного исследования.

В части принятия решений нами предлагается ИФСУ-метод, рассмотренный в параграфе 2.4 настоящего диссертационного исследования. Корпоративная ответственность, лежащая в основе реализации управленческой деятельности социально-экономических систем, предполагает также проведение социального мониторинга с использованием экспертных оценок. КСО (корпоративная социальная ответственность) стандартизирована, как в Российской экономике, так и в зарубежной. На территории РФ действует ГОСТ Р ИСО 26000–2012 «Руководство по социальной ответственности». На международном уровне реализуется ИСО 26000:2010. Отличие заключается в отношении к КСО. Это и уровень финансирования, это реализация КСО во время кризиса, а также мотивация к вы-

---

<sup>125</sup> The Role of Politics in Economic Development Peter Gourevitch. Annual Review of Political Science 2008 11:1, 137–159.

страиванию КСО в социально-экономических системах. Без финансирования идей КСО её реализация на уровне управления системами невозможна. Уровень развития корпоративной ответственности в организации предопределяет уровень вовлечённости объектов и субъектов управления в процесс проникновения международных стандартов качества в деятельность организаций.

В период развития цифровизации общества ещё одним направлением использования экспертных оценок является оценка информационной безопасности (ИБ)<sup>126</sup>. Для оценки ИБ необходимо разработать структуру экспертной системы. Она должна включать в себя техническое обеспечение, информационное обеспечение, правовое обеспечение, математическое обеспечение, программное обеспечение, организационное обеспечение. Привлекая экспертов для оценки этих составляющих, можно сформулировать для руководителей организации уровень риска бифуркации управления социально-экономической системой. Данный этап оценки системы определяет длительность эффективного управления ею. Оценка эффективности ИБ входит в состав социологического исследования и позволят оценить поведение социально-экономических систем в условиях неопределённости<sup>127</sup>.

Рассмотрим вариант реализации экспертных оценок при проведении социального мониторинга социально-экономической системы, определяющей уровень эффективности управления качеством внутри организации.

Программа комплексного социального мониторинга и контроля управления качеством в организациях будет состоять из следующих этапов:

Определение стейкхолдеров системы. Выявление среди них наиболее значимых и влиятельных в отношении деятельности социально-экономической системы.

Определение уровня корпоративной ответственности внутри системы, предопределяющий результат реализации мониторинга.

Определение информационной безопасности системы, позволяющей предопределять длительность реализации программы мониторинга.

<sup>126</sup> Киреева, Н. В. Вопросы реализации национальной программы «Цифровая экономика» в области информационной безопасности / Н. В. Киреева, И. С. Поздняк, А. А. Салмин // Наука. Информатизация. Технологии. Образование: материалы XV международной научно-практической конференции, Екатеринбург, 28 февраля—04 2022 года. — Екатеринбург: Российский государственный профессионально-педагогический университет, 2022. — С. 201–210. — EDN TWOVPO.

<sup>127</sup> RISK, SECURITY, AND DISASTER MANAGEMENT Louise K. Comfort. Annual Review of Political Science 2005 8:1, 335–356.

При определении уровня интереса к управленческой деятельности, в том числе в отношении качества социально-экономической системы и уровня власти над ней в процессе её осуществления установим следующие балльные зависимости:

Высокий уровень интереса или высокий уровень власти — 3 балла.

Средний уровень интереса или средний уровень власти — 2 балла.

Низкий уровень интереса или низкий уровень власти — 1 балл.

Проведем оценку (см. таблицы 7–10).

**Таблица 7**

Первый этап реализации комплексного социального мониторинга.

Определение стейкхолдеров социально-экономической системы

Стейкхолдеры	Уровень интереса	Уровень власти
Клиенты (оказывают непосредственное влияние на деятельность социально-экономической системы)		
Физические лица (формирующие спрос на продукцию, услуги) чаще в рознице	Средний	Средний
Юридические лица (формирующие спрос на продукцию, услуги) чаще в опте	Высокий	Средний
Сотрудники (оказывают изнутри социально-экономической системы влияние на её деятельность)	Высокий	Высокий
Общество (сообщества) (оказывают непосредственное влияние на деятельность социально-экономической системы)		
Экологические сообщества	Средний	Средний
Негосударственные общественные объединения	Средний	Средний
Акционеры и инвесторы		
Мажоритарные акционеры и инвесторы	Высокий	Высокий
Миноритарные акционеры и инвесторы	Высокий	Низкий
Органы государственной власти (в зависимости от участия в управлении организацией)		
Федеральный уровень	Высокий	Высокий
Региональный уровень	Высокий	Высокий
<i>Муниципальные образования</i>		
Муниципалитет	Средний	Средний
Эксперты		
Физические лица — специалисты в области управленческой деятельности	Высокий	Высокий
Итого баллов	35	26

Второй этап реализации комплексного социального мониторинга. Определение уровня корпоративной ответственности внутри системы

Стандарт ГОСТ Р ИСО 26000–2012	Реализация на уровне социально-экономической системы	
	Уровень интереса	Уровень власти
Принцип социальной ответственности		
Подотчётность	Высокий	Высокий
Прозрачность		
Этичное поведение	Средний	Низкий
Уважение интересов заинтересованных сторон	Средний	Средний
Соблюдение верховенства закона	Высокий	Высокий
Соблюдение международных норм поведения	Средний	Средний
Соблюдение прав человека	Высокий	Высокий
Признание социальной ответственности и взаимодействие со стейкхолдерами		
Признание социальной ответственности	Средний	Средний
Выявление заинтересованных сторон и взаимодействие с ними	Средний	Низкий
Основные направления реализации социальной ответственности		
Организационное управление	Средний	Средний
Права человека	Высокий	Высокий
Трудовые практики	Средний	Средний
Окружающая среда	Средний	Средний
Добросовестные деловые практики	Средний	Средний
Проблемы, связанные с потребителями	Высокий	Высокий
Участие в жизни сообществ и их развитие	Средний	Средний
Организация сквозной интеграции социальной ответственности внутри организации		
Отношение характеристик организации к социальной ответственности	Высокий	Высокий
Понимание социальной ответственности организации	Средний	Средний
Практики для интеграции социальной ответственности в организации	Средний	Высокий
Обмен информацией о социальной ответственности	Средний	Средний
Повышение доверия в организации к социальной ответственности	Высокий	Высокий
Добровольная инициатива в области социальной ответственности	Средний	Средний
Итого баллов	49	48

Таблица 9

Третий этап реализации комплексного социального мониторинга. Определение информационной безопасности системы

Элементы структуры экспертной системы	Реализация на уровне социально-экономической системы	
	Уровень интереса	Уровень власти
Техническое обеспечение	Средний	Средний
Математическое обеспечение	Средний	Средний
Программное обеспечение	Высокий	Средний
Информационное обеспечение	Высокий	Высокий
Организационное обеспечение	Высокий	Высокий
Правовое обеспечение	Высокий	Высокий
Итого баллов	16	15

Таблица 10

Расчёт парных сравнений реализации комплексного социального мониторинга эффективности управления социально-экономической системы, балл

Бланк парных сравнений				
	Требования потребителя системы с точки зрения эффективности управления ею (уровень интереса)	Требования потребителя системы с точки зрения эффективности управления ею (уровень власти)		
		1	2	3
1	Определение влияния стейкхолдеров системы	35		
2	Определение уровня корпоративной ответственности внутри системы	49	48	
3	Элементы структуры экспертной системы	16	15	15
Итого баллов		100	63	15
Ранг		1	2	3

Анализируя данные таблицы 14 можно сделать вывод о том, что при разработке программы комплексного социального мониторинга социально-экономической системы необходимо в первую очередь определить влияние стейкхолдеров социально-экономической системы на её функционирование, далее проанализировать уровень корпоративной ответственности внутри системы, который выражает уровень вовлечённости индивидов внутри организации в процесс проникновения международных стандартов управления качеством в их деятельность и только после этого определить значимые элементы экспертной системы, определяющие уровень её безопасности функционирования в информатизированном

общественном пространстве.

Такую программу можно использовать для мониторинга эффективности управления социально-экономическими системами как в целом, так и в разрезе экономики, организации, персонала, технологии. При этом необходимо делать экспертам акцент на уровне влияния и уровне власти элементов на внутренние элементы системы (экономику, организацию, персонал и технологию).

Комплексный социальный мониторинг и контроль в процессе совершенствования систем управления качеством невозможен без социального аудита<sup>128</sup>. Социальный аудит проводится для выбора условий, благоприятных для управления качеством.

Рассмотрим оценку уровня развития управлением качеством организации, его стандартов, его оценки в деятельности социально-экономической системы на уровне внутренних условий организации.

Результатом станет разработка последовательности приоритетов свойств товаров при выработке функциональной стратегии управления социально-экономическими субъектами.

В основу метода положена оценка качественных<sup>129</sup> показателей эффективности управленческой деятельности социально-экономической системы.

Внутренние условия могут быть представлены как матрицы взаимодействия свойств и ресурсов, ресурсов и способностей, способностей и компетенций. При этом выстраивается компетентное мнение на основании экспертных оценок.

«Итак, 1-я группа — отношения (свойства, ресурсы);

2-я группа — отношения (ресурсы, способности);

3-я группа — отношения (способности, компетенции).

Если через  $X = \{x_1, x_2, x_3, \dots, x_n\}$  обозначить множество свойств продукции, услуг, через  $Y = \{y_1, y_2, y_3, y_m\}$  — множество ресурсов, через  $Z = \{z_1, z_2, z_3, z_k\}$  — множество способностей, через  $C = \{c_1, c_2, c_3, c_J\}$  — множество компетенций, то установленные группы соотношений могут быть заданы матрицами, соответ-

<sup>128</sup> Косенко, О. И. Социальная ответственность бизнеса: уроки истории, опыт развитых стран и современной России: монография / О. И. Косенко, А. А. Шулус; О. И. Косенко, А. А. Шулус; Образовательное учреждение профсоюзов «Акад. труда и социальных отношений». — Москва: Акад. труда и социальных отношений, 2008. — 115 с. — ISBN 978-5-93441-148-1. — EDN QTBWVZ.

<sup>129</sup> Ефремов В. С., Ханьков И. А. Ключевая компетенция организации как объект стратегического анализа. «Менеджмент в России и за рубежом» (№ 2, 2002). Источник: <http://www.management.com.ua/strategy/str062.html>.

ственно,  $\{XY\}, \{YZ\}, \{ZC\}$ »<sup>130</sup>.

Все перечисленные категории, кроме Y, обладают одним общим свойством — они качественные. Поэтому в основу мы берём методы оценки конкурентоспособности продукции в анализе хозяйственной деятельности предприятия и экспертных оценок. Мнение экспертов формируем путём опроса. Пусть эксперт даст пятибалльную оценку качественных категорий (см. таблицы 11, 12).

**Таблица 11**

Влияние способностей по управлению дефицитными ресурсами на формирование свойств продукта

Свойства продуктов	Управление персоналом	Управление технологией	Управление экономикой	Управление организацией
Цена	3	3	4	2
Гибкость формирования запроса со стороны потенциальных покупателей	1	2	3	4
Срок внедрения	3	3	2	5
Простота установки (интеграции)	1	3	4	4
Простота эксплуатации	5	2	5	3
Отказоустойчивость	3	4	4	2
Сертификация продукта	5	3	4	4

**Таблица 12**

Влияние компетенций на формирование свойств продукции

Свойства продуктов	Уровень мастерства	Уровень специализации	Уровень коммуникаций	Уровень общей квалификации (рынок, экономика, финансы, персонал)
Цена	2	4	3	4
Гибкость формирования запроса со стороны потенциальных покупателей	2	3	3	4
Срок внедрения	5	4	3	3
Простота установки (интеграции)	2	3	3	4
Простота эксплуатации	3	4	3	4
Отказоустойчивость	2	3	3	2
Сертификация продукта	2	1	4	2

Вектор ресурсов будет определён на основании финансовой отчётности и приоритетов. В нашем случае Y будет оцениваться по уровню развития эконо-

<sup>130</sup> Сметанина, Т.В. Экспертные оценки и их роль в социальном мониторинге эффективности управления социально-экономическими системами / Т.В. Сметанина // Известия Санкт-Петербургского государственного экономического университета. — 2023. — № 1(139). — С. 165–171. — EDN MVUZHB.

мики в 5 баллов, уровню развития технологии в 4 балла, потенциалу персонала — 3 балла, потенциалу социально-экономической системы — 2 балла.

Для решения воспользуемся системой MATLAB7.13<sup>131</sup>.

Последовательность расчёта такова:

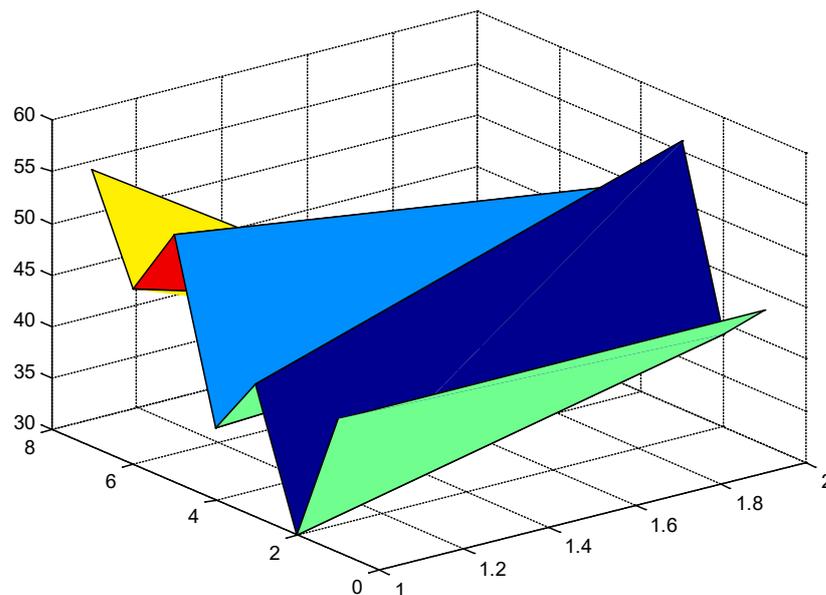
1. Определяем влияние способностей по управлению дефицитными ресурсами на формирование свойств продукта с учётом приоритетных значений дефицитных ресурсов (значение X в MATLAB).

2. Определяем влияние компетенций на формирование свойств продукта с учётом приоритетных значений дефицитных ресурсов (значение Z в MATLAB).

3. Строим график влияния соотношений компетенций и способностей на формирование свойств продукта с учётом приоритетных значений дефицитных ресурсов.

4. Определяем порядок приоритетов.

В системе MATLAB это будет выглядеть таким образом.



**Рис. 10.** График определения стратегических преимуществ качественной оценки результатов деятельности социально-экономической системы на рынке (Источник: разработано автором)<sup>132</sup>

График на рисунке 10, полученный в результате расчёта значений оптимальных решений по двум соотношениям визуально, даёт следующее расположение приоритетов снизу вверх:

<sup>131</sup> <http://matlab.exponenta.ru/>

<sup>132</sup> Сметанина Т. В. Теоретические аспекты реализации объективных законов теории организации в менеджменте: монография / Т. В. Сметанина. — СПб.: ФГБОУВПО «СПГУТД», 2015. — С. 94.

1. 2 уровень;
2. 4 уровень;
3. 1 уровень;
4. 6 уровень;
5. 3 уровень;
6. 7 уровень;
7. 5 уровень.

По порядку приоритетных стратегических действий с точки зрения качественной оценки продукции производителя получается следующая акцентная последовательность:

1. Срок внедрения.
2. Цена.
3. Простота эксплуатации.
4. Гибкость формирования запроса со стороны потенциальных покупателей.
5. Сертификация продукта.
6. Простота установки (интеграции).
7. Отказоустойчивость.

Используя данные экономико-математические и графические возможности, можно выстроить стратегию поведения социально-экономической системы и оценить систему управления качеством в ней. Данная графическая интерпретация поможет выстроить приоритетность стратегических действий социально-экономической системы для обеспечения её самооценки в управлении качеством товаров, услуг

Вывод по параграфу. Проанализирована значимость комплексного социального мониторинга и контроля управления качеством в организациях, являющихся составляющими системы социальной диагностики в России. Определены причины отсутствия в России единой системы внедрения стандартов управления качеством, соответствующих международному уровню, в деятельность социально-экономических систем различных организационно-правовых форм. Подчёркнуто, что социальный контроль осуществляется посредством социального мониторинга. Определена роль экспертов в социальном мониторинге и контроле. Проведена классификация стейкхолдеров, участвующих в мониторинге систем управления качеством организаций. Он действует во взаимосвязке с ним. Социальный контроль отвечает на вопросы индивида, с которыми он обращается к обществу. Со-

циальный мониторинг — собирает, анализирует результаты работы и в конечном итоге предъявляет их для принятия управленческих решений. Отмечено, что в социальном мониторинге высока роль экспертов. В состав экспертов входят стейкхолдеры организации. Предлагается провести классификацию стейкхолдеров, участвующих в мониторинге систем управления качеством организаций.

Определено влияние стейкхолдеров, корпоративной ответственности и информационной безопасности на результаты проведения мониторинга системы управления качеством в организациях. Эти элементы могут усовершенствовать систему социальной диагностики в России в условиях неопределённости, с которой сталкиваются социально-экономические системы. Применение экономико-математических и графических методов в совершенствовании системы социального мониторинга, анализе его результатов, являются необходимым условием в повышении эффективности управленческой деятельности, обусловленной применяемыми стандартами качества в организациях.

## **Выводы по главе 2**

Вторая глава работы посвящена особенностям системы социальной диагностики управления качеством организаций в России. Определена необходимость рассмотрения стандартов управления качеством, как системы социальных регуляторов поведения индивидов, которая действует в рамках системы управления качеством организаций любого размера и вида производственной деятельности. Данный подход объясняет процессы, происходящие в поведении организаций при интеграции в их деятельность стандартов управления качеством. Социальные регуляторы включаются в состав элементов социальной диагностики управления качеством организаций.

Система социальных регуляторов представляет собой поле социальных координат, определяющих отношение индивидов к данным процессам адаптации, приспособления и принятия международных стандартов управления качеством в деятельности организации. Планирование, контроль и оценка организационного эффекта в системе проводится на основании особенностей внутренней и внешней сред объектов управления качеством. В системе социальных регуляторов — поведенческий регулятор, который характеризуется в настоящем диссертационном исследовании как неформализованный, является более мягким по отношению к восприятию новых правил поведения и поддерживается жёстким формализо-

ванным регулятором, основанным на нормах и правилах стандартов управления качеством, закреплённых в директивных документах. Результатом совместного запланированного социального действия поведенческого (неформализованного) и формализованного регуляторов поведения социально-экономических объектов, подкреплённого контролем со стороны субъекта управления, становится структура, которая представляет собой систему социальных регуляторов, объединяющую индивидов в эффективные организационные формы, способные достигать формализованных требований к стандартам управления качеством, с учётом специфики отношений, принятых в социуме, а также влияния демографических, исторических и географических факторов на данный процесс. Развитие мягких организационных структур, обусловленное сменой собственников организаций, перестройкой организаций в условиях цифровизации, привлекает в процесс проникновения стандартов управления качеством всех сотрудников организации, возрастает значимость этапа жизненного цикла развития организаций и групп организаций в процессе проникновения стандартов управления качеством. Этапы жизненного цикла индивидов, организаций и их групп имеют общую классификацию, что также влияет на принципы и методы, используемые в системе управления качеством. Риск-ориентированное мышление формирует основу процесса проникновения международных стандартов управления качеством в условиях быстро меняющейся внешней среды. В главе определена роль искусственного интеллекта в процессе проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность организаций, в части риска делегирования ему управленческих полномочий. Указаны изменения принципов и методов управления в связи с необходимостью привлечения в организации высококвалифицированных кадров, способных осуществлять процесс проникновения международных стандартов управления качеством в их деятельность. Определена значимость для организации устойчивости к быстроменяющимся внешним воздействиям на её ресурсы. Это касается и индивидов, и организаций, и их групп.

Реализация проектов на всех этапах жизненного цикла позволяет не выпадать субъектам управления из процесса проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность организаций. Создаёт эмпирический опыт у индивидов в части принятия ими международных стандартов управления качеством. Целевая деятельность, основанная на множестве скоординированных действий, затягивает в процесс проникновения стандартов управления качеством

всех участников деятельности организаций, что также меняет принципы и методы управления.

Концепция адаптации в теорию управления российских организаций западной теории управления, является, на текущий момент времени, наиболее перспективной в части определения принципов и методов управления в современных условиях развития отношений собственности в России.

В главе рассмотрены проблемы критериев оценки эффективности управленческой деятельности социально-экономических субъектов. Цели деятельности социально-экономических субъектов увязаны с принципами, регулирующими взаимоотношения в обществе на субъектно-субъектном уровне, в отношении качества товаров, услуг. Проблемы заключаются в нормативно-правовом регулировании систем управления качеством организаций, в историческом развитии отношений собственности на территории России, в заимствовании теорий удовлетворения потребностей, в увязке принципов удовлетворения качеством товаров и услуг с целями деятельности социально-экономических субъектов в управлении качеством, в выделении приоритета цены на товары и услуги в процессе оценки управленческой эффективности процесса проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность объектов управления, в определении роли постоянной внешней среды, в которой существует организация, в самой возможности выстраивания правильных приоритетов целей деятельности социально-экономических субъектов в управлении качеством.

Выявлено влияния факторов на деятельность организаций, которое решает проблемы оценки эффективности управленческой деятельности, обусловленные стандартами управления качеством, применяемыми ими. Оценка эффективности управленческой деятельности является одним из элементов системы социальных регуляторов поведения организаций в процессе проникновения международных стандартов управления качеством в их деятельность. Как было определено выше, в п. 1.1. настоящего диссертационного исследования, система социальных регуляторов — это совокупность социальных регуляторов, планирование, контроль и оценка организационного эффекта от их воздействия на поведение организаций. В данном случае стандарты качества рассматриваются нами как система социальных регуляторов поведения организации, а проблемы критериев оценки эффективности управленческой деятельности, как составная часть системы управления качеством организации с позиции социологии управления.

Проанализирована значимость комплексного социального мониторинга и контроля управления качеством в организациях, являющихся составляющими системы социальной диагностики в России. Определены причины отсутствия в России единой системы внедрения стандартов управления качеством, соответствующих международному уровню, в деятельность социально-экономических систем различных организационно-правовых форм. Подчёркнуто, что социальный контроль осуществляется посредством социального мониторинга. Определена роль экспертов в социальном мониторинге и контроле. Проведена классификация стейкхолдеров, участвующих в мониторинге систем управления качеством организаций.

Определено влияние стейкхолдеров, корпоративной ответственности и информационной безопасности на результаты проведения мониторинга системы управления качеством в организациях. Эти элементы могут усовершенствовать систему социальной диагностики в России в условиях неопределённости, с которой сталкиваются социально-экономические системы.

В главе подчёркнута роль социологических исследований, без проведения которых невозможно оценить положение стандартов управления качеством в системе управления качеством социально-экономических субъектов, выявить приоритетность действий в направлении интеграции стандартов качества в деятельность организаций, определить риски и спрогнозировать действия, которые необходимо осуществить для защиты национальных интересов в области управления качеством на уровне управления суверенной территорией. Результаты социологических исследований в этой сфере служат развитию общественного отношения к качественным товарам и услугам и помогают выстраивать программы интеграции стандартов управления качеством в деятельность социально-экономических систем управления на уровне суверенной территории.

Таким образом определена особенность системы социальной диагностики управления качеством организаций в России. В следующей главе мы рассмотрим механизмы социального регулирования интеграции международных стандартов управления качеством в деятельность социально-экономических субъектов.

### Глава 3.

## МЕХАНИЗМЫ СОЦИАЛЬНОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ ИНТЕГРАЦИИ МЕЖДУНАРОДНЫХ СТАНДАРТОВ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СОЦИАЛЬНО- ЭКОНОМИЧЕСКИХ СУБЪЕКТОВ

Третья глава работы отражает стратификацию общества в процессе интеграции международных стандартов управления качеством в деятельность организаций и социально-экономических систем.

Рассматриваются:

- ✓ институциональные механизмы интеграции индивидов в функционирование социально-экономического субъекта в соответствии с международными стандартами управления качеством;
- ✓ вопросы миграционного взаимодействия, социальной мобильности, жизненных циклов социально-экономических субъектов и моделирования процесса вовлечённости индивидов в процесс интеграции международных стандартов управления качеством;
- ✓ социально-организационные механизмы интеграции, основанные на значениях критерия цикличности, которые влияют на распространение эффективных систем управления качеством;
- ✓ социально-стратификационные механизмы моделирования вовлечённости социально-экономических субъектов в процесс совершенствования систем управления качеством;
- ✓ социокультурные механизмы проникновения международных стандартов управления качеством в деятельности социально-экономических субъектов, основанные на приоритетной роли индивида.

### 3.1. Институциональные механизмы интеграции индивидов в функционирование социально-экономического субъекта в соответствии с международными стандартами управления качеством, основанные на влиянии миграционной политики

В данном параграфе остановимся на рассмотрении вопросов, связанных с интеграцией индивидов в функционирование социально-экономического субъекта в соответствии с международными стандартами управления качеством,

и определимся с участием в этом процессе социальных регуляторов.

Одно из свойств индивида — это его индивидуализм.

По словам К. Г. Юнга «индивидуализмом является выделение предполагаемого своеобразия в отличие от коллективных требований, а также обязанностей индивида перед обществом»<sup>133</sup>. Индивидуализация является значимым проявлением предназначения человека перед обществом.

Само потребление в значительной мере взаимосвязано со свойствами человека, характеризующего его индивидуализм.

Абрахам Маслоу определил некоторое количество уровней совершенствования потребностей человека<sup>134</sup>. Индивидам соответствуют уровни удовлетворения потребностей разного уровня. Уровень удовлетворения потребностей определяется культурным уровнем человека, степенью развития личности, потребительским уровнем человека. Основой учения А. Маслоу стали индивидуальные качества человека<sup>135</sup>. Одной из величайших заслуг А. Маслоу является разработка иерархии потребностей, которая в дальнейших исследованиях была визуализирована в виде пирамиды Маслоу<sup>136</sup>.

Существует корреляция положительных качеств человека между собой<sup>137</sup>. Большое место определено природе человека. Хорошим человеческим экземплярам нужно хорошее общество для эффективного роста. Более качественный человеческий экземпляр определяет вектор роста человеческим экземплярам, с наименее чувствительной природой.

Основываясь на этом выводе, можно сказать, что потребители, обладающие более развитой культурой потребления, проецируют на всё общество реакцию определённого уровня на товары и услуги с определённым качеством.

Мнение А. Маслоу<sup>138</sup> заключается в том, что, если даже не управлять людьми, имеющими более совершенное восприятие, можно указать на то, что те товары и услуги, которым они отдают предпочтение сейчас, будут представлять ин-

<sup>133</sup> Юнг К. Г., Франц М. Л., Хендерсон Дж. «Человек и его символы». — 1964 г.

<sup>134</sup> Маслоу А. Мотивация и личность. 3-е изд. / Пер. с англ. — СПб.: Питер, 2019 — С. 60.

<sup>135</sup> Сметанина, Т. В. Роль индивида в выборе товара, соответствующего качественному потреблению/ Т. В. Сметанина/ [Текст]: международный ежемесячный научный журнал «Вести научных достижений». № 6 С. 46–48 — Казань, 2019.

<sup>136</sup> МакЕдермид Ч. Как деньги мотивируют мужчин — Горизонты бизнеса, 1960.

<sup>137</sup> Маслоу А. Новые рубежи человеческой природы. Электронное издание «Альпина Паблишер», 2012 г.

<sup>138</sup> Маслоу А. Новые рубежи человеческой природы. Электронное издание «Альпина Паблишер», 2012 г.

терес для оставшихся потребителей через месяц или два. Данное утверждение является объективным, единственное, на что необходимо обратить внимание, что срок реакции на покупку таких товаров и услуг оставшимися потребителями может быть скорректирован в ту или иную сторону.

Процесс потребления товаров и услуг определяется колебаниями моды. Колебания моды оказывают меньшее влияние на высокочувствительных индивидов, чем на людей со среднестатистическими свойствами. Высокочувствительные индивиды характеризуются более развитыми способностями по формированию запроса на приобретение товаров и услуг.

Аристотель ассоциирует высокочувствительных индивидов с достойным человеком. Достойный человек, по его мнению, сам определяет то, что хорошо<sup>139</sup>.

Данные взгляды на поведение индивидов по отношению к формированию запросов на приобретение товаров и услуг, взаимосвязаны с процессом проникновения международных стандартов управления качеством в социально-экономическую деятельность развивающихся стран. В своих исследованиях мы пришли к следующему выводу<sup>140</sup>: численность населения на определённых суверенных территориях с надвысшим образованием определяет создание интеллектуального капитала в этих странах. Данные индивиды с более высоким уровнем образования, по мнению А. Маслоу<sup>141</sup>, могут быть отнесены к высокочувствительным индивидам, которые способны спроецировать своё субъективное мнение об уровне развития управления качеством на остальную часть населения, являющегося среднестатистическим. Эта часть населения предопределяет движение общества в целом к более качественной культуре потребления, которая соответствует международным требованиям. К таким же выводам можно прийти, опираясь на теорию пассионарности Л. Н. Гумилёва, в отношении жизненной энергии, которая наполняет общество через пассионарных личностей, придавая ему новое качество<sup>142</sup>.

Принадлежность к высокочувствительным индивидам, может сформиро-

<sup>139</sup> Попова П. С. пер. и прим., Серезникова В. К. предисловие. Аристотель о душе. Государственное социально-экономическое издательство — М, 1937 г. — С. 110.

<sup>140</sup> Сметанина Т. В. Стандартизация и интеллектуальный капитал как нематериальные объекты экономических отношений [Электронный ресурс]: монография / Сметанина Т. В., Жикина О. В. — СПб.: СПб-ГУПТД, 2016. — 129 с.

<sup>141</sup> Абрахам М. Новые рубежи человеческой природы. Электронное издание «Альпина Паблицер», 2012 г.

<sup>142</sup> Гумилёв Л. Н. Теория пассионарности и этногенеза. Этногенез и биосфера Земли. Конец и вновь начало. — Библиотека/Абсолют, 2016. — 136 с.

ваться у человека в течение его жизненного цикла.

Данное предположение определяет отличие поведения индивида на разных этапах его развития (в п. 3.2. настоящего диссертационного исследования мы подробно на этом остановимся). На определённом этапе жизненного цикла потребление индивидом изменяется. При этом, изучая поведение индивида по отношению к потреблению товаров, услуг, мы должны учитывать и жизненные циклы организации, в которой этот индивид осуществляет свою трудовую деятельность. В п. 3.2. диссертационного исследования, мы определимся со взаимосвязью между жизненными циклами индивида и организации.

Индивид участвует в жизненном цикле организации по Л. Грейнеру и это подчёркивается ролью систем управления на этапах революционного и эволюционного развития организации. Индивид является частью модели Л. Грейнера. Модель Л. Грейнера представляет организацию и индивида единым целым. В своей модели организационного развития Л. Грейнер выделял фазу интеграции, объясняющую взаимодействие творческой энергии коллектива и уровня развития организации. Он представлял эту фазу в виде интеграционной системы<sup>143</sup>.

В поддержку интеграционной системы выступали и И. А. Адизес, Б. Торберт.

Организация способна осознать свой индивидуальный этап развития. Такого мнения придерживается И. А. Адизес<sup>144</sup>. Сравнив этапы жизненных циклов организации и индивидов, можно прийти к следующему умозаключению: чем старше становится организация, тем больше она может контролировать свои действия и в меньшей степени гибко развиваться.

Институциональные механизмы интеграции индивидов в функционирование социально-экономического субъекта, в соответствии с международными стандартами управления качеством, в данном случае основываются на роли органов управления в процессе проникновения международных стандартов качества в деятельность организаций на определённом этапе её развития.

По мнению Б. Торберта, развитие зрелости организации осуществляется одновременно с развитием зрелости индивидов, которые работают в ней. Рост орга-

<sup>143</sup> Thomas Cummings G., Larry Greiner E.. *Dynamic Strategy-Making. A Real-Time Approach for the 21st Century Leader-*: John Wiley & Sons Limited, 2009.— P. 243.

<sup>144</sup> Адизес Ицхак Калдерон. *Управление жизненным циклом корпораций* — М.: Издательство «Манн, Иванов и Фербер», 2019—512 с.

низации происходит одновременно с ростом индивидов<sup>145</sup>.

Сопоставляя зрелость индивида и рост качества потребления можно предположить, что чем более развит индивид, его культура, тем выше уровень развития организации. В данном случае мы говорим о среднестатистическом индивиде. Так как индивид является и сотрудником, и потребителем одновременно, а организация — и производителем, и потребителем (покупая ресурсы у других организаций), в конечном итоге происходят качественные изменения в культуре потребления ни только на уровне индивида, но и на уровне организации.

Интеграционная система, увязывающая воедино организацию и индивида в своём развитии, взаимосвязана с устойчивостью социально-экономической системы. Если индивид развивается взаимосвязанно с развитием организации, в одном направлении с организацией, к качественному потреблению, то внутри организации не возникает конфликтов. Индивид заинтересован в процессе развития социально-экономической системы, в которую он встроен. Это обстоятельство подчёркивает важность разработки институциональных механизмов интеграции индивидов в функционирование социально-экономического субъекта в соответствии с международными стандартами управления качеством.

В. Д. Андрианов<sup>146</sup>, как автор теории саморегуляции рыночной экономики, определяет для макроэкономических систем новые категории: «гомеостаз», «метаболизм», «обмен веществ».

Постоянство внутреннего состояния организации и системы определяет «гомеостаз». Этот термин обычно применяют к физиологическим признакам, поддающимся регулированию<sup>147</sup>. Уместно говорить о постоянстве внутренней среды социально-экономических систем на микроуровне.

Важнейшим аспектом управления системой является обеспечение гомеостаза.

Параметрическая устойчивость развития социально-экономической систе-

<sup>145</sup> Торберт Б. Исследование действием: лидерство на острие настоящего / Билл Торберт при участии Алана Готье [и др.]; перевод с английского Людмилы Головиной. — Москва: Манн, Иванов и Фербер, 2019. — 301 с.

<sup>146</sup> Андрианов, В. Д. Теория саморегуляции рыночной экономики: новая концепция устойчивого развития / В. Д. Андрианов; Федеральный аналитический центр. — Москва: РИО ФАЦ, 2007. — 391 с.: ил. — (Экономика и право). — Библиогр.: с. 389–390.

<sup>147</sup> Андрианов, В. Д. Теория саморегуляции рыночной экономики: новая концепция устойчивого развития / В. Д. Андрианов; Федеральный аналитический центр. — Москва: РИО ФАЦ, 2007. — 391 с.: ил. — (Экономика и право). — Библиогр.: с. 389–390.

мы определяется термином «гомеокинез»<sup>148</sup>.

В основу этих терминов «гомеостаз», «метаболизм», «обмен веществ», «гомеокинез», положены принципы устройства системы управления, которая является основой международных стандартов управления. Эти термины могут быть использованы в определении природы интеграционных политик, происходящих на уровне суверенных территорий.

С помощью этих терминов можно более глубоко понять взаимосвязь процесса интеграции индивидов в функционирование социально-экономической системы в целом в соответствии с международными стандартами управления. Данная взаимосвязь лежит в основе процесса проникновения международных стандартов управления качеством, в котором индивид играет ведущую роль.

Индивид, согласно стандартам ИСО 9000, оказывает либо прямое, либо косвенное влияние на качество товаров и услуг, соответствующее иностранному уровню. Индивид может являться участником системы управления качеством (сотрудником или руководителем организации), а может быть потребителем товаров и услуг. В первом случае он принадлежит к внутренним стейкхолдерам организации, во втором случае — к внешним стейкхолдерам. Принадлежность к внешним стейкхолдерам определяет косвенное влияние на качество товаров и услуг. Обязанность индивида состоит в том, чтобы он выполнял работу в рамках системы управления качеством. Процесс интеграции индивидов в систему управления качеством организаций позволяет переносить по средствам образования, подготовки, навыков и опыта, требования стандартов качества с одной суверенной территории, на которой индивид осуществляет свою жизнедеятельность, на другую суверенную территорию, вследствие миграции. В этом случае, в регулировании поведения индивидов в процессе проникновения международных стандартов управления качеством, участвуют формализованные социальные регуляторы, которые обеспечивают эту интеграцию. Социальные регуляторы лежат в основе управленческих решений и действий, которые необходимо провести, чтобы интегрировать индивидов в функционирование социально-экономического субъекта в соответствии с международными стандартами управления качеством.

Процесс интеграции индивидов в систему управления качеством организаций, лежащий в основе проникновения международных стандартов управления

---

<sup>148</sup> Шишкин, В. В. Стратегическое управление параметрической устойчивостью предприятий торговли. СПб: Изд-во «ВВМ», 2012 — С. 26.

качеством в деятельность последних, может быть объяснён «географической мобильностью» и «миграцией». Эти понятия лежат в основе миграционной политики, действующей на суверенной территории, и определяют институциональные механизмы интеграции индивидов в функционирование социально-экономических субъектов в соответствии с международными стандартами управления качеством.

Миграционная политика, основана на принципах конституционного строя. Она представляет собой систему объективно обусловленных целей и задач, правил миграционного законодательства, путей развития общественных отношений в сфере миграции, механизмов управления государством (см. пункт 1.1. настоящего диссертационного исследования), которые координируются субъектами миграционного процесса. К субъектам миграционного процесса относятся физические лица, общественные организации, государственные органы. Механизмы управления государством направлены на переселение, размещение, обустройство, перемещение и интеграцию физических лиц в отдельных регионах государства или на всей территории государства. Интеграция обеспечена контрольными и стимулирующими факторами.

Проблемы беженцев, а также вынужденных переселенцев взаимосвязаны с миграционной политикой. К вынужденным переселенцам относятся также трудовые и иные переселенцы, лица, которые находятся в поиске временного и политического убежища. Политика в области миграции predetermined особенностями правового статуса отдельных категорий физических лиц, иностранных граждан, а также конституционно-правовой основой, действующей на суверенной территории.

Распространение международных стандартов управления качеством по суверенной территории, которое характеризуется размещением, переселением, перемещением и интеграцией физических лиц, взаимосвязано с проводимой на этой территории миграционной политикой.

Основу любой политики составляют субъекты. К субъектам относятся органы государственной власти, физические лица, общественные объединения и пр. Этот аспект, определяющий взаимосвязь миграционной политики с институциональными основами государства, объясняет институциональные механизмы интеграции индивидов в функционирование социально-экономического субъекта в соответствии с международными стандартами управления качеством.

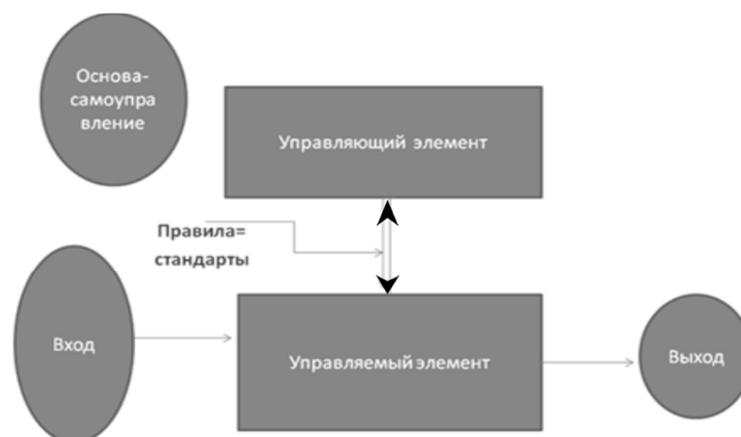
Политику предопределяет общественная идеология. Идеология характеризуется принципами функционирования и существования гражданского общества, а также действующими в обществе стандартами качества, которые характеризуют деятельность социально-экономических систем.

Право является основным регулятором общественных отношений, а также базовым элементом политики. В демократическом обществе право служит мерой, а также ограничением деятельности государственных органов, а, следовательно, государственной власти. Способность использования в обществе стандартов предопределяет право. В том числе и стандартов, соответствующих международным нормам.

Миграционная политика играет роль в процессе интеграции индивидов в функционирование социально-экономических субъектов. Нам интересно рассмотреть механизмы участия миграционной политики в установке на рассматриваемой суверенной территории международных стандартов управления качеством.

Определим роль миграционной политики в данном направлении, опираясь на объективные и субъективные законы теории организации.

Рассматривая процесс интеграции индивида в функционирование социально-экономического субъекта, мы понимаем систему взаимодействий в нём. В процессе интеграции индивида в функционирование социально-экономического субъекта, происходит взаимное влияние индивида и социально-экономический субъекта. Система (см. рисунок 11) состоит из управляющего и управляемого элементов, входных и выходных потоков, а также правил, которые прописывают взаимодействие элементов между собой.



**Рис. 11.** Функционально-структурное управление системой (Источник: разработано автором)

Основу системы социальных регуляторов процесса проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность организаций составляет такая же структура. Для правильного формулирования стратегических целей системы социальных регуляторов процесса принятия управленческих решений и осуществления действий, которые необходимо провести, чтобы интегрировать индивидов в функционирование социально-экономического субъекта, в соответствии с международными стандартами качества, руководителям организаций необходимо понимать систему социальных регуляторов.

В основе работы по стандартизации деятельности организации в соответствии с международными стандартами управления качеством лежит цикл Шухарта-Деминга. Каждый этап работы соответствует установлению соответствующего уровня требований к внутренним ресурсам организации, которые она к ним предъявляет.

В основе применения ИСО 9001<sup>149</sup> лежат те же принципы, которыми руководствуется стандарты серии ИСО 9000.

Следующим этапом стандартизации деятельности организации в соответствии с международными стандартами управления качеством является соответствие организации стандарту ИСО 9004 «Менеджмент качества. Качество в организации. Руководство по достижению устойчивого успеха»<sup>150</sup>. Этот стандарт оценивает более широко эффективную работу организации с позиции социологии управления качеством. Социология управления качеством изучает ожидания и потребности всех заинтересованных сторон и предоставляет рекомендации по непрерывному и систематическому улучшению основных показателей деятельности организации.

Первое место в процессе преобразования данного подхода к требованиям организации занимает индивид. Нужны индивиды, владеющие данной системой социальных регуляторов, и индивиды, способные её реализовать.

Эффективная работа с факторами, оказывающими влияние на функционирование социально-экономического субъекта, представляется нам критерием, характеризующим успех, основанным на результате процесса проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность организаций. Этот критерий также создаёт институциональные механизмы интеграции индивидов

<sup>149</sup> ГОСТ Р ИСО 9001–2015 «Системы менеджмента качества. Требования».

<sup>150</sup> ГОСТ Р ИСО 9004–2019 «Менеджмент качества. Качество организации РУКОВОДСТВО ПО ДОСТИЖЕНИЮ УСТОЙЧИВОГО УСПЕХА ОРГАНИЗАЦИИ»

в функционирование социально-экономического субъекта в соответствии с международными стандартами управления качеством.

- Во внутренней среде—это капитал, труд, предпринимательская способность, индивид, как таковой.
- Во внешней среде—это политика, социум, технология, экология, экономика.

Далее рассмотрим механизмы формирования социальных регуляторов поведения индивидов в процессе проникновения международных стандартов управления качеством под влиянием миграционной политики. Миграционная политика в рассматриваемом нами случае будет являться одним из институциональных механизмов интеграции индивидов в функционирование социально-экономического субъекта в соответствии с международными стандартами управления качеством.

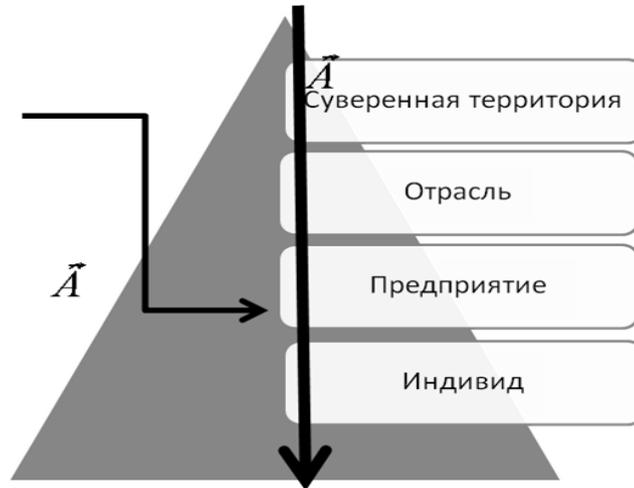
Влияние миграционной политики на объект исследования, который является базовой системой, осуществляется посредством индивида.

Объект исследования и его структура при рассмотрении влияния миграционной политики могут быть представлены в виде пирамиды. Основу данного изображения составляет теория организации, описывающая взаимодействие внутри систем. Данная пирамида включает в себя суверенную территорию, отрасли, предприятия, индивида (см. рисунок 12). О взаимодействии суверенной территории, отрасли, организации, индивида в процессе проникновения международных стандартов управления в деятельность организаций уже говорилось в главе 1 настоящего диссертационного исследования. В данном случае уточняем взаимодействие между этими объектами исследования, опираясь на специфику влияния миграционной политики суверенной территории на этот процесс. Вместо организации в этой пирамиде рассматриваем предприятие, определение понятию которого дано в п. 1.1 настоящего диссертационного исследования.



**Рис. 12.** Базовая система = объект, на который воздействует миграционная политика (Источник: разработано автором)

Влияние миграционной политики можно представить в виде вектора направленности миграционной политики, который воздействует на объект исследования сверху вниз (см. рисунок 13).



*Рис. 13.* Вектор направленности  $\vec{A}$  миграционной политики на объект исследования (Источник: разработано автором)

Изменение мировоззрения индивида осуществляется в результате миграционного воздействия. Изменению подвержены социология, политика, экология, экономика, технологии. В конечном итоге изменяется культура индивида. Все эти факторы лежат в основе формирования системы социальных регуляторов поведения организаций в процессе проникновения международных стандартов управления качеством в их деятельность.

Направление преобразования мировоззрения индивида под влиянием факторов социологии, политики, экологии, экономики, а также технологии можно представить в виде схемы, изображённой на рисунке 14.



*Рис. 14.* Преобразование мировоззрения индивида (Источник: разработано автором)

Атрибутивность признака индивида можно предопределить в результате данного преобразования:

Человек — индивид (Человек отождествляется с индивидом), как таковой.

Человек + капитал = владелец, собственник, арендодатель, лизингополучатель.

Человек + предпринимательская способность = соучредитель, акционер, предприниматель.

Человек + труд = специалист, рабочий (см. рисунок 15).



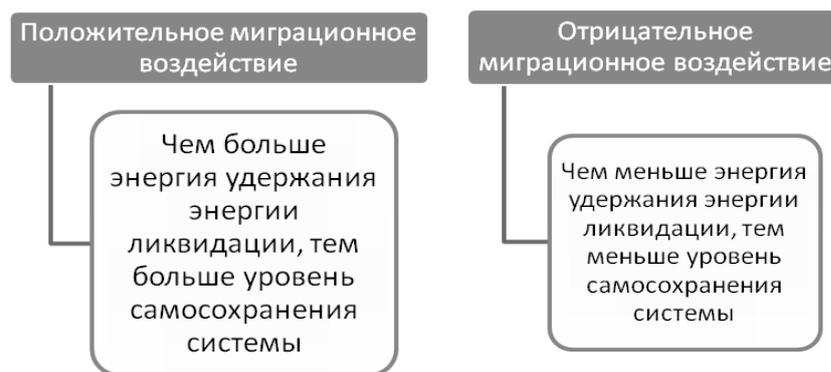
*Рис. 15.* Носители преобразования индивида, определяющие атрибутивность признака индивида (как было указано выше, понятия «индивид» и «человек» тождественны) (Источник: разработано автором)

Влияние на систему мировоззрения индивида изнутри осуществляется через труд. Корпоративная культура определяется подчинением индивида стандартам управления качеством, принятым на рассматриваемой суверенной территории. Важным является то, что индивид может быть резидентом, то есть гражданином рассматриваемой суверенной территории, или нерезидентом, то есть не являться гражданином рассматриваемой суверенной территории. Это обстоятельство (резидент индивид или нерезидент) может объяснить природу возникновения неформализованных (поведенческих) социальных регуляторов поведения индивидов, которые определяют стандарты качества, действующие на суверенной территории. Эти неформализованные (поведенческие) социальные регуляторы порождаются миграционной политикой, проводимой в сообществе. Чтобы снизить риск бифуркации организаций, определяющий последствия действий проводимой миграционной политики, надо оценить её устойчивость, посредством закона самосохранения, который логично связан с теорией организации и с теорией безубыточности.

Для оценки эффективности влияния миграционной политики можно использовать оценку запаса прочности, которая в теории организации определяется расчётом величины расхождения значений энергии удержания и энергии ликвидации к энергии удержания социально-экономической системы<sup>151</sup>.

Для системы в целом, в этом случае нельзя допустить достижения точки бифуркации. Накапливая энергию ликвидации, система достигает точки бифуркации.

Можно определиться с отрицательным и положительным миграционным воздействием на объект исследования. Если  $У < Л$  — энергия удержания < энергии ликвидации (знак < — меньше), то мы имеем дело с отрицательным миграционным воздействием на объект. Если  $У > Л$  (знак > — больше) — энергия удержания > энергии ликвидации, то мы имеем дело с положительным миграционным воздействием (см. рисунок 16).



**Рис. 16.** Результат миграционного воздействия, которые оказывает влияние на потенциал системы (Источник: разработано автором)

Чем больше энергия удержания по сравнению с энергией ликвидации, тем соответственно выше устойчивость системы в целом и её уровень самосохранения. Этот вывод позволяет установить связь с оценкой безубыточности.

Носители трансформации системы управления качеством, а именно индивиды, переносящие стандарты качества с одной суверенной территории на другую и их количество, определяют скорость проникновения стандартов управления качеством. Данная связь является прямо-пропорциональной (каждый индивид, участвующий в процессе проникновения международных стандартов управления качеством, является участником производственного процесса, созда-

<sup>151</sup> Сметанина, Т. В. «Стандартизация». Явление менеджмента, система правил, оценка качества / Т. В. Сметанина, О. В. Жикина; под редакцией Т. В. Сметаниной. — Saarbrücken: LAP LAMBERT, 2016. — 73 с. — ISBN 978-3-659-92514-6. — EDN WEWNYJ.

ёт добавленную стоимость, которая на уровне суверенной территории включается в ВВП (валовой внутренний продукт), то есть при росте количества индивидов происходит рост ВВП. В данном случае мы имеем дело со среднестатистическим индивидом, поэтому принимаем прямо-пропорциональную зависимость между ростом числа индивидов и ростом ВВП)) (см. рисунок 17).



**Рис. 17.** Связь скорости проникновения стандартов качества с носителями трансформации и их количеством (Источник: разработано автором)

Через организации, отрасли и суверенную территорию в целом и через миграционную трансформацию происходит направленное проникновение международных стандартов управления качеством (см. рисунок 18).



**Рис. 18.** Направленное проникновения стандартов управления (Источник: разработано автором)

Посредством стандартизации можно определить степень влияния миграционной политики.

$$\text{Весносителя} = \text{ВВП} / (\text{чел.} = \text{индивида}) \quad (3)$$

В виде треугольника можно определить степень кумулятивного влияния, то есть накопленного эффекта. Отрицательное или положительное миграционное воздействие определит площадь треугольника, изображённого на рисунке 19.

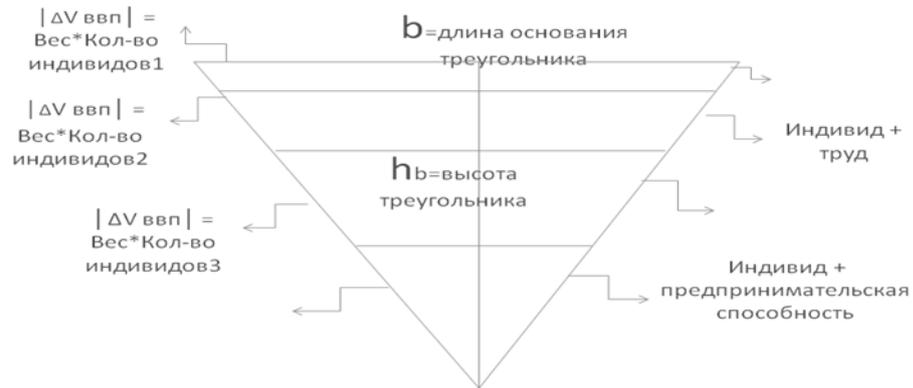


Рис. 19. Определение степени вытеснения ВВП (валового внутреннего продукта) накопленным эффектом, в результате влияния миграционной политики на стандартизацию системы управления суверенной территории (Источник: разработано автором)

Общая сумма ВВП определяется по формуле:

$$S = \sum_{i=1}^n N_i \cdot V_i \cdot V_{ВВП} \quad (4)$$

где:

$S$  – Объем ВВП в суверенной территории, образуемый с участием нерезидентов;

$N_i$  – Число индивидов с определенным видом носителя;

$V_i$  – Вес носителя;

$V_{ввп}$  – Объем ВВП суверенной территории.

$$K_{мигрел} = ВВП / чел(индивида) * чел(индивид = работоспособный) \quad (5)$$

$$K_{совокупногомиграция} = S\Delta = 1/2 * b * h_b \quad (6)$$

Оценка положительного влияния происходит через положительные отклонения (изменения) ВВП, которые приходятся на носителя данного атрибута (на индивида со стороны суверенной территории с установленными на ней стандартами управления (качеством в том числе)). Оценка отрицательного воздействия происходит через отрицательное отклонение (изменение) ВВП, которые также приходится на носителя атрибута. Положительное или отрицательное миграционное сальдо возможно в этих случаях (разница между числом прибывших в страну индивидов и числом уехавших из страны индивидов).

$K_{\text{мигра}}$  используется при расчёте степени независимости суверенной территории. Это делается в соответствии с правилами взаимодействия управляющего и управляемого элементов системы, предопределяющие общий порядок функционирования системы в целом.

При этом данный  $K_{\text{совокупногомиграционвлиания}}$  может учесть отрицательное и положительное миграционное воздействие для дальнейшего расчёта скорости интеграции стандартов управления качеством социально-экономических субъектов. Он также позволяет определить конкурентоспособность экономики суверенной территории в целом.

Через индивида происходит влияние интеграции стандартов. Индивид является носителем добавленной стоимости, которую создаёт в процессе своей жизнедеятельности. В обмен на результат косвенной интеграции происходит вымещение части ВВП из экономики суверенной территории.

Через другие носители (организации, отрасли, суверенные территории), которые являются более крупными в отношении экономического хозяйства, а именно организации, отрасли, суверенные территории, так же может происходить воздействие по той же схеме.

Данные показатели, представленные в виде формул, могут быть использованы при принятии управленческих решений и действий в отношении интеграции индивидов в функционирование социально-экономического субъекта в соответствии с международными стандартами управления качеством.

Регуляторы, влияющие на поведение индивида в результате миграционной мобильности его с одной суверенной территории на другую, будут формироваться под воздействием новой культуры отношения к стандартам управления качеством, которую индивид будет переносить вместе с собой. Если индивиды будут перемещаться в суверенную территорию с территорий, в которых не используются международные стандарты управления качеством, то тогда миграционное воздействие от такого перемещения будет минимальным. То есть оно будет снижать общий уровень адаптации, приспособления и принятия международных стандартов управления качеством со стороны индивидов в ней. Если же индивиды будут перемещаться в суверенную территорию с территорий, в которых используются международные стандарты управления качеством, то тогда миграционное воздействие от этого перемещения будет повышать степень проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность организаций. Другими

словами, если индивид прибыл в Россию из страны, применяющей международные стандарты управления качеством, в которой большинство предприятий, организаций, индивидов, отраслей принимает эти стандарты, то он, результатом своей жизнедеятельности на территории России, создаст добавленный продукт, отвечающий требованиям этих стандартов и привнесёт в процесс проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность организаций, расположенных на данной территории, большее понимание роли этих стандартов в успешной деятельности последних. Он также повлияет, как высокочувствительный индивид, на распространяемость этого понимания по отношению к международным стандартам качества на других индивидов, проживающих на данной суверенной территории, на организации, в которых он будет осуществлять свою жизнедеятельность, и в целом на уровень отношения к стандартам в суверенной территории, в которую он прибыл. В результате поменяется и состав поведенческих (неформализованных) регуляторов, а в последствии и формализованных регуляторов, так как они будут настроены на более высокую степень проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность организаций.

Вывод по параграфу. Определены институциональные механизмы интеграции индивидов в функционирование социально-экономического субъекта, основанные на миграционной политике, проводимой суверенной территорией. Выявлены формальные и неформальные нормы, которые регулируются базовыми институтами в РФ, занимающимися стандартизацией. Данное обстоятельство нацелено на повышение эффективности управления в сфере отношений к стандартам управления качеством, действующих на суверенной территории.

### **3.2 Социально-организационные механизмы интеграции, основанные на значениях критерия цикличности, влияющих на распространение эффективных систем управления**

В настоящем параграфе доказываем существование социально-организационных механизмов интеграции стандартов качества в деятельность организаций, которые основаны на критериях цикличности. В конечном счёте предположительно они влияют на распространение эффективных систем управления качеством.

В основу определения критерия цикличности положен объективный закон развития теории организации<sup>152</sup>. Для доказательства социально-организационно-

<sup>152</sup> Дафт, Ричард Л. Теория организации/ Ричард Л. Дафт; пер. с англ. под ред. Э.М. Короткова; пре-

го механизма интеграции, необходимо определиться с органом управления организацией в процессе проникновения международных стандартов управления качеством в её деятельность, группообразованием (как элементы взаимосвязаны между собой) внутри организации, организационным порядком, который возникает в организации на том или ином этапе жизненного цикла её развития.

Определить социально-организационный механизм на уровне индивидов, организаций, отраслей и суверенной территории, возможно, опираясь на требования со стороны системы управления качеством, которая действует внутри данных организационных форм.

Существует объединяющая взаимосвязь между этапами жизненного цикла индивида, организации, отрасли и суверенной территории. Этапы жизненного цикла индивида, организации, отрасли и суверенной территории можно разделить на четыре основных вида (см. таблица 13).

**Таблица 13**

Этапы жизненного цикла социально-экономических систем  
(Источник: разработано автором)

Жизненный цикл	Индивид	Организация	Отрасль	Страна— суверенная территория
Зарождение	+	+	+	+
Рост	+	+	+	+
Зрелость	+	+	+	+
Спад	+	+	+	+

Первый этап жизненного цикла социально-экономической системы — зарождение. Этот этап соответствует зарождению системы. С этого этапа начинается становление системы. На этом этапе происходит формирование организационно-управленческой структуры организации (организация рассматривается нами как система), выстраиваются процессы внутри организации, налаживается система документооборота. В отношении системы управления качеством, начинается выстраивание «Политики в области качества». Индивиды, осуществляющие свою жизнедеятельность внутри организации, адаптируются к процессу проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность организаций.

Второй этап жизненного цикла социально-экономической системы — этап роста. На этом этапе система достигает максимума своих потенциальных результатов деятельности и развивается наиболее интенсивно.

К социально-организационным результатам деятельности системы относятся на этом этапе развитие процессов внутри организации, выстраивание документооборота, регулирующего деятельность отдельных элементов организации в системе управления качеством. Индивиды внутри организации адаптируются и приспосабливаются к процессу проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность организации. Этапу роста свойственно развитие систем управления качеством. На уровне отраслей, которые объединяют организации по определённому результату жизнедеятельности, создаются институциональные механизмы управления процессом проникновения международных стандартов в деятельность предприятий, которые они объединяют в своём составе (в советский период времени это были отраслевые научно-исследовательские институты, в настоящий момент времени этим занимается Росстандарт). На уровне суверенной территории происходит создание органов управления, координирующих систему управления качеством в отраслях и организациях. Для каждой отрасли создаются свои стандарты качества, которые регламентируют выпуск товаров, их качество и услуг, предоставляемых ею. Если на уровне суверенной территории принимается решение о введении международной стандартизации качества в конкретно взятых отраслях или организациях, то именно на этом этапе, как правило, происходят данные действия со стороны органов управления, координирующих систему управления качеством. В рассматриваемой ситуации, как уже рассматривалось ранее, этим органом также является Росстандарт. Такие процессы происходят, например, в отношении использования искусственного интеллекта, который внедряется в системы управления, в том числе качеством, отдельных организаций. Формируются первоначальные стандарты, регулирующие его деятельность (ПНСТ 839–2023 «Искусственный интеллект. Смещённость в системах искусственного интеллекта и при принятии решений с помощью искусственного интеллекта»). Первоначально начинается разработка национальных стандартов, далее происходит адаптация стандартов под международные, так как в конечном итоге действие правил по управлению социально-экономическими системами, отличающимися высоким технологическим уровнем развития, оказывающих влияние на развитие других социально-экономических систем, осуществляется на

глобальном уровне.

Третий этап жизненного цикла социально-экономической системы — это этап зрелости. На этом этапе значения показателей, характеризующих результаты деятельности, достигают максимальной величины. Он наиболее продолжителен. В конце этого этапа происходит снижение активности системы. Что касается международных стандартов управления качеством, как правило в организациях, находящихся на данном этапе развития, уже принято решение об участии в процессе проникновения стандартов управления качеством в их деятельность. Индивиды, также знакомы с применяемыми стандартами. Они понимают их действие и сами вовлечены в процесс проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность организаций, в которых они трудятся или с которыми они связаны. Уровень вовлечённости в процесс проникновения международных стандартов управления качеством на этом этапе характеризуется приспособлением и принятием со стороны индивида. Отрасли регулируются функционирование системы управления качеством, ссылаясь на разработанные стандарты. Во главе отраслей образуются научные институты, поддерживающие внедрение международных стандартов управления качеством в их деятельность, с учётом особенностей происходящих в них технологических процессов. На уровне суверенной территории также действуют стратегии, программы, правила, которые определяют организацию процесса проникновения международных стандартов в их деятельность. Общество находится на этапе развития понимания значимости стандартизации качества. Активно развиваются поведенческие регуляторы, которые координируют процессы проникновения международных стандартов управления качеством в повседневную жизнь индивидов, организаций, да и отраслей.

Четвёртый этап жизненного цикла социально-экономической системы — это этап спада, характеризующийся реорганизацией системы или её гибелью. На этом этапе мы сталкиваемся с рисками бифуркации систем. На этом этапе и на уровне суверенной территории, и на уровне индивидов, организаций, отраслей, может произойти прекращение поддержки процесса проникновения международных стандартов управления качеством. Как уже упоминалось ранее в настоящем диссертационном исследовании, этот процесс проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность организаций постоянен. Обосновано это утверждение циклом PDCA. Этот этап связан с разрушением системы или её реорганизацией. И в том, и в другом случаях необходима дополнительная

поддержка процесса проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность организаций со стороны сообщества. В случае отсутствия этой поддержки со стороны сообщества, процесс проникновения может значительно затянуться. Если этого не происходит, то по итогу можно столкнуться с социальными конфликтами и кризисом развития, влияющих на распространение эффективных систем управления.

Этапы жизненного цикла для различных социально-экономических систем по своей продолжительности отличаются друг от друга. Вариация длительности может составлять от нескольких лет до нескольких дней. Результаты работы системы будут непостоянны, так как фактор характеризует различные временные рамки. При определении величины синергического эффекта, о котором будет идти речь в 4 главе настоящего диссертационного исследования, данный фактор, характеризующий временные рамки, будет также определяющим.

Под длительностью влияния меняются и социально-экономические показатели, определяющие этапы жизненного цикла системы. Социально-экономические показатели для государства — суверенной территории — валовой внутренний продукт, для организации — добавленная стоимость, для отрасли — суммарная добавленная стоимость, для индивида — уровень его индивидуального дохода. Эти показатели определяют образ жизни индивидов, а также характеризуют социально-организационные механизмы интеграции, основанные на значениях критерия цикличности, влияющих на распространение эффективных систем управления.

Органом, который организует контроль со стороны государства за процессом проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность организаций на законодательном уровне, через экспертизы и экспертные заключения в части соответствия или несоответствия требованиям тех или иных стандартов, действующих на территории России, в частности и стандартов качества, является также Росстандарт. Социальный контроль за уровнем качества в организациях и отраслях через систему внутреннего аудита осуществляют управленческие органы самих организаций и отраслей.

В результате можно определить точки синергических эффектов, анализируя изменение жизненных циклов индивидов в рамках суверенной территории, а также сопоставляя развитие их в течение выделенного интервала времени с объёмом реальных доходов индивидов. Можно рассчитать максимум роста реальных доходов индивидов в этих точках.

В основе распространения эффективных систем управления организациями, вовлечёнными в процесс проникновения международных стандартов управления качеством, лежат инновационные и экономические циклы отраслей промышленности, в которые погружена суверенная территория. Этапы жизненного цикла суверенной территории усложняются, из-за длительности существования, в отличие от длительности жизненных циклов индивидов, организаций и отраслей.

Особенностью периода развития социально-экономических систем с 2010 по 2014 гг. можно назвать его краткосрочность. Здесь выводы основаны на коротком виде цикла Джозефа Китчина<sup>153</sup>.

Определение структурных особенностей периодов социально-экономического развития России отражается своеобразием национального циклического развития, принципиально отличает его от социально-экономического периода развитых стран, что показывает необходимость разработки специальных мер воздействия и адекватную корректировку классического антициклического регулирования социально-экономической ситуации на суверенной территории. Важность цикличности необходимо установить для понимания процессов, происходящих в социологии управления. Фазе кризиса современного социально-экономического цикла в 2014 г. до 2019 г. и с 2019 г. до 2024 гг. предшествовали события, вызванные нестабильностью политической и социально-экономической ситуаций на мировой арене в конце 2014 г.

В 2010–2012 гг., когда экономика России находилась в стадии оживления, ей были свойственны повышение скорости обновления основного капитала, снижение уровня процентных ставок, увеличение объёма сбыта продукции, рост ВВП, цен, экспорта, снижение безработицы, рост объёмов производства.

Тенденции развития инновационной деятельности в 2010–2014 гг. далеко не в полной мере отвечали ожиданиям, связанным с формированием экономики инновационного типа.

Максимальный уровень развития социально-экономической ситуации иллюстрирует фаза подъёма с 2013–2014 гг., характеризующаяся наибольшим объёмом выпуска продукции и экспорта, максимальное создание новых организаций. Фаза депрессии (2013 г.) характеризовалась застоём в экономике, спадом объёмов производства и сокращением макроэкономических показателей.

<sup>153</sup> Сметанина Т. В., Жикина О. В., Соболева М. Г. Взаимосвязь понятий инновации, цикличности и стандартизации // Бизнес. Образование. Право. Вестник Волгоградского института бизнеса. 2016. № 4 (37). С. 75–81.

В фазе кризиса с 2014 г. отмечаются общее снижение экономической активности, падение производства, рост запасов, уровня инфляции, безработицы, снижение объёмов экспорта, следствием чего стало не способность обеспечить динамический устойчивый рост, повысить конкурентоспособность товаров, услуг, а также качественный уровень жизни населения. Новые вызовы предопределили проблемы перевода национальной экономики на диверсификационную модель развития. Многие отрасли испытывают ограничения, требуют поддержки со стороны бюджета. Наблюдается процесс стагнации. На этом этапе происходит затормаживание в развитии процесса проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность организаций. Этот процесс требует отвлечения ресурсов, которых просто не хватает на реализацию интеграции.

Далее, 2019–2023 годы определяют беспрецедентное развитие социально-экономических ситуации в России, определённых глобальными процессами, связанными с пандемией, проведением СВО (специальная военная операция), что привело к перестройке логистических систем в глобальном общественном пространстве, изменением структуры потребления, социальной мобильностью внутри общества.

Падение социальной и финансовой устойчивости социально-экономической системы на этапе спада (экономики суверенной территории) приводит к падению инновационной активности и снижению требований к исполнению стандартов со стороны суверенной территории, а также со стороны потребителей. Потребитель начинает концентрироваться на удовлетворении своих потребностей в базовых товарах. Замедляется и процесс проникновения международных стандартов управления качеством. Сдерживающими отраслями остаются отрасли с большой долей экспорта, а также рассчитанные на миграционные процессы индивидов с доходами. Имеется ввиду отрасли, активно участвующие в процессе проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность организаций, которые принимают активное участие в международном разделении труда, в которых осуществляет свою жизнедеятельность много высокочувствительных индивидов, мигрирующих на суверенную территорию.

В результате торможение в инновационных процессах отразилось на социально-экономическом развитии России.

На текущий момент развития организаций, отраслей, существует большой разрыв между эффектом от использования научно-технического потенциала и на-

личием высококачественных товаров, услуг, а также систем управления качеством в обществе.

Происходит сдерживание инновационной активности отраслей промышленности, в первую очередь относящихся к группе обрабатывающих отраслей, понижается конкурентоспособность организаций, снижается суверенитет. На уровне суверенной территории происходит переосмысление «Политики в области качества и стандартизации». Правила, как уже упоминалось в настоящем диссертационном исследовании (см. п. 3.1.), являются ключевым элементом в системе организации. По ним осуществляется внутреннее взаимодействие между элементами системы, выстраивается политика организаций, отраслей и суверенной территории в области качества. Индивиды по-другому начинают реагировать на качество товаров и услуг. Преобразуются субъектом управления как формализованные, так и неформализованные регуляторы поведения индивидов. Вводятся суверенной территорией новые нормы, законы, утверждаются новые стратегии, программы в области качества.

Цикличность развития экономики суверенной территории взаимосвязана с региональным развитием экономики. Управлением системами, вовлечёнными в процесс проникновения международных стандартов управления качеством, ограничено их региональным развитием.

Социально-экономическое районирование развивается на территории России с конца XVIII века. Именно в этот период на Урале были найдены чёрные и цветные металлы. Возник центр сырьевого развития промышленности России (далее районирование будет учтено в построении синергического центра распространяемости международных стандартов качества по суверенной территории, представленное в главе 4 настоящего диссертационного исследования).

Экономическое районирование в своём понятии преобразовывалось в создание на территории Российской Федерации сложились 12 самостоятельных экономических районов, имеющих своё ядро развития.

В своё время, в период планового экономического устройства, а именно в 1950 г., Н. Н. Колосовский выдвинул теорию «экономического районирования» и разработал концепцию формирования хозяйственных региональных комплексов<sup>154</sup>.

---

<sup>154</sup> Колосовский, Н. Н. Основы экономического районирования/ Н. Н. Колосовский — М.: Госполитиздат, 1958. — С. 72

Кроме того, Н. Н. Колосовский раньше М. Портера<sup>155</sup> ввёл понятие «кластера».

Н. Н. Колосовский определил производственно-территориальный комплекс, как «экономическое (взаимообусловленное) сочетание предприятий в одной промышленной точке или в целом районе, при котором достигается определённый экономический эффект за счёт удачного (планового) подбора предприятий в соответствии с природными и экономическими условиями района с его транспортным и экономико-географическим положением»<sup>156</sup>.

Разработка понятия «энергопроизводственных циклов» — тоже Колосовский Н. Н.

Энергопроизводственные циклы — это совокупность производственных процессов, осуществляющихся в экономическом районе на основе использования определённого вида энергии и имеющегося сырья. Они в совокупности с сырьевыми и энергетическими базами на данной территории образуют территориально-производственную основу (ядро) района. Эта теория была забыта, но теперь является основой региональных вертикально интегрированных компаний и кластерных структур.

Концепция «циклов Колосовского»:

- вся территория страны делится на экономические районы, являющиеся всесторонне развитыми в экономическом отношении территориями, наиболее оптимальным образом объединяющими производственные, природные, человеческие ресурсы, сложившуюся инфраструктуру региона, и другие материальные и нематериальные ценности;
- перед каждым районом устанавливается задача выполнения плановых заданий с учётом географических, логистических, инфраструктурных и других ресурсов;
- достижение описанной задачи специализирует данные регионы на определённых отраслях;
- специализация районов создаёт условия для организации обмена между районами;
- для каждого экономического района создаётся три категории производств:

<sup>155</sup> Портер М. Конкурентное преимущество. Как достичь высокого результата и обеспечить его устойчивость — М.: Издательство «Альпина», 1985 г. — 1012 с.

<sup>156</sup> Колосовский, Н. Н. Основы экономического районирования/ Н. Н. Колосовский — М.: Госполитиздат, 1958. — С. 72.

- районного значения (продукция потребляется внутри экономического района), межрайонного значения (для группы экономических районов), общесоюзного значения, а также наиболее выгодные зоны сбыта;
- развитие районов в конечном итоге направлено на материальное и культурное развитие страны;
  - ткомбинирование технологических процессов при переработке сырья, получения энергии, использования человеческих ресурсов, приводит к повышению эффективности и созданию ТПК (территориально-производственные комплексы).

В данную концепцию можно встроить социально-экономические механизмы интеграции, основанные на значениях критерия цикличности, влияющие на распространение эффективных систем управления в рамках рассматриваемой суверенной территории. Проникновение международных стандартов качества в деятельность организаций происходит, опираясь на цикличность. Циклы Н. Н. Колосовского являются подтверждением этому.

Тесно с циклами Н. Н. Колосовского связано понятие регионализма. Регионализм определяется, как «подход к рассмотрению и решению экономических, социальных, политических и других проблем под углом зрения интересов и потребностей того или иного региона»<sup>157</sup>.

Регионализация (регионализм в развитии) взаимосвязана с глобальными процессами проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность организаций, а именно:

- 1) глобализация и регионализация взаимосвязаны. Регионализация является этапом на пути к глобализации;
- 2) регионализация является ответом на вызовы глобализации и может уменьшить её издержки и негативные эффекты;
- 3) глобализация и регионализация — противоположные процессы<sup>158</sup>.

Регионализация, проникновение, глобализация в совокупности с объективной цикличностью являются основой изменения правил функционирования ор-

<sup>157</sup> Адрианова, А. И. Большой экономический словарь / под ред. А. И. Адрианова: М.: Институт новой экономики, 2006. С. 602.

<sup>158</sup> Захарова, С. В. Интеграционные процессы в мировой экономике / С. В. Захарова; М-во образования и науки Российской Федерации, Федеральное гос. бюджетное образовательное учреждение высш. проф. образования «Российский гос. торгово-экономический ун-т», Саратовский ин-т. — Саратов: Изд-во Саратовского института РГТЭУ, 2014. — 130, [1] с.; 20 см. — Библиогр.: с. 130–131 (36 назв.) и в подстроч. примеч.

ганизаций под воздействием международных стандартов управления. Опыт плановой экономики и возможность его использования в рыночном взаимодействии социально-экономических субъектов, подтверждает объективность перечисленных выше понятий (регионализация, проникновение, глобализация в совокупности с объективной цикличностью). Опираясь на объективный закон развития теории организации можно эффективно интегрировать новые качественные формы функционирования организаций, определённые действием международных стандартов управления качеством.

В России реализуется инновационная модель экономического роста<sup>159</sup>, но вместе с ней существует низкая инновационная активность, связанная в первую очередь с присутствующей нестабильностью в развитии экономики. Данный подход к сожалению не меняется даже в период экономического подъёма. Причина низкой инновационной активности состоит в большей степени в существующей на территории России предпринимательской культуре и исторических предпосылках отношения к результатам созданной стоимости. Результатом этому отношения является кризис в развитии прогрессивных технологических изменений, наличием интенсивного освоения индивидами результатов разработок и исследований в области выпуска качественных товаров и услуг и в использовании прогрессивных технологий для их производства.

Связь между явлениями «стандартизация»<sup>160</sup> и «инновация» определено тем, что оба эти явления направлены на повышение конкурентоспособности и устойчивости социально-экономической системы, в которой они имеют место существовать. Уровень развития инноваций предопределяет воздействие результата интеллектуального капитала на развитие экономической безопасности и конкурентоспособности суверенной территории в целом. Данное утверждение лежит в основе социально-организационных механизмов интеграции, основанные на значениях критерия цикличности, влияющих на распространение эффективных систем управления.

Сила синергического эффекта от проявления одновременно двух явлений стандартизации и инновации (обновления) усиливается. Инновации влияют на

<sup>159</sup> Сметанина, Т.В. Элементы инновационного развития организации по стадиям ее жизненного цикла / Т.В. Сметанина, М.Г. Соболева // Бизнес. Образование. Право.— 2017.— № 2(39).— С. 187–191.— EDN YMWWIL.

<sup>160</sup> Сметанина, Т. В. «Стандартизация». Явление менеджмента, система правил, оценка качества / Т.В. Сметанина, О.В. Жикина; под редакцией Т.В. Сметаниной.— Saarbrücken: LAP LAMBERT, 2016.— 73 с.— ISBN 978–3–659–92514–6.— EDN WEWNYJ.

качество внешней и непосредственной сред, в которых существует социально-экономический субъект. В результате сила синергического эффекта возрастает. Если по своим характеристикам данные среды (внешняя и непосредственная) способствуют качественному проявлению уровня стандартизации, то синергический эффект является инструментом, с помощью которого возможно установление качественных правил поведения систем. Степень проявления синергического эффекта также определяет и степень интеграции правил поведения систем. При совпадении этапов жизненного цикла социально-экономических систем возможен максимальный кумулятивный эффект проявления процесса проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность организаций.

Вывод по параграфу. Установлено значение цикличности для развития эффективных систем управления. Увязана цикличность с организациями, отраслями, суверенными территориями, что позволяет в дальнейшем использовать эту характеристику более универсально. Прописана взаимосвязь между этапами жизненных циклов индивидов, организаций, отраслей и суверенной территории. Определено влияние длительности циклов на формирование социально-экономических механизмов интеграции эффективных систем управления. Выявлена связь между явлениями «стандартизация»<sup>161</sup> и «инновация». Определены особенности циклического развития суверенной территории. Установлена связь между регионализацией и глобализацией в части формирования социально-экономических механизмов интеграции. Прописаны организационные порядки, которые могут быть созданы внутри организаций, отраслей, а также институализированы на уровне суверенных территорий, определяемые процессами проникновения международных стандартов управления качеством в их деятельность.

Определены социальные регуляторы поведения индивидов в процессе проникновения международных стандартов управления качеством в их деятельность, во взаимосвязи с этапами жизненного цикла развития индивида. Определён орган, который организует контроль со стороны государства за процессом проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность организаций на законодательном уровне, через экспертизы и экспертные заключения в части соответствия или несоответствия требованиям тех или иных стандартов,

<sup>161</sup> Сметанина, Т. В. «Стандартизация». Явление менеджмента, система правил, оценка качества / Т. В. Сметанина, О. В. Жикина; Под редакцией Т. В. Сметаниной. — Saarbrücken: LAP LAMBERT, 2016. — 73 с. — ISBN 978-3-659-92514-6. — EDN WEWNYJ.

действующих на территории России, в частности и стандартов качества<sup>162</sup>. Социальный контроль за уровнем качества в организациях и отраслях осуществляют управленческие органы самих организаций и отраслей, через систему внутреннего аудита.

Описаны социально-экономические механизмы интеграции, основанные на значениях критерия цикличности, влияющих на распространение эффективных систем управления. Критерий цикличности увязан с объективными законами самосохранения и развития социально-экономических систем, что определяет формирование организационно-управленческих структур, способных поддерживать процесс проникновения международных стандартов управления качеством в их деятельность. Критерий цикличности принимаем за основу моделирования степени вовлечённости индивидов, организаций, отраслей, суверенных территорий в процесс проникновения международных стандартов управления качеством в их деятельность и в понимание формирования системы социальных регуляторов поведения индивидов в результате этого процесса на уровне социологии управления.

### **3.3 Социальные стратификационные механизмы моделирования вовлечённости социально-экономических субъектов в процесс совершенствования систем управления качеством**

Полагаем, что возможно смоделировать вовлечение социально-экономических субъектов в процесс совершенствования систем управления качеством, основанном на социальной стратификации.

Для обоснования этого предположения проводим социологическое исследование, результат которого представлен ниже.

Социологическое исследование было проведено на базе образовательной организации<sup>163</sup>. Доказать значимость социальных регуляторов для процесса интеграции стандартов качества в деятельность этих организаций, является необходимым условием для понимания социально-стратификационных механизмов моделирования вовлеченности социально-экономических субъектов в процесс

<sup>162</sup> Сметанина, Т. В. Институты, стратификация в системе управления качеством. // Т. В. Сметанина / Управление персоналом и интеллектуальными ресурсами в России. — 2025. — Т. 13. — № 5. — С. 52–57.

<sup>163</sup> Захаров, Н. Л. Интеграция стандартов качества в деятельность вуза: социальные регуляторы и их социологическая оценка / Н. Л. Захаров, Т. В. Сметанина // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Социология. — 2025. — Т. 25, № 3. — С. 717–730. — DOI 10.22363/2313-2272-2025-25-3-717-730. — EDN ALZMUZ.

совершенствования систем управления качеством.

Основу процесса вовлечённости организаций в процесс совершенствования систем управления качеством составляет индивид. Образовательные организации, создающие человеческий капитал, с опорой на врождённые качества индивида, являются в нашем исследовании доминирующими. Человеческий капитал напрямую связан и с интеллектуальным капиталом. Человеческий капитал составляет значимую часть интеллектуального капитала. В общем то, та часть интеллектуального капитала организации, которая не связана с индивидом, является результатом интеллектуальной деятельности организации. Если индивид образован, то и интеллектуальный капитал организации, в которую включён индивид, будет значительным. Кроме того, человеческий капитал соприкасается с социальным капиталом. По мнению П. Бурдые, «социальный капитал представляет собой совокупность реальных и потенциальных ресурсов, связанных с членством в группе»<sup>164</sup> Индивид, взаимодействующий в группе, обладает дополнительно социальным капиталом, позволяющим ему активно участвовать в решении вопросов группы. При этом социальные регуляторы позволяют, в том числе, определить место в этой группе и вовлечённость индивида в тот или иной процесс. Поэтому исследование действия системы социальных регуляторов именно в образовательной организации представляется более ценным.

Как и в предыдущих исследованиях, проведённых автором в отношении интеграции стандартов качества<sup>165166167</sup>, мы имеем дело с естественным экспериментом, определившим роль индивидов в процессе адаптации, приспособления и принятия новых правил поведения.

При этом социальным объектом являлись группы обучающихся в образовательной организации, профессорско-преподавательский состав и вспомогатель-

<sup>164</sup> Бурдые, П. Формы капитала / П. Бурдые // Экономическая социология. — 2002 — № 5 — С. 60–75.

<sup>165</sup> Сметанина, Т. В. Изменения отношения к стандартам управления в современном обществе в условиях глобального социально-экономического кризиса / Т. В. Сметанина // Вестник Южно-Российского государственного технического университета (НПИ). Серия: Социально-экономические науки. — 2024. — Т. 17, № 3. — С. 64–75. — DOI 10.17213/2075–2067–2024–3–64–75. — EDN RYIYKG.

<sup>166</sup> Сметанина, Т. В. Деловая репутация суверенной территории в условиях принятия собственных стандартов управления / Т. В. Сметанина // Управление персоналом и интеллектуальными ресурсами в России. — 2024. — Т. 13, № 1. — С. 56–61. — DOI 10.12737/2305–7807–2024–13–1–56–61. — EDN TGMSTE.

<sup>167</sup> Сметанина, Т. В. Методологическое значение стандартов управления социально-экономическими системами для социологии управления / Т. В. Сметанина, А. Ф. Борисов, С. И. Шелонаев // Известия Санкт-Петербургского государственного экономического университета. — 2024. — № 2(146). — С. 123–130. — EDN QKNPTU.

ный персонал, обеспечивающий реализацию образовательного процесса.

Эксперимент, проведённый в рамках образовательной организации, был полевым, естественным. То есть связи объекта изучения были обычными, как внутренние, так и внешние. Выбор данного типа исследования был основан на многофакторном влиянии на результаты поведения социального объекта, а также сложности исследуемого социального явления.

Эксперимент заключался в хорошо спланированном наблюдении. Эксперимент характеризуется как линейный последовательный. Состояние социального объекта анализируется до и после проведения наблюдения.

Целью проведённого эксперимента являлось изучение общественных отношений, которые складываются в социальных группах по их включённости в процесс интеграции стандартов качества в их жизнедеятельность.

Программа социологического исследования на тему «Стандарты качества как система социальных регуляторов образовательных организаций»<sup>168</sup> включала в себя нижеследующее.

**Обоснование проблемы исследования.** В условиях цифровизации, информатизации управления, развития участия в отношениях социальных объектов искусственного интеллекта, появляется необходимость в изучении природы интеграции стандартов качества в деятельность социальных систем, особенно в области образования. При этом стандарты качества, регулирующих управленческие процессы, должны соответствовать принятым на международном уровне. Международный уровень подтверждает готовность суверенной территории к участию в интеграционных процессах. Технологическая революция в области цифровизации и информатизации практически отменяет границы. По этой причине правила, которыми должны руководствоваться участники интеграционных процессов, должны быть однотипными, отвечающими международному уровню. Социальные объекты представляют собой индивидов, которые заинтересованы в процессе интеграции стандартов качества и которые связаны с образовательной организацией. Они могут относиться к разным группам (обучающиеся, профессорско-преподавательский состав, вспомогательный персонал). Поведение социальных объектов, относящихся к разным группам в образовательной организации, в процессе интеграции может проявляться по-разному. Это зависит от факторов, влияющих на данные отношения. К ним можно отнести географиче-

<sup>168</sup> Индекс СКССРПОО-25.

ские, исторические и демографические. Географические определяют территориальную удалённость группы от центра принятия решений внутри организации. Исторические факторы определяются давность существования структурного подразделения в составе организации, влияющие на сложившиеся внутри этого подразделения субъектно-субъектные отношения. Демографические характеризуются половозрастным составом индивидов внутри рассматриваемого структурного подразделения, уровнем образования, близкого к процессному и системному мировоззренческому стилю. Необходимо учесть при обосновании проблемы исследования и степень интеграции стандартов качества, которая определяется разными этапами проникновения стандартов в деятельность организаций. Особенно рассматриваемая проблема начала актуализироваться в условиях модернизации системы образования, в частности высшего, в Российской Федерации. В этой связи меняются принципы взаимодействия участников образовательного процесса, изменяются их функции. В частности, функции управления — планирование, организация, контроль качества, анализ — перераспределяются между ППС (профессорско-преподавательским составом), вспомогательным персоналом, обучающимися, посредниками в системе образования (родителями, работодателями, кредитными организациями, государственными органами).

В конечном итоге проблема исследования заключается в поиске новых путей совершенствования системы управления качеством образовательной организации, определении условий для улучшения результатов её функционирования, формировании новых правил взаимодействия социальных объектов, перераспределении их функций, ролевых прав и обязанностей в процессе интеграции стандартов качества, внесении изменений в политику в области качества образовательной организации.

**Цель исследования** — анализ управления качеством образовательного процесса Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена» г. Санкт-Петербурга.

Основные задачи исследования.

- Охарактеризовать особенности функционирования РГПУ им. А. И. Герцена г. Санкт-Петербурга.
- Изучить условия осуществления образовательной деятельности в РГПУ им. А. И. Герцена.

- Осуществить анализ специфики взаимодействия сотрудников РГПУ им. А. И. Герцена в ходе осуществления образовательной деятельности, а также взаимодействия сотрудников и обучающихся.
- Определить степень адаптации, приспособления и принятия стандартов качества ППС (профессорско-преподавательским составом), вспомогательного персонала, обучающихся в РГПУ им. А. И. Герцена г. Санкт-Петербурга.
- Просчитать значимость поведенческого и формализованного социальных регуляторов в деятельности объектов исследования.
- Определить связь социальных регуляторов с уровнем качества образовательного процесса внутри организации, основанную на расчёте показателей, характеризующих критерии качества.
- Установить уровень риска потери заинтересованности индивидов в реализации стандартов качества, устойчивости организации в результате проникновения международных стандартов качества в её деятельность, целостности системы организации с уровнем качества образовательного процесса.
- Определить основные субъекты повышения качества образовательного процесса РГПУ им. А. И. Герцена.
- Выявить уровень удовлетворённости обучающихся качеством образовательного процесса РГПУ им. А. И. Герцена.
- Предложить матрицу управленческих решений, принимаемых на основе соотношения между значениями поведенческих (неформализованных) и формализованных социальных регуляторов и степенью риска функционирования объектов исследования.

**Предмет исследования** — специфика управления качеством образовательной организации РГПУ им. А. И. Герцена, основанная на системе социальных регуляторов.

**Объект исследования** — ППС (профессорско-преподавательский состав), вспомогательный персонал, обучающиеся в РГПУ им. А. И. Герцена г. Санкт-Петербурга.

**Основная гипотеза исследования:** Особенности управления качеством образовательной организации зависят от сформировавшихся условий образовательной деятельности, основанных на системе социальных регуляторов поведения социальных объектов, рассматриваемых в рамках субъектно-субъектного отно-

шения. А также специфики взаимодействия работников образовательной организации, обучающихся, посредников, государственных организаций, регулирующих деятельность бюджетной образовательной организации.

**Вспомогательные гипотезы:**

- РГПУ им. А. И. Герцена является национальным достоянием РФ, по этой причине повышение качества образовательной деятельности университета является основополагающей задачей в организации его деятельности. Работодатели, родители, сами обучающиеся воспринимают образовательное учреждение, как эталон реализации стандартов качества в современных условиях, сформировавшихся в условиях глобальных вызовов, технологических революций, информатизации, цифровизации. Определение социальных регуляторов поведения социальных объектов в условиях стандартизации системы управления качеством образовательной организации является преимущественным, нацеленным на разработку стратегии развития систем качества образовательных организаций в РФ. Данное предположение основано на различиях в образовательной деятельности ведущей образовательной организации и образовательных организаций, подстраивающих свою деятельность под эталон образовательной деятельности (регулируемый международными стандартами качества).
- В условиях разных возможностей функционирования и развития, ведущие образовательные организации, в частности педагогические, характеризуются разными моделями управления качеством. Причиной применения разных моделей управления качеством являются различия в характеристиках, принципах и методах управления качеством, применяемых ими
- Несмотря на разницу в подходах к управлению качеством деятельности образовательной организации, можно предположить, что показатели качества, характеризующие ролевые ожидания и требования ключевых социальных объектов, участвующих в образовательном процессе, одинаковы для всех представителей конкретной ролевой группы и не зависят от принадлежности субъекта к той или иной образовательной организации. Иными словами, акторы процесса проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность объектов управления, во всех образовательных организациях предъявляют условно одинаковые требования к качеству образования, т. е. выделяют одинаковые параметры качества, так

как принадлежат одной ролевой группе. По этой причине можно классифицировать и обосновать регуляторы качества, отвечающие за данный процесс.

**Основные этапы исследования:**

Глубинное интервью с представителями руководителей структурных подразделений организации РГПУ им. А. И. Герцена г. Санкт-Петербург.

Опрос ППС и вспомогательного персонала РГПУ им. А. И. Герцена — анкетирование.

Опрос обучающихся РГПУ им. А. И. Герцена — анкетирование.

**Первый этап исследования:**

**Метод исследования:** глубинное интервью.

**Объект исследования:** представители руководителей структурных подразделений организации РГПУ им. А. И. Герцена.

**Цель:** проанализировать специфику социальных регуляторов и охарактеризовать основные принципы и сформировавшиеся подходы к управлению качеством образовательного процесса.

**Задачи исследования:**

1. Охарактеризовать особенности функционирования структурных подразделений организации РГПУ им. А. И. Герцена.
2. Оценить психологический климат в коллективе.
3. Проанализировать особенности системы обучения и повышения квалификации в РГПУ им. А. И. Герцена.
4. Выявить специфику системы мотивации сотрудников организации в качественном осуществлении образовательного процесса в РГПУ им. А. И. Герцена.
5. Охарактеризовать специфику взаимодействия сотрудников в РГПУ им. А. И. Герцена, а также сотрудников с обучающимися.
6. Выявить показатели и оценить качество обучения в РГПУ им. А. И. Герцена.
  - Определить степень адаптации, приспособления и принятия стандартов качества со стороны ППС (профессорско-преподавательским составом), вспомогательного персонала, обучающихся в РГПУ им. А. И. Герцена г. Санкт-Петербурга.

7. Просчитать значимость поведенческого (неформализованного) и формализованного социальных регуляторов в деятельности объектов исследования.
6. Определить связь социальных регуляторов с уровнем качества образовательного процесса внутри организации, основанную на расчёте показателей, характеризующих критерии качества.
9. Установить уровень риска потери заинтересованности индивидов (ППС (профессорско-преподавательским составом), вспомогательного персонала, обучающихся в РГПУ им. А. И. Герцена г. Санкт-Петербурга) в реализации стандартов качества, устойчивости организации, целостности системы организации с уровнем качества образовательного процесса.
10. Определить основные субъекты повышения качества образовательного процесса РГПУ им. А. И. Герцена.
11. Предложить матрицу управленческих решений, принимаемых на основе соотношения между значениями поведенческих и формализованных социальных регуляторов и степенью риска функционирования объектов исследования.

## **Второй этап**

**Метод исследования:** анкетирование.

**Объект исследования:** ППС и вспомогательный персонал РГПУ им. А. И. Герцена г. Санкт-Петербурга.

**Цель:** анализ деятельности ППС и вспомогательного персонала РГПУ им. А. И. Герцена г. Санкт-Петербурга в контексте улучшения качества образовательного процесса.

### **Задачи:**

- Охарактеризовать деятельность ППС и вспомогательного персонала РГПУ им. А. И. Герцена г. Санкт-Петербурга.
- Выявить уровень удовлетворения ППС и вспомогательного персонала своей работой.
- Охарактеризовать систему мотивации ППС и вспомогательного персонала.
- Охарактеризовать психологический климат в коллективе РГПУ им. А. И. Герцена г. Санкт-Петербурга.
- Охарактеризовать систему организационных коммуникаций.
- Выявить требования ППС и вспомогательного персонала РГПУ им. А. И. Герцена г. Санкт-Петербурга к качеству образовательного процесса.

- Определить степень адаптации, приспособления и принятия стандартов качества. Просчитать значимость поведенческого и формализованного социальных регуляторов в деятельности объектов исследования.
- Определить связь социальных регуляторов с уровнем качества образовательного процесса внутри организации, основанную на расчёте показателей, характеризующих критерии качества.
- Установить уровень риска потери заинтересованности индивидов в реализации стандартов качества, устойчивости организации, целостности системы организации с уровнем качества образовательного процесса.
- Определить основные субъекты повышения качества образовательного процесса РГПУ им. А. И. Герцена.
- Охарактеризовать основные необходимые, по мнению ППС и вспомогательного персонала, мероприятия по повышению качества медицинского обслуживания.
- Оценить возможности повышения системы управления качеством в РГПУ им. А. И. Герцена.
- Охарактеризовать систему обучения вспомогательного персонала и ППС в части управления качеством образовательного процесса.

### **Третий этап**

**Метод исследования:** анкетирование.

**Объект:** обучающиеся РГПУ им. А. И. Герцена г. Санкт-Петербурга.

**Цель:** Определение объективной оценки качества образовательного процесса обучающимися РГПУ им. А. И. Герцена г. Санкт-Петербурга.

**Задачи:**

- Выявить самооценку уровня знаний обучающихся РГПУ им. А. И. Герцена.
- Охарактеризовать удовлетворённость обучающихся работой ППС и вспомогательного персонала РГПУ им. А. И. Герцена.
- Выявить требования обучающихся к качеству образовательного процесса.
- Зафиксировать оценку качества образовательного процесса РГПУ им. А. И. Герцена по трём уровням—качество структуры, качество процесса, качество результата.
- Определить степень адаптации, приспособления и принятия стандартов качества со стороны ППС (профессорско-преподавательским составом), вспомогательного персонала, обучающихся в РГПУ им. А. И. Герцена

- г. Санкт-Петербурга.
- Просчитать значимость поведенческого и формализованного социальных регуляторов в деятельности объектов исследования.
  - Определить связь социальных регуляторов с уровнем качества образовательного процесса внутри организации, основанную на расчёте показателей, характеризующих критерии качества.
  - Установить уровень риска потери заинтересованности индивидов в реализации стандартов качества, устойчивости организации, целостности системы организации с уровнем качества образовательного процесса.
  - Определить основные субъекты повышения качества образовательного процесса РГПУ им. А. И. Герцена.
  - Охарактеризовать основные необходимые, по мнению обучающихся, мероприятия по повышению качества образовательного процесса.

В таблице 14 представлен примерный план подготовки и проведения социологического исследования.

**Таблица 14**

**Примерный план подготовки и проведения социологического исследования**

Мероприятие	Сроки исполнения	Ответственные за исполнение	Примечание
<i>1. Этап подготовки к полевому исследованию</i>			
Обсуждение и утверждение программы и методического инструментария исследования	10 сентября— 10 октября	Руководитель, члены исследовательской группы, занятые на отдельных видах работ	Консультация со специалистами по теме исследования, с математиком— по кодировке анкеты
Составление проекта выборки и схемы ее коррекции	20 октября-1 ноября	Методическая группа	Совместно с математиками
Разработка инструкций для группы сбора первичной информации	1–10 ноября	Ответственный за сеть интервьюеров	
Тиражирование методического инструментария для проведения пробного исследования	11–15 ноября	Начальник полиграфической базы, член исследовательской группы	150 экземпляров анкет
Проведение пробного исследования	18–20 ноября	Руководитель, члены исследовательской группы	Пробный опрос в институте экономики и управления РГПУ им. А. И. Герцена

Мероприятие	Сроки исполнения	Ответственные за исполнение	Примечание
Анализ результатов пробного исследования	21–26 ноября	Ведущий сотрудник	
Внесение коррективов в программу, методические документы и инструкции опроса в соответствии с итогами пробного исследования	27 ноября—6 декабря	Руководитель и члены исследовательской группы	
Тиражирование методического инструментария для массового сбора информации	10–15 декабря	Начальник полиграфической базы, член исследовательской группы	Высокая печать, тираж анкет 1500 экз.; инструкций для интервьюеров—30 экз.
Формирование группы сбора первичной информации (анкетеров)	1–15 декабря	Руководитель исследования	
Инструктаж интервьюеров (анкетеров)	15–20 декабря	Руководитель или член исследовательской группы	
<b>2. Этап полевого исследования</b>			
Согласование организационных вопросов исследования с группой интервьюеров	18–29 декабря	Ответственный за сеть интервьюеров	По трем факультетам РГПУ им. А. И. Герцена и по трем структурным подразделениям
Проведение полевого исследования (массовый сбор первичной информации)	20–25 декабря	Руководитель исследования, группа сбора информации	
<b>3. Подготовка первичной информации к компьютерной обработке и ее обработка</b>			
Разработка инструкции по выбраковке неверно заполненных анкет	10–20 декабря	Руководитель методической группы	Размножение инструкции—20 экз.
Выбраковка негодных анкет	26–28 декабря	Руководитель методической группы	
Разработка инструкции по кодировке открытых вопросов	29–31 декабря	Руководитель методической группы	
Кодировка открытых вопросов	10–15 января	Руководитель методической группы	
Составление аналитических компьютерных задач	10–15 января	Руководитель исследовательской группы	При участии работников информационно-вычислительного центра (ИВЦ)
Ввод первичной социологической информации в компьютер	16–20 января	Руководитель ИВЦ	На базе ИВЦ
Обработка первичной социологической информации на компьютере	11–22 января	Руководитель ИВЦ	
<b>4. Анализ результатов исследования, формулировка выводов и рекомендаций</b>			

Мероприятие	Сроки исполнения	Ответственные за исполнение	Примечание
Анализ результатов исследования и подготовка предварительного отчета	13–25 апреля	Руководитель, члены исследовательской группы	
Обсуждение предварительного отчета, выводов и рекомендаций по итогам исследования	26–27 апреля	Руководитель, члены исследовательской группы	При участии приглашенных специалистов
Доработка и утверждение окончательного отчета, выводов и рекомендаций по итогам исследования	28–30 апреля	Руководитель и члены исследовательской группы	

**Обсуждение.** В основе рассматриваемого нами явления положен социальный феномен А. Корбута<sup>169</sup> в отношении привычки, которая возникает у индивида в процессе проникновения правил поведения в его жизнедеятельность. Важность привычки, в основе которой должны лежать стандарты, подтверждается индивидуальной теорией личности А. Адлера<sup>170</sup>. При этом в формировании портрета личности участвует окружающая среда. Бессознательность, подтверждённая теорией К. Юнга<sup>171</sup>, должна подвигнуть поведение индивида к соответствующему эталону, определённым стандартами качества, под воздействием той системы, внутри которой он осуществляет свою деятельность. Преобразование социально-экономической системы возможно в результате изменения ролей, принципов и методов управления внутри самой организации. Явление выявления зависимости между процессом интеграции международных стандартов качества в деятельность образовательных организаций и изменением поведения социальных объектов предопределено самой природой субъектно-субъектного взаимодействия индивидов.

СКССРПОО-25 был основан на стратификационной (районированной) выборке, стратификация осуществлена с опорой на теорию Г. Минцберга<sup>172</sup>.

Стратифицированная выборка, опираясь на общепринятые дефиниции<sup>173</sup>, в этом исследовании определяется как метод отбора выборки из генеральной со-

<sup>169</sup> Корбут, А. Привычка как точильный камень феноменологии // Социология власти № 1, 2014. С. 10–30.

<sup>170</sup> Roberts M. More on the World Rate of Profit. — Michael Roberts Blog. — Internet resource. — 2020. — 20 September, <https://thenextrecession.wordpress.com/2020/09/20/more-on-a-world-rate-of-profit/>, last accessed on 14 January 2023.

<sup>171</sup> Frank A. Dependent Accumulation and Underdevelopment. — London: The Macmillan Press Ltd., 1978.

<sup>172</sup> Mincberg G. Menedzhment: priroda i struktura organizacij / Genri Mincberg; [per. sangl. E. D. Ryahinoj]. — Moskva: Eksmo, 2018. — 512 s. — (Velikie ekonomisty i menedzhery).

<sup>173</sup> Минцберг Г. Менеджмент: природа и структура организаций / Генри Минцберг; [пер. с англ. Е. Д. Ряхиной].

— Москва: Эксмо, 2018. — 512 с. — (Великие экономисты и менеджеры).

вокупности (в нашем случае, персонал Герценовского университета):

- первый этап, генеральная совокупность разделяется на непересекающиеся страты;
- второй этап, из каждой страты производится отбор случайным образом.

Теория Г. Минцберга<sup>174</sup> исходит из того, что любая организация (в нашем случае любой вуз, в т. ч. и исследуемый), имеют три структурные компонента:

- главный структурный компонент — базовый стержень, собственно основа любой организации, или основной персонал; базовый стержень является сердцевинной организации, то без чего ни одна организация не может существовать; применительно для вуза такой стержень состоит из трёх звеньев скалярной цепи: высший уровень — руководство, или ректорат; среднее звено — линейное руководство: директора институтов и деканы факультетов, далее — заведующие кафедрами; и, наконец, то что Г. Минцберг именует «операционное ядро», в нашем случае — это ППС. Базовый стержень, можно именовать и как вертикаль власти вуза, выстраивающую цепочку подчинения от ректора до ассистента.
- второй структурный компонент — техноструктура, именно так этот компонент именует Г. Минцберг, и сам же уточняет — «административный аппарат», или службы, обеспечивающие трудовой (в нашем случае — учебный) процесс, но в нем не участвующие. Такими службами в вузе учебно-методические, кадровые, финансовые и т. п. Персонал этих служб обеспечивает деятельность руководства.
- и, наконец, третий компонент — вспомогательные структуры, которые поддерживают нормальное функциональное состояние организаций. Например, служба электриков, служба безопасности, клиринговая служба и т. п., и многие другие.

В каждой из 3 групп проведена случайная выборка подразделений. В выбранных подразделениях провести сплошной опрос.

«Базовая структура» — выбранными оказались три факультета (каждому присвоен индекс БС1, БС2, БС3). «Административный аппарат», или вспомогательная служба, выбрана — одна, присвоен индекс АП; из обеспечивающих структур — одна, присвоен индекс ВС. Отобранные подразделения отразили спец-

<sup>174</sup> Minzberg G. Menedzhment: priroda i struktura organizacij / Genri Minzberg; [per. sangl. E. D. Ryahinoj]. — Moskva: Eksmo, 2018. — 512 s. — (Velikie ekonomisty i menedzhery).

ифику генеральной совокупности вуза. В каждой, из трёх групп опрошено 10% респондентов (или 256 человек) от общего числа персонала вуза, что характеризует выборку как репрезентативную. Руководители подразделений опрашивались как эксперты (всего 5 интервьюируемых) методом глубинного интервью. Персонал и студенты методом анкетирования. Использовалось 4 инструментария — для студентов, ППС, сотрудников административных и вспомогательных служб.

Технологическая революция в области цифровизации и информатизации практически отменяет границы. По этой причине правила, которыми должны руководствоваться участники интеграционных процессов, просто обязаны быть. Субъект, в данном случае образовательное учреждение, может быть рассмотрен и как сложная структура, состоящая из подразделений, организующих трудовой коллектив, как сложный комплекс групп индивидов, которые по-разному относятся к процессу интеграции стандартов. Индивиды могут относиться к разным структурным группам. Это могут быть обучающиеся, профессорско-преподавательский состав, вспомогательный персонал. Это зависит от условий, влияющих на данные отношения. По данным исследования были определены такие условия □ некоторая удалённость или близость к центральному офису; исторически сложившиеся традиции или, напротив, их отсутствие, т.к. подразделение возникло не так давно, а также половозрастной состав и уровень образования. Поясним это предположение:

- *Удалённость* — если какое-то структурное подразделение (факультет, институт) находится относительно близко от центра принятия решений и контроля то, он может достаточно оперативно реагировать на изменения в стандартах. И напротив, чем дальше находится структурное подразделение, тем позднее оно среагирует (географический фактор);
- *Длительность* существования структурного подразделения способствует формированию традиций субординационного поведения. Согласно серьёзной шутке Н. Паркинсона<sup>175</sup> «старые» структуры вырабатывают иммунитет к руководящим новациям и живут по принципу «погоди выполоть, отменят!», тогда как «молодые» структуры действуют иначе, обычно реагируют с энтузиазмом на предложения, идущие сверху (исторический фактор).
- *Демографическая характеристика* объекта исследования, основанная на различиях в уровне образования опрашиваемых, а также на половозрастных

<sup>175</sup> Паркинсон С. Н. Законы Паркинсона / Пер. с англ.— М.: Эксмо, 2007.

характеристиках исследуемой совокупности (демографический фактор).

Пазовем эти условия: «удалённость», «длительность существования» и «демографическая характеристика» — неформальными условиями. На ряду с ними действует формальный фактор — это руководящие инструменты, предполагающие и стимулирование, и контроль. Эти условия и фактор, как выяснено в нашем исследовании, определяют разные способы проникновения стандартов в деятельность вуза. Эти условия и фактор, назовём социальными регуляторами<sup>176</sup>. Условия именуем — неформализованный регулятор (далее НР), фактор — формализованный регулятор (далее ФР)

Проблема проникновения, стандартов, рассматриваемая в этой статье начала актуализироваться в условиях модернизации системы образования, и особенно высшего, в Российской Федерации. В этой связи меняются принципы взаимодействия участников образовательного процесса, изменяются их функции. В частности, функции управления — планирование, организация, контроль, анализ — перераспределяются между профессорско-преподавательским составом, административным аппаратом, даже вспомогательным персоналом, а также обучающимися, посредниками в системе образования (родителями, работодателями, кредитными организациями, государственными органами).

В целом, проблема исследования заключается в поиске новых путей совершенствования и управления, в целом, менеджмента качества, в частности, что зависит от поведения персонала в образовательной организации. Все это предполагает определение условий для улучшения формирования новых правил взаимодействия и индивидов, и подразделений, перераспределении их функций, ролевых прав и обязанностей в процессе интеграции стандартов, внесении изменений в политику образовательной организации.

**Заключение.** В результате проведённого исследования мы пришли к следующим выводам:

Оценка действия стандартов качества проводилась по основным показателям, таким как упорядоченность жизнедеятельности структурного подразделения, качество образовательной деятельности в рассматриваемом структурном подразделении и удовлетворённость актором ходом реализации образовательного процесса (рис. 21).

<sup>176</sup> Захаров, Н. Л. Теория социальных регуляторов / Н. Л. Захаров. — Москва: Общество с ограниченной ответственностью «Научно-издательский центр ИНФРА-М», 2024. — 241 с. — ISBN 978-5-16-019447-9. — DOI 10.12737/2119965. — EDN PPJZER.

Общая характеристику нашего объекта исследования — РГПУ им. А. И. Герцена. Это старейший вуз, датой основания которого считается учреждение Павла I в 1797 году Воспитательного дома под покровительством императрица Марии Фёдоровны. Указом Президента Российской Федерации университет включён в Государственный свод особо ценных объектов культурного наследия народов России [17]. Вуз находится в центре г. Санкт-Петербурга (хотя ряд его факультетов и институтов находятся в пределах 5–7 километров от центрального офиса). По численному составу студентов (17600 чел.), ППС (1309 чел.) преподавателей — вуз считается крупнейшим в нашей стране. Эти черты вполне могут быть оценены, как уникальные. Однако, история существования — вполне типична для множества старейших вузов нашей страны. Многие вузы расположены в центре города и также имеют свои подразделения на некотором расстоянии и т. д. Так что не смотря на свою уникальность, РГПУ им. А. И. Герцена обладает типичными характеристиками, а наличие значительного числа студентов и преподавателей — основа, исходя из которой вуз можно рассматривать, как пример.

Общий результат исследования — оценка вовлечённости индивида в процессы трансформации стандартов. Такой процесс, обозначенный как процесс проникновения, включает в себя три этапа: первый этап пассивной адаптации (*адаптация*); второй этап активной адаптации (*приспособление*), третий этап — принятия.

При этом *адаптация* характеризует начальное знакомство индивида со стандартами, *приспособление* — уже причастность индивида к применению стандартов, характеризующееся более высокой осознанностью данного мероприятия, частичной вовлечённостью в этот процесс; *принятие* — полное погружение индивида в упомянутый процесс, при котором индивид осознаёт, участвует и понимает свою значимость и необходимость в нём.

В результате исследования была определена связь социальных регуляторов с особенностями образовательного процесса внутри организации, основанная на расчёте показателей, характеризующих степень проникновения.

Увязка уровня риска потери заинтересованности индивидов в реализации стандартов, устойчивости организации, целостности системы организации с уровнем удовлетворённости респондентов образовательным процессом. Для расчёта значений разработан интегральный показатель (ИП), который нами понимается как показатель «качества образования».

А это, по сути, означает, чем интенсивнее проникновение стандартов, тем

выше удовлетворённость обучающихся образовательным процессом. Это важнейший результат исследований.

Так же определено, что главными лидерами, влияющими и формально, и неформально на процесс проникновения, являются руководители структурных подразделений, что не исключает и влияние ППС, АП, ВС, а также вовлечение в него обучающихся и их родителей.

Для оценки результатов исследования было введено понятие интегрального показателя адаптации — принятия стандартов (далее используется аббревиатура ИП).

Уровень удовлетворённости обучающихся РГПУ им. А. И. Герцена качеством образовательного процесса был рассчитан с помощью ИП, на основании данных анкетирования.

Общий алгоритм формирования ИП:

- получаем данные прямого распределения — в абсолютных значениях;
- данные прямых распределений сводим в группы и в каждой из них определяем среднее — это называем показателем; всего таких показателей — 13.

Критериями оценки показателей, которые вошли в состав ИП, стали упорядоченность жизнедеятельности структурного подразделения, качество образовательной деятельности, удовлетворённость опрошенных системой образования. В таблице 15 представлены значения критериев оценки показателей.

**Таблица 15**

**Критерии оценки показателей, вошедших в состав ИП**

№ п/п	Наименование критерия	Оценки по подразделениям в баллах				
		БС2	БС3	ВС	АП	БС1
1	Соответствие содержания, объёма и характера учебно-воспитательной работы возможностям и условиям образовательной организации	8,0060	3,6520	3,1110	5,5000	10,1110
2	Скоординированность всех процессов внутри структурного подразделения	8,8910	4,4040	5,4170	6,5000	5,4170
3	Связь качества образовательной деятельности с длительностью существования структурного подразделения	7,5210	3,7210	3,1670	6,6360	3,1670
4	Особенности качества образовательной деятельности структурного подразделения в связи с географической удалённостью от центрального аппарата управления	7,3590	3,8630	3,0950	6,6360	3,0950
5	Связь качества образовательной деятельности структурного подразделения с демографическими факторами	7,2160	3,1610	2,9000	6,6360	2,3570

№ п/п	Наименование критерия	Оценки по подразделениям в баллах				
		БС2	БС3	ВС	АП	БС1
6	Наличие и степень развитости образовательной среды	7,2310	4,2520	3,4580	6,2000	3,4580
7	Упорядоченность образовательной среды	4,5000	3,0000	2,0000	2,0000	4,0000
8	Удовлетворённость обучающихся образовательной средой	6,0990	3,5530	3,3450	5,0000	3,3450
9	Удовлетворённость ППС образовательной средой	3,7000	4,7000	3,0000	2,4000	3,2500
10	Удовлетворённость ОП образовательной средой	4,0000	4,0000	5,1500	1,2500	3,0000
11	Удовлетворённость ОП образовательной средой	2,2760	1,4040	1,8750	5,5000	1,8750
12	Удовлетворённость коммуникациями	8,1720	2,9790	3,5330	8,8000	3,5330
13	Удовлетворённость результатом	7,7720	5,1370	3,6550	5,0000	3,6550

Необходимо отметить, что указанные в таблице 15 критерии входят в состав показателей, определяющих уровень удовлетворённости обучающихся образовательным процессом в РГПУ им. А. И. Герцена в следующем порядке:

1. В состав показателя «Упорядоченность жизнедеятельности структурного подразделения» включены критерии с 1 по 5.
2. В состав показателя «Качество образовательной деятельности» включены критерии с 6 по 10.
3. В состав показателя «Удовлетворённость респондентов ходом реализации образовательного процесса» включены критерии с 11 по 13.

Интегральный показатель уровня удовлетворённости обучающихся образовательным процессом в РГПУ им. А. И. Герцена (индекс качества образовательного процесса) определяется следующим образом.

$$\text{ИП} = \frac{\sum_{j=1}^m \left( \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n} \right)^j}{m}, \quad (7)$$

где

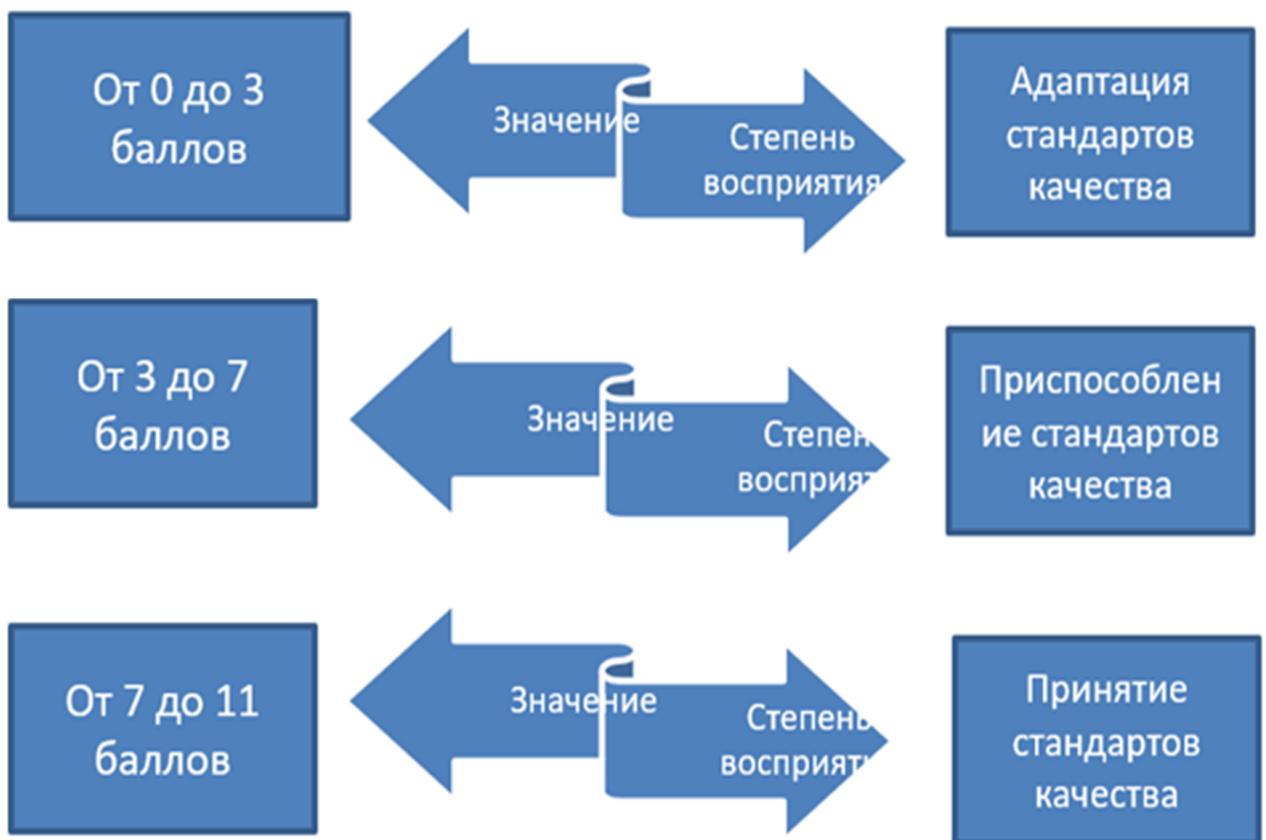
$x$ — значение показателя, характеризующего степень вовлечённости в образовательный процесс его участников;

$n$  – количество показателей, включённых в критерий оценки показателей, входящих в состав ИП.

$m$ – количество показателей, определяющих степень вовлечённости в образовательный процесс его участников.

Расчётные данные ИП разбиты на три группы (см. рисунок 20):

- от 0 до 3 баллов — адаптация (или пассивная адаптация — знакомство с изменениями) к стандартам;
- от 3 до 7 баллов — приспособление к стандартам (активная адаптация — причастность индивида к применению стандартов, характеризующееся более высокой осознанностью данного мероприятия, частичной вовлеченностью в этот процесс);
- от 7 до 11 баллов — принятие и признание стандартов — полное погружение индивида в процесс, при котором индивид осознаёт, участвует и понимает свою значимость и необходимость в нём.



*Рис. 20.* Значение интегрального показателя адаптации, приспособления и принятия стандартов качества (АПП СК)

Показатели, входящие в состав ИП, были идентифицированы по принадлежности к формализованному и неформализованному регулятору, характеризующим соответствие стандартам изучаемых объектов.

В результате анализа результатов социологического исследования был определён индекс качества, сложившийся из значений показателей, входящих в состав ИП, сгруппированных по отношению к формальному и неформальному регуляторам (см. таблица 16).

**Таблица 16****Интегральные показатели структурных подразделений по трём характеристикам**

Структурное подразделение	Упорядоченность жизнедеятельности структурного подразделения	Качество образовательной деятельности	Удовлетворённость акторов ходом реализации образовательного процесса
БС2	7,7986	5,12350	6,0733
БС3	3,7603	3,90250	3,1732
ВС	3,5493	3,40000	3,0209
АП	6,3818	3,36250	6,4333
БС1	4,8293	3,40170	3,0210

Далее в таблицах 17 и 18 был просчитан индекс удовлетворённости образовательной деятельностью и определён рейтинг структурных подразделений по общему интегральному показателю.

Индекс удовлетворённости образовательной деятельностью рассчитывается, как среднее значение между максимальным и минимальным значениями ИП.

**Таблица 17****Оценка индекса удовлетворённости образовательной деятельностью**

Показатели качества услуг	Индекс качества		
	Min	Max	Average
Формализованный регулятор	2,51	7,55	5,03
Неформализованный регулятор	2,64	4,48	3,56
Суммарный индекс общих факторов	5,15	12,03	8,59

По результатам обработанных анкет был определён рейтинг структурных подразделений по ИП.

**Таблица 18****Рейтинг структурных подразделений по общему интегральному показателю**

Рейтинг	Исследуемые подразделения	Расчётные интегральные показатели (ИП)
1 место по восприятию стандартов качества	БС2	6,33
2 место по восприятию стандартов качества	АП	5,39
3 место по восприятию стандартов качества	БС1	3,75
4 место по восприятию стандартов качества	БС3	3,61
5 место по восприятию стандартов качества	ВС	3,32

В результате проведённого исследования была установлена роль социальных регуляторов. Формализованный регулятор демонстрирует высокую результативность: при чётко заданных указаниях, установленных сроках и соответствующем ситуации контроле, стандарты принимаются подразделением в установленные сроки.

Неформализованный регулятор. Установлена связь условия удалённости и проникновения стандартов.— Подразделения, находящиеся на центральной площадке стандарты принимает быстрее. А также связь длительности существования подразделения и проникновения стандартов.— в «новые» подразделения стандарты проникают быстрее, чем в «старые».

Неформализованный регулятор составляет 41 % (3,56/8,59) влияния на степень восприятия стандартов качества акторами образовательной организации.

Формализованный регулятор является преобладающим. Его влияние на степень восприятия стандартов опрошенными составляет 59 % (5,03/8,59).

Соотношение между значениями неформализованных и формализованных регуляторов, составляющими основу формирования индекса качества образования, тем не менее подтверждают значимость неформализованного регулятора, которому уделяется меньшее внимание при контроле и анализе интеграции стандартов.

Данные исследования, позволяют сделать и более смелый вывод: основными направлениями дальнейшего совершенствование управляемости, в целом, и системы управления качеством, в частности образовательного учреждения, основанной на стандартах как системы социальных регуляторов, является повышение роли неформализованного фактора за счёт разработки матрицы управленческих решений, основанной на методе приоритетов влияния этих факторов на персонал структурных подразделений и определяющих специфику положения их внутри образовательной организации.

Подтверждено влияние географического фактора. Факультет, который ближе к системе управления, понимает стандарты лучше, подразделение, которое интегрировано в работу всех факультетов, то есть находится на уровне штаба институционального управления, лучше воспринимает стандарты качества. Исторический фактор тоже определил значение факультетов в процессе интеграции стандартов качества. Факультеты, которые существуют более длительное время, подходят к анализу более детально. Педагоги оценили действие стандартов, од-

нако многие из ППС не стали отвечать на вопросы в полном объёме, понимая стандарты качества, но не занимаясь ими в полном объёме. Так как чаще стандарты качества воспринимаются ими как добровольные, но не обязательные. Данное обстоятельство, выявленное в процессе проведённого социологического исследования, подчёркивает общее отношение к стандартам качества в образовательной организации со стороны внутренних стейкхолдеров процесса.

По результатам проведённого исследования нами была предложена матрица управленческих решений (см. таблицу 19).

*Таблица 19*

Матрица принятия управленческих решений, основанная на теории социальных регуляторов

Классификация рисков	Формализованный регулятор			Неформализованный(поведенческий) регулятор		
	Адаптация	Приспособление	Принятие	Адаптация	Приспособление	Принятие
Риск потери заинтересованности индивидов в реализации стандартов качества (от 8 до 11)	Антикризисное управления за счёт процедур предупреждения банкротства и привлечения инвестиций	Структурная реорганизация	Сохранение	Антикризисное управления за счёт процедур предупреждения банкротства и привлечения инвестиций	Антикризисное управления за счёт процедур предупреждения банкротства и привлечения инвестиций	Структурная реорганизация
риск устойчивости организации в результате реализации стандартов качества (от 4 до 7)	Антикризисное управления за счёт процедур предупреждения банкротства и привлечения инвестиций	Структурная реорганизация	Сохранение	Антикризисное управления за счёт процедур предупреждения банкротства и привлечения инвестиций	Антикризисное управления за счёт процедур предупреждения банкротства и привлечения инвестиций	Структурная реорганизация
риск целостности системы организации в результате реализации стандартов качества (от 0 до 3)	Ликвидация	Антикризисное управления за счёт процедур предупреждения банкротства и привлечения инвестиций	Структурная реорганизация	Антикризисное управления за счёт процедур предупреждения банкротства и привлечения инвестиций	Антикризисное управления за счёт процедур предупреждения банкротства и привлечения инвестиций	Структурная реорганизация

Общие выводы, к которым мы пришли в результате проведённого исследования, заключаются в следующем.

Необходимо разработать справочник собственной терминологии университета, используемый для описания процессов.

Необходимо разработать внутренние регламенты для структурных подразделений университета, увязывающие ЭДО (электронного документооборота)

и процессы управления внутри подразделений в единое целое.

Необходимо разработать стандарт менеджмента риска для университета, подтверждающий риск-ориентированное мышление в отношении оценки качества образовательных программ образовательной организации.

Обеспечить публичность информации о «политике в области качества» для акторов процесса.

На основе оценки величины индекса качества социального регулятора определить дорожные карты по реализации СМК в структурных подразделениях университета.

В рамках решаемых задач создать систему внутреннего контроля качества образовательной организации, объединяющую представителей всех подразделений университета. Утвердить организационно-управленческую структуру внутри университета, занимающуюся СМК и курируемую со стороны ректората университета.

Объединить все внутренние регламенты по управлению качеством в единый документ «Политика в области качества РГПУ им. А. И. Герцена».

Вывод по параграфу. Выявлены социально-стратификационные механизмы процесса проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность организаций, разъяснены действия формализованных и неформализованных регуляторов в установлении степени вовлечённости индивида в процесс проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность организаций. Увязано моделирование с реальными управленческими действиями в организации в отношении системы управления качеством, к которым можно прийти в результате анализа уровня вовлечённости в процесс проникновения индивидов организаций.

### **3.4. Социокультурные механизмы проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность социально-экономических субъектов, основанные на приоритетной роли индивида**

Предполагаем, что уровень образования, место проживания индивида, определяют его принадлежность к определённому социальному слою. Они характеризуют уровень культуры индивида, в том числе по отношению к процессу адаптации, приспособления и принятия международных стандартов управления

качеством в свою жизнедеятельность, а также в деятельность организаций, к которым он имеет непосредственное отношение. Вовлечённость в процесс проникновения индивида характеризуется человеческим капиталом.

Впервые о человеческом (гуманитарном) капитале (human capital) заговорили основоположники классической экономической теории Адам Смит и Джон Стюарт Милль. За несколько столетий развитие взглядов на понятия неосязаемых активов, невидимых ресурсов, нематериальных активов, интеллектуальных ресурсов, человеческого капитала, капитала знаний, экономики знаний, инноваций, интеллектуальной собственности, интеллектуального капитала получило в рамках различных теорий, качественный обзор которых представлен в работе<sup>177</sup>

На рис. 21 представлена зависимость численности индивидов с высшим образованием с ростом ВВП в странах.



**Рис. 21.** Зависимость численности индивидов с высшим образованием и ростом ВВП в представленных странах<sup>178</sup>

<sup>177</sup> Лосева, О. В. Формирование методологии оценки человеческого капитала в инновационной деятельности: автореф. дис. д-ра эконом. наук: спец.08.00.05 «Экономика и управление народным хозяйством по отраслям и сферам деятельности» / Лосева Ольга Владиславовна; [Финансовый ун-т при Правительстве РФ].— М., 2013.— 46 с.

<sup>178</sup> Сметанина, Т. В. С50 Технология построения системы менеджмента качества организаций малого бизнеса: монография / Т. В. Сметанина.— СПб.: ФГБОУВО «СПГУПТД», 2017.— С. 54.

Культурные цивилизационные основы развития российского общества резко противопоставляются цивилизационным основам западного общественного развития, что не может не отразиться на процессе проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность социально-экономических систем.

В рамках исследования социокультурных механизмов проникновения международных стандартов управления качеством в деятельности социально-экономических субъектов, основанные на приоритетной роли индивидов, нами было проведено исследование.

В приложении 3 к диссертационному исследованию отражена модель вовлеченности социально-экономических систем в процесс совершенствования систем управления качеством, основанная на цикличности развития (объективный закон теории организации), географическом положении рассматриваемых систем, а также значимости организаций для самого интеграционного процесса. Это исследование было проведено, опираясь на междисциплинарный подход социологии управления в объяснении процессов, происходящих в обществе. Программа социологического исследования на тему «Адаптация предприятий к стандартам управления качеством Санкт-Петербург. 2014». включала в себя нижеследующее<sup>179</sup> (приведена первая часть программы социологического исследования, вторая часть программы социологического исследования представлена в главе 4 настоящего диссертационного исследования).

Исследование было проведено в феврале-марте 2014 г., в июне-июле 2016 г., в июне-июле 2022. Документальный анализ деятельности социально-экономических субъектов охватил временной интервал с 1993 по 2016 гг.

**Обоснование исследования.** Предполагаем, что транснациональные корпорации являются переносчиками международных стандартов качества с одной суверенной территории, которая является более развитой в данном плане, то есть использует стандарты качества более длительный период, имеет опыт адаптации, приспособления и принятия стандартов в деятельности организаций, наиболее протяжённые во времени. Для объяснения этого процесса вводим понятие скалярной цепочки, которые объясняет процесс проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность организаций, расположенных на суверенной территории. Индивиды являются получателями новых стандар-

---

<sup>179</sup> Индекс АПСУК-14.

тов качества. Они меняют своё отношение к стандартам качества через участие в создании добавленной стоимости на рассматриваемой суверенной территории. Часть этой добавленной стоимости создаётся в рамках ТНК. В общем то, чем выше ВВП на душу населения суверенной территории, тем выше уровень жизни может позволить себе индивид, проживающий на ней. Через этот критерий происходит трансформация индивида в части отношения его к стандартам качества как повседневной его жизни, так и в процессе осуществления своих трудовых обязанностей в организациях. Вовлечённость ТНК в процесс проникновения международных стандартов управления качеством рассмотрена ранее (см. п. 2.1.), понятие «скалярная цепочка», объединяет в себе взаимосвязь индивидов — организаций — отраслей — суверенной территории. Методологическую основу процесса проникновения международных стандартов качества в деятельность социально-экономических субъектов составила цикличность, рассмотренная в п. 3.2 настоящего диссертационного исследования.

**Цель исследования** — моделирование вовлечённости социально-экономических субъектов в процесс совершенствования систем управления качеством.

#### **Основные задачи исследования**

- Определить механизм процесса проникновения стандартов управления качеством в систему управления социально-экономических субъектов на уровне суверенных территорий (рассматривались территории Франции, Германии, Греции и России).
- Определить участие ТНК в процессе проникновения стандартов управления качеством в систему управления социально-экономическими субъектами (IKEA, Renault, Bayer AG, Aegean Airlines, ОАО «Газпром»).
- Осуществить анализ влияния стандартизации систем управления качеством на состояние индивидов. Другими словами, установить связь между уровнем жизни индивида и стандартизацией систем управления качеством.

**Предмет исследования** — специфика распространения международных стандартов управления качеством на суверенные территории, основанная на включении в данный процесс индивидов.

**Объект исследования** — индивиды, транснациональные корпорации, суверенные территории.

Основная гипотеза исследования: Особенности механизма распространения международных стандартов качества в деятельность социально-экономических

субъектов предполагают участие в нём компаний, являющихся родоначальниками новой модели поведения. К ним, по-нашему убеждению, относятся транснациональные корпорации. Они задают «моду» на новые правила поведения внутри суверенных территорий, организаций, и, в конечном итоге, отражаются на поведении индивидов.

### **Вспомогательные гипотезы**

– Процесс проникновения международных стандартов управления качеством отражается на результатах функционирования суверенных территорий, организаций, индивидов. Изучение изменения результатов деятельности в динамике, с учётом цикличности развития социально-экономических субъектов, при выборе относительно постоянного периода развития, не связанного со значительным влиянием внешних факторов, позволяет определить зависимость между колебаниями этих значений и уровнем вовлечённости суверенных территорий, организаций и индивидов в процесс проникновения международных стандартов качества в их жизнедеятельность.

– В условиях разных возможностей функционирования и развития, транснациональные корпорации, суверенные территории, характеризуются разными моделями управления качеством социально-экономических систем, поскольку характеристики, принципы и методы управления качеством различны.

Несмотря на разницу в подходах к управлению качеством, можно предположить, что динамика показателей, характеризующих участие индивидов в формировании результатов деятельности суверенных территорий через ВВП (валовой национальный продукт)— это стоимость того, что производят компании и граждане государства на территории своей страны и за рубежом.

- на душу населения, колебание выручки транснациональных компаний, осуществляющих деятельность в рамках рассматриваемых государств, даёт возможность установить общие тенденции проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность организаций и определить механизмы вовлечённости социально-экономических субъектов в процесс совершенствования систем управления качеством.

### **Основные этапы исследования**

Анализ документов, аудиторских заключений, отражающих деятельность транснациональных корпораций за рассматриваемый период времени, а также

статистический анализ показателей СНС (система национальных счетов) на суверенных территориях.

Расчёт основных показателей, характеризующих уровень вовлечённости индивидов, транснациональных корпораций и суверенных территорий в процесс проникновения международных стандартов управления качеством в их жизнедеятельность.

Графическое моделирование данного процесса.

### ***Первый этап***

**Метод исследования:** анализ документов.

**Объекты исследования:** транснациональные корпорации ИКЕА, Renault, Bayer AG, Aegean Airlines, ОАО «Газпром», суверенные территории Франции, Германии, Греции и России.

**Цель:** проанализировать результаты деятельности ТНК и суверенных территорий за обозначенный в исследовании временной период, влияющие на уровень вовлечённости индивидов в процесс проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность организаций.

**Задачи исследования:**

Проанализировать отчёты деятельности ТНК за рассматриваемый период времени.

Проанализировать показатели СНС (системы национальных счетов) суверенных территорий за рассматриваемый период времени.

Сопоставить показатели СНС суверенных территорий с результатами деятельности ТНК за рассматриваемый период времени.

Выявить наиболее приемлемый временной интервал для дальнейшего исследования уровня вовлечённости индивида, ТНК и суверенных территорий в процесс проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность организаций, характеризуемый относительно стабильным влиянием внешней среды на рассматриваемые объекты исследования.

### ***Второй этап***

**Метод исследования:** аналитический.

**Объекты исследования:** транснациональные корпорации ИКЕА, Renault, Bayer AG, Aegean Airlines, ОАО «Газпром», суверенные территории Франции,

Германии, Греции и России.

**Цель:** расчёт основных показателей, характеризующих уровень вовлечённости индивидов, транснациональных корпораций и суверенных территорий в процесс проникновения международных стандартов управления качеством в их жизнедеятельность.

**Задачи:**

- Рассчитать коэффициенты дефицита трудового ресурса, его темп роста, темп роста ВВП и темп роста безработицы на рассматриваемых территориях. Определить выручку ТНК и ВВП на душу населения за рассматриваемый период.
- Определить цикличность изменения данных показателей.
- Выявить зависимости и проанализировать их.

*Третий этап*

**Метод исследования:** аналитический.

**Объект:** транснациональные корпорации IKEA, Renault, Bayer AG, Aegean Airlines, ОАО «Газпром», суверенные территории Франции, Германии, Греции и России.

**Цель:** Графическое моделирование данного процесса.

**Задачи:**

- Сделать графическую интерпретацию изменений анализируемых показателей (темпа роста дефицита ресурса, темпа роста совокупной выручки);
- Спрогнозировать изменение темпов роста дефицита ресурса;
- На основании графической интерпретации сделать выводы об уровне вовлечённости индивида, ТНК и суверенной территории в процесс проникновения международных стандартов менеджмента качества.

Результаты исследования представлены в приложении 3, а также в главе 4 диссертации.

**Заключение по результатам исследования.** В результате проведённого исследования мы смогли смоделировать вовлечённость индивидов в процесс проникновения международных стандартов управления качеством в их деятельность через ТНК, проникающие в суверенные территории, на которых осуществляет свою жизнедеятельность индивид: ТНК устанавливают новые требования и правила, которые в конечном итоге сначала формируют поведенческие (неформализованные) регуляторы поведения индивидов, в процессе проникновения международ-

ных стандартов управления качеством в деятельность социально-экономических субъектов, а потом уже оказывают влияние на пересмотр стандартов качества, применяемых суверенной территорией, формируя формализованные регуляторы поведения объектов управления. В социокультурном механизме ТНК играют важную роль, так как отражают в своей деятельности уровень человеческого капитала индивидов, проживающих на тех территориях, на которых ТНК осуществляют свою деятельность.

Развивая далее соответствие между процессом проникновения международных стандартов управления качеством и теорией организации, в части социокультурных механизмов проникновения международных стандартов управления качеством в деятельности социально-экономических субъектов, основанные на приоритетной роли индивида, можно выстроить векторную зависимость отставания реакции индивида от реакции предприятия, а также реакции суверенной территории на результаты изменения правил в системе управления качеством.

Данное соответствие можно представить в следующем виде:

Чтобы просчитать риски бифуркации заинтересованности индивида и потери его для организации, необходимо просчитать скалярную цепь более глубоко — через отрасли к предприятиям, а затем на уровень индивида.

Поведение индивидов по отношению к международным стандартам управления качеством является ключевым в изучаемом явлении. Социология управления рассматривает разные виды поведения: коллективное поведение<sup>180</sup>, поведение человека<sup>181</sup>. Отклонение от нормального поведения — можно считать девиантным поведением. Рассматривая международные стандарты управления качеством, мы говорим об аномии<sup>182</sup>. Девиантное поведение индивида взаимосвязано с теорией социального конфликта. Согласно этой теории, социальный конфликт может возникнуть, если поведение индивидов основано на нормах чуждой культуры. В результате, если мы хотим, чтобы индивид осуществлял свою деятельность и выступал, в качестве потребителя, основываясь на международных стандартах управления качеством, необходимо, чтобы элементы чуждой культуры стали одними из элементов его родной культуры. То есть мы говорим, о взаимопроникно-

<sup>180</sup> Дэвид Джерри, Джулия Джери. Большой толковый социологический словарь, том 1– М.: ВЕЧЕ-АСТ, 1999 г, С. 296.

<sup>181</sup> Дэвид Джерри, Джулия Джери. Большой толковый социологический словарь, том 1– М.: ВЕЧЕ-АСТ, 1999 г. С. 341.

<sup>182</sup> Дэвид Джерри, Джулия Джери. Большой толковый социологический словарь, том 1– М.: ВЕЧЕ-АСТ, 1999 г. С. 29.

вении культур, являющемся основой процесса проникновения международных стандартов управления качеством.

В рассматриваемом в диссертационном исследовании, скалярной цепочке, принятие решения предполагает противопоставление одной идеи другой. Индивид является центральной фигурой в цепочке взаимосвязи индивид — предприятие — отрасль — суверенная территория.

Так как главной концептуальной идеей нашего исследования становится возможность взаимосвязи процесса проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность отдельных предприятий с учётом отраслевой принадлежности, то оценить эффективность этой идеи можно только через степень влияния на устойчивость системы основных правил её существования. И здесь на первый план выходит социальное поведение индивидов рассматриваемой цепочки.

При исследовании этого процесса проникновения, можно сделать вывод о том, что предприятия имеют чёткую взаимосвязь с отраслями, к которым они относятся, по интеграционным процессам. Действительно, наиболее адаптированными в вопросах интеграции являются предприятия, которые работают на международном рынке или учреждаются представителями других суверенных территорий или других культур, которые поддерживают международные нормы.

Если международные агенты являются представителями Европейского Сообщества, то интеграция будет европейской. Если международные агенты будут представителями Китая, то интеграция соответственно будет китайская.

Носителями стандартов является индивид. Он, имея опыт работы в другой непосредственной среде, переносит его на работу отдельных предприятий, отраслей и страны в целом.

Точно также и страна в целом, со своими действующими законами, осуществляет влияние на систему адаптационных мероприятий.

Чем значительнее государственное вмешательство в экономику страны, то есть чем выше уровень государственного регулирования, тем выше участие государства в интеграционных процессах.

В результате социальное поведение отдельных индивидов выходит на уровень коллективного поведения, связанного с новыми нормами, устанавливаемыми в обществе.

При этом изучая взаимосвязь интеграции стандартов через предприятия ве-

дущих отраслей на экономику стран в целом, можно сделать вывод, что в этих процессах существует некая цикличность. Цикличность определена скоростью реакции индивида на процессы, происходящие на уровне предприятия, на уровне отрасли и на уровне государства в целом.

При этом важным является следующее — существуют две цепочки взаимосвязи систем:

- суверенная территория — отрасль — предприятие — человек–индивид.
- человек–индивид — предприятие — отрасль — суверенная территория.

Первая цепочка характеризуется математической моделью, целью которой стало определение взаимного влияния стандартов управления предприятием и явления глобализации на личность, оцениваемую как собственника знания, навыков и опыта, неких компетенций, ассоциируемых с трудом.

В соответствии с теорией организации, любая функциональная система состоит из управляющего субъекта, управляемого объекта, принципов и правил по которым субъект взаимодействует с объектом, а также механизма самоуправления, существующего внутри субъекта и объекта управления. Об этом мы говорили в п. 3.1 настоящего диссертационного исследования, рассматривая механизмы миграционного воздействия на процесс проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность организаций.

Поэтому при определении эффективности системы необходимо понимать её элементы. При этом в управлении элементарными живыми системами остаются индивиды. Стандарты управления действуют, в том числе, и в системах индивидов.

Более производительные системы забирают на себя большее количество ресурсов. С точки зрения поведения, эти системы можно назвать активными. Определяющим ресурсом являются время (фактор, характеризующий уровень производительности) и правила, которые действуют внутри систем. Итак, чем выше уровень производительности, тем более эффективно используется время, тем быстрее развивается система управления.

Цель модели — показать степень влияния на индивида тех перемен, которые происходят в мире, прилегающем к суверенной территории, в стране проживания индивида, на отдельно взятом предприятии (социально-экономическом субъекте).

Анализ проводится с использованием оценки скорости реакции индивида на изменения в микро-, меза- и макро-среде предприятия (социально-экономи-

ческом субъекте). Основой анализа являются данные статистики, имеющие публичную доступность и применяемые для прогноза развития ситуации в целом на суверенной территории.

Качественность влияния изменений на состояние индивида оценивается уровнем отставания реальной реакции на фактическое осознание происходящих изменений индивидом, основанное на действии объективных законов теории организации. В приложении 3 прилагаются результаты исследования.

Для моделирования процесса проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность организаций необходимо изучить и вопросы районирования. В приложении 4 отражены результаты районирования суверенной территории с привязкой к исследованию проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность организаций.

Вывод по параграфу. Определены социокультурные механизмы проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность социально-экономических субъектов, основанные на приоритетной роли индивида. Социокультурные механизмы проникновения международных стандартов управления качеством подтверждены существованием разных культур в разных суверенных территориях и определяются разным отношением к международным стандартам качества со стороны индивидов. Ведущая роль в этих механизмах принадлежит ТНК, которые являются переносчиками стандартов управления качеством с одной суверенной территории на другую. Процесс выстраивается в рамках скалярной цепочки (от индивида, через организации, отрасли, а далее на уровень суверенной территории). В результате происходит изменение в системе социальных регуляторов поведения организаций в процессе проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность организаций.

### **Выводы по главе 3**

В данной главе описаны механизмы социального регулирования интеграции международных стандартов управления качеством в деятельность социально-экономических субъектов.

В основе решения задач, связанных с определением механизмов социального регулирования интеграции международных стандартов управления качеством в деятельность социально-экономических субъектов, лежит роль индивида, как внутри социально-экономической системы, так и вне неё. Важным выводом яв-

ляется то, что управление индивидом, его поведением, влияет на эффективность деятельности социально-экономических субъектов и в том числе на СУК социально-экономической системы.

Ещё один вывод, который удалось сделать в результате изучения механизмов социального регулирования интеграции индивидов, заключается в установлении институциональных механизмов интеграции их в функционирование социально-экономического субъекта в соответствии с международными стандартами управления качеством, основанными на проведении миграционной политики внутри суверенной территории, а также системы социальных регуляторов (формализованных и поведенческих регуляторов), определённых миграционной политикой, проводимой на суверенной территории.

Разъяснили, что критерий цикличности, определяющий этап жизненного цикла развития социально-экономической системы, а также этап экономического развития суверенной территории, принимаем за основу моделирования степени вовлечённости индивидов, организаций, отраслей, суверенных территорий в процесс проникновения международных стандартов качества в их деятельность.

Исследования, проведённые в отношении выявления социально-стратификационных механизмов процесса проникновения международных стандартов качества в деятельность организаций, объяснили действия формализованных и поведенческих регуляторов в установлении степени вовлечённости индивида в процесс проникновения международных стандартов качества в деятельность организаций. Увязали моделирование механизмов социального регулирования интеграции международных стандартов управления качеством в деятельность социально-экономических субъектов с реальными управленческими действиями в организации в отношении системы управления качеством, к которым можно прийти в результате анализа уровня вовлечённости в процесс проникновения индивидов организаций.

Социокультурные механизмы процесса проникновения международных стандартов качества в деятельность организаций, подтвердили возможность моделирования вовлечённости в этот процесс ТНК, организаций, суверенных территорий и индивидов. Определили значимость ТНК и индивидов в этом процессе.

Теоретической основой исследования явилась теория распределения дефицитных ресурсов. В условиях глобализации и развития новых информационных технологий меняется представление о границах использования ресурсов на

суверенных территориях. Сегодня для социально-экономических исследований, необходимо определить как, каким образом, и в какой последовательности рынки используют ресурсы для последующего распределения. Развитие технологий, их информационная глобализация, приводит к отставанию макроэкономических инструментов для их управления и контроля, что приводит к значительной сложности при прогнозировании будущей ситуации. Данной проблеме многие математики, социологи и экономисты уделяли особое внимание.

Всё вышеперечисленное объясняет процессы проникновения международных стандартов качества в деятельность организации, во взаимосвязи с теоретическими основами, рассматриваемым социологией управления.

В следующей главе мы остановимся на социальных стратегиях и практиках в управлении качеством для групп предприятий.

## Глава 4.

# СОЦИАЛЬНЫЕ СТРАТЕГИИ И ПРАКТИКИ В УПРАВЛЕНИИ КАЧЕСТВОМ ДЛЯ ГРУПП ПРЕДПРИЯТИЙ

Данная глава посвящена социальным стратегиям и практикам в управлении качеством групп предприятий, основанных на повышении качества жизнедеятельности индивидов. В основу группировки предприятий положена их отраслевая принадлежность. Группировка осуществлялась в соответствии с системой рангов, которые характеризуются значениями определённых нами показателей. Показатели, используемые для ранжирования предприятий, увязаны с характеристиками, которые лежат в основе требований, предъявляемыми к организациям, функционирующим в соответствии с международными стандартами управления качеством. Всё ранжирование базируется на системе сбалансированных показателей деятельности социально-экономических субъектов.

### 4.1. Система сбалансированных показателей, как элемент социальной стратегии управления качеством в социально-экономической системе

Основное положение, которое предполагается к рассмотрению в данном параграфе, заключается в том, что система сбалансированных показателей может стать методом формирования социальной стратегии управления качеством в организации.

Социальная стратегия управления качеством в социально-экономической системе подразумевает под собой развитие внутренней среды организации с целью повышения удовлетворённости работников результатами своего труда, участием в производственном процессе, а также комплексным развитием социальной сферы организации.

Стратегия включает в себя и методы её реализации. В данном случае мы рассматриваем метод системы сбалансированных показателей<sup>183</sup>, который объединяет все сферы деятельности организации, ранжирует организации по отраслевому признаку, увязывают деятельность акторов организаций воедино с целью повышения эффективности функционирования систем управле-

---

<sup>183</sup> Каплан, Р. С., Нортон, Д. П. Сбалансированная система показателей. От стратегии к практике ЗАО «Олимп-Бизнес», Москва, 2003. — 214 с.

ния внутри организации. Это касается и процесса проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность организаций.

Существует взаимосвязь между факторами, лежащими в основе системы сбалансированных показателей социально-экономической системы и внешним проявлением результатов её деятельности (рисунок 22).



*Рис. 22.* Факторы и внешние результаты деятельности организации, лежащие в основе ССП (системы сбалансированных показателей),

В составе внешних результатов деятельности организации значительное место занимает высокая культура производства, которая является внутренней корпоративной культурой организации, охватывающая индивидов внутри организации, а также работа с индивидами на уровне клиентов (индивид в данном случае по отношению к организации выступает внешним актором), определённая степень удовлетворённости индивидов качеством товаров, которые предлагает социально-экономический субъект на рынке. ССП (систему сбалансированных показателей) можно увязать с действиями внутри организации сотрудников и руководства по отношению к стандартам управления качеством, которые являются составляющей процесса проникновения стандартов управления в деятельность социально-экономических систем. Действия сотрудников и руководства по отношению к стандартам управления качеством в организации, а также работа с индивидами на уровне клиентов (когда индивид является внешним актором по отношению к организации) является предметом изучения социологии управления.

В настоящее время наиболее важной проблемой является выбор оптимальных методов оценки действия международных стандартов управления качеством

на уровне организаций, отраслей и суверенных территорий.

Для выбора оптимальных методов оценки действия стандартов достаточно индивидам, принимающим управленческие решения внутри организации, связанные с процессом проникновения международных стандартов качества в её деятельность, необходимо решить три задачи:

- первая задача заключается в построении стратегических карт для социально-экономических систем. Она может быть представлена нами (есть и другие варианты, но стратегическая карта, наиболее наглядный вариант представления управленческих процессов, происходящих в организации) в виде шаблонов карт для предприятий трёх групп отраслей (обрабатывающих, добывающих и социальных). Целью разработки стратегических карт является развитие внутренней среды организации с целью повышения удовлетворённости работников результатами своего труда. Необходимо понять, как происходит развитие факторов, лежащих в основе ССП (системы сбалансированных показателей), выявить место каждого процесса внутри организации (за каждым процессом стоит его держатель (индивид));
- вторая задача — в определении степени влияния социально-экономических систем, использующих международные стандарты качества, на бюджетную составляющую. В данном случае мы должны увязать межотраслевой баланс с СНС (системой национальных счетов). Это необходимо сделать, чтобы понять процесс проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность организаций, происходящий на уровне суверенной территории (организации входят в состав отраслей, отрасли формируют экономику суверенной территории);
- третья задача — в определении устойчивости системы в результате интеграционных мероприятий (виды рисков, которые могут возникнуть в результате использования предприятиями международных стандартов управления качеством). Подчеркнуть в этой связи взаимосвязь результатов реализации стратегической карты с программой социально-экономического развития социально-экономического субъекта. Программа социально-экономического развития социально-экономического субъекта отражает развитие социальной сферы внутри организации, являющегося основой социальной стратегии управления качеством в социально-экономической системе.

Для построения целевых планов развития социально-экономической системы необходимо пользоваться соответствующим алгоритмом оценки результатов финансово-хозяйственной деятельности социально-экономической системы (таблица 20).

Таблица 20

Основные действия в финансово-хозяйственной деятельности социально-экономической системы (Источник: разработано автором)

1.	Процесс разработки стратегии
1.1.	сбор внутренней информации
1.2.	идентификация и формализация идей и подходов
1.3.	составление плана, в соответствии с которым социально-экономическая система должна будет перейти из одного состояния (без стратегии) в другое (уже с разработанной стратегией)
2.	Проведение анализа внешней, непосредственной сред организации, для разработки стратегических карт
2.1.	ИФСО-анализ (изменений, факторов, в результате субъективных или объективных воздействий)
2.2.	GAP- анализ (анализ разрывов)
2.2.1.	1.определение текущего значения
2.2.2.	2.определение максимально допустимого значения
2.2.3.	3.выбор критерия, по которому будет происходить рассмотрение
2.2.4.	4.набор планов (инициатив) по достижению
2.3.	Анализ причин и следствий— диаграмма “Ишикава” (инструмент, обеспечивающий построение алгоритма действий)
2.4.	Анализ причин “why-почему” — принцип анализа пять-почему.
2.5.	Анализ внешних и внутренних причин
2.6.	Матрица БКГ ((Бостонская консалтинговая группа), инструмент стратегического анализа и планирования)
2.7.	Позиционирование компаний на рынке
3.	Разработка стратегической карты— диаграммы или рисунка, описывающий стратегию в виде набора стратегических целей и причинно-следственных связей между ними
4.	Оценка финансового положения компании

Алгоритм оценки финансово-хозяйственной деятельности социально-экономической системы основан на взаимосвязи жизненных циклов товаров и жизненных циклов организации (см. таблица 21).

Таблица 21

Соотношение между ЖЦТ (жизненный цикл товара) и ЖЦО (жизненный цикл организации) (Источник: разработано автором)

Этапы жизни	Организация	Товар
Рождение	Возникновение	Разработка и выведение на рынок
Взросление	Развитие	Рост
Переходные этапы	Кризис развития	-
Зрелость	Стабильность	Зрелость
Переходные этапы	Кризис стабильности	-
Гибель	Ликвидация	Упадок
Возрождение	Обновление	Обновление

Использование методов оценки эффективности реализации этих стратегических карт должны быть увязаны с эффективностью их влияния на индивидов внутри организации, а также на организацию в целом, как группу, объединяющую индивидов. Данное утверждение является предметом изучения социологии управления.

Отраслевая привязка важна при выборе метода оценки. Важными составными частями социально-экономических систем являются их дефицитные ресурсы: организация, персонал (индивиды), технология и экономика, действующие внутри субъекта социально-экономической деятельности.

Отсюда возникает необходимость учёта в данной связи действия технологии. Технология лежит в основе группировки предприятий по отраслевому признаку.

Технология определяет качественные и количественные характеристики привлекаемого на предприятия персонала.

Персонал и технология в целом определяют порядок взаимодействия организационных структур внутри организации. Технологические процессы определяют степень вовлечения индивидов в процессы производства товаров и услуг. Чем длительнее технологический цикл, тем большее участие требуется со стороны индивида. Реакция на процессы внутри организации, а также на результаты её деятельности со стороны индивидов будет более выраженной.

Положение индивидов внутри организации, осуществление их функций, регламентируются корпоративными политиками, установленными данным социально-экономическим субъектом.

Все эти ключевые составляющие учтены при составлении стратегических карт социально-экономических систем. Отношение к технологическим процессам индивидов включается в социальную оценку вовлечённости индивидов в процесс интеграции международных стандартов качества, основанных на неформализованных (поведенческих) социальных регуляторов.

Классификация предприятий по группам проведена по отраслевому принципу: обрабатывающие, добывающие и социальные группы.

Стратегическая карта предприятия является частью стратегического плана развития экономического субъекта, в рамках системы сбалансированных показателей, как элемент социальной стратегии управления качеством в социально-экономической системе.

Специфика требований, предъявляемых к стратегическим картам социально-экономических систем, относящихся к различным группам отраслей, определена длительностью технологических циклов, особенностью в подготовке персонала, и разными подходами к организации и налогообложению данных предприятий (таблица 22).

Таблица 22

**Выявленные особенности разработки стратегических карт для предприятий, обрабатывающей и добывающей отраслей (Источник: разработано автором)**

Сравнительные характеристики	Социальные отрасли	Обрабатывающие отрасли	Добывающая отрасль
Продукт	Услуга	Товар широкого потребления	Товар, сырье, материалы
Технология	Позаказное, единичное, прерывное производство	Позаказное, единичное, прерывное	Массовое, поточное, непрерывное производство
Уровень персонала	Преимущественно квалифицированные специалисты	Преимущественно высококвалифицированные специалисты	Квалифицированные специалисты
Экономика	Позаказное	Позаказное, поперечное, поперечное производство	Поперечное производство
Налоговая система	Налог на добавленную стоимость, часто специальные режимы налогообложения	НДС (налог на добавленную стоимость)	Рентные платежи, акцизы
Организация	Более простые организационно-управленческие системы (линейные, линейно-функциональные, штабные)	Сложные организационно-управленческие системы (матричные, дивизионные) В более простых технологических процессах (линейные, линейно-функциональные, штабные)	Более простые организационно-управленческие системы (линейные, линейно-функциональные, штабные)

Стратегическая карта социально-экономических систем определяет соотношение между финансами, клиентами, процессами, развитием субъекта экономических отношений. При этом в стратегической карте ведущую роль играют именно индивиды, так как они во всех отраслях являются основными участниками и организаторами процессов, происходящих внутри социально-экономических субъектов.

Так, для обрабатывающего предприятия стратегическая карта может быть представлена в следующем виде (рисунок 23).

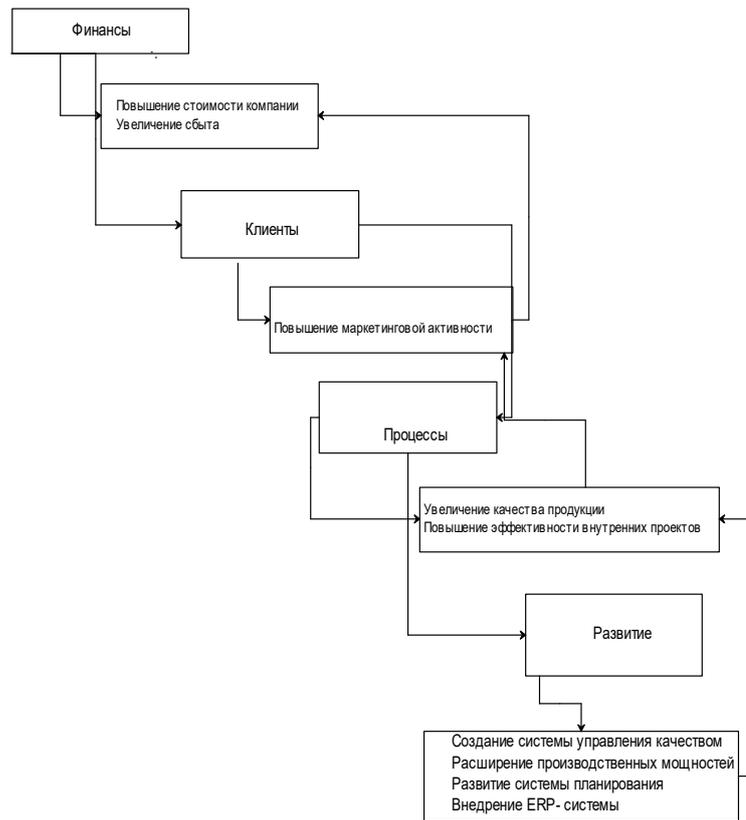


Рис. 23. Пример стратегической карты для предприятий обрабатывающей отрасли.  
(Источник: разработано автором)

К карте разрабатывается таблица ключевых показателей, с указанием предполагаемых качественных целевых значений (таблица 23).

**Таблица 23**

**Ключевые показатели, используемые для построения стратегической карты социально-экономической системы.** (Источник: разработано автором)

Элемент стратегической карты	Качественное целевое значение	Показатель
Финансы	Повышение стоимости компании	Добавочная акционерная стоимость
	Увеличение объёма реализации	Доход. Прибыль
Клиенты	Повышение маркетинговой активности	Число маркетинговых мероприятий
	Увеличение доли значимых клиентов	Доля реализации значимых клиентов
Процессы	Улучшение качества продукции	Процент отклонений. Процент брака.
	Повышение эффективности внутренних проектов	Внутренний ROI ((Return on Investment)
	Создание системы управления качеством (на основе стандартов серии ISO-9000)	Процент выполнения сертификации по ISO-9000
	Расширение производственных мощностей	Производственные площади (м2)
	Внедрение ERP (Enterprise Resource Planning) -системы	Число пользователей ERP (Enterprise Resource Planning) -системы
	Развитие системы планирования	Точность прогноза (план/факт)

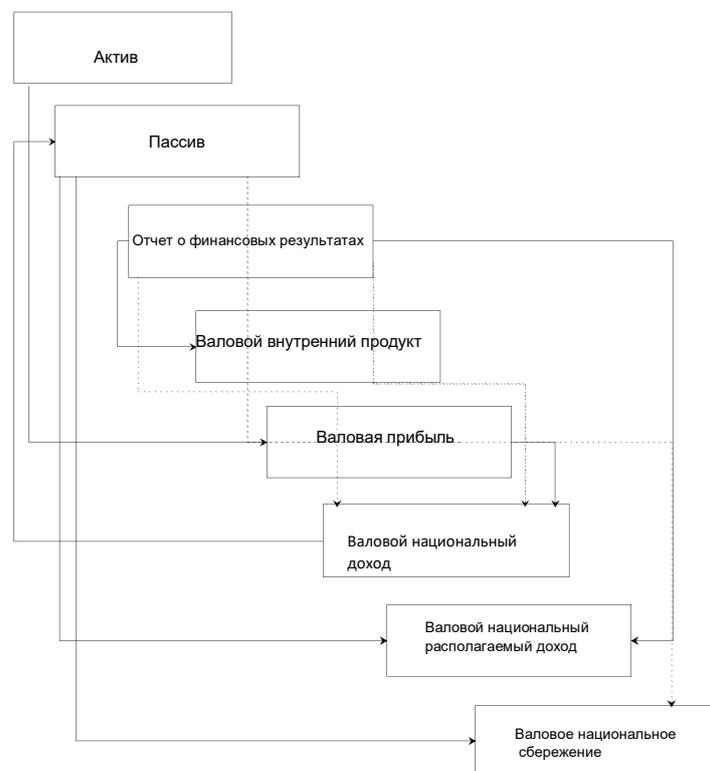
Для добывающих предприятий возможна аналогичная постановка проблемы. Однако сроки реализации могут быть увеличены на стадии процессов. Причиной будет являться также длительность технологических циклов.

Что же касается предприятий, принадлежащих к социальным отраслям, то здесь мы должны изменить порядок действий по отношению к Клиентам, сократить и увеличить ассортимент Процессов по причине требований к социальной составляющей из бюджета.

Вторая задача представляется более сложной. На первом этапе необходимо определиться с продуктивностью модели межотраслевого баланса по модели Леонтьева.

Далее увязать с СНС. В данном случае составляющая МОБ (межотраслевого баланса) на этапе взаимосвязи происходит по значению ВВП (валового внутреннего продукта) и ВНД (валовой национальной доход)—это общая сумма денег, заработанных людьми и компаниями страны.

При этом увеличение ВВП и ВНД за счёт долевого участия в процессе взаимодействия трёх групп предприятий даёт нам повышающий или понижающий эффект от взаимного воздействия (см. рисунок 24).



**Рис. 24.** Схема взаимосвязи ключевых финансовых показателей организации, отрасли и суверенной территории. (Источник: разработано автором)

Третий этап данной задачи — определение уровня риска бифуркации в результате интеграционных мероприятий. Результат этого воздействия можно увязать с уровнем деловой репутации организаций. Деловая репутация организаций оценивается через составление программы деятельности социально-экономических субъектов.

В результате этого воздействия мы можем получить следующие итоги:

1. Активное изменение — может происходить только на этапе зрелости существования организации и товара на рынке.
2. Пассивное изменение — на любом этапе существования организации и товара.
3. Активно-пассивное положительное изменение — результат положительных результативных управленческих действий организации (в отношении и по отношению к ЖЦТ (жизненный цикл товара)).
4. Активно-пассивное отрицательное изменение — результат отрицательных управленческих действий организации (в отношении и по отношению к ЖЦТ) (см. рисунок 25).



**Рис. 25.** Результаты стратегических воздействий на товар и организацию. (Источник: разработано автором)

Результатом третьего этапа станут рекомендации к разработке программы деятельности предприятий. Данные программы должны быть сформированы

с учётом уровня риска бифуркации деятельности социально-экономических субъектов.

Существует четыре составляющих программ деятельности — Финансы, Клиенты, Процессы, Персонал. Источниками совершенствования деятельности является текущая, финансово-инвестиционная и социальная составляющая.

Бюджет доходов и расходов, который является результатом реализации программы деятельности, определяет уровень рентабельности реализации стратегических карт развития предприятий.

В результате применения балансового метода мы можем выявить действия международных стандартов управления качеством социально-экономических субъектов.

Внутренний финансовый результат деятельности социально-экономического субъекта позволит определить ВВП — составляющую СНС, отражающую отраслевой результат деятельности экономики.

А также взаимосвязи с ССП — системой сбалансированных показателей (см. рисунок 26).



**Рис. 26.** Структура сбалансированной системы показателя. (Источник: разработано автором)

Суть этой системы коротко формулируется двумя основными положениями:

- одних финансовых показателей недостаточно для того, чтобы полностью и всесторонне (сбалансировано) описать состояние предприятия, их нужно дополнить другими показателями, которую характеризуют социальную составляющую деятельности организации;
- данная система показателей может быть использована не просто как комплексный индикатор состояния предприятия, а как система управления, которая обеспечивает связь между стратегическими начинаниями собственников организации и операционной деятельностью предприятия, а также может являться частью социальной стратегии управления качеством в социально-экономической системе.

Основная структурная идея ССП состоит в том, чтобы сбалансировать систему показателей в виде четырёх групп.

**Первая группа** включает традиционные финансовые показатели. Как бы мы ни доказывали важность рыночной ориентации предприятия и совершенства внутренних процессов, собственника всегда в первую очередь будут интересовать показатели финансовой отдачи на вложенные средства. Поэтому сбалансированная система должна начинаться (в классификации) и заканчиваться (в конечной оценке) финансовыми показателями.

**Вторая группа** описывает внешнее окружение предприятия, его отношение с клиентами индивидами, которые являются потребителями социально-экономического субъекта. Основными фокусами внимания выступают:

1. способность предприятия к удовлетворению клиента (индивида);
2. способность предприятия к удержанию клиента (индивида);
3. способность приобретения нового клиента (индивида);
4. доходность клиента (индивида);
5. объем рынка;
6. рыночная доля в целевом сегменте.

**Третья группа** характеризует внутренние процессы предприятия:

- инновационный процесс;
- разработка продукта;
- подготовка производства;
- снабжение основными ресурсами;
- изготовление;

- сбыт;
- послепродажное обслуживание.

**Четвёртая группа** позволяет описать способность предприятия к обучению и росту, которая фокусируется в следующие факторы:

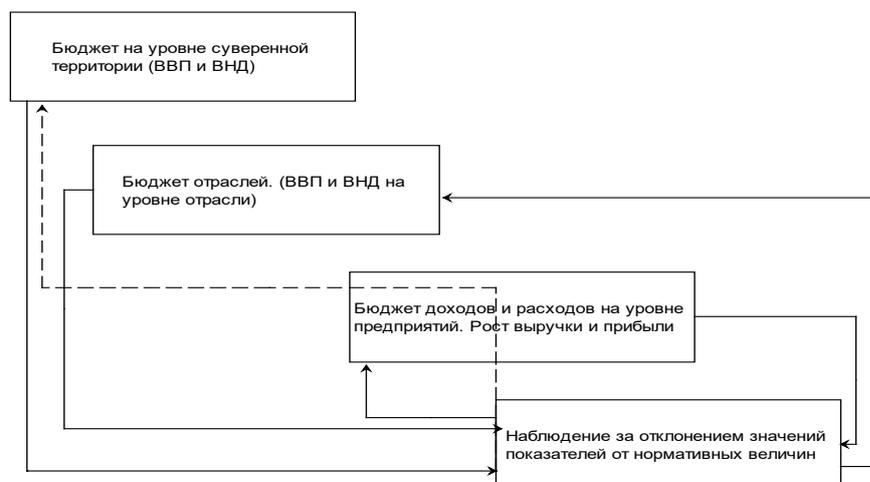
- индивиды с их способностями, навыками и мотивацией;
- информационные системы, позволяющие поставлять критическую информацию в режиме реального времени;
- организационные процедуры, обеспечивающие взаимодействие между участниками процесса и определяющие систему принятия решения.

Эти четыре составляющие легли в основу формирования программы деятельности предприятий.

Метод ССП — основной при построении устойчивой системы деятельности предприятий любой принадлежности.

Акторами в данном проекте являются не только руководители организаций, но и суверенные территории. Отсюда возможность перестройки системы бюджетной составляющей, позволяющей выделять в составляющей бюджета источники на финансирование интеграции стратегических карт хозяйствования.

Контроль успешности интеграционных мероприятий должен также проводиться на уровне бюджета. Разработка нормативных значений для каждой группы отраслей позволит в совокупности ставить объективную оценку по результатам проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность социально-экономических субъектов (см. рисунок 27).



**Рис. 27.** Механизм взаимодействия ключевого финансового показателя экономической деятельности с уровня предприятия до уровня суверенной территории. (Источник: разработано автором)

Результатом всех вышеуказанных действия является применение этого метода в социологическом исследовании<sup>184</sup>, проводимом на базе 300 предприятий в июне–июле 2016 г. и в июне–июле 2022 г., а также разработка программ деятельности социально-экономических систем<sup>185</sup>, в том числе социальных программ развития организаций, учитывающих особенности построения ССП и дающее возможность решить главные задачи, стоящие перед экономическим субъектом, использующим международные стандарты управления качеством: С помощью программы деятельности обеспечивается самооценка<sup>186187</sup> предприятий в управлении качеством товаров и услуг.

Вывод по параграфу. Увязана система сбалансированных показателей с системой управления качеством социально-экономических систем. Система сбалансированных показателей может быть использована в качестве элемента социальной стратегии управления качеством в социально-экономической системе, для формирования источников финансирования реализации данной социальной стратегии. Кроме того, данный элемент социальной стратегии определяет взаимодействие организаций с разными технологическими циклами, а также суверенной территории в части формирования системы социальных регуляторов.

#### **4.2 Адаптационные группы предприятий, как объект социальной стратегии управления качеством регионов**

Предполагаем, что адаптационные группы предприятий, могут быть рассмотрены как объект социальной стратегии управления качеством регионов. В п. 1.1. настоящего диссертационного исследования определено понятие «адаптационные группы». Для этого рассматриваем порядок формирования адаптационных групп предприятий, основанный на международных стандартах управления качеством, определяем последовательность действий в оценке эффективности внедрения стандартов управления качеством в деятельность групп социально-экономических субъектов, основанную на процессе проникновения международных

<sup>184</sup> Индекс АПСУК-14.

<sup>185</sup> Сметанина, Т.В. Технология построения системы менеджмента качества организаций малого бизнеса: монография / Т.В. Сметанина.— СПб.: ФГБОУВО «СПГУПТД», 2017.— 104 с.

<sup>186</sup> Конти Тито. Самооценка в организациях: Пер. с англ. И. Н. Рыбакова при участии Г.Е. Герасимовой / Научное редактирование: В. А. Лapidус и М. Е. Серов.— М.: Редакционно-информационное агентство «Стандарты и качество», 2000. 328 с.

<sup>187</sup> Агарков, А.П. Проектирование и формирование инновационных промышленных кластеров / А.П. Агарков, Р.С. Голов.— 2-е издание.— Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2021.— 286 с.— ISBN 978-5-394-04023-8.— EDN QLCRJM.

стандартов управления качеством в их деятельность.

Система социальных регуляторов, основанная на проникновении международных стандартов управления качеством в деятельность организаций, объясняет процесс интеграции.

Опираясь на объективные процессы, происходящие в деятельности социально-экономических систем, система сбалансированных показателей уточняет, как эти объекты управления реагируют на изменения системы управления качеством в них.

Для объяснения процесса проникновения необходимо определиться с группировкой социально-экономических систем по их заинтересованности в процессах интеграции.

Условно объекты исследования по степени их заинтересованности в процессах интеграции международных стандартов управления качеством в их деятельность можно разделить на три группы, которые и будут являться адаптационными группами предприятий, рассматриваемыми нами как объект социальной стратегии управления качеством регионов:

1. социально-экономические системы, использование международных стандартов управления качеством в их деятельности обязательно. Это могут быть организации—экспортёры, организации с иностранным капиталом, кредитные, страховые организации, а также организации, являющиеся участниками рынка ценных бумаг и т. п. Данная группа предприятий в отношении процесса проникновения международных стандартов управления качеством в их деятельность находится чаще всего на этапах приспособления или принятия.

2. социально-экономические системы, которые хотят занять лидирующее положение на рынке, стремятся сотрудничать с международными компаниями. Могут иметь реализованные международные стандарты управления качеством, но чисто номинального действия. Эта группа предприятий в зависимости от этапа жизненного цикла, на этапе создания и роста активно адаптируется к стандартам, на этапе зрелости находится в процессе проникновения международных стандартов управления качеством в их деятельность на этапах приспособления или принятия.

3. социально-экономические системы, которые вроде и не хотят внедрять международные стандарты управления качеством в свою деятельность, но учитывая изменение потребительских стандартов, вынуждены улучшать качество

созданной ими добавленной стоимости. Эта группа наиболее подвержена номинальному действию системы управления качеством в них. Чаще всего в процессе проникновения международных стандартов управления качеством в их деятельность находится на этапе адаптации.

В результате данных рассуждений можно сгруппировать объекты исследования. Кроме группировки по степени заинтересованности в реализации международных стандартов управления качеством, необходимо учитывать региональную принадлежность объектов исследования. На помощь приходит регионализация и экономическая стратификация. Основой является кластеризация. Кластер позволяет объединять разрозненные объекты в единое целое, объединяя их по какому-либо идентичному признаку.

В 1997 г Европейская экономическая комиссия (ООН) приняла Декларацию об укреплении экономического сотрудничества в Европе, в Плане действий которой одним из наиболее актуальных направлений развития европейского сотрудничества было отмечено формирование новых производственных систем на основе кластеров.<sup>12</sup>

Цель — постоянный рост инновационности промышленности, развитие социальных стратегий в сообществе.

Сначала это все началось в Дании 1989–1990 гг. В результате в каждой стране ЕС выделены наиболее успешные отрасли (рисунок 24).

**Таблица 24**

**Пример выделенных кластеров в Германии и Франции**

Страна	Название кластера
Германия	Кластер химической промышленности Северного Рура. Кластер промышленных информационных систем в Нижней Саксонии. Автомобильный кластер земли Северный Рейн-Вестфалия.
Франция	Биотехнологический кластер в Эври. Техническая долина Отэ-Савоие.

Кластеры (абстрактный объект) позволяют снизить риски экономик суверенных теорий. Для осуществления группировки интересна и использование институциональной модели: Модель пересекающихся (перекрывающихся) поколений (модель Самуэльсона — Даймонда. Кластеры имеют компетенции регионов и коэффициенты локализации, специализации и т. п., которые характеризуют интеграционные процессы, используемый и бенчмаркетинг<sup>13</sup>.

Адаптационные группы объединяют, так же как и кластеры, объекты по типам технологических циклов: 1- предприятия с полным циклом выпуска продукции — от разработки изделий до их обслуживания потребителем — ИСО 9001; 2 — франчайзинг — производство продукции по технической документации других производителей — ИСО 9002; 3-предприятия, оказывающие услуги (бытовые, финансовые, юридические, образовательные и т.п.). Они также находятся в разных регионах суверенной территории. Адаптационные группы предприятий в этой связи рассматриваются, как объект социальной стратегии управления качеством регионов.

Объединяются по значению трёх показателей, то есть ранжируются:

1. определение реального значения ключевого показателя деятельности организации в зависимости от коэффициента погрешности;
2. определение реального значения ключевого показателя деятельности организации в зависимости от коэффициента стандартизации;
3. определение реального значения ключевого показателя деятельности организации в зависимости от коэффициента цикличности.

Можно сделать вывод о тесной взаимосвязи понятий «кластер» и «адаптационная группа». А также понятий «ранг», «ранжирование» и «объединение в адаптационные группы по выделенным показателям». Однако существует и разница в этих понятиях. «Адаптационная группа» объединяет социально-экономические системы, принадлежащие одной суверенной территории, в отличие от «кластеров», которые могут объединять и интегрировать свою деятельность в межстрановом пространстве. Кроме того, понятие «кластер» более общее, чем «адаптационная группа». Понятие «кластер» может объединять разные типы социально-экономических систем, в то время как «адаптационные группы» только организации.

Понятие «кластер» может расширить понимание «процесса проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность социально-экономических систем», дополнив его ранжированием социально-экономических субъектов. Однако нам нужно привязать организации к определённой суверенной территории, поэтому мы останавливаемся в своём исследовании на «адаптационных группах».

Адаптационные группы для рассмотрения проникновения международных стандартов управления качеством в суверенную территорию можно рассматри-

вать<sup>188</sup>, как межотраслевые организации — объединения организаций из разных отраслей. В части стандартизации СУК, как правило выделяют четыре основные группы предприятий:

- 1) предприятия с полным циклом выпуска продукции — от разработки изделий до их обслуживания потребителем — ИСО 9001–2015.

Настоящий стандарт (ИСО 9001–2015) устанавливает требования к системе управления качеством в тех случаях, когда организация:

- a) нуждается в демонстрации своей способности постоянно поставлять продукцию и (или) услуги, отвечающие требованиям потребителей и применимым законодательным и нормативным правовым требованиям;
- b) ставит своей целью повышение удовлетворенности потребителей посредством результативного применения системы управления качеством, включая процессы её улучшения, и обеспечение соответствия требованиям потребителей и применимым законодательным и нормативным правовым требованиям. Все требования настоящего стандарта носят общий характер и предназначены для применения любыми организациями независимо от их вида, размера, поставляемой продукции и предоставляемых услуг<sup>189</sup>.

Настоящий стандарт идентичен международному стандарту ИСО 9001:2015\* «Системы менеджмента качества. Требования» (ISO 9001:2015 “Quality management systems — Requirements”, IDT).

ИСО 9001 Системы качества. Модель обеспечения качества при проектировании, разработке, производстве, монтаже и обслуживании.

- 2) Франчайзинг — производство продукции по технической документации других производителей — ИСО 9002–2016.

В то время, как ISO 9001 определяет применение документированной информации в ряде требований, у организации может быть потребность иметь дополнительную документированную информацию (такую как документированные процедуры, вебсайты, рабочие инструкции, руководства,

<sup>188</sup> Сметанина Т. В. Теоретические основы определения экономического эффекта от степени стандартизации систем менеджмента предприятий реального сектора экономики // Российское предпринимательство. — 2015. — Том 16. — № 7. — С. 1043–1048. — doi: 10.18334/gr.16.7.173–0,43 п. л.

<sup>189</sup> ГОСТ Р ИСО 9001–2015. Национальный стандарт Российской Федерации системы менеджмента качества.

регламенты, стандарты, формы, рекомендации, программное обеспечение, мобильные приложения) для управления функционированием своих процессов<sup>190</sup>.

ИСО 9002 Системы качества. Модель обеспечения качества при производстве, монтаже и обслуживании.

3) Испытательные лаборатории и центры—проработка пробных изделий—ИСО 9003;

ИСО 9003 Системы качества. Модель для обеспечения качества при окончательном контроле и испытаниях. Настоящий международный стандарт устанавливает требования к системе качества, необходимые для оценки способности компании—поставщика к выявлению и утилизации продукции, не соответствующей установленным требованиям, в процессе окончательного контроля и испытаний<sup>191</sup>.

4) предприятия, оказывающие услуги (бытовые, финансовые, юридические, образовательные и т.п.)—ИСО 9004<sup>192</sup>.

Настоящий международный стандарт содержит руководящие указания для организаций по достижению устойчивого успеха путём использования подхода, основанного на менеджменте качества. Он применим к любой организации независимо от её размеров, типа и вида деятельности. Настоящий международный стандарт не предназначен ни для сертификации, ни для использования в качестве нормативного документа или в контрактных целях. Организация может добиться устойчивого успеха за счёт последовательного удовлетворения сбалансированным образом потребностей и ожиданий своих заинтересованных сторон в течение длительного периода времени. Поэтому этот стандарт, в отличие от ИСО 9004, в большей степени применим для организаций, осуществляющих оказание услуг<sup>193</sup>.

В результате такой группировки ограничиваем площадь проникновения новых правил в деятельность социально-экономической организации. Если это предприятие с полным циклом выпуска продукции, то площадь проникновения максимальна. Если цикл или вид деятельности ограничен—то площадь проник-

<sup>190</sup> Международный стандарт ISO/TS9002.

<sup>191</sup> Международный стандарт ИСО 9003–94.

<sup>192</sup> Минько Э. В., Минько А. Э. Менеджмент качества: Стандарт третьего поколения. — СПб.: Питер, 2013. С. 252.

<sup>193</sup> Международный стандарт ISO 9004–2010. Менеджмент в целях достижения устойчивого успеха организации.

новения уменьшается на данный объем цикличности. Данная группировка может быть использована в любой группе отраслей: и в добывающей, и в обрабатывающей, и в социальной. В результате мы получаем адаптационные группы, привязанные к отраслям, имеющие в своём составе социально-экономические системы предприятий, с определённой цикличностью процесса проникновения международных стандартов управления качеством в их деятельность.

Франчайзинг хорош только для лидеров. Франшизы могут служить основой проникновения международных стандартов управления качеством в другие социально-экономические системы.

Испытательные лаборатории и центры — это всякого рода диверсификационные мероприятия. Через них происходит адаптация стандартов управления. Испытательные лаборатории и центры можно рассматривать как вариант предприятий с полным технологическим циклом.

Предприятия, оказывающие услуги, представляют собой механизм проникновения международных стандартов управления качеством в обрабатывающие и социальные группы отраслей.

Стандарты ИСО отражают структурную и функциональную схему предприятия.

Структурная отражает деятельность предприятия в разрезе организационно-управленческой структуры. Функциональная определяет специфику деятельности социально-экономического субъекта (процесс управления качеством на предприятии).

Качество — связь с экономическими показателями — объективность функционирования объекта на основе оценки значений основных технико-экономических показателей.

В основу разработки ИСО 9001:2000 положены принципы управления качеством, провозглашенные в ИСО 9000 и ИСО 9004:

1. ориентация на потребителя (ожидаемая потребительская ценность должна соответствовать или незначительно превышать фактическую потребительскую ценность);
2. лидерство (лидеры определяют цели и основные направления деятельности, а также внутренний климат предприятия, создают среду, в которую люди могут быть полностью вовлечены для достижения поставленных целей);

3. вовлечение персонала (люди на всех уровнях являются основой предприятия, и полное вовлечение их возможностей и способностей используется для выгод предприятия);
4. процессный подход (желаемый результат достигается более эффективно, когда соответствующие ресурсы и деятельность людей объединяются на основе процессного подхода);
5. системный подход к менеджменту;
6. постоянное улучшение (является одной из основных постоянно действующих внутренних целей предприятия);
7. принятие решений на основе фактов (эффективные решения базируются на логическом и интуитивном анализе информации и данных);
8. взаимовыгодные отношения с поставщиками (взаимовыгодные отношения между предприятием и его поставщиками усиливают возможности сторон в создании ценностей)<sup>194</sup>.
9. постоянное улучшение (является одной из основных постоянно действующих внутренних целей предприятия).
10. принятие решений на основе фактов (эффективные решения базируются на логическом и интуитивном анализе информации и данных).
11. Взаимовыгодные отношения с поставщиками (взаимовыгодные отношения между предприятием и его поставщиками усиливают возможности сторон в создании ценностей)<sup>195</sup>.

Исходя из перечисленных выше принципов следует говорить об адаптационных группах предприятий, как об объекте социальной стратегии управления качеством регионов.

Следующим этапом в рассмотрении адаптационных групп предприятий, как объект социальной стратегии управления качеством регионов, является выбор последовательности действий оценки эффективности внедрения стандартов управления качеством в их деятельность.

Для оценки эффективности интеграционных процессов можно рассмотреть интегрированную систему СМК (Система менеджмента качества ISO 9001:2008

<sup>194</sup> Владимирцев А. В., Марцыновский О. А., Шеханов Ю. Ф., Проваторов А. С., Шичков Н. А., Бирюков А. Н., Маругин В. М. Менеджмент качества на современном предприятии/ под ред. А. В. Владимирцева.— СПб.: Издание «Ассоц. по сертификации «Русский Регистр». 2003. С. 66

<sup>195</sup> Владимирцев А. В., Марцыновский О. А., Шеханов Ю. Ф., Проваторов А. С., Шичков Н. А., Бирюков А. Н., Маругин В. М. Менеджмент качества на современном предприятии/ Под ред. А. В. Владимирцева.— СПб.: Издание «Ассоц. по сертификации «Русский Регистр». 2003.— Стр. 66.

(СМК), система экологического менеджмента на базе требований ISO 14001:2004 (СЭМ), система менеджмента профессиональной безопасности и охраны труда на базе требований OHSAS18001:2007 (СМПБОТ).

Предприятия могут вводить системы двумя способами:

1. Независимо друг от друга.
2. Интегрированно в систему друг друга.

При этом результат оценки эффективности должен быть определён всё-таки основными экономическими показателями.

Для любых социально-экономических субъектов оценка основных показателей деятельности является общей. Если социально-экономическая система жизнеспособна, то независимо от того коммерческая или некоммерческая это организация, она должна быть эффективна.

Предприятия в результате осуществления своей социально-экономической деятельности сталкиваются с проблемой расчёта эффекта, получаемого ими от использования ресурсов, собственниками которых они являются.

Технологические процессы в рассматриваемом случае могут быть разбиты на этапы. Предприятия с наиболее полным объёмом — базовые. Эти предприятия будут носить характер критической оценки системы управления.

Предприятия с менее длительным технологическим циклом, будут иметь характер производной оценки системы управления.

Стоимость активов на балансе предприятия будет характеризовать степень собственности по отношению к основным производственным фондам со стороны производителя.

Интегрированный документооборот — документальное оформление всех управленческих процессов на предприятии, определит степень реализации стандартизации в целом (см. таблицу 25).

**Таблица 25**

Реализация принципа однозначности при постановке задачи экономико-математического моделирования оценки управления качеством

Элементы постановки задачи	Предприятия с полным технологическим циклом	Предприятия, оказывающие услуги (только реализация, только снабжение и т.п.)	Предприятия, участники договора франчайзинга (производство и частичная реализация)
Влияние длительности технологического цикла на процесс интеграции	= 1	≥ 1	≥ 1

Элементы постановки задачи	Предприятия с полным технологическим циклом	Предприятия, оказывающие услуги (только реализация, только снабжение и т.п.)	Предприятия, участники договора франчайзинга (производство и частичная реализация)
Влияние размера организационно-управленческой структуры	$N_{\text{крупное}}, N_{\text{среднее}}$	$N_{\text{крупное}}, N_{\text{среднее}}$	$N_{\text{среднее}}$
Отношение собственности к ОПФ (основным производственным фондам)	$\sum \text{ВОА}_{\text{балансовая}}$ — максимальная стоимость внеоборотных активов предприятия/ $\sum \text{ВОА}_{\text{общая}}$ — стоимость ОПФ, используемых в технологическом процессе $\sum \text{ВОА}_{\text{балансовая}}$ - минимальная стоимость внеоборотных активов предприятия/ $\sum \text{ВОА}_{\text{общая}}$ — стоимость ОПФ, используемых в технологическом процессе	$\sum \text{ВОА}_{\text{балансовая}}$ — максимальная стоимость внеоборотных активов предприятия/ $\sum \text{ВОА}_{\text{общая}}$ — стоимость ОПФ, используемых в технологическом процессе $\sum \text{ВОА}_{\text{балансовая}}$ — максимальная стоимость внеоборотных активов предприятия/ $\sum \text{ВОА}_{\text{общая}}$ — стоимость ОПФ, используемых в технологическом процессе	$\sum \text{ВОА}_{\text{балансовая}}$ — максимальная стоимость внеоборотных активов предприятия/ $\sum \text{ВОА}_{\text{общая}}$ — стоимость ОПФ, используемых в технологическом процессе $\sum \text{ВОА}_{\text{балансовая}}$ - минимальная стоимость внеоборотных активов предприятия/ $\sum \text{ВОА}_{\text{общая}}$ — стоимость ОПФ, используемых в технологическом процессе
Наличие учетной политики по финансовому учету	коэффициент стандартизации финансового учета = 0 — есть, = 1 — нет.	коэффициент стандартизации финансового учета = 0 — есть, = 1 — нет.	коэффициент стандартизации финансового учета = 0 — есть, = 1 — нет.
Наличие учетной политики по налоговому учету	– коэффициент стандартизации финансового учета = 0 — есть, = 1 — нет.	– коэффициент стандартизации финансового учета = 0 — есть, = 1 — нет.	– коэффициент стандартизации финансового учета = 0 — есть, = 1 — нет.
Наличие учетной политики по управленческому учету	– коэффициент стандартизации финансового учета = 0 — есть, = 1 — нет.	– коэффициент стандартизации финансового учета = 0 — есть, = 1 — нет.	– коэффициент стандартизации финансового учета = 0 — есть, = 1 — нет.
Коэффициент полноты интегрированного документооборота	$Q_{\text{доктах}}$ — максимальный объем документооборота, $Q_{\text{доктmin}}$ — минимальный объем документооборота.	$Q_{\text{доктах}}$ — максимальный объем документооборота, $Q_{\text{доктmin}}$ — минимальный объем документооборота.	$Q_{\text{доктах}}$ — максимальный объем документооборота, $Q_{\text{доктmin}}$ — минимальный объем документооборота.

Степень реализации принципа однозначности на уровне индивида, организации, суверенной территории при оценке системы управления, может быть определена через значения основного ключевого показателя деятельности организации.

$$P_{\text{реальзначения}} = P_{\text{номинзначения}} \cdot K_{\text{погрешности}} \cdot K_{\text{стандартизации}} \cdot K_{\text{цикличности}}, \quad (8)$$

где  $P_{\text{реальзначения}}$  — реальное значение основного ключевого показателя деятельности;

$K_{\text{погрешности}}$  — коэффициент, определяющий погрешность в результате интеграции международных стандартов качества, на предприятиях с принадлежностью

к разным адаптационным группам (1 — предприятия с полным циклом выпуска продукции — от разработки изделий до их обслуживания потребителем — ИСО 9001; 2 — франчайзинг — производство продукции по технической документации других производителей — ИСО 9002; 3 — предприятия, оказывающие услуги (бытовые, финансовые, юридические, образовательные и т. п.) — ИСО 9004)<sup>196</sup>.

$K_{\text{стандартизации}}$  — доля валовой продукции, произведённой на предприятиях, применяющих международные стандарты качества, в общем объёме валовой продукции, произведённой предприятиями на рассматриваемой территории.

$K_{\text{цикличности}}$  — скорость реакции суверенной территории, индивида или организации на реализацию СУК (система управления качеством).

При этом в расчёте суверенную территорию, индивида и организацию будем рассматривать как объект исследования. В зависимости от выбранного объекта исследования будем рассчитывать значения реального основного ключевого показателя деятельности соответственно для организации, индивида, суверенной территории.

$$K_{\text{погрешности}} = T + N + \text{отношение к собственности ОПФ} + K + Q, \quad (9)$$

где  $T$  — степень влияния длительности технологического цикла;

$N$  — степень влияния размера организационно-управленческой структуры; отношение к собственности ОПФ — какая часть ОПФ (основные производственные фонды), участвующих в процессе производства, принадлежит предприятию;

$K$  — коэффициент наличия социальной, финансовой, управленческой, налоговой политик;

$Q$  — коэффициент полноты интегрированного документооборота.

В результате использования данных параметрических коэффициентов можно высчитать прогнозное значение стоимости деловой репутации организации, деловой репутации индивида и деловой репутации суверенной территории<sup>197</sup>.

Она будет в математическом виде представлять собой  $\sum P_{\text{реальзначения}}$  всех ключевых показателей результатов деятельности предприятий.

<sup>196</sup> Минько Э. В., Минько А. Э. Менеджмент качества: Стандарт третьего поколения. — СПб.: Питер, 2013. — С. 252

<sup>197</sup> Сметанина, Т. В. Деловая репутация суверенной территории в условиях принятия собственных стандартов управления / Т. В. Сметанина // Управление персоналом и интеллектуальными ресурсами в России. — 2024. — Т. 13, № 1. — С. 56–61. — DOI 10.12737/2305–7807–2024–13–1–56–61. — EDN TGMSTE.

Вывод по параграфу. Установлено, что при выборе адаптационных группах предприятий, как объекта социальной стратегии управления качеством регионов, необходимо учитывать:

Специфику проникновения международных стандартов качества в различные отрасли<sup>198</sup>.

Скорость реакции индивида, организации и суверенной территории — возможность взаимосвязи изменения макросреды (последовательность проникновения стандартов извне на суверенную территорию), среды организации (специфика технологических процессов), индивида в этих организациях<sup>199</sup>.

Влияние международных стандартов качества на подготовку и разработку стратегических планов развития организаций, в том числе социальной политики организации — их изменение в результате применения стандартов для предприятий различных отраслей (дополнение руководства по внедрению интегрированной системы управления для предприятий обрабатывающих, добывающих и социальных групп отраслей).

#### **4.3. Применение модели Леонтьева в социальных практиках управления качеством предприятий**

Считаем, что модель Леонтьева может быть применена в социальных практиках управления качеством предприятий. Социальные практики могут рассматриваться как методические подходы определения степени влияния процесса проникновения международных стандартов управления качеством на системы управления адаптационных групп предприятий и оценки эффективности данных систем управления.

Результатом анализа и оценки методических подходов интеграции МСУК (международных стандартов управления качеством) может стать разработка проекта руководства по внедрению интегрированной системы управления для предприятий обрабатывающих, добывающих и социальных групп отраслей, отвечающий в том числе за социальную политику управления качеством предприятий<sup>200</sup>.

<sup>198</sup> Сметанина Т. В. Формирование теоретических подходов использования теории дистортности в теории проникновения международных стандартов менеджмента в систему управления экономическими субъектами России -Ереван: ООО «АМИКУС», 2011.— 130 с.

<sup>199</sup> Сметанина Т. В. Экономико-математическое обоснование методов интеграции международных стандартов менеджмента в экономику предприятий России.— СПб.: СПГУТД, 2012.— 148 с.

<sup>200</sup> Сметанина, Т. В. Социологический анализ влияния международных стандартов на управляемость организаций / Т. В. Сметанина.— Санкт-Петербург: ООО «Издательство ВВМ», 2023.— 117 с.— ISBN

Используя модель российского экономиста В. В. Леонтьева, можно рассчитать связи между выделенными нами категориями.

При этом необходимо понимать, что длительность цикла и составляющая затрат будет иметь большее значение в обрабатывающей категории отраслей. Данное обоснование необходимо выполнить для того, чтобы понять, каким образом происходят дотационные действия по отношению к организациям социальных отраслях, необходимые для вовлечения их в процесс проникновения международных стандартов качества в их деятельность. Это вопросы, которые решаются социологией управления.

Добывающие отрасли будут занимать в большей степени второе место.

Социальные отрасли будут являться потребителями продуктов, произведённых обрабатывающими и добывающими отраслями.

Для нас важно, что, исходя из теории В. В. Леонтьева, мы можем, группируя отрасли по трём категориям (адаптационным группам), определить вектор валового выпуска и вектор конечного потребления, а также доказать, что с точки зрения эффективности систем управления, данная группировка вообще возможна.

В части интеграции международной стандартизации мы можем просчитать географические центры направленности интеграции по трём категориям. Определить примерный синергический центр и в этом центре определить влияние векторов валового выпуска и конечного потребления. Если матрица коэффициентов прямых затрат продуктивна, то можно говорить о жизнеспособности группировки отраслей по адаптационным группам с последующим поиском центра синергических эффектов.

В таблице 26 приведен пример распределения данных адаптационных групп по схеме модели В. В. Леонтьева.

**Таблица 26**

Пример распределения данных адаптационных групп по схеме модели  
В. В. Леонтьева

№	Отрасль	Потребление — социальная категория отраслей					Конечный продукт	Валовой выпуск (ден.ед)
		1	2	3	4	...		
1	Обрабатывающая категория отраслей	X <sub>11</sub>	X <sub>12</sub>	X <sub>13</sub>	X <sub>14</sub>	X <sub>1j</sub>	$\sum x_{1j}$	100

№	Отрасль	Потребление — социальная категория отраслей					Конечный продукт	Валовой выпуск (ден.ед)
		1	2	3	4	...		
2	Добывающая категория отраслей	X21	X22	X23	X24	X2j	$\sum x_{2j}$	100
...	...	...	...	...	...	...	...	100
...	...	Xi1	Xi2	Xi3	Xi4	Xij	$\sum x_{ij}$	100

Согласно модели В. В. Леонтьева каждая отрасль многоотраслевого хозяйства с одной стороны является производителем определённой продукции, а с другой — потребителем продукции, выпускаемой другими отраслями.

Макроэкономика функционирования многоотраслевого хозяйства требует, чтобы соблюдался баланс по производству и потреблению между отдельными отраслями.

Балансовый принцип связи различных отраслей состоит в том, что валовой выпуск  $i$ -й отрасли должен быть равен сумме объёмов потребления.

В простейшей форме балансовые соотношения имеют вид:

$$x_i = x_{i_1} + x_{i_2} + \dots + x_{i_n} + y_i, \dots, \quad (10)$$

где  $i = 1, 2, \dots, n$ ,

$x_i$  — общий объём выпускаемой продукции  $i$ -й отрасли;

$x_{ij}$  — объём продукции  $i$ -й отрасли, потребляемый  $j$ -й отраслью при производстве объёма продукции;

$y_i$  — объём продукции  $i$ -й отрасли конечного потребления (для реализации в непромышленной сфере).

Для производства продукции  $j$ -й отрасли объёмом нужно использовать продукцию  $i$ -й отрасли объёмом, где — постоянное число, характеризующее прямые затраты.

Это допущение позволяет представить модель многоотраслевой экономики в виде системы линейных уравнений, которая в матричной форме имеет вид:

$$\bar{x} = A\bar{x} + \bar{y}, \quad (11)$$

где  $x$  — вектор валового выпуска;

$y$  — вектор объёма продукции конечного потребления;

$A$  — матрица коэффициентов прямых затрат.

Приведённая система уравнений может быть представлена в виде:

$$(E - A)\hat{x} = \hat{y} \quad (12)$$

где  $E$  — единичная матрица.

Если существует обратная матрица  $(E - A)^{-1}$  (матрица полных затрат), то существует единственное решение системы  $\hat{x} = (E - A)^{-1} \hat{y}$ .

Из экономической теории известно несколько критериев продуктивности матрицы  $A$ :

- 1) матрица  $A$  продуктивна тогда и только тогда, когда матрица  $(E - A)$  существует, и её элементы неотрицательны;
- 2) матрица  $A$  с неотрицательными элементами продуктивна, если сумма элементов по любому её столбцу (строке) не больше единицы, при чем хотя бы для одного столбца (строки) строго меньше единицы.

Рассмотрим пример решения задачи на конкретном примере, подчёркивая увязку социальной практики управления качеством предприятий, в том числе на уровне социальных отраслей.

На рисунке 29 приведены данные по балансу добывающих, обрабатывающих и социальных групп отраслей. Потребление социальной группы отраслей будет складываться из объёма выпуска добывающих и обрабатывающих групп отраслей. Продуктивность представленной ниже матрицы будет определять правомерность предполагаемого синергического эффекта от взаимодействия трёх выделенных групп отраслей.

Требуется найти векторы конечного потребления и валового выпуска, а также матрицу коэффициентов прямых затрат и определить ее продуктивность.

Для проведения исследования мы оценили матрицу по данным групп отраслей, использованных при определении синергического эффекта (с учётом деления территории России на 10 областей).

На рисунке 28 приведена базовая матрица В. В. Леонтьева по адаптационным группам отраслей.

Таблицы полученные при расчёте средствами Microsoft Excel помещены ниже в форме рисунков 28, 29, 30, 31.

Отрасли	Предприятия										Соц. пред-я
	1 зона	2 зона	3 зона	4 зона	5 зона	6 зона	7 зона	8 зона	9 зона	10 зона	
Добыв.1 + обраб.1	112070,03										0,00
Добыв.2 + обраб.2		520616,83									2027702,00
Добыв.3 + обраб.3			46949,48								0,00
Добыв.4 + обраб.4				2958,25							0,00
Добыв.5 + обраб.5					941,00						59410,00
Добыв.6 + обраб.6						0,00					614235,00
Добыв.7 + обраб.7							0,00				240000,00
Добыв.8 + обраб.8								0,00			210000,00
Добыв.9 + обраб.9									5460,90		0,00
Добыв.10 + обраб.10										0,00	196535,00

**Рис. 28.** Базовая матрица В. В. Леонтьева по адаптационным группам отраслей.

В результате решения матрицы по модели В. В. Леонтьева мы не смогли получить продуктивную матрицу коэффициентов прямых затрат.

Для достижения результата (взаимодействия данных по трём группам отраслей в части синергического и межотраслевого баланса) мы укрупнили группировку значений не по 10, а по 4 зонам, наиболее ярко отражающих интеграцию МСУ в деятельность социально-экономических субъектов России. Базовая матрица для расчета приобрела следующий вид.

Коэффициенты затрат по первой зоне (Ai1)	#ДЕЛ/0!	0,00	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	0,00	0,00	0,00	0,00	#ДЕЛ/0!	0,00
Коэффициенты затрат по первой зоне (Ai2)	#ДЕЛ/0!	0,26	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	0,00	0,00	0,00	0,00	#ДЕЛ/0!	0,00
Коэффициенты затрат по первой зоне (Ai3)	#ДЕЛ/0!	0,00	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	0,00	0,00	0,00	0,00	#ДЕЛ/0!	0,00
Коэффициенты затрат по первой зоне (Ai4)	#ДЕЛ/0!	0,00	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	0,00	0,00	0,00	0,00	#ДЕЛ/0!	0,00
Коэффициенты затрат по первой зоне (Ai5)	#ДЕЛ/0!	0,00	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	0,02	0,00	0,00	0,00	#ДЕЛ/0!	0,00
Коэффициенты затрат по первой зоне (Ai6)	#ДЕЛ/0!	0,00	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	0,00	0,00	0,00	0,00	#ДЕЛ/0!	0,00
Коэффициенты затрат по первой зоне (Ai7)	#ДЕЛ/0!	0,00	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	0,00	0,00	0,00	0,00	#ДЕЛ/0!	0,00
Коэффициенты затрат по первой зоне (Ai8)	#ДЕЛ/0!	0,00	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	0,00	0,00	0,00	0,00	#ДЕЛ/0!	0,00
Коэффициенты затрат по первой зоне (Ai9)	#ДЕЛ/0!	0,00	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	0,00	0,00	0,00	0,00	#ДЕЛ/0!	0,00
Коэффициенты затрат по первой зоне (Ai10)	#ДЕЛ/0!	0,00	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	0,00	0,00	0,00	0,00	#ДЕЛ/0!	0,00
Итого	#ДЕЛ/0!	0,26	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	0,02	0,00	0,00	0,00	#ДЕЛ/0!	0,00

**Рис. 29.** Матрица коэффициента прямых затрат, построенная по базовой матрице В. В. Леонтьева

Отрасли	Предприятия				Соц. пред-я
	1 зона	3 зона	6 зона	9 зона	
Добыв.1 + обраб.1	632686,87				2027702,00
Добыв.3 + обраб.3		50848,72			59410,00
Добыв.6 + обраб.6			235289,00		854235,00
Добыв.9 + обраб.9				5460,90	406535,00

Рис. 30. Усовершенствованная матрица В. В. Леонтьева по адаптационным группам отраслей.

В результате перегруппировки была получена продуктивная матрица коэффициентов прямых затрат, что доказало состоятельность взаимодействия синергетического и межотраслевого балансов (см. рисунок 31).

Коэффициенты затрат по первой зоне (Ai1)	0,312021621	0	0	0
Коэффициенты затрат по первой зоне (Ai2)	0	0,85589503	0	0
Коэффициенты затрат по первой зоне (Ai3)	0	0	0,275438258	0
Коэффициенты затрат по первой зоне (Ai4)	0	0	0	0,013433
ИТОГО	0,312021621	0,85589503	0,275438258	0,013433

Рис. 31. Матрица коэффициента прямых затрат, построенная по усовершенствованной матрице В. В. Леонтьева.

Матрица является продуктивной по двум условиям:

1. Значения элементов полученной матрицы положительные.
2. Суммы столбцов матрицы не больше единицы.

Продуктивность распределена по 4 зонам. 6 зона занимает в данном случае промежуточное положение (по значению коэффициента прямых затрат). То есть на продуктивном уровне наблюдается незначительное смещение центра затрат и центра стандартизации.

В результате можно сделать выводы по эффективности функционирования социально-экономических субъектов в целом:

- Синергический центр можно использовать для бюджетного планирования перераспределения потребления социальными отраслями.
- Чем больше географически смещён синергический центр стандартизации

- от центра потребления — тем выше уровень администрирования и выше устойчивость системы в целом.
- Смещение определяется географическими особенностями системы. Плотность потребления социальных отраслей должна быть пропорционально распределению трудовых ресурсов на суверенной территории.
  - Отсутствие учёта взаимосвязи уровня администрирования, плотности трудовых ресурсов и устойчивости системы в результате отклонения синергического центра стандартизации от центров потребления может привести к потере устойчивости системы.
  - Эффект дополнительных инвестиций в стандартизацию может отразиться на устойчивости системы через расчёт усиления синергического эффекта и повышения плотности перераспределения потребления социальных отраслей.

Продолжая своё исследование, доказываем необходимость системного подхода к группировкам отраслей с целью определения в дальнейшем на уровне суверенной территории порядка перераспределения средств для повышения уровня устойчивости экономической системы в целом и для осуществления процесса проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность организаций. Определение места синергического эффекта даёт возможность передать часть средств от добывающих и обрабатывающих отраслей дотационным социальным отраслям с целью выравнивания устойчивости системы, а также с целью поддержки процесса проникновения международных стандартов управления качеством в их деятельность.

Попробуем доказать, что взаимосвязь модели может существовать и на уровне двух адаптационных групп: обрабатывающих и добывающих отраслей.

В данном случае предприятия обрабатывающих отраслей, к которым относятся и предприятия легкой промышленности, будут являться потребителями продуктов.

При этом необходимо понимать, что длительность цикла и составляющая затрат будет иметь большее значение в обрабатывающей категории отраслей, чем в добывающих отраслях.

В таблице 27 приведён пример распределения данных адаптационных групп по схеме модели В. В. Леонтьева.

Таблица 27

Пример распределения данных адаптационных групп по схеме модели

В. В. Леонтьева

№	Отрасль	Потребление — обрабатывающая категория отраслей					Конечный продукт	Валовой выпуск (ден.ед)
		1	2	3	4	5		
1	Добывающая категория отраслей	X11	X12	X13	X14	X15	$\sum x_{1j}$	100

В таблице 27 приведены данные по балансу добывающих, обрабатывающих отраслей. Потребление обрабатывающей группы отраслей будет складываться из объёма выпуска добывающих групп отраслей. Продуктивность представленной ниже матрицы будет определять правомерность предполагаемого синергического эффекта от взаимодействия двух выделенных групп отраслей и их взаимосвязи в этом процессе.

Требуется найти векторы конечного потребления и валового выпуска, а также матрицу коэффициентов прямых затрат и определить её продуктивность.

Для проведения исследования мы оценили матрицу по данным групп отраслей, использованных при определении синергического эффекта (с учётом деления территории России на 10 областей).

На рисунке 32 приведена базовая матрица В. В. Леонтьева по адаптационным группам отраслей<sup>201</sup>.

Результаты расчета средствами Microsoft Excel помещены ниже в форме рисунков 32, 33, 34, 35.

<sup>201</sup> Сметанина, Т.В. Применение модели Леонтьева в обосновании взаимосвязи методов оценки уровня стандартизации систем менеджмента организаций, относящихся к обрабатывающим отраслям/ Т. В. Сметанина, И. А. Лашкова [Текст]: периодический научный журнал/ учредитель и издатель Санкт-Петербургский государственный университет технологии и дизайна, Известия высших учебных заведений. Технология легкой промышленности. — 2014, Научный журнал том 26, № 4, С. 22–27 — Санкт-Петербург, 2014 — Период. — ISSN0021–3489. (920 в списке ВАК) — 0,43/0,22 п.л.

Отрасли	Предприятия										Обраб. пред-я
	Зона 1	Зона 2	Зона 3	Зона 4	Зона 5	Зона 6	Зона 7	Зона 8	Зона 9	Зона 10	
Добыч.1	1136,03										110934,00
Добыч.2		7102,36									513514,47
Добыч.3			44098,93								2850,55
Добыч.4				2958,25							0,00
Добыч.5					0,00						941,00
Добыч.6						0,00					0,00
Добыч.7							0,00				0,00
Добыч.8								0,00			0,00
Добыч.9									5460,90		0,00
Добыч.10										0,00	0,00

**Рис. 32.** Базовая матрица В. В. Леонтьева по обрабатывающим и добывающим отраслям

В результате решения матрицы по модели В. В. Леонтьева мы не смогли получить продуктивную матрицу коэффициентов прямых затрат.

Коэффициент затрат по 1 зоне (Ai1)	0,0102406	0	0	#ДЕЛ/0!	0	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!
Коэффициент затрат по 1 зоне (Ai2)	0	0,01383089	0	#ДЕЛ/0!	0	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!
Коэффициент затрат по 1 зоне (Ai3)	0	0	15,4703	#ДЕЛ/0!	0	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!
Коэффициент затрат по 1 зоне (Ai4)	0	0	0	#ДЕЛ/0!	0	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!
Коэффициент затрат по 1 зоне (Ai5)	0	0	0	#ДЕЛ/0!	0	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!
Коэффициент затрат по 1 зоне (Ai6)	0	0	0	#ДЕЛ/0!	0	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!
Коэффициент затрат по 1 зоне (Ai7)	0	0	0	#ДЕЛ/0!	0	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!
Коэффициент затрат по 1 зоне (Ai8)	0	0	0	#ДЕЛ/0!	0	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!
Коэффициент затрат по 1 зоне (Ai9)	0	0	0	#ДЕЛ/0!	0	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!
Коэффициент затрат по 1 зоне (Ai10)	0	0	0	#ДЕЛ/0!	0	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!
Итого	0,0102406	0,01383089	15,4703	#ДЕЛ/0!	0	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!	#ДЕЛ/0!

**Рис. 33.** Матрица коэффициента прямых затрат, построенная по базовой матрице В. В. Леонтьева

Для достижения результата (взаимодействия данных по двум группам отраслей в части синергического и межотраслевого баланса) мы укрупнили группировку значений не по 10, а по 3 зонам, наиболее ярко отражающих интеграцию МСУ в деятельность экономических субъектов России. Базовая матрица для расчета приобрела следующий вид.

Отрасли				Обраб. пред-я
	Зона 1	Зона 2	Зона 3	
Добыв.1	1136,03			110934,00
Добыв.2		7102,36		513514,47
Добыв.3			44098,93	2850,55

*Рис. 34.* Усовершенствованная матрица В. В. Леонтьева по адаптационным группам отраслей

В результате перегруппировки была получена продуктивная матрица коэффициентов прямых затрат, что доказало состоятельность взаимодействия синергетического и межотраслевого балансов (см. рисунок 35).

Коэффициент затрат по 1 зоне (Ai1)	0,0102406	0	0
Коэффициент затрат по 1 зоне (Ai2)	0	0,01383089	0
Коэффициент затрат по 1 зоне (Ai3)	0	0	15,4703
Итого	0,0102406	0,01383089	15,4703

*Рис. 35.* Матрица коэффициента прямых затрат, построенная по усовершенствованной матрице В. В. Леонтьева

Матрица не является продуктивной по двум условиям:

Значения элементов полученной матрицы положительные.

Суммы столбцов матрицы больше единицы (при условии продуктивности сумма столбцов матрицы должна быть не больше единицы).

Для нас важно, что исходя из теории В. В. Леонтьева мы можем группируя отрасли только по трём категориям (адаптационным группам) определить вектор валового выпуска и вектор конечного потребления. Нельзя этого сделать, если мы оставляем в матрице лишь две группы отраслей. Отрасли добывающей и обрабатывающей группы не могут быть сбалансированы. Анализ влияния стандартизации на предприятия обрабатывающей промышленности может быть проведён с учётом взаимодействия с ней добывающей и социальной группы отраслей.

Модель Леонтьева в социальных практиках управления качеством предприятий, на примере обрабатывающих отраслей, была апробирована в рамках проведённого социологического исследования, результаты которого представляем ниже.

Программа социологического исследования на тему «Адаптация предприятий к стандартам управления качеством Санкт-Петербург. 2014». включала в себя нижеследующее<sup>202</sup> (вторая часть программы социологического исследования).

<sup>202</sup> Индекс АПСУК-14.

Исследование было проведено в феврале–марте 2014 г., в июне–июле 2016 г., в июне–июле 2022 г. Документальный анализ деятельности социально-экономических субъектов охватил временной интервал с 1993 по 2016 гг. Вторая часть исследования проходила в июне–июле 2016 г. и в июне–июле 2022 года.

**Обоснование исследования.** Предполагаем, что группировка предприятий по адаптационным группам даст возможность рассчитать ключевые показатели их деятельности, связанные с процессом проникновения международных стандартов управления качеством в их деятельность, основанные на действующих стандартах ИСО на территории России. Использование критерия цикличности в данном моделировании, позволит также установить синергический центр проникновения международных стандартов качества в деятельность социально-экономических субъектов суверенной территории.

**Цель исследования** — моделирование синергического центра процесса проникновения международных стандартов качества на суверенной территории.

#### **Основные задачи исследования**

- определить с теми ключевыми показателями, которые будут характеризовать данное явление;
- выполнить зонирование суверенной территории;
- рассчитать значений реального основного ключевого показателя деятельности предприятий обрабатывающей промышленности, добывающей промышленности и социальных отраслей;
- выполнить графическое моделирование процесса проникновения международных стандартов качества в рамках адаптационных групп предприятий (обрабатывающих, добывающих, социальных);
- определить место синергического эффекта в практической реализации теории управления качеством социально-экономических субъектов на суверенной территории.

**Предмет исследования** — специфика распространения международных стандартов управления качеством на суверенные территории, основанная на включении в данный процесс индивидов.

**Объект исследования** — индивиды, транснациональные корпорации, адаптационные группы предприятий, суверенные территории.

**Основная гипотеза исследования:** Ранжирование предприятий по адапта-

ционными группам, зонирование суверенной территории на сектора в зависимости от удалённости её от наиболее развитых в части стандартов качества стран, определение ключевых показателей деятельности предприятий, основанных на действии стандартов качества, а также географическом, историческом и демографическом факторах, позволяет установить место на карте суверенной территории, в котором возможно объединение синергического влияния распространяемости стандартов качества по территории в составе социальных, добывающих и суверенных групп предприятий, относящихся к социальным, добывающим и обрабатывающим отраслям. Через определение данного места синергического эффекта можно запустить программу проникновения международных стандартов качества на государственном уровне управления.

#### **Вспомогательные гипотезы:**

- Процесс проникновения международных стандартов управления качеством отражается на всей территории. Есть некий географический центр, который позволяет сконцентрировать усилия по проникновению международных стандартов качества в суверенную территорию и координировать социальную политику её развития.
- Предприятия, относящиеся к социальным отраслям, являются дотационными в этом процессе проникновения. Через синергетический центр можно проводить дотационную политику в части поддержки предприятий этих отраслей в процессе адаптации, приспособления и принятия международных стандартов качества.

#### **Основные этапы исследования:**

Анализ документов, аудиторских заключений, отражающих деятельность предприятий за рассматриваемый период времени, а также изучение применяемых в данных организаций стандартов качества.

Расчёт основных показателей, характеризующих вовлечённость этих предприятий в процесс проникновения международных стандартов качества в их деятельность.

Графическое моделирование данного процесса.

Первый этап исследования:

Метод исследования: анализ документов.

**Объекты исследования:** предприятия России, расположенные в зонах, на которые поделена суверенная территория, использующих международные стандарты качества в своей деятельности и принадлежащие к трём адаптационным

группам.

**Цель:** проанализировать деятельность организаций в отношении использования ими международных стандартов качества в их деятельности, выбрать основные показатели их деятельности.

Задачи исследования:

Проанализировать отчёты предприятий за рассматриваемый период времени.

Провести квотную выборку предприятий по каждой зоне, на которую поделена суверенная территория.

Второй этап

Метод исследования: аналитический.

**Объекты исследования:** предприятия России, расположенные в зонах, на которые поделена суверенная территория, использующих международные стандарты качества в своей деятельности и принадлежащие к трём адаптационным группам.

**Цель:** Определить значение основных показателей, характеризующих вовлечённость этих предприятий в процесс проникновения международных стандартов качества в их деятельность.

Задачи:

- Рассчитать реальные значения ключевых показателей деятельности организаций, рассчитанные в соответствии с выбранной методикой, от трёх влияющих на их величину факторов.
- Определяем средневзвешенное значение ключевых показателей оценки интеграции стандартов менеджмента в деятельность предприятий
- Проводим корреляционный анализ показателей.
- Определяем графическим способом уровень аппроксимации, для обоснования приближения совокупности к одному из стандартных видов математической зависимости для каждой из адаптационных групп предприятий.

Третий этап

Метод исследования: аналитический.

**Объект:** предприятия России, расположенные в зонах, на которые поделена суверенная территория, использующих международные стандарты качества в своей деятельности и принадлежащие к трём адаптационным группам.

**Цель:** Графическое моделирование данного процесса.

Задачи:

- Определяем место синергического эффекта в практической реализации теории управления качеством социально-экономических субъектов на суверенной территории.

**Заключение.** В результате проведённого исследования мы смогли смоделировать местоположение синергического центра на территории России, что может значительно упростить социальные стратегии и практики в управлении качеством для групп предприятий.

### Описание проведённого исследования

Для оценки реализации процесса проникновения международных стандартов управления в деятельность социально-экономических субъектов необходимо определиться с теми ключевыми показателями, которые будут характеризовать данное явление. К ним следует отнести:

Зональность — всю территорию России с запада на восток мы предлагаем разбить на 10 частей, присвоив каждой из этих частей соответствующий порядковый номер. Зонирование является распространённым методом, позволяющим изучить экономику суверенной территории. Зонирование используется для функционального или территориального деления экономики страны. Зонирование может быть правовым, экономическим, ценовым, а также административным и кадастровым. Деление территории на зоны в нашем случае позволяет выделить территории, равноудалённые от источников стандартов высокого международного уровня.

Реальные значения ключевых показателей деятельности организаций, рассчитанные в соответствии с выбранной методикой, от трёх влияющих на их величину факторов.

- а.  $P_{\text{реальзначения}}(K_{\text{погрешность}})$  — определение реального значения ключевого показателя деятельности организации в зависимости от коэффициента погрешности.
- б.  $P_{\text{реальзначения}}(K_{\text{стандартизации}})$  — определение реального значения ключевого показателя деятельности организации в зависимости от коэффициента стандартизации.

- с.  $P_{\text{реальзначения}}(K_{\text{цикличности}})$  — определение реального значения ключевого показателя деятельности организации в зависимости от коэффициента цикличности.

Степень реализации принципа однозначности на уровне индивида, организации, суверенной территории при оценке системы управления, может быть определена через значения основного ключевого показателя деятельности организации<sup>203</sup>.

Что касается цикличности на уровне суверенных территорий, то мы сделали вывод о 6 годах.

Темпы роста выручки по предприятию «отстают» от темпов роста дефицита ресурса в среднем на 3–4 года (разница между экстремумами), однако темпы роста выручки по предприятию носят не такой ярко выраженный характер.

Итак, скорость интеграции в суверенную территорию ниже, чем на уровень предприятия. Отставание составляет 1–2 года.

Задача последующего шага исследования, определение степени корреляции ключевых показателей, характеризующих реализацию процесса проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность предприятий.

Рассмотрим реализацию данной теории на примере предприятий машиностроительного комплекса, относящихся к адаптационной группе предприятий обрабатывающих отраслей<sup>204</sup>. Выбираем шесть наиболее активных в применении международных стандартов управления предприятиями определённой нами адаптационной группы. Делаем примерный расчёт зависимости реального значения показателей деятельности предприятий от перечисленных в выбранной методике факторов<sup>205</sup>.

На основании данных, представленных в монографическом исследовании, определяем  $P_{\text{реальзначения}}(K_{\text{погрешность}})$  По рисунку 36 определяем удалённость и проявление уровня цикличности в изменении реального значения показателей, ха-

<sup>203</sup> Иванова О. В., Плотникова А. Р., Сметанина Т. В., Тузубекова М. К. Современная экономика: анализ состояния и перспективы развития: монография. Книга 3 / под общ. ред. Н.С. Клунко. — Ставрополь: Логос, 2013. Стр. 145.

<sup>204</sup> Сметанина Т. В. Значение международной стандартизации менеджмента в деятельности предприятий машиностроительного комплекса [Текст]: выходит 4 раза в год/ учредитель Волгоградский институт бизнеса, Бизнес. Образование. Право. Вестник Волгоградского Института Бизнеса. — 2014, Научный журнал № 4(29) ноябрь, С. 63–68 — Волгоград, 2014 — Период. — ISSN1990–536X (104 в списке ВАК) — 0,43 п. л.

<sup>205</sup> Сметанина, Т. В., Экономико-математическое обоснование методов интеграции международных стандартов менеджмента в экономику предприятий России [Текст]/Т. В. Сметанина. — ФГБОУВПО «СПГУТД» — Санкт-Петербург: ФГБОУВПО «СПГУТД», 2014. — Библиогр.: с. 129–8,80 п. л.

рактически характеризующих деятельность предприятий  $P_{\text{реальзначения}}(K_{\text{цикличности}})$ . На основании данных Росстата определяем  $P_{\text{реальзначения}}(K_{\text{стандартизации}})$ . Результаты расчётов представляем в приложении 5.

Использование представленного экономико-математического алгоритма позволит в дальнейшем развить действие процесса проникновения на другие адаптационные группы предприятий и выявить синергический эффект интеграционного последствия проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность предприятий России. В монографии<sup>206</sup>, представлены расчёты по добывающим и социальным отраслям.

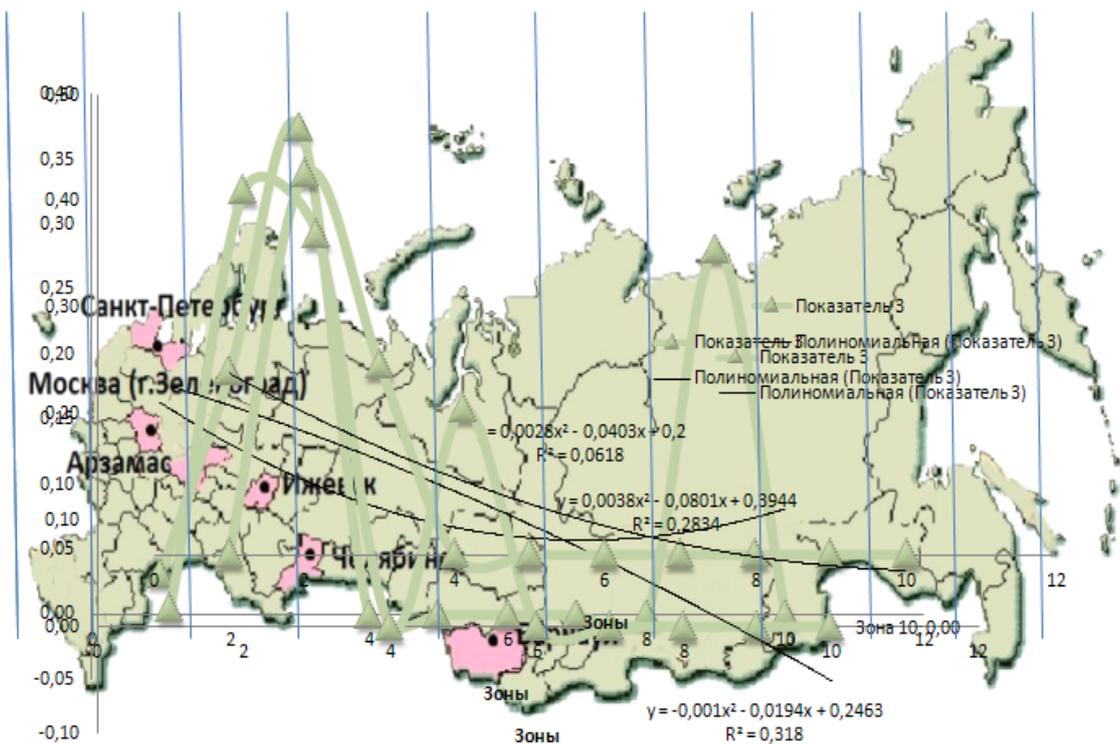


Рис. 36. Графическое определение зоны синергического эффекта

При расчёте синергического эффекта мы должны выбрать уравнения преимущественных зависимостей, описывающие тренды изменения показателей деятельности адаптационных групп предприятий (обрабатывающих, добывающих и социальных) и решить систему, состоящую из этих уравнений. С позиции применения экономико-математических методов для нас, в данном случае, самым ав-

<sup>206</sup> Сметанина, Т. В., Экономико-математическое обоснование методов интеграции международных стандартов менеджмента в экономику предприятий России [Текст]/Т. В. Сметанина. — ФГБОУВПО «СПГУТД» — Санкт-Петербург: ФГБОУВПО «СПГУТД», 2014. — Библиогр.: с. 129–8,80 п.л.

торитетным является графический метод.

Почему его мы берём за основу определения зоны синергического эффекта? Во-первых, погрешность в определении значений ключевых показателей деятельности социально-экономических систем; во-вторых, графические погрешности, в-третьих, временная относительность расчётов.

Вывод по параграфу. Зона синергического эффекта, которая будет определена, как пересечение трендовой зависимости, будет характеризовать оптимальную интеграцию для всех трёх адаптационных групп предприятий. В результате получено место на географической территории суверенного государства, в котором будет оптимальная реализация результатов интеграционных процессов, по которым были охарактеризованы социально-экономические системы (включены в адаптационные группы).

Это место может быть определено, как зона максимального синергического эффекта.

Оно может быть воспринято в процессе проникновения международных стандартов управления, как зона отсчёта для запуска системы интеграции. Её можно использовать в стратегических планах развития системы в целом при условии интеграции системы в Европу и не только!!!

Для предприятий—это определение уровня финансовой поддержки процесса проникновения международных стандартов управления качеством в их деятельность. Либо это предприятие является лидером данного процесса, либо аутсайдером.

По результатам проведённого социологического исследования, социологическая интерпретация модели Леонтьева в обрабатывающих отраслях, как социальная практика управления качеством предприятий, была успешно применена при определении синергического центра суверенной территории.

#### **Выводы по главе 4**

В данной главе диссертационного исследования была проведена увязка системы сбалансированных показателей с системой управления качеством социально-экономических систем. Система сбалансированных показателей может быть использована в качестве элемента социальной стратегии управления качеством в социально-экономической системе, для формирования источников финансирования реализации данной социальной стратегии. Кроме того, данный элемент социальной стратегии определяет взаимодействие организаций с разными тех-

нологическими циклами, а также суверенной территории в части формирования системы социальных регуляторов.

При выборе адаптационных групп предприятий, как объекта социальной стратегии управления качеством регионов, необходимо учитывать:

Специфику проникновения международных стандартов управления качеством в различные отрасли.

Скорость реакции индивида, организации и суверенной территории — возможность взаимосвязи изменения макросреды (последовательность проникновения стандартов извне на суверенную территорию), среды организации (специфика технологических процессов), индивида в этих организациях.

Применение данных алгоритмов в разработке программы по внедрению международных стандартов управления качеством в организациях различных типов технологических процессов.

Влияние международных стандартов качества на подготовку и разработку стратегических планов развития организаций, в том числе социальной политики организации — их изменение в результате применения стандартов для предприятий различных отраслей (дополнение руководства по внедрению интегрированной системы управления для предприятий обрабатывающих, добывающих и социальных групп отраслей).

По результатам проведённого социологического исследования, социологическая интерпретация модели Леонтьева в обрабатывающих отраслях, как социальная практика управления качеством предприятий, была успешно применена при определении синергического центра суверенной территории.

Данные выводы имеют практическую значимость для социально-экономических систем, позволяя разработать соответствующие требования со стороны международных стандартов управления качеством, рекомендации по внедрению интегрированной системы управления качеством для социально-экономических субъектов, принадлежащим обрабатывающим, добывающим и социальным группам отраслей.

В следующей главе мы остановимся на вопросах оценки социальной эффективности управленческой деятельности по управлению качеством социально-экономических субъектов.

## Глава 5.

# ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ СУБЪЕКТОВ

Глава опирается на социологические исследования отношений стейкхолдеров предприятий (различных адаптационных групп). В ней дана оценка организационного эффекта, который возможен в результате оценки поведения индивидов по отношению к адаптации, приспособлению и принятию стандартов качества в деятельность социально-экономических субъектов, классифицируемых по отраслевому признаку. Отношения к стандартам со стороны индивидов охарактеризованы показателями, характеризующими действия формализованных и неформализованных социальных регуляторов.

### **5.1. Социологическая оценка отношения к стандартам управления качеством товаров и услуг, основанная на социальной стратегии управления качеством групп предприятий**

В процессе анализа оценок респондентов основных характеристик отношения к стандартам управления качеством товаров, услуг были выявлены 9 показателей, каждый из которых объединял в себе группы данных, полученных в ходе социологического интервью. В качестве основных данных использованы результаты анкетного опроса. А в качестве проверочных данных — данные, полученные в ходе анализа документов организаций, на которых выполняли свои служебные функции респонденты.

1. Осведомлённость работников предприятия о применении на нём стандартов управления качеством (формализованный регулятор).
2. Взаимосвязь целей, интересов и мотивов. (неформализованный регулятор).
3. Заинтересованность в приобретении качественных товаров и услуг. (неформализованный регулятор).
4. Определения ответственности за качество. (неформализованный регулятор).
5. Изменение образа жизни индивидов, получающих товары и услуги с пониженным качеством. (неформализованный регулятор).

6. Приоритетность использования национальных стандартов в производстве товаров и услуг по сравнению с международными (формализованный регулятор).

7. Наличие стратегии реализации стандартов управления качеством товаров и услуг на уровне суверенной территории (формализованный регулятор).

8. Значимость стандартов управления качеством товаров, услуг в реализации антикризисных мер на территории суверенного государства (неформализованный регулятор).

9. Осознания ситуации со стандартизацией в России (неформализованный регулятор).

Используемые для анализа показатели представляют собой данные по определённому набору вопросов анкеты. Все варианты ответов каждого из вопросов анкеты построены по принципу ранговой шкалы и рассчитываются по методу шкалограммного анализа Луи Гутмана<sup>207</sup>. Оценки ранговых шкал сведены к общему 100 балльному рейтингу таким образом, что при использовании трёх индикаторов, самому высшему присваивается цена — 100 баллов, второму — 50, третьему — 0; при использовании 4 индикаторов, самому высшему присваивается цена в 100 баллов, второму — 67 баллов, третьему — 34 баллов, последнему — 0, при использовании 5 индикаторов, самому высшему присваивается — 100 баллов, следующему — 75, следующему — 50, следующему — 25, последнему — 0, при использовании 6 индикаторов, самому высшему присваивается — 100 баллов, следующему — 80 баллов, третьему — 60 баллов, четвёртому — 40 баллов, пятому — 20 баллов, последнему — 0. При 13 индикаторах, первому присваивается цена в 100 баллов, второму — 90 балла, третьему — 82 баллов, четвёртому — 74 баллов, пятому — 66 баллов, шестому — 58 баллов, седьмому — 50 баллов, восьмому — 42 балла, девятому — 34 балла, десятому — 26 баллов, одиннадцатому — 18 баллов, двенадцатому — 10 баллов, тринадцатому — 0 баллов. Данные по каждому вопросу приобретают выражение в баллах, на основе расчёта среднего взвешенного по формуле:

(для трех индикаторов):

$$X_3 = (i_1 \% * 100 + i_2 \% * 50 + i_3 \% * 0) / (i_1 \% + i_2 \% + i_3 \%) \quad (13)$$

(для четырёх индикаторов):

<sup>207</sup> См. подробно: Гутман Л. Основы шкалограммного анализа. // Математические методы в современной буржуазной социологии. М., 1966; Рабочая книга социолога. М., 1976. С. 225–228; Ядов В. А. Стратегия социологического исследования. М., 1999. С. 175–180.

$$X_4 = (i_1 \% * 100 + i_2 \% * 67 + i_3 \% * 34 + i_4 \% * 0) / (i_1 \% + i_2 \% + i_3 \% + i_4 \%) \quad (14)$$

(для пяти индикаторов):

$$X_5 = (i_1 \% * 100 + i_2 \% * 75 + i_3 \% * 50 + i_4 \% * 25 + i_5 \% * 0) / (i_1 \% + i_2 \% + i_3 \% + i_4 \% + i_5 \%) \quad (15)$$

(для шести индикаторов):

$$x_b = (i_1 \% * 100 + i_2 \% * 80 + i_3 \% * 60 + i_4 \% * 40 + i_5 \% * 20 + i_6 \% * 0) / (i_1 \% + i_2 \% + i_3 \% + i_4 \% + i_5 \% + i_6 \%) \quad (16)$$

(для тринадцати индикаторов):

$$X_{13} = (i_1 \% * 100 + i_2 \% * 90 + i_3 \% * 82 + i_4 \% * 74 + i_5 \% * 66 + i_6 \% * 58 + i_7 \% * 50 + i_8 \% * 42 + i_9 \% * 34 + i_{10} \% * 26 + i_{11} \% * 18 + i_{12} \% * 10 + i_{13} \% * 0) / (i_1 \% + i_2 \% + i_3 \% + i_4 \% + i_5 \% + i_6 \% + i_7 \% + i_8 \% + i_9 \% + i_{10} \% + i_{11} \% + i_{12} \% + i_{13} \%) \quad (17)$$

где  $x_b$  — среднее взвешенное арифметическое,  $i_1\%$ ,  $i_2\%$ ,  $i_3\%$ ,  $i_4\%$ ,  $i_5\%$ ,  $i_6\%$ ,  $i_7\%$ ,  $i_8\%$ ,  $i_9\%$ ,  $i_{10}\%$ ,  $i_{11}\%$ ,  $i_{12}\%$ ,  $i_{13}\%$  — индикаторы соответствующих рангов, выраженные в процентах (соответственно ответам респондентов).

Для анализа данных по отношению индивидов к стандартам управления качеством товаров, услуг в исследуемых организациях, автором разработана методика расчёта показателей, характеризующих ОИСУКТУ. Данная методика прошла успешную апробацию в ряде исследований, при проведении аудиторских мероприятий в организациях. Инструментарий методики в базовом исполнении был апробирован Перфильевой М.Б.<sup>208</sup>. Наиболее показательными (так как они выявили основные тенденции и позволили и довести до совершенства инструментарий) являются исследования 2023 (ОИСУКТУ-23), проведённого, в трех организациях. Эти организации относятся к определенным адаптационным группам. Предприятие «А» — представляет социальную группу отраслей; предприятие «Б» — представляет обрабатывающую группу отраслей; предприятие «В» — представляет добывающую группу отраслей. Далее в качестве примера использования методики, представлены данные этого исследования. Организации, где проводилось исследование, получили соответствующие обозначения «А», «Б», «В». В 2023 г. на базе этой методики проводились последующие исследования, во взаимосвязи с методикой определения синергического центра на суверенной территории. В дальнейшем эта методика совместно с методикой ИФСО, а также применением методов оценки действия стандартов качества, как системы социальных регу-

<sup>208</sup> Перфильева, М. Б. Управление лояльностью персонала: монография / М. Б. Перфильева; М. Б. Перфильева. — [2-е изд., доп.]. — Санкт-Петербург: Ин-т бизнеса и права, 2010. — 183 с. — ISBN 978-5-89751-040-5. — EDN QUATZT.

ляторов поведения индивидов в образовательных учреждениях, вошла в состав методики системного анализа отношения индивидов к стандартам управления качеством товаров, услуг. Исследование было построено на основании глубинного интервью специалистов, являющихся представителями трёх адаптационных групп предприятий. Выборка была квотной, представляющей контрольную совокупность. То есть одинаковая доля специалистов в области управления качеством была опрошена в каждой адаптационной группе. Вопросы были увязаны с формализованными и неформализованными социальными регуляторами.

## Методика ОИСУКТУ

### 1. Показатель «Осведомлённость работников предприятия о применении на нём стандартов управления качеством».

Этот показатель агрегирован из данных (полученных в анкетных<sup>209</sup> ответах на вопросы 1, 2, 3.3, 3.5, 9, 13.9), представляющих знание стандартов, которые используются на предприятии, знание применения стандартов на предприятии, знание своего участия в применении стандартов на предприятии.

Первоначально числовые показатели по каждому из указанных вопросов приводятся к 100-балльному рейтингу, далее производится расчёт средневзвешенного по группам (знание *a) стандартов, которые используются на предприятии, b) применения стандартов на предприятии, c) своего участия в применении стандартов на предприятии*) и далее общее средневзвешенное, представляющее собой искомый показатель.

**Таблица 28**

Осведомлённость работников предприятия о применении на нём стандартов управления качеством

Показатель	“А” (социальные)	“Б” (обрабатывающие)	“В” (добывающие)
а. Знание стандартов, которые используются на предприятии (1)	50,00	25,00	75,00
б. Знание применения стандартов на предприятии (9,13.9)	28,71	59,14	73,29
с. Знание своего участия в применении стандартов на предприятии (2, 3.3, 3.5)	60,53	55,78	37,04
АГРЕГИРОВАННАЯ ОЦЕНКА ОСВЕДОМЛЁННОСТИ	46,41	46,64	61,77

Общие показатели осведомлённости индивидов о стандартах управления

<sup>209</sup> См.: Приложение.

качеством товаров и услуг на предприятии, относящемся к добывающим отраслям, гораздо выше, чем на предприятиях обрабатывающей и социальной группы отраслей. Это обстоятельство свидетельствует о том, что сотрудники<sup>210</sup> данных предприятий больше понимают и участвуют в процессах стандартизации, нежели сотрудники предприятий, не относящихся к данной сфере. в коллективах организаций имеют примерно одинаковые значения. Осведомлённость сотрудников добывающей отрасли выше среднего и составляет 61,77.

## 2. Показатель «Взаимосвязь целей, интересов и мотивов».

Показатель агрегирован данными (полученных в ответах на вопросы 4,6,7,8,9), представляющими оценку совпадения целей, интересов и мотивов работников организации по вопросам внедрения стандартов управления качеством товаров и услуг.

*Таблица 29*

Определение степени взаимосвязи целей, интересов и мотивов индивидов и организации в части внедрения стандартов управления качеством

Показатель	“А” (социальные)	“Б” (обрабатывающие)	“В” (добывающие)
Взаимосвязь целей, интересов и мотивов (4,6,7,8,9)	50,4	67,4	57,7

Значение этого показателя по предприятию, относящемуся к обрабатывающим отраслям, выше. Причина этому — длительность цикла производства товаров и услуг, в отличие от предприятий, относящихся к добывающим отраслям. Степень вовлечённости в производственный процесс индивидов выше, поэтому совпадение на уровне целей, интересов и мотивов также выше. Она составила 67,4. Далее идёт предприятие добывающей отрасли, составляя значение выше среднего. Замыкают данный процесс — индивиды предприятия социальной сферы (50,4).

## 3. Показатель «Заинтересованность в приобретении качественных товаров и услуг».

Показатель агрегирован данными (полученных в ответах на вопросы 3.1, 3.2, 3.7, 3.8,3.14, 3.15, 3.18, 12.1, 12.2, 12.3, 12.4, 12.5,13.9), характеризующими заинтересованность индивидов в приобретении качественных товаров и услуг.

<sup>210</sup> В данном случае сотрудники являлись респондентами социологического исследования. Сотрудник эквивалентен индивиду.

**Определение заинтересованности в приобретении качественных товаров  
и услуг**

Показатель	“А” (социальные)	“Б” (обрабатывающие)	“В” (добывающие)
Заинтересованность в приобретении качественных товаров (3.1, 3.2, 3.7, 3.8,3.14, 3.18, 12.2, 13.9)	66,48	53,33	59,64
Заинтересованность в приобретении качественных услуг (3.15,12.1,12.3,12.4,12.5)	46,97	43,33	54,44
<b>АГРЕГИРОВАННАЯ ОЦЕНКА ЗАИНТЕРЕСОВАННОСТИ В ПРИОБРЕТЕНИИ КАЧЕСТВЕННЫХ ТОВАРОВ И УСЛУГ</b>	56,73	48,33	57,04

Этот показатель подтверждает то, что в большей степени заинтересованность в приобретении качественных товаров и услуг проявляют индивиды, осуществляющие деятельность на предприятиях добывающих отраслей. Что же касается сотрудников предприятий социальной сферы, то они в большей степени сконцентрированы на приобретении качественных товаров (66,48), что подчёркивает понимание важности качества товаров, которые могут входить в состав услуг, оказываемых индивидам. В целом качественные товары и услуги готовы приобретать все индивиды. Те, кто погружены в процесс больше всех, заинтересованы значительно больше.

**4. Показатель «Определения ответственности за качество».**

Показатель определения ответственных за действия по интеграции качества в деятельность и результаты деятельности социально-экономических систем агрегирован данными (полученных в ответах на вопросы 3.14, 4, 9, 10, 11), характеризующими понимание ответственности за качество со стороны индивидов.

Таблица 31

**Определение ответственных за действия по интеграции качества в деятельность и результаты деятельности социально-экономических систем**

Показатель	“А” (социальные)	“Б” (обрабатывающие)	“В” (добывающие)
Определение конкретных лиц (3.14,4,9)	50,06	63,07	56,17
Определение конкретных условий (10,11)	54,50	84,00	87,50

Показатель	“А” (социальные)	“Б” (обрабатывающие)	“В” (добывающие)
АГРЕГИРОВАННАЯ ОЦЕНКА ОПРЕДЕЛЕНИЯ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА КАЧЕСТВО	52,28	73,54	71,83

Этот показатель распадается на два. Первый — определяет ответственность со стороны конкретных лиц, второй — условия, которые определяют возникновение данной ответственности. В данном случае индивиды, осуществляющие свою деятельность на предприятиях, относящихся к добывающим отраслям, больше понимают условия, способствующие возникновению ответственности, чем конкретных лиц. Это объяснимо. На предприятиях данного типа чётко распределены роли участников процесса. Поэтому всё, что может помешать реализации в полной мере стандартов управления качеством — условия, в которых находятся индивиды и сами предприятия. Самое низкое осознание этого процесса происходит на уровне предприятий, относящихся к социальным отраслям. На предприятиях социальных отраслей индивиды слабо вовлечены в процесс проникновения стандартов качества и поэтому им сложно определить ответственных и условия. Хотя по ним показатель незначительно, но превышает среднее значение (52,28).

#### **5. Показатель «Изменение образа жизни индивидов, получающих товары и услуги с пониженным качеством».**

Показатель агрегирован данными (полученных в ответах на вопросы (3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9, 3.10, 3.11, 3.12, 3.13, 3.15, 3.16, 3.17, 3.18, 3.19, 13.5, 13.7, 13.8), характеризующими понимание изменения образа жизни со стороны индивидов, в случае приобретения товаров и услуг, не соответствующих уровню качества.

*Таблица 32*

**Изменение образа жизни индивидов, получающих товары и услуги с пониженным качеством**

Показатель	“А” (социальные)	“Б” (обрабатывающие)	“В” (добывающие)
Изменение образа жизни индивидов, получающих товары и услуги с пониженным качеством (3.4, 3.5, 3.6, 3.7,3.8,3.9, 3.10, 3.11, 3.12,3.13, 3.15,3.16,3.17,3.18,3.19,13.5,13.7,13.8)	64,90	52,73	54,41

В данном случае мы видим, что наиболее чувствительными к данному процессу являются индивиды, осуществляющие деятельность на предприятиях социальной сферы. В меньшей степени, это свойственно сотрудникам обработки и добычи. Здесь проявляется разница в уровнях дохода сотрудников. При общем падении качества товаров и услуг, цены на товары, имеющие повышенное качество, растут. Сотрудники предприятий, менее ощущающие этот процесс, осознают его позже. Поэтому и реакция у них пониженная.

**5. Показатель «Приоритетность использования национальных стандартов в производстве товаров и услуг по сравнению с международными».**

Вопросы 1, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11.

*Таблица 33*

Определение приоритетности использования национальных стандартов в производстве товаров и услуг по сравнению с международными

Показатель	“А” (социальные)	“Б” (обрабатывающие)	“В” (добывающие)
Приоритетность использования национальных стандартов в производстве товаров и услуг по сравнению с международными (1,5,6,7,8,9,10,11)	59,88	63,00	69,17

Результат значений данного показателя выше среднего у индивидов всех предприятий. Большее значение данный показатель имеет у индивидов добывающих отраслей. Это логично, так как они вовлечены в процесс, понимают его значимость и влияние на всю ситуацию на суверенной территории в целом. Что же касается социальной сферы — слабость вовлечения, свидетельствует о слабости понимания той значимости использования национальных стандартов, в отличие от международных. Общий вывод такой, чем меньше вовлеченность в стандартизацию, тем меньше понимание со стороны индивида в приоритетности использования национальных стандартов в производстве товаров и услуг по сравнению с международными.

**7. Показатель «Наличие стратегии реализации стандартов управления качеством товаров и услуг на уровне суверенной территории».**

Вопросы 1, 2, 3.14, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11.

**Таблица 34**

**Определение наличия стратегии реализации стандартов управления качеством товаров и услуг на уровне суверенной территории**

Показатель	“А” (социальные)	“Б” (обрабатывающие)	“В” (добывающие)
Наличие стратегии реализации стандартов управления качеством товаров и услуг на уровне суверенной территории (1, 2, 3.14, 5, 6, 7, 8, 9, 10,11)	58,12	61,02	60,33

В большей степени понимание со стороны индивидов о состоянии стратегии реализации стандартов управления качеством товаров и услуг на уровне суверенной территории имеется у индивидов обрабатывающих и добывающих отраслей. Связано это с погруженностью в процесс и длительностью цикла производства товаров и услуг. Сотрудники социальной сферы понимают и могут проанализировать данную ситуацию поверхностно. Однако в общем все индивиды заинтересованы в нахождении такой стратегии для суверенной территории. Значение данного показателя для всех предприятий выше среднего.

**8. Показатель «Значимость стандартов управления качеством товаров, услуг в реализации антикризисных мер на территории суверенного государства».**

Вопросы 3.1, 3.2, 3.3, 3.7, 3.8, 3.14, 3.15, 3.18, 3.19, 7, 8, 9, 10, 11, 12.1, 12.2, 12.3, 12.4, 12.5, 13.9.

**Таблица 35**

**Определение значимости стандартов управления качеством товаров, услуг в реализации антикризисных мер на территории суверенного государства**

Показатель	“А” (социальные)	“Б” (обрабатывающие)	“В” (добывающие)
Значимость стандартов управления качеством товаров, услуг в реализации антикризисных мер на территории суверенного государства (3.1, 3.2, 3.3, 3.7,3.8,3.14,3.15,3.18,3.19, 7,8,9,10,11, 12.1,12.2,12.3,12.4,12.5, 13.9)	56,22	52,78	62,63

В данном случае показатель опять же доказывает, что в процессе больше всего разбираются индивиды добывающих отраслей. Социальная сфера, которая в период кризиса в большей степени чувствует на себе сокращение запросов со стороны потребителей, также понимает происходящее и видит одним из вариан-

тов именно внедрение неких правил, по которым должно осуществляться производство товаров и услуг. Все показатели по своему значению выше среднего значения. Заинтересованность всех индивидов в осуществлении данного процесса на лицо.

**9. Показатель «Фактическая ситуации с развитием стандартизации на территории РФ за последний год (Постпандемийный период, СВО (специальная военная операция))».**

Вопросы с 3.1 по 3.19, с 12.1 по 12.6, с 13.1 по 13.9.

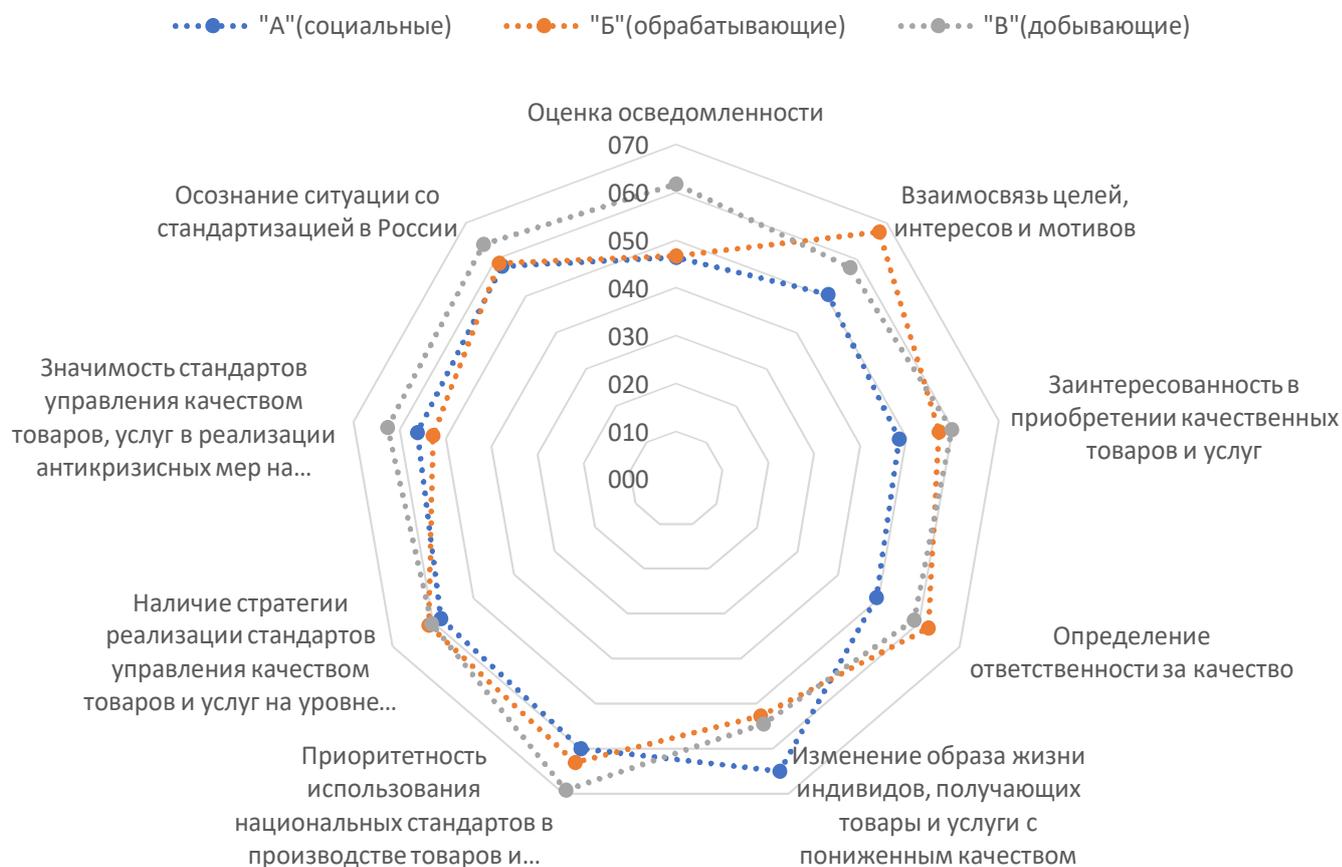
*Таблица 36*

Определение фактической ситуации с развитием стандартизации на территории РФ за последний год (Постпандемийный период, СВО)

Показатель	“А” (социальные)	“Б” (обрабатывающие)	“В” (добывающие)
Степень актуальности проблем, связанных в том числе с удовлетворённостью качеством товаров и услуг со стороны индивидов (3.1–3.19)	66,99	48,25	57,60
Степень удовлетворённости действующими стандартами на текущий момент времени со стороны индивидов (12.1–12.6)	42,30	46,30	51,85
Степень осознания ситуации в суверенной территории (13.1–13.9)	48,21	49,48	47,87
АГРЕГИРОВАННАЯ ОЦЕНКА ОСОЗНАНИЯ СИТУАЦИИ СО СТАНДАРТИЗАЦИЕЙ В РОССИИ	52,50	48,01	52,44

Данный показатель агрегирован из показателя, определяющего степень актуальности проблем, связанных в том числе с удовлетворённостью качеством товаров и услуг со стороны индивидов. И здесь мы видим реакцию со стороны индивидов социальной сферы. Они в большей степени ощущают снижение качества товаров и услуг (66,99). Степень осознания ситуации со стандартами управления качеством в суверенной территории практически одинакова со стороны индивидов всех групп отраслей. Удовлетворённость действующими стандартами и в своей работе, и на уровне потребления остаётся высокой только на предприятиях добычи (51, 85).

## Модели отношения к стандартам управления качеством, в зависимости от профиля социально-экономического субъекта ОИСУКТУ во взаимосвязи с анализом ИФСО.



**Рис. 37.** Диаграмма показателей отношения индивидов к стандартам управления качеством товаров и услуг.

Анализ показателей позволил разделить их на две группы: в первой группе значения показателей оказываются достаточно близкими для всех исследуемых организаций, во второй — значительно расходятся (см. рис. 37). Сравнительно близкие показатели представлены в таблице 37.

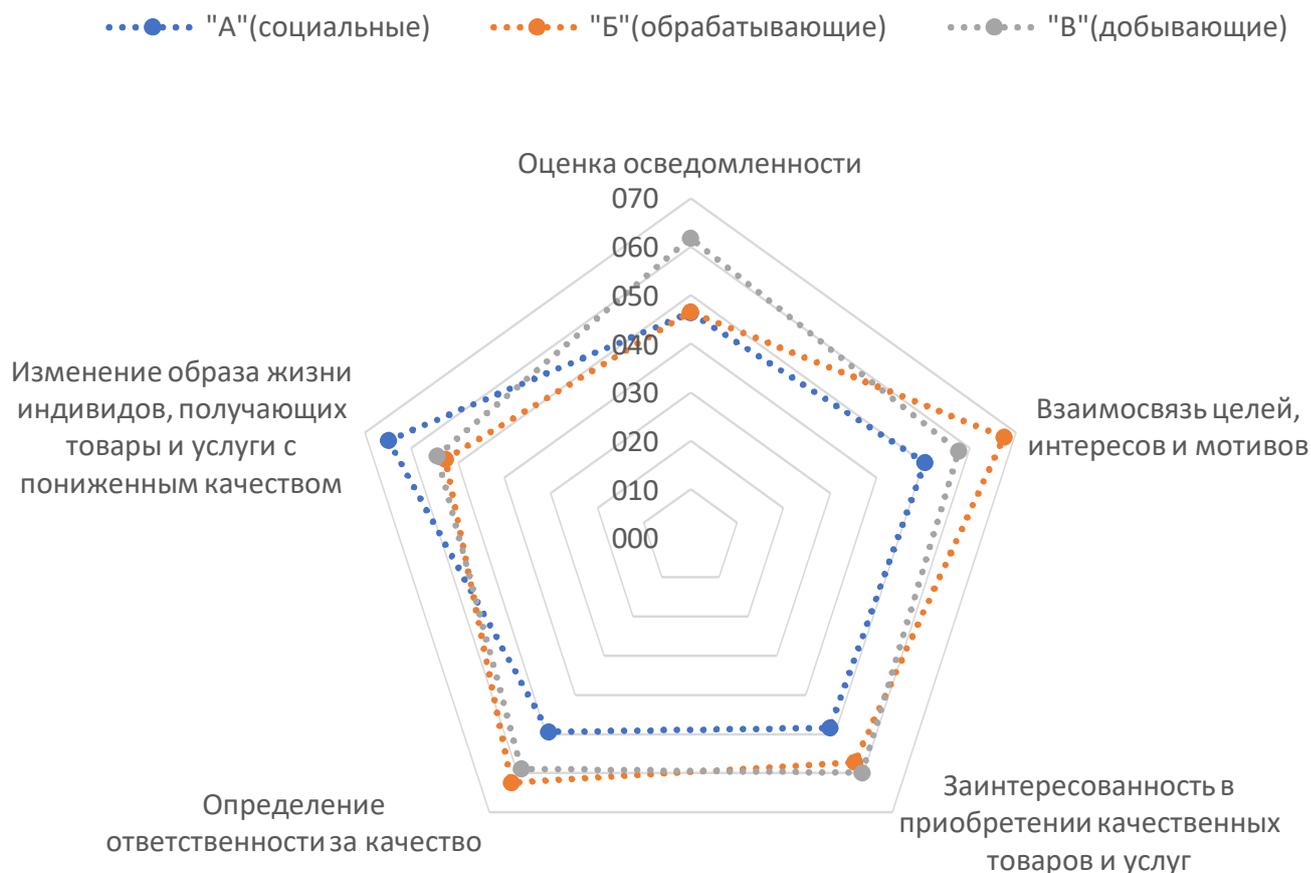
**Таблица 37**

Сравнительно близкие показатели отношения индивидов к стандартам управления качеством товаров и услуг

Показатель	"А" (социальные)	"Б" (обрабатывающие)	"В" (добывающие)
Приоритетность использования национальных стандартов в производстве товаров и услуг по сравнению с международными	<b>59,88</b>	<b>63,00</b>	<b>69,17</b>

Показатель	“А” (социальные)	“Б” (обрабатывающие)	“В” (добывающие)
Наличие стратегии реализации стандартов управления качеством товаров и услуг на уровне суверенной территории	58,12	61,02	60,33
Значимость стандартов управления качеством товаров, услуг в реализации антикризисных мер на территории суверенного государства	56,22	52,78	62,63
Осознание ситуации со стандартизацией в России	58,07	58,93	64,04

Разброс значений показателей находится в пределах 0,86–9,85 баллов, вместе с тем данные значения отклоняются от идеала (100 баллов) максимум на 47,22, т.е. все эти значения выше среднего. Таким образом, следует вывод, что эти показатели, в принципе, одинаковы для исследуемых организаций, поэтому не могут характеризовать их специфику. Отражают специфику организаций показатели, представленные в таблице 38 и на рисунке 38.



**Рис. 38.** Диаграмма показателей, характеризующих специфику организаций

Таблица 38

Отличительные показатели отношения индивидов к стандартам управления качеством товаров и услуг, основанные на действии социальных регуляторов.

Показатель	“А” (социальные)	“Б” (обрабатывающие)	“В” (добывающие)
Оценка осведомлённости (формализованный регулятор).	46,41	46,64	61,77
Взаимосвязь целей, интересов и мотивов (неформализованный регулятор).	50,4	67,4	57,7
Заинтересованность в приобретении качественных товаров и услуг (неформализованный регулятор).	48,41	57,02	59,74
Определение ответственности за качество (неформализованный регулятор).	49,40	62,21	58,72
Изменение образа жизни индивидов, получающих товары и услуги с пониженным качеством (неформализованный регулятор)	64,90	52,73	54,41
Приоритетность использования национальных стандартов в производстве товаров и услуг по сравнению с международными (формализованный регулятор)	59,88	63,00	69,17
Наличие стратегии реализации стандартов управления качеством товаров и услуг на уровне суверенной территории (формализованный регулятор)	58,12	61,02	60,33
Значимость стандартов управления качеством товаров, услуг в реализации антикризисных мер на территории суверенного государства (неформализованный регулятор).	56,22	52,78	62,63
Осознание ситуации со стандартизацией в России (неформализованный регулятор).	58,07	58,93	64,04

Анализ отличительных показателей, подтверждающих специфику деятельности предприятий, определил связь с факторами, влияющими на состояние социально-экономических субъектов под воздействием изменений, происходящих в окружающей среде, доказал отношения индивидов к стандартам управления качеством товаров и услуг, основанное на социальной стратегии управления качеством групп предприятий.

Степень проникновения стандартов качества в деятельность индивидов, занятых в организациях, использующих международные стандарты управления

качеством, более регулируема со стороны неформализованных регуляторов, что подтверждает наше предположение о принадлежности этих индивидов к этапу проникновения стандартов качества, а именно принятию их ими. Эти индивиды принимают стандарты и формализованные регуляторы только корректируют их деятельность в системы PDCA. Это индивиды, работающие в добывающих и обрабатывающих отраслях.

Что же касается индивидов, которые заняты в социальных отраслях, то они в системе действия неформализованного регулятора понимают изменение образа жизни индивидов, получающих товары и услуги с пониженным качеством, осознают ситуацию со стандартизацией в России, но, к сожалению, неформализованные регуляторы, которые напрямую должны сподвигнуть их производить и участвовать в производстве товаров и услуг, соответствующих международным стандартам качества, действуют на них в пониженной степени. По этой причине и формализованные регуляторы не оказывают на них должного влияния. В результате этап процесса проникновения международных стандартов качества в деятельность организаций, к которому принадлежат индивиды, занятые в группе социальных отраслей (дотационные отрасли), находятся на этапе адаптации или в лучшем случае приспособления.

В главе 3 и 4 настоящего диссертационного исследования был рассмотрен механизм социального регулирования интеграции международных стандартов управления качеством в деятельность социально-экономических субъектов и на социальных стратегиях, и на практиках в управлении качеством для групп предприятий, а также вопросы ранжирования социально-экономических систем, формирование адаптационных групп и группировка предприятий по группам отраслей социальным, добывающим и обрабатывающим.

Вывод по параграфу. Дана социологическая оценка отношения к стандартам управления качеством товаров и услуг, основанную на социальной стратегии управления качеством групп предприятий. Было проведено социологическое исследование отношения к стандартам управления качеством товаров и услуг, основанное на стратификации социально-экономических субъектов по адаптационным группам. Подтверждена возможность использования группировок объектов исследования для доказательства действенности системы социальных регуляторов при объяснении поведения организаций в результате использования стандартов качества в их деятельности. Было доказано, что индивиды, осуществляю-

щие свою деятельность в добывающих отраслях, имеют большую осознанность в процессе проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность организаций, в которых они работают, чем индивиды, занятые в социальных (дотационных) группах отраслей (оценка осведомлённости, заинтересованность в приобретении качественных товаров и услуг, приоритетность использования национальных стандартов в производстве товаров и услуг по сравнению с международными, значимость стандартов управления качеством товаров, услуг в реализации антикризисных мер на территории суверенного государства, осознание ситуации со стандартизацией в России).

## 5.2. Социально-экономическая оценка эффективности управленческой деятельности от предлагаемых методов

В данном параграфе рассматривается порядок определения социально-экономической эффективности управленческой деятельности, основанный на социальной стратегии управления качеством групп предприятий

Оценивая показатели, характеризующие отличия предприятий различных групп отраслей, в увязке с методом матричного анализа, представленного в главе 2 пункт 2.4 настоящего диссертационного исследования (ИФСО), можно определить организационные изменения и факторы, влияющие на заинтересованность индивидов в интеграции стандартов управления качеством в деятельность организаций, в том числе международных. При этом индивид может объективно участвовать в этом процессе, а может только опосредованно быть задействован в нём.

*Таблица 39*

Отличительные показатели отношения индивидов к стандартам управления качеством товаров и услуг с учётом факторов среды.

Показатель	“А” (социальные)	“Б” (обрабатывающие)	“В” (добывающие)
Оценка осведомлённости	46,41	46,64	61,77
Взаимосвязь целей, интересов и мотивов	50,4	67,4	57,7
Заинтересованность в приобретении качественных товаров и услуг	48,41	57,02	59,74
Определение ответственности за качество	49,40	62,21	58,72
Изменение образа жизни индивидов, получающих товары и услуги с пониженным качеством	64,90	52,73	54,41

Показатель	“А” (социальные)	“Б” (обрабатывающие)	“В” (добывающие)
Длительность технологического цикла и процесса участия индивида в производстве товаров и услуг	Незначительная-умеренная	Высокая-умеренная	Умеренная-высокая
Уровень дохода индивида	низкий	Средний-высокий	Высокий-средний
Уровень квалификации индивида	Низкая-средняя	Средняя-высокая	Высокая-средняя
Устойчивость организации по отношению к внешней среде	низкая	средняя	высокая
Уровень вовлеченности в глобализацию	низкий	средний	высокий

### Первая эмпирическая модель отношения индивидов к стандартам управления качеством товаров и услуг

Организация «А» (социальные) имеет высокий показатель «изменение образа жизни индивидов, получающих товары и услуги с пониженным качеством» (64,90), т.е. работники этой организации обладают относительно низким доходам, низким уровнем понимания глобальных процессов, происходящих в обществе, относительно низким уровнем квалификации и низкой устойчивостью организации к внешним воздействиям. Данные характеристики определяют относительно низкую заинтересованность в приобретении качественных товаров и услуг, низкое понимание ответственности за реализацию стандартов управления качеством и низкую степень осведомлённости реализации данных стандартов.

*Таблица 40*

Система показателей отношения к стандартам управления качеством товаров и услуг организации “А” (социальные)

№	Показатели		$\mu - \sigma$		$\mu$		$\mu + \sigma$	
1	Оценка осведомлённости	46,41						
3	Заинтересованность в приобретении качественных товаров и услуг	48,41						
4	Определение ответственности за качество	49,41						
2	Взаимосвязь целей, интересов и мотивов			50,40				
8	Значимость стандартов управления качеством товаров, услуг в реализации антикризисных мер на территории суверенного государства				56,22			

№	Показатели	$\mu - \sigma$	$\mu$	$\mu + \sigma$
9	Осознание ситуации со стандартизацией в России		58,07	
7	Наличие стратегии реализации стандартов управления качеством товаров и услуг на уровне суверенной территории		58,12	
6	Приоритетность использования национальных стандартов в производстве товаров и услуг по сравнению с международными		59,88	
5	Изменение образа жизни индивидов, получающих товары и услуги с пониженным качеством			64,90
11	Отношение организации к внешним факторам	низкое		
	СРЕДНЕЕ КВАДРАТИЧНОЕ ОТКЛОНЕНИЕ ( $\sigma$ )*	5,87		
	СРЕДНЕЕ ( $\mu$ )		56,22	
	НИЖНЯЯ ГРАНИЦА ОТКЛОНЕНИЯ ОТ СРЕДНЕГО — разница между средним и средним квадратичным ( $\mu - \sigma$ )	50,34		
	ВЕРХНЯЯ ГРАНИЦА ОТКЛОНЕНИЯ ОТ СРЕДНЕГО — сумма среднего и среднего квадратичного ( $\mu + \sigma$ )			62,10

СРЕДНЕЕ КВАДРАТИЧНОЕ ОТКЛОНЕНИЕ — это мера того, насколько широко разбросаны точки данных относительно их среднего; для вычисления используется следующая формула<sup>14</sup>:

$$\sigma = \sqrt{\{[\sum (x_i - \mu)^2] / N\}}$$

Тем самым, условия в организации, низкие по отношению к внешним факторам, не устойчивые. Максимальное значение имеет показатель, характеризующий «изменение образа жизни индивидов, получающих товары и услуги с пониженным качеством». Минимальное значение имеют показатели «оценка осведомлённости о стандартах управления качеством», «заинтересованность в приобретении качественных товаров и услуг», «определение ответственности за качество» и «отсутствие понимания целей, интересов и мотивов». Чтобы изменить ситуацию, необходимо увеличить доход индивида, со стороны государства, поучаствовать в распространении стандартов управления качеством через синергический центр,

позволяющий стать импульсным центром для переноса финансовой поддержки систем управления качеством с групп предприятий обрабатывающих и добывающих отраслей.

**Вторая эмпирическая модель отношения индивидов к стандартам управления качеством товаров и услуг.**

Организация «Б» (обрабатывающие) имеет средний показатель вовлечённости в процесс интеграции сотрудников социально-экономического субъекта. Причиной является длительность цикла производства товаров и услуг, а также относительно низкий уровень дохода. Отставание предприятий обрабатывающих отраслей от технологических цепочек, в которых участвуют ТНК, обязанные иметь и применять в обязательном порядке международные стандарты управления качеством товаров и услуг, в первую очередь, отвечающие требованиям ИСО (ISO).

*Таблица 41*

**Система показателей отношения к стандартам управления качеством товаров и услуг организации «Б» (обрабатывающие)**

№	Показатели		$\mu - \sigma$		$\mu$		$\mu + \sigma$	
1	Оценка осведомленности	46,64						
3	Заинтересованность в приобретении качественных товаров и услуг						67,40	
4	Определение ответственности за качество			57,02				
2	Взаимосвязь целей, интересов и мотивов					62,21		
8	Значимость стандартов управления качеством товаров, услуг в реализации антикризисных мер на территории суверенного государства	52,73						
9	Осознание ситуации со стандартизацией в России	52,78					63,00	
7	Наличие стратегии реализации стандартов управления качеством товаров и услуг на уровне суверенной территории						61,02	
6	Приоритетность использования национальных стандартов в производстве товаров и услуг по сравнению с международными							
5	Изменение образа жизни индивидов, получающих товары и услуги с пониженным качеством				58,93			
	Отношение организации к внешним факторам	среднее						

№	Показатели	$\mu - \sigma$	$\mu$	$\mu + \sigma$
	СРЕДНЕЕ КВАДРАТИЧНОЕ ОТКЛОНЕНИЕ ( $\sigma$ )*	6,01		
	СРЕДНЕЕ ( $\mu$ )		58,93	
	НИЖНЯЯ ГРАНИЦА ОТКЛОНЕНИЯ ОТ СРЕДНЕГО — разница между средним и средним квадратичным ( $\mu - \sigma$ )	52,91		
	ВЕРХНЯЯ ГРАНИЦА ОТКЛОНЕНИЯ ОТ СРЕДНЕГО — сумма среднего и среднего квадратичного ( $\mu + \sigma$ )			64,95

### Третья эмпирическая модель отношения индивидов к стандартам управления качеством товаров и услуг.

Организация «С» (добывающие) имеет высокие показатели интеграционной заинтересованности индивидов в реализации стандартов управления качеством. Связано это с вовлечённостью добывающих отраслей через ТНК в процесс интеграции. Всё это способствует активному пониманию и участию сотрудников социально-экономического субъекта в выстраивании политики суверенной территории в отношении стандартов управления качеством, в том числе международных.

*Таблица 42*

### Система показателей отношения к стандартам управления качеством товаров и услуг организации «С» (добывающие)

№	Показатели	$\mu - \sigma$	$\mu$	$\mu + \sigma$
1	Оценка осведомленности			61,77
3	Заинтересованность в приобретении качественных товаров и услуг	57,70		
4	Определение ответственности за качество	59,74		
2	Взаимосвязь целей, интересов и мотивов	58,72		
8	Значимость стандартов управления качеством товаров, услуг в реализации антикризисных мер на территории суверенного государства	54,41		
9	Осознание ситуации со стандартизацией в России			69,17
7	Наличие стратегии реализации стандартов управления качеством товаров и услуг на уровне суверенной территории		60,53	

№	Показатели	$\mu - \sigma$	$\mu$	$\mu + \sigma$
6	Приоритетность использования национальных стандартов в производстве товаров и услуг по сравнению с международными		62,63	
5	Изменение образа жизни индивидов, получающих товары и услуги с пониженным качеством		64,04	
	Отношение организации к внешним факторам	<b>высокое</b>		
	СРЕДНЕЕ КВАДРАТИЧНОЕ ОТКЛОНЕНИЕ ( $\sigma$ )*	3,95		
	СРЕДНЕЕ ( $\mu$ )		60,33	
	НИЖНЯЯ ГРАНИЦА ОТКЛОНЕНИЯ ОТ СРЕДНЕГО — разница между средним и средним квадратичным ( $\mu - \sigma$ )	56,38		
	ВЕРХНЯЯ ГРАНИЦА ОТКЛОНЕНИЯ ОТ СРЕДНЕГО — сумма среднего и среднего квадратичного ( $\mu + \sigma$ )			64,28

Первая модель отношения индивидов к стандартам управления качеством товаров и услуг, из трёх представленных, в значительной степени требует реализации управленческих решений для активизации вовлечённости индивидов в процесс проникновения стандартов управления качеством и, как следствие, повышения в целом устойчивости организации.

Отсюда можно сделать вывод — целенаправленно создаваемые в организации условия по вовлечённости индивидов в процесс проникновения, а также статус самих индивидов в этом процессе — и есть необходимые обстоятельства, при которых происходит распространяемость стандартов управления качеством внутри организаций.

Данная техника основывается на оценке изменений и факторов, причём таких, какие можно менять целенаправленно (субъективные) и которые объективно не меняются. Системная оценка предполагает определение закономерностей функционирования и изменения объективных факторов, целенаправленное воздействие на субъективные факторы и условия. Целенаправленное воздействие может осуществляться в двух формах как прямое управленческое воздействие, так и как косвенное воздействие.

Отметим, что прямое управленческое воздействие, заключающееся в изме-

нении ситуации с проникновением стандартов качества в деятельность организаций, может быть оказано только на субъективные факторы или условия.

Вместе с тем для достижения управленческих целей можно использовать силу действия объективных факторов и условий, прилагая к ним целенаправленное косвенное управленческое воздействие.

Для организации «А» (социальные) была разработана матрица принятия решений, направленная на повышение осознанного отношения к стандартизации на предприятии, занятом в социальной сфере (см. таблицу 43).

**Таблица 43**

**Матрица принятия решений по стимулированию положительного отношения индивидов к стандартам управления качеством товаров и услуг**

показатели	2012	Объективные изменения	Объективные факторы	Субъективные изменения	Типичное решение	Рекомендованное решение	2023
Оценка осведомлённости	46,41	Средняя зарплата персонала ниже на 30% по отрасли в городе.	Инфляция в России в 2012–2023 г. составила 15%. Рынок сузился. Конкуренция усилилась Пандемия, СВО.	Жалобы отдельных работников на низкую зарплату. Ограниченные условия по увеличению фонда заработной платы	Поиск инвестиционной государственной поддержки	Проведение мероприятий по управлению качеством в коллективе	52,28
показатели	2012	Объективные изменения	Объективные факторы	Субъективные изменения	Типичное решение	Рекомендованное решение	2023
Взаимосвязь целей, интересов и мотивов	34,5	Глобальные изменения, динамичное развитие внешней среды	Влияние стейкхолдеров организации на данный процесс	Пассивность индивидов	Распределение полномочий	Совершенствование систем управления предприятием	40,37
Заинтересованность в приобретении качественных товаров и услуг	50,4	Падение общего спроса	Сужение рынка товаров и услуг	Пассивность индивидов	Пассивное отношение руководства к процессу	Повышение уровня знаний в отношении СУК	56,27
Определение ответственности за качество	48,41	Низкий уровень интеграции в СУК	Требования рынка	Индивиды готовы к изменениям, по причине низкого уровня образования и относительно низкого уровня квалификации	Пассивное отношение руководства к процессу	Повышение уровня знаний в отношении СУК	54,28
показатели	2012	Объективные изменения	Объективные факторы	Субъективные изменения	Типичное решение	Рекомендованное решение	2023

показатели	2012	Объективные изменения	Объективные факторы	Субъективные изменения	Типичное решение	Рекомендованное решение	2023
Изменение образа жизни индивидов, получающих товары и услуги с пониженным качеством	49,40	Снижение дотационных резервов у суверенной территории	Сужение рынка товаров и услуг	Индивиды готовы к изменениям, по причине низкого уровня образования и относительно низкого уровня квалификации	Пассивное отношение к процессу	Стимулирование доходов сотрудников предприятия	55,27
Приоритетность использования национальных стандартов в производстве товаров и услуг по сравнению с международными	64,90	Характер работы организации	-	-	-	Повышение уровня знаний в отношении СУК	70,77
Наличие стратегии реализации стандартов управления качеством товаров и услуг на уровне суверенной территории	59,88	-	-	Низкий уровень квалификации	-	Повышение уровня знаний в отношении СУК	65,75
Значимость стандартов управления качеством товаров, услуг в реализации антикризисных мер на территории суверенного государства	58,12	-	-	-	-	Повышение уровня знаний в отношении СУК	63,99
Осознание ситуации со стандартизацией в России	56,22	Заданы объективно	-	Низкий уровень доходов и квалификации	-	Повышение уровня знаний в области СУК	62,09
Изменение образа жизни индивидов, получающих товары и услуги с пониженным качеством	58,07	Задано ситуацией зависимости от дотаций	-	Относительно низкий уровень квалификации	-	Внедрение стратегических программ развития	63,94

Данная матрица позволяет систематизировать изменения внешней среды и факторы, влияющие на индивидов. А также оценить управленческое решение, которое необходимо выполнить по отношению к рассматриваемому предприятию, с целью совершенствования их отношения к стандартам управления качеством товаров и услуг (см. рис. 39).

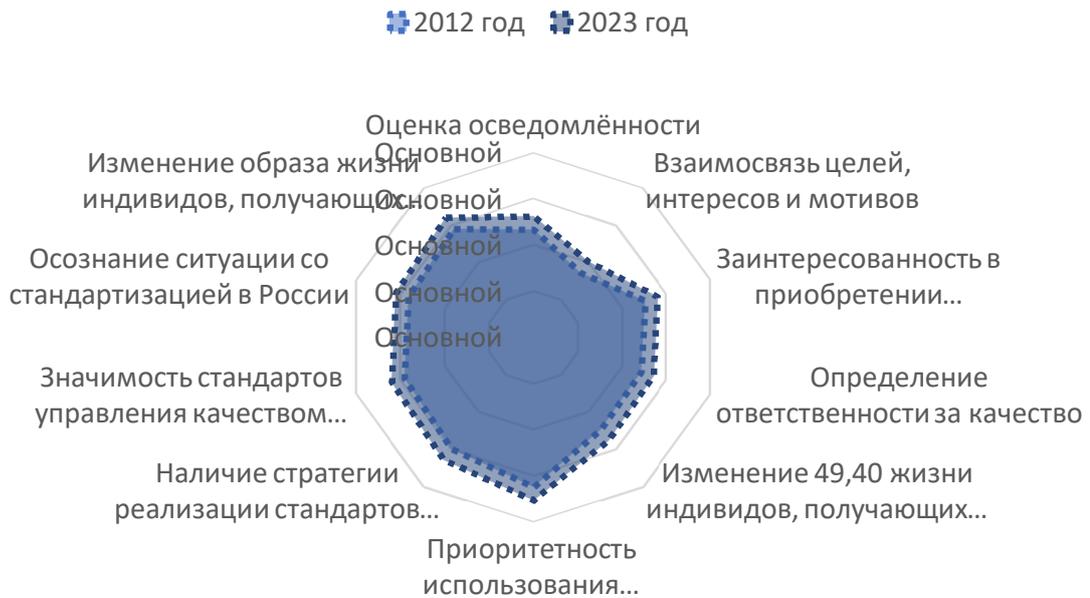


Рис. 39. Диаграмма изменения отношения к стандартам управления качеством предприятие «А» (социальные)

Социально-экономическая оценка эффективности управленческой деятельности базируется также на определении точки роста в современном социальном развитии организаций. Организации развиваются, опираясь на точки роста. В зависимости от этапа жизненного цикла, на котором находится организация, она использует разные точки роста. На начальном этапе развития это может быть инвестиционная поддержка, внутренняя синергия предпринимательской деятельности. В дальнейшем на этапе роста точкой роста может являться конкуренция, предполагаемые конкурентные преимущества организации. Чем успешнее организация способна реагировать на точки роста, определять их среди других факторов роста, тем она устойчивее на рынке.

На этапе зрелости, наиболее длительном для организации, важно научиться определять маяки точек роста. Развитие организации на этом этапе достаточно сложно. Много факторов, воздействующих на её становление, присутствует как во внешней, так и во внутренней среде. Если организацию рассматривать, как систему, то можно понять, что основным элементом её успешного существования являются те правила, по которым осуществляется взаимодействие между её элементами. В состав правил входят рассматриваемые в настоящем диссертационном исследовании стандарты управления качеством организации.

Ранее упоминалось о том, что многие компании только декларируют присутствие стандартов в их деятельности. Они имеют соответствующие сертификаты,

но чаще всего в полной мере не реализуют требования, предъявляемые стандартами качества. Так продукция может и не удовлетворять в полной мере требованиям международного рынка, но иметь внедрённый стандарт ISO. Причиной таких ситуаций является отсутствие поддержки со стороны собственников и государства (акторов) реализации данных требований. В данном случае эта поддержка должна быть косвенной. Допустим, снижение налогового бремени, создание благоприятных условий для развития бизнеса, удовлетворяющего требованиям международных стандартов. Для развития таких стандартов и повышения эффективности их внедрения необходимо создать систему заинтересованности в их реализации на рассматриваемой суверенной территории. Это возможно только в том случае, если реальное внедрение стандартов будет показывать социально-экономический рост организаций. А такой результат возможен, если данное направление роста связано с точкой роста в социально-экономическом окружении организации в целом.

Данная система должна быть основана на процессе проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность организаций среднего и малого размера. Эти организации создают основу экономики развитых стран. Если рассматривать ситуацию в России, то международные стандарты развиваются в крупном бизнесе, где есть стабильная поддержка государства. В такие предприятия вкладываются деньги, (пример, транснациональные корпорации, учреждения). Малые и средние организации находятся за пределами данного развития.

В результате происходит перекосяк в реализации маяков точек роста. Маяком в данном случае является внедрение международных стандартов.

Точка роста представляет собой начало нового развития и определяет методы этого развития. В рассматриваемом случае точкой роста является обязательная и реальная реализация правил поведения организации.

Если действительно осознать приоритетность данных действий, понять их необходимость, создать единую управленческую политику в области внедрения стандартизации, реальная осознанная реализация точек роста в социально-экономическом развитии суверенной территории будет возможна. Приоритетность действий возможно представить в виде дорожной карты, представленной на рисунке 40.

Ключевые показатели роста на рисунке 40 определяют уровень соответствия внедрённой системы управления качеством в организации международным стан-

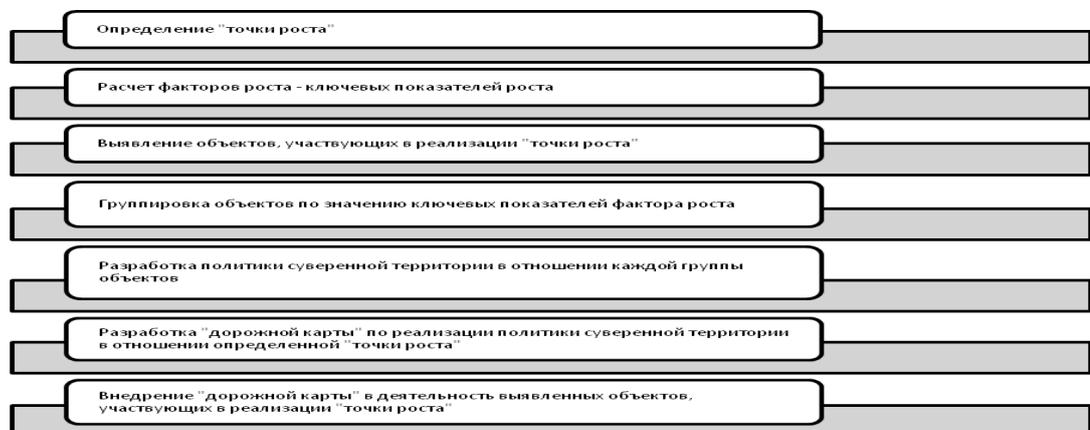
дартам управления качеством<sup>15</sup>, уровень вовлечённости организации в процесс проникновения международных стандартов управления качеством. Они были определены в предыдущих исследованиях (см. главу 3, главу 5 п. 5.1).

Ресурсы участвующие в достижении поставленного результата, достигаются в опоре на определённый порядок регламентных действий.

В результате реализации данного подхода достигается синергический эффект от государственной поддержки международной стандартизации. Рассчитывая место нахождения синергического центра<sup>16</sup> (см. главу 3 и 4 настоящего диссертационного исследования) и опираясь на последовательность действий в отношении внедрения международных стандартов управления качеством в деятельность организаций, можно в дальнейшем повлиять на изменение бюджетного законодательства суверенной территории. Выделяя разные группы объектов по значениям ключевых показателей, можно в разрезе адаптационных групп отраслей более конкретно определиться с направлениями финансовой поддержки со стороны государства, понять, каким организациям эта поддержка необходима, а какие могут сами реализовать те требования, которые к ним предъявляются. Это определит адресный подход к решению поставленной проблемы.

В результате увязываются понятия «точки роста» с понятием «синергического центра» и получается возможность разработать целевую программу развития суверенной территории, снизив риск бифуркации.

Данный алгоритм можно применять и к другим факторам точки роста, которые можно выявить в текущем социально-экономическом развитии суверенной территории.



**Рис. 40.** Последовательность действий по реализации «точки роста», основанной на интеграции международных стандартов управления качеством в деятельность организаций, имеющих принадлежность к суверенной территории

Задача предназначена для социально-экономической оценки эффективности управленческой деятельности от предлагаемых методов в настоящем диссертационном исследовании, методов оценки эффективности процесса проникновения международных стандартов управления на территорию Российской Федерации.

В диссертации проводится анализ исторических, демографических и географических факторов, позволяющих в целом оценить проникновение международных стандартов качества на территорию РФ.

Процесс проникновения осуществляется на основе закона конкуренции. От наиболее успешных компаний к менее успешным и отдалённым от синергического центра с наиболее высокой конкурентоспособностью. Это закон, по которому каждый производитель или продавец стремится получить наиболее выгодные условия для производства и сбыта товаров и услуг. Выгодные условия напрямую связаны с качественными товарами и услугами. Чем качественнее предлагаемые товары, услуги, тем возможность создать благоприятные условия в организации для реализации процесса проникновения международных стандартов управления качеством в их деятельность выше<sup>211</sup>.

Вывод по параграфу. Определена возможность социально-экономической оценки эффективности управленческой деятельности, связанной с проникновением международных стандартов управления качеством в деятельность организаций. Оценка эффективности управленческой деятельности основана на предлагаемых методах использования показателей, характеризующих отношение индивидов к данному процессу и нахождению точек роста для организаций, отражающих их особенности функционирования, основанные на определяемых только для них методах развития, индивидуальных и приемлемых для процесса проникновения международных стандартов управления качеством.

### **5.3. Концепция проникновения международных стандартов качества в деятельность объектов управления**

Качество занимает главенствующее место в становлении общественных экономических отношений с момента возникновения обмена.

Концепция проникновения международных стандартов качества в деятельность объектов управления объясняется социологией управления. Причина за-

<sup>211</sup> Сметанина, Т.В. Значение интеллектуального капитала в оценке потребительской ценности товара, услуги. [Текст] — Ежемесячный международный научный журнал «SCITECHNOLOGY» № 9/2018, Латвия, 2018 — С. 66–67.— 0,12 п.л.

ключается в том, что именно социология управления позволяет рассмотреть процессы, происходящие в обществе, на основе цикличности развития организаций, самосохранения организаций, кругооборота различных культур, исторических предпосылок развития организаций. А также она в состоянии объяснить социальные явления и процессы посредством влияния на них географических факторов (интегральная социология П. Сорокина<sup>212</sup>).

Для объяснения процесса проникновения международных стандартов управления качества в деятельность организаций необходимо привлечь объективные законы, описанные теорией организации и по которым функционирует социально-экономическая система<sup>213</sup>. Теория организации вбирает в себя этапы адаптации, приспособления и принятия организацией особенностей внешней и непосредственной сред, в которую они погружены.

Постиндустриальное развитие общества связано с изменением структуры дефицитных ресурсов, лежащих в основе общественного развития. Технологический прогресс, который отразился на коммуникациях, изменил подходы к передаче информации. Так как коммуникации составляют базу социального устройства общества, подверглась изменениям и природа управления качеством конечных товаров и услуг, произведённых им.

Постиндустриальное развитие выявило и ещё одну проблему, связанную с глобальным развитием общества. Дефицитность трудновозобновляемых природных ресурсов стала сказываться на всеобщем развитии. По этой причине возникла стратегия ESG. Её можно охарактеризовать, как бережливую стратегию развития общественных отношений. Она вобрала в себя проблематику, решаемую в различных областях знаний. В первую очередь, это социальное устройство, далее экономика, управление бизнесом и конечно экология. Любые задачи, которые общество готово решать на глобальном уровне, должны быть реализованы с учётом сбалансированного подхода по отношению к окружающей среде, социальной стабильности и прозрачности управления.

Основным подходом, на который опирается настоящее диссертационное исследование, является системный подход. Иерархичность социальных объектов внутри системы объясняет природу этого взаимодействия, основанную на си-

---

<sup>212</sup> Сорокин П. А. Система социологии. Пг., 1920. Т. 1. Социальная аналитика. С. 2.

<sup>213</sup> Сметанина Т. В. Теоретические аспекты реализации объективных законов теории организации в менеджменте — Монография / Сметанина Т. В. — СПб.: СПГУТД, 2015. — 258 с.

стемном подходе<sup>214</sup>. Иерархичность с социологической точки зрения действует по принципу «матрёшки».

Элементы в системе должны взаимодействовать очно. Личные отношения определяют качество передаваемого импульса<sup>215</sup>.

Внутри системы элементы взаимодействуют между собой, на основе правил и процедур<sup>216</sup>. В этой связи международные стандарты управления качеством могут представлять собой эти правила и процедуры.

Система социальных регуляторов, влияющих на проникновение международных стандартов управления качеством, опирается как на концептуальные, так и на практические положения, объединяющие теории социологии управления, теории организации, теории управления качеством организации в России и в странах с развитой экономикой. Актуальность появления данной системы определена глобализацией социально-экономических процессов, которые являются объективными для всех социально-экономических систем, осуществляющих свою деятельность в современных условиях. Под влиянием глобализации меняется поведение социально-экономических систем. Практические положения системы социальных регуляторов проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность социально-экономических систем подразумевают под собой методологические, методические и инструментальные основы.

Для того, чтобы социально-экономическая система оставалась конкурентоспособной, необходимо адаптировать её к участию в бизнесе с другими социально-экономическими системами, имеющими происхождение на других территориях. К этим совместным управленческим решениям можно отнести создание предприятий со смешанным капиталом, участия организаций в мировом финансовом обороте, инвестиционные решения.

В основе этих интеграционных процессов лежит индивид со своим статусным портретом.

Данный концептуальный подход охватывает не только социально-экономические системы, относящиеся к российской системе управления, но и успешные социально-экономические системы и их системы управления, которые функцио-

<sup>214</sup> Берталани Л. фон Общая теория систем: критический обзор. В сборнике переводов Исследования по общей теории систем. М.: — Прогресс, 1969. — 520 с.

<sup>215</sup> Peter F. D. „Management: Tasks, Responsibilities, Practices”. N. Y., TRUMAN TALLEY BOOKS”, 1986.P. 553.

<sup>216</sup> Weber M. Bureaucracy, in: Max Weber: Essays in Sociology edited by H. Gerth and C. W. Mills (Oxford, New York, 1946).

нируют на развитых суверенных территориях.

Концепция проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность объектов управления, основанная на системе социальных регуляторов поведения организаций, включает в себя концептуальные аспекты, связанные с интеграцией теории управления качеством западных стран к условиям российского управления.

Поиск концептуальных аспектов знания предполагает создание методологических основ системы социальных регуляторов процесса проникновения стандартов управления качеством в деятельность организаций (см. таблицу 44).

**Таблица 44**

**Структура методологической основы стандартов качества как системы социальных регуляторов поведения организаций**

Методологическая структура	Определение структурного состава
«Методы, используемые практическим знанием в решении задачи проникновения.» <sup>17</sup>	«В концепции проникновения используем метод равновесия системы, которое было сохранено между краткосрочными и долгосрочными целями, финансовыми и нефинансовыми показателями, основными и вспомогательными параметрами, а также внешними и внутренними факторами деятельности. Данный метод прописан в современной теории «Сбалансированной системы показателей эффективности», которая строится на основе четырёх главных составляющих: финансовой, клиентской, внутренней, а также составляющей обучения и развития. При этом на передний план выходят не значения отдельных показателей, а их «взаимодействие и сбалансированность». Невозможность управления тем, что нельзя измерить. Это основной принцип любой системы оценочных критериев, которая оказывает сильное влияние на поведение людей, как в самой организации, так и вне её. Система сбалансированных показателей придаёт большое значение обобщённому интегральному комплексу критериев, связывающих долгосрочный социально-экономический успех с такими показателями, как клиентская база, внутренние процессы, персонал и систематическая работа предприятия в целом <sup>18,19</sup> .»
Инструментарий	Оценка влияния факторов на поведение социально-экономических субъектов под влиянием изменений, происходящих в среде их жизнедеятельности. Учёт поведения самого социально-экономического субъекта — активное или пассивное. Использование в качестве основного метода ИФСО — анализа.
Результат □ цель знания	«Социально-экономический субъект с мощным механизмом использования дефицитных ресурсов, которые имеются в его распоряжении» <sup>20</sup> , с активной поведенческой позицией.
Сниженные риски	«Учёт негативных последствий глобализации. Смягчение идеалов западных установок. Практическая психология. Кадры, гармония, общество, дефицитность. Влияние внешней среды на человека, на предприятие, на общество. Двигаемся на долгосрочной основе, долгое время, со сниженными рисками, со своим именем. Увеличиваем жизненный цикл организации. Сопоставляем доказательный менеджмент (доказательное управление), доказательную медицину, социологию управления (управление организмом, управление предприятием, увеличение качественного срока жизни организма, увеличение качественного срока жизни предприятия).» <sup>21</sup>

Методологическая структура	Определение структурного состава
Системность	«Системный подход в формировании концепции проникновения возводит её в ранг аналогичный дистортности. Смысловое значение термина distortion –представлено семантическим полем таких понятий, как искажение, искривление, неправильная форма, извращение (искажение мнений, фактов в социологии управления), судорожные движение (резонансные явления в социологии управления), растяжение (в медицине), деформация, коробление, перекашивание (в технике), эластичность (в экономике). В основе смыслового понятия дистортности лежит глагол—искажать (distort), то есть distortion—это искажение <sup>22,23</sup> ».

Данные положения, определённые таблицей 45, определяют алгоритмическую основу системного подхода к поиску решений адаптации непосредственной среды социально-экономической системы к изменению системы управления, которая представлена на рисунке 42.

Система социальных регуляторов поведения организаций может быть представлена концепцией проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность объектов управления с учетом следующих рисков:

Уровень развития внешней среды, в которой существует социально-экономическая система, влияет на её состояние. Значения основных показателей деятельности при стандартной организации предприятия (берём имеющиеся международные стандарты, в том числе элементы МСФО (международных стандартов финансовой отчётности)) отклоняются от предельных (максимальных) в сторону уменьшения при предельном увеличении значений рисков бифуркации.

Чем больше отклонение от действующих международных стандартов элементов маркетинга (стандарты формирования потребностей (пирамида А. Маслоу)) общества, в котором существует социально-экономический субъект; элементов использования теории организации и социологии в управлении экономическим субъектом; элементов использования теории управления человеческими ресурсами; элементов использования основ технологических изменений в организации производства социально-экономического субъекта, тем значительнее повышение рисков в прогнозируемых предельных значениях влияния объёмов производства на составляющие элементы социально-экономической системы.

Обосновано это тем, что внутренняя составляющая социально-экономической системы под влиянием внешней среды отличается при нахождении на разных суверенных территориях в сторону отклонения от принятых международных стандартов. Поведение социально-экономических субъектов можно рассматривать как девиантное. В результате социально-экономические субъекты сталки-

ваются с конфликтами, которые отражаются на устойчивости их состояния и на культуре, с которой ассоциируются данные правила.

В целом эти предельные отношения корректируют предельность эффективности управления социально-экономической системой.

Сверху предельные значения максимальных значений дохода социально-экономических субъектов, реакции на процессы, согласованности в организационных действиях внутри системы (то есть каждый взятый в отдельности график будет показывать отклонение от предельных значений к возможным значениям при несоответствии внешней среды).

Рассматривая данные отклонения, можно выстроить некую механистическую систему управления внутри социально-экономических субъектов, позволяющую снизить конфликтность системы и, с точки зрения управления — повысить конкурентоспособность.

Невозможность построения универсального, нестандартного организационно-экономического механизма определена интересами принятия решения в системах (Г. Б. Клайнер).

Опираясь на мнение Г. Б. Клайнера, можно констатировать развитие в современном мире трёх основных парадигм.

Начальная определена, как «концепция неоклассики, экономическая система рассматривается как совокупность взаимодействующих агентов (физических или юридических лиц), осуществляющих в свободном экономическом пространстве процессы производства, потребления и обмена, и исходящих при этом из собственных интересов, понимаемых главным образом как максимизация прибыли от всех видов деятельности. Главный объект исследования здесь — экономический агент, а главный предмет исследования — действия агента на рынке».

Вторая, институциональная, связана с развитием событий в сильно пересечённой местности, где действуют разнообразные правила, традиции, нормы. Основной целью существования агента в таком обществе является соответствие правилам, традициям, нормам. Объектом исследования является рассматриваемый институт. Предмет исследования определён отношениями между институтами, а также между элементами и институтами. «Третья парадигма — эволюционная, которая опирается на динамическое представление социально-экономического пространства, на механизмы наследования эволюции и популяции. Главным объектом изучения здесь является

популяция агентов, обладающих аналогичным социально-экономическим генотипом, а предметом изучения — поведение агента (популяции агентов) с точки зрения влияния истории, наследственных или приобретаемых факторов.» Четвёртая парадигма принадлежит Я. Корнаиу (Kornai, 1998). Эта парадигма была названа системной.

«В рамках данной парадигмы социально-экономическое пространство (в том числе и его динамический аспект) рассматривается как совокупность социально-экономических систем, объединяющих как агентов, так и институты, а также генетические механизмы воспроизводства агентских популяций. В данном подходе реализуется стремление к многоаспектному рассмотрению социально-экономических образований как комплексов, носящих черты технологических, экономических, социальных, институциональных, биологических и иных систем.» Объектом исследования в данном случае являются социально-экономические системы, как таковые. Предметом исследования является развитие социально-экономических систем, которое основана на влиянии внешних сред и систем, а также взаимном влиянии внутренних подсистем. Это напрямую определило влияние на развитие систем процесса проникновения новых правил поведения индивидов, коими являются объекты управления в большинстве своём.

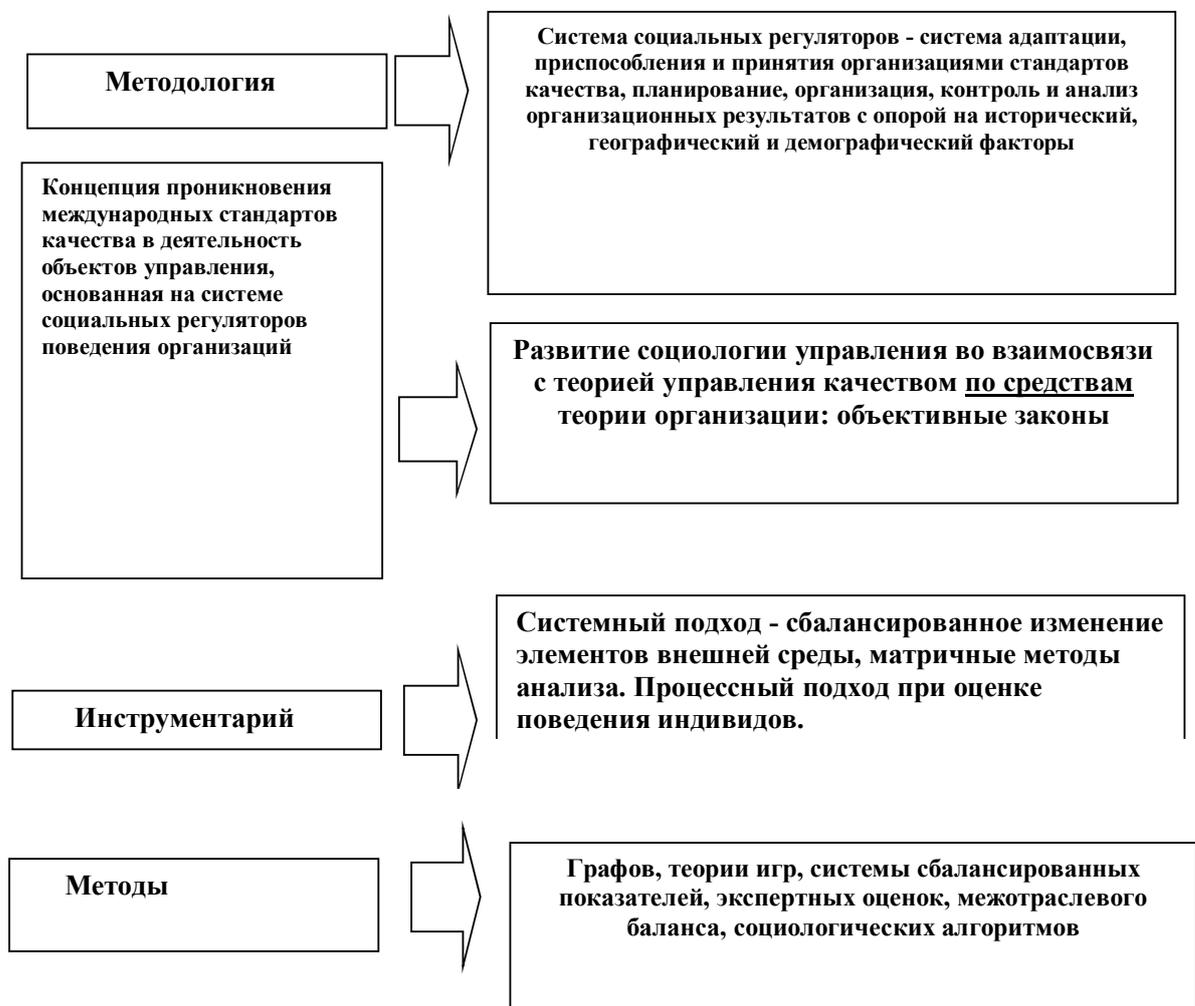
Всё выше изложенное, помогло в рамках настоящего диссертационного исследования определить концепцию проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность объектов управления, основанную на системе социальных регуляторов поведения организаций. Это подтверждает сделанное ранее предположение, что стандарты качества можно представить, как систему социальных регуляторов и что есть процесс проникновения международных стандартов управления качеством, подтверждённый действием регуляторов, механизмами социального регулирования интеграции международных стандартов управления качеством в деятельность социально-экономических субъектов, действующие в рамках социальных стратегий и практик в управлении качеством для групп предприятий. Концепция проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность объектов управления может быть представлена, как система социальных регуляторов поведения организаций, в первую очередь, основанная на системном подходе и объясняемая социологией управления.

Составляющие концепции:

- 1) системный подход;

- 2) разработка эффективного состояния социально-экономического субъекта в процессе взаимодействия его внутренних стандартов с международными, основанном на его социальном поведении;
- 3) одноцелевой характер — что снижает риск бифуркации;
- 4) применение универсальных принципов и моделей в управлении качеством социально-экономических систем с учётом международных стандартов качества и их воздействия на состояние социально-экономического субъекта.

Схематично концепцию проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность объектов управления, основанную на системе социальных регуляторов поведения организаций, можно представить на рисунке 41.



*Рис. 41.* Алгоритмическая основа определения системы социальных регуляторов поведения организаций в отношении стандартов качества (Источник: разработано автором)

Вывод по параграфу. Представлена концепция проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность объектов управления, ос-

нованная на системе социальных регуляторов поведения организаций. В основе рассматриваемой концепции находится индивид со своим статусным портретом.

Концепция опирается на системный подход, определение эффективного состояния социально-экономического субъекта в процессе взаимодействия его внутренних стандартов с международными, одноцелевой характер, нацеленный на принятие стандартов управления качеством организаций и на достижении через систему социального регулирования удовлетворённости качеством продукции, услуг индивидов и организаций, применение универсальных принципов и моделей в управлении качеством социально-экономических систем с учётом международных стандартов управления качеством и их воздействия на состояние социально-экономического субъекта.

В рамках представленной концепции была определена связь между стандартами качества и системой социальных регуляторов. В результате была достигнута цель диссертационного исследования, заключающаяся в выявлении и характеристике функционирования системы социальных регуляторов, влияющей на поведение организаций под воздействием формального и неформального действия стандартов качества. Данная система позволит, в результате определения системы социальных регуляторов и объяснения их природы возникновения, подойти более комплексно к решению вопросов разработки и внедрения стандартов управления качеством в организациях.

### **Выводы по главе 5**

Изучение материалов исследований, проводимых в нашей стране и за рубежом, дало возможность установить, что оптимизация социальных, психологических, организационных, экономических условий на предприятиях способствует заинтересованности к внедрению стандартов управления качеством товаров и услуг, а также к пониманию тех процессов, которые происходят в обществе на текущий момент времени со стандартизацией.

Исследованные процессы отношения индивидов к стандартам управления качеством товаров и услуг, которые являются в различных организациях, относящихся к разным адаптационным группам, сотрудниками, позволили выявить показатели, отражающие целостный комплекс действующих социально-психологических, организационно-культурных, экономических факторов. Это показатели отношения индивидов к стандартам управления качеством товаров, услуг:

1. Осведомлённость работников предприятия о применении на нём стандартов управления качеством.
2. Взаимосвязь целей, интересов и мотивов.
3. Заинтересованность в приобретении качественных товаров и услуг.
4. Определения ответственности за качество.
5. Изменение образа жизни индивидов, получающих товары и услуги с пониженным качеством.
6. Приоритетность использования национальных стандартов в производстве товаров и услуг по сравнению с международными.
7. Наличие стратегии реализации стандартов управления качеством товаров и услуг на уровне суверенной территории.
8. Значимость стандартов управления качеством товаров, услуг в реализации антикризисных мер на территории суверенного государства.
9. Осознания ситуации со стандартизацией в России.

Увязывая эти показатели с социальными регуляторами, можно сгруппировать их по двум категориям:

Относящиеся к формализованным регуляторам (1, 6, 7).

Относящиеся к неформализованным регуляторам (2, 3, 4, 5, 8, 9).

Исследование организаций подтвердило выдвинутую гипотезу, что в результате определения системы социальных регуляторов, а также объяснения их природы возникновения, возможно будет подойти более комплексно к решению вопросов разработки и внедрения стандартов управления качеством в организациях. Все это обосновывает необходимость разработки программы действий по трансформации комплекса социально-экономических и управленческих процессов, проанализировать возникающие проблемы, разработать методологические и методические подходы, обеспечивающие эффективное развитие социально-экономических систем и провести классификацию социально-экономических субъектов по степени интеграции в них международных стандартов управления качеством. В связи с этим представляется целесообразными классификация социально-экономических систем по их степени заинтересованности к этапам их адаптации, приспособления и принятия международных стандартов управления качеством и разработке методов их интеграции, с опорой на систему социальных регуляторов их поведения.

Доказательной базой гипотезы исследования являются общепhilософские

и социально-экономические законы, определяющие объективность происходящих изменений в системе управления социально-экономических систем, участвующих в интеграции международных стандартов управления качеством. Доказательство данной гипотезы свидетельствует о том, что поставленная в данном диссертационном исследовании цель — выявить и охарактеризовать функционирование системы социальных регуляторов, влияющей на поведение организаций под воздействием формального и неформального действия стандартов качества, достигнута. Вместе с тем эмпирическое обоснование выдвинутой гипотезы даёт основание рассматривать её как рабочую для последующих исследований и консалтинга организаций.

Доминирующие факторы, влияющие на социально-экономическое развитие суверенной территории: исторический, демографический и географический.

Исторический фактор связан с историей возникновения и развития суверенной территории.

Демографический фактор связан с численностью и миграцией индивидов суверенной территории.

Географический фактор связан со степенью удалённости суверенной территории от источника высокого или эталонного уровня стандартов.

Вовлеченность в процесс стандартизации взаимоувязана с концепцией проникновения международных стандартов управления качеством.

В основу исторического фактора положен анализ методов оценки ИК. Интеллектуальный капитал (ИК) является неотъемлемой частью человеческого капитала. Определяется понятием социального капитала.

Эти выводы подтверждают предложенную в диссертационном исследовании концепцию проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность объектов управления, основанную на системе социальных регуляторов поведения организаций.

Концепция проникновения заключается в формировании основ процесса вовлечённости индивидов в проникновение стандартов управления качеством в деятельность организаций.

Концепция проникновения — это система социальных регуляторов, подкреплённая системным подходом, определяющим эффективное состояние социально-экономического субъекта в процессе взаимодействия его внутренних стандартов с международными, одноцелевой характер, нацеленный на принятие

стандартов управления качеством организаций и на достижении через систему социального регулирования удовлетворённости качеством продукции, услуг индивидов и организаций, применение универсальных принципов и моделей в управлении качеством социально-экономических систем с учётом международных стандартов управления качеством и их воздействия на состояние социально-экономического субъекта.

Проникновение увязано с разной степенью вовлечённости индивидов в рассматриваемый процесс. Процесс проникновения включает в себя три этапа: этап пассивной адаптации, этап активного приспособления, этап принятия. При этом пассивная адаптация определяет начальное знакомство индивида с процессом создания качественного результата труда, приспособление определяет причастность индивида к процессу создания качественной продукции, характеризующееся более высокой осознанностью данного мероприятия, частичной вовлечённостью в этот процесс, принятие — полное погружение индивида в упомянутый процесс, при котором индивид осознаёт, участвует и понимает свою значимость и необходимость в нём.

Проникновение, которое сконцентрировано только на пассивной адаптации, может привести организацию к риску потери конкурентоспособности, последующей бифуркации. Активное приспособление и последующее принятие стандартов наоборот стабилизирует деятельность организаций, выводит их на новый уровень взаимодействия с другими акторами, укрепляет уровень социализации индивидов организации, с точки зрения их активного участия в процессах интеграции международных стандартов качества в деятельность организаций, в которых они осуществляют свою жизнедеятельность.

Управлять проникновением можно через определение принадлежности организации к той или иной адаптационной группе, определяя удалённость от деятельности организаций, активно участвующих в интеграционных процессах, в том числе ТНК.

Проникновение — это изменение социального действия социально-экономического субъекта в следствии использования этим субъектом новых стандартов качества. Происходит это в процессе пассивной адаптации, активного приспособления и принятия социально-экономическим субъектом стандартов качества. Данный процесс происходит не целенаправленно, а под влиянием неких социальных регуляторов, которые нужно выявить. Социальные регуляторы могут быть

формализованными и неформализованными. Их действие меняется под влиянием внешней среды, в которой располагается объект управления. Факторы внешней среды могут быть как объективными, так и субъективными. Управленческие воздействия на организации должны учитывать объективный и субъективный характер внешнего влияния, оказываемого на рассматриваемые объекты исследования.

## Заключение

В диссертационном исследовании на основе общеметодологических принципов познания социальных явлений, прежде всего, принципа системности, институционального и структурно-функционального анализа, синергетики, историчности, диагностики и прогнозирования социальных процессов, анализа отечественной и зарубежной научной литературы, материалов общероссийских эмпирических социологических исследований и исследований, проведённых автором, изучено социологическое явление — реакция на проникновение международных стандартов управления качеством на деятельность индивидов, организаций, отраслей и суверенных территорий.

Перед диссертационным исследованием поставлена цель — выявить социологические параметры, определяющие проникновение международных стандартов управления качеством и характеризующиеся поведением социально-экономических субъектов в результате этого. Исходя из этой цели, в работе проведено расширение понятийно-категориального аппарата социологии управления, добавлена связь с менеджментом качества. Определена скалярная цепочка проникновения стандартов от индивида к организации, далее к отрасли и к суверенной территории.

Доказано, что можно рассматривать процесс интеграции через адаптационные группы, в которых предприятия проранжированы по определенным показателям.

Доказана передача интеграции на суверенную территорию за счёт деятельности ТНК, которые являются основными носителями международных стандартов управления качеством. В результате проведённого социологического исследования определены показатели, которые характеризуют поведения индивидов на уровне предприятий, принадлежащим к разным адаптационным группам с возможностью возникновения согласия или несогласия по применению стандартов в деятельности предприятий, на которых они осуществляют свою деятельность и на суверенной территории, на которой они осуществляют свою жизнедеятельность.

Определён социальный организационный эффект, основанный на выработке последовательности действий по реализации «точки роста», основанной на внедрении международных стандартов управления качеством в деятельность ор-

ганизаций суверенной территории.

Изучено влияние ССП и миграционной мобильности на устойчивую интеграцию международных стандартов управления качеством.

При достижении данного результата были решены ряд задач, ключевые моменты которых, послужили выводами данной работы:

Расширены концептуальные и теоретические основы социологии управления социально-экономическими системами.

Социология управления рассмотрена с позиции управления деятельностью социально-экономических субъектов в отношении интеграции в их деятельность международных стандартов управления качеством и изменении их поведения в результате этого процесса.

Определено взаимодействие методологических подходов в решении проблем адаптации систем управления качеством организаций, индивидов на уровне социологии управления, менеджмента качества и теории организации.

Взаимодействие выделено на основании действия объективных законов теории организации, действия общефилософских законов, определяющих поведение социально-экономических субъектов в результате происходящих трансформаций. Рассмотрена скалярная цепочка индивид—организация—отрасль—суверенная территория, определяющая управление процессами в результате проведения интеграционных мероприятий.

Установлено влияние в первую очередь объективных законов теории организации на поведение социально-экономических субъектов.

Закон самосохранения, развития — являются определяющими при описании поведения социально-экономических субъектов в процессе интеграции международных стандартов управления качеством.

Охарактеризовано развитие отношений собственности в России, определяющее изменение поведения социально-экономических субъектов. Выделены ТНК и их значение в распространении стандартов управления. Определено значение отраслевой принадлежности социально-экономических субъектов.

Проанализированы цели деятельности организаций по отношению к качеству товаров и услуг, производимых ими. Надёжность, скорость, цена, гибкость.

Определены факторы, влияющие на направленность действий стандартов качества.

Фактор (P1). Динамизм внешней среды. Вероятностный подход к прогнози-

рованию.

Фактор (P2). Агрессивность внешней среды.

Фактор (P3). Глобализация капитала и быстрота его перемещения.

Фактор (P4). «Вечность» жизни организации.

Фактор (P5). Власть организации.

Фактор (P6). Технизация (интернет, коммуникационные технологии).

Фактор (P7). Многоаспектность интересов конкурирующих сторон, разнонаправленность и одновременность интересов.

Фактор (P8). Поляризация спроса.

Фактор (P9). Размывание отраслевых границ.

Фактор (P10). Дерегулирование рынков.

Установлено значение человеческого фактора в интеграции стандартов управления качеством социально-экономических субъектов, в том числе через интеллектуальный капитал (глава 5 и глава 3). Проведено моделирование процесса вовлечённости социально-экономических систем в совершенствование систем управления качеством на примере образовательной организации, определены регуляторы поведения индивидов и результаты интеграции стандартов качества, влияющие на деятельность организации в целом (раздел 3.3).

Увязаны система сбалансированных показателей с системой управления качеством социально-экономических систем. Рисунки 32–36 настоящего диссертационного исследования.

Определена роль и значение адаптационных групп предприятий, в процессе стандартизации, с целью выявления уровня влияния изменений в их системах управления качеством в процессе проникновения международных стандартов качества в их деятельность, а также в отношении определения синергического центра распространения международных стандартов управления.

Выводы сделаны в главе 4 настоящего диссертационного исследования.

Оценён организационный эффект от управления качеством социально-экономических субъектов с выделением показателей, характеризующих отношение индивидов к рассмотренным в диссертации процессам.

Осведомлённость работников предприятия о применении на нём стандартов управления качеством.

Взаимосвязь целей, интересов и мотивов.

Заинтересованность в приобретении качественных товаров и услуг.

Определения ответственности за качество.

Изменение образа жизни индивидов, получающих товары и услуги с пониженным качеством.

Приоритетность использования национальных стандартов в производстве товаров и услуг по сравнению с международными.

Наличие стратегии реализации стандартов управления качеством товаров и услуг на уровне суверенной территории.

Значимость стандартов управления качеством товаров, услуг в реализации антикризисных мер на территории суверенного государства.

Осознания ситуации со стандартизацией в России.

По результатам диссертационного исследования сформулирована концепция проникновения международных стандартов управления качеством в деятельность объектов управления, основанная на системе социальных регуляторов поведения организаций. В процессе изучения интеграции стандартов управления качеством в деятельность организаций, имеющих разную отраслевую принадлежность, была сформулирована концепция проникновения этих стандартов в их деятельность. Концепция проникновения основана на системе социальных регуляторов. Под влиянием объективных и субъективных факторов происходит процесс проникновения стандартов управления качеством в деятельность организаций. Индивиды по-разному вовлечены в процесс проникновения. Это предопределено и отраслевой принадлежностью организаций, и субъективными и объективными факторами, составляющими систему социальных регуляторов. Степень вовлечённости индивидов в процесс проникновения характеризуется этапами адаптации, приспособления и принятия стандартов управления качеством ими.

Доказательство гипотезы диссертационного исследования свидетельствует о том, что цель – в углублении и расширении теоретических, методологических и прикладных категорий эффективного управления качеством социально-экономических систем России в условиях адаптации, проникновения и принятия международных стандартов управления качеством в их деятельность □ достигнута. Разработанный в диссертации с позиции социологии управления научный подход к изучению интеграции стандартов управления, как системы социальных регуляторов поведения организаций, объясняющей проникновение международных стандартов управления качеством, может лечь в основу нового направления исследования, основанного на связи теории организации, управления качеством

и социологии управления. В рамках диссертационного исследования был разработан спецкурс «Социология управления качеством».

Разработанные в диссертационном исследовании положения являются теоретическим основанием для разработки программ организаций, а также при составлении планов социального развития предприятий, суверенной территории в целом в отношении интеграции международных стандартов управления качеством социально-экономических субъектов.

## Список литературы

### Нормативно-правовые акты

1. Закон «О техническом регулировании» № 184-ФЗ от 27.12.2002 г.
2. Федеральная служба государственной статистики РФ [Электронный ресурс]: Регионы России. Социально-экономические показатели, 2003–2025 г. — Режим доступа: <http://www.gks.ru/>
3. Федерального закона от 7 августа 2001 г. № 120-ФЗ «Об акционерных обществах».
4. Федеральный закон от 21 июля 2005 года N94-ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд».
5. Федеральный закон от 05.04.2013 N44-ФЗ (ред. от 26.12.2024) «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»
6. Федеральный закон от 26 июля 2006 г. № 135-ФЗ «О защите конкуренции».
7. Федеральный закон от 30 ноября 1994 года № 51-ФЗ «Гражданский Кодекс РФ».
8. Федеральный закон от 30 декабря 2001 года № 195-ФЗ «Кодекс об административных правонарушениях».
9. Федеральный закон от 5 августа 2000 года № 117-ФЗ «Налоговый Кодекс РФ» (ч. 2).
10. Федеральный закон от 7 февраля 1992 года N2300–1ФЗ «О защите прав потребителей».
11. Международный стандарт ISO 9001:2008. Система менеджмента качества. Требования.
12. Международный стандарт ISO 9001:2015. Система менеджмента качества. Требования.
13. Международный стандарт ISO 9004:2009. Менеджмент в целях достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества.
14. Международный стандарт ISO 14001: 2004. Системы экологического менеджмента — Требования и руководство по применению.
15. Международный стандарт ISO 9000:2005. Системы менеджмента качества.

Основные положения и словарь.

16. Международный стандарт ISO 9000:2015. Системы Менеджмента качества. Основные положения и словарь.

**Научная и монографическая литература, документы органов  
государственной статистики**

17. *Абдикеев Н. М.* Информационный менеджмент: / Под науч. ред. д. т. н., проф. Н. М. Абдикеева. — М.: ИНФРА-М, 2010. — 400 с. — (Высшее образование).
18. *Абрахам М.* Новые рубежи человеческой природы. Электронное издание «Альпина Паблишер», 2012 г.
19. *Абрютина М. С.* Экспресс-анализ финансовой отчетности: Методическое пособие. — М.: Издательство «Дело и Сервис», 2003. — 256 с.
20. *Авдашева С. Б., Балюкевич В. П., Горбачев А. В. Дементьев В. Е., Панин Я. Ш.* Анализ роли интегрированных структур на российских товарных рынках. М., 2000.
21. *Аверьянов Л. Я.* «Контент-анализ» / Л. Я. Аверьянов. — Москва: КноРус, 2009.
22. *Агарков А. П.* Управление качеством / А. П. Агарков. — Москва: Дашков и К, 2017. — 204 с.: ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454026> (дата обращения: 03.01.2020). — Библиогр.: с. 153–156. — ISBN 978–5–394–02226–5. — Текст: электронный.
23. *Адизес И. К.* Управляя изменениями: [как эффективно управлять изменениями в обществе, бизнесе и личной жизни] / Ицхак К. Адизес; [пер. с англ.: В. Кузин]. — Санкт-Петербург [и др.]: Питер, 2012. — 221, [2] с.: ил.; 24 см. + 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). — (Серия «Теория менеджмента»). — Библиогр. в примеч. в конце кн.
24. *Адлера Ю. П., Хунузиди Е. И., Шнер В. Л.* Методы постоянного совершенствования сквозь призму цикла Шухарта-Деминга. Методы менеджмента качества № 3, 2005.
25. *Адриантова А. И.* Большой экономический словарь / Под ред. А. И. Адрианова: М.: Институт новой экономики, 2006. С. 602.
26. *Акинина П. В.* Информационные технологии в экономике: практикум/кол. авторов: под общ. ред. П. В. Акинина. — М.: КНОРУС, 2012. — 254 с.

27. *Акмаева Р.* Менеджмент организации на основе принятия новой управленческой парадигмы /Р. Акмаева // Проблемы теории и практики управления. — 2006. — № 11. — С. 101.
28. *Акулов А. О.* Сравнительный анализ деятельности предприятий как метод обоснования управленческих решений в условиях применения инновационной модели менеджмента. Диссертация. Кемерово 2010. Научный руководитель д-р.экон.наук, профессор И. П. Поварич.
29. *Алибекова Б. А.* Экономический, социальный и экологический анализ деятельности экономических субъектов / Б. А. Алибекова, М. М. Басова, Л. З. Бейсенова [и др.]; под общ. ред. В. И. Бариленко, О. В. Ефимовой, Е. В. Никифоровой. — Москва: КноРус, 2022. — 184 с. — ISBN 978–5–406–09852–3. — URL: <https://book.ru/book/943887> (дата обращения: 03.12.2022). — Текст: электронный.
30. *Альбеков А. У., Архесов Х. Х.* Рационализация и оптимизация товаропотоков. Материалы региональной научно-практической конференции. Ростов-на-Дону: Рост.Гос.строит.ун-т, 2000.
31. *Алябина Е. В.* Теория менеджмента: история управленческой мысли, теория организации, организационное поведение [Электронный ресурс]: учебник/ Е. В. Алябина [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014. — 705 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/47701>. — ЭБС «IPRbooks
32. *Андреев С. П., Бурков В. Н., Кондратьев В. В., Палюлис Н.* Принципы управления основной научной и производственной деятельностью НИИ и КБ// Обмен опытом в радиопромышленности, 1982. № 4. С. 38–45.
33. *Андрианов В. В.* Экономико-математические методы и модели. Часть 2. Москва 1998 год.
34. *Анохин А. А., Житин Д. В.* География населения с основами демографии. — СПб, Изд-во СПбГУ, 2013. — 307 с.
35. *Анцупов А. Я., Шипилов А. И.* Конфликтология, 2000. — С. 81.
36. *Арутюнян Л. А.* Бизнес-стратегия ESG и ее отражение в маркетинговых коммуникациях брендов (часть 1) / Л. А. Арутюнян, Г. М. Захарова // Реклама: теория и практика. — 2022. — № 1. — С. 2–10. — DOI 10.36627/2410–9622–2022–1–1–2–10. — EDN DCLSYR.
37. *Афанасьев М. Ю.* и др. Введение в макроэкономику. — М.: Изд. МГУ, 1997.

38. *Афоничкин А. И., Михаленко, Д. Г.* Управленческие решения в экономических системах. Санкт-Петербург: Питер, 2009.
39. *Ахметов А. Г.* Экономика для инженера. В 2-х частях. Часть 2. Макроэкономика. Мировая экономика. Переходная экономика. / А. Г. Ахметов, О. А. Басаргина, М. Г. Ермолаева и др.: под ред. Ю. А. Комарницкого, А. К. Сапара. — М.: Высшая школа, Доброе слово, 2001. 375 с. «Бизнес для инженера».
40. *Базарова Т. Ю.* Управление персоналом/ Под. ред. Т. Ю. Базарова, Б. Л. Еремина. — М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1998. — 423 с.
41. *Бакишеева Н. А.* Оценка и совершенствование интегрированных систем менеджмента, построенных на основе международных стандартов. Автореферат диссертации-2010 г.
42. *Балдин К. В.* Математические методы в экономике. Теория, примерные варианты контрольных работ/К. В. Алдин, О. Ф. Быстров — М. Издательство Московского психолого-социального института. Воронеж: Издательство НПО «МОДЭК», 2003—112 с.
43. *Баландин Е. С.* Международные стандарты ИСО серии 9000—2000: Методические рекомендации по применению. / Е. С. Баландин, В. Г. Юдаева. — Ульяновск: УлГТУ, 2003. — 90 с.
44. *Бенарова Ф.* Экономика России. — Париж: Обнаружение, 2006.
45. *Бердяев Н. А.* Новое средневековье. М. Наука, 1991. С.5.
46. *Берталанфи Л. фон.* Общая теория систем: критический обзор. В сборнике переводов Исследования по общей теории систем. М.:—Прогресс, 1969. — 520 с.
47. *Бобылева Н. В.* Теория организации и организационное поведение: Москва: Юрайт, 2014. — 470 с.
48. *Борбузов С. В.* Задачи по дискретной математике. — СПб.: БХВ —Петербург, 2016. — 528 с.
49. *Боришполец К. П.* Методы политических исследований / К. П. Боришполец. — М.: 2010. — 243 с.
50. *Бородушко И. В., Васильева Э. К.* Стратегическое планирование и контроллинг. — СПб.: Питер, 2006. — 192 с. ил. — (Серия “Краткий курс”).
51. *Буданов В. Г.* О методологии синергетики// Вопросы философии, 2006, № 5.
52. *Бузин А. Ю.* Системный анализ развивающейся экономики: расчет параме-

тров сбалансированного роста, исследование влияния государственного регулирования и модификации модели// Известия АН СССР, Техническая кибернетика, 1985, № 3.

53. Булатова А. С. Мировая экономика. М.: Экономистъ, 2005.
54. Бурдые П. Формы капитала / П. Бурдые // Экономическая социология. — 2002 — № 5 — С. 60–75.
55. Бурков В. Н., Кондратьев В. В. Механизмы функционирования организационных систем. М.: Наука, 1981. 384 с.
56. Бурков В. Н., Опойцев В. И. Распределение ресурсов в активной системе // Активные системы. М.: Институт проблем управления, 1973.
57. Вавилин Я. В. Разработка и исследование системы менеджмента качества с позиций общей теории систем/Я. А. Вавилин //Стандарты и качество. — 2010 —№ 5 —С.77.
58. Валентей Д. И., Кваша А. Я. Основы демографии. — М.: Мысль, 1989.
59. Варакута С. А. Управление качеством продукции. М.: ИНФРА-М, 2001.
60. Варфоломеев С. Д., Гуревич К. Г. Биокинетика — М.: Гранд, 1999.
61. Ващенко Т. В. Математика финансового менеджмента. — М.: Перспектива, 1996.
62. Вебер М. Исследования по методологии наук — М.: ИНИОН, 1980.
63. Веснин В. Р. Основы менеджмента –2-е изд., доп. И испр., в53– М: ООО «Т.Д.» Элит-2000», 2002. —560 с. 2002.
64. Вдовин С. М. Система менеджмента качества организации/ С.М. Вдовин, Т. А. Салимова, Л. И. Бирюкова. — М.: ИНФРА– М,2017. — 299 с.— (Высшее образование: Бакалавриат). – [www.doi.org/10.12737/768](http://www.doi.org/10.12737/768).
65. Винокуров В. А. Качество менеджмента — основа управленческой парадигмы. — С. 13.
66. Владимирцев А. В., Марцыновский О. А., Шеханов Ю. Ф., Проваторов А. С., Шичков Н. А., Бирюков А. Н., Маругин В. М. Менеджмент качества на современном предприятии/ Под ред. А. В. Владимирцева. – СПб.: Издание «Асоц. по сертификации «Русский Регистр». 2003. — 250 с.
67. Власов М. П., Шимко П. Д. Моделирование экономических систем и процессов. — М.: ИНФРА-М, 2013. —336 с.
68. Водомеров Н. К. Использование трудовой теории стоимости в анализе современной рыночной экономики: автореферат на соискание д.э.н., М.,

2003, 50 с.

69. *Войтоловский Н. В.* Экономика предприятия. Ч. 2. Организация производства: Учеб. пособие. – СПб: БИЭПП, 1997. — 202 с.
70. *Войцеховская С. Н.* Философия качества: Учеб. пособие. СПб., 2003.
71. *Волкова Н. О., Никонорова И. А.* Англо-русский словарь сокращенный. М.: Рус.яз., 2001.
72. *Воробьев Н. Н.* Теория игр для экономистов-кибернетиков. М.: Наука, 1985, 271 с.
73. *Гарднер Р.* Преодоление парадокса процессов /Р. Гарднер//стандарты и качество. –2007.–№ 9.–С.74,75.
74. *Гармаш А. Н., Орлова И. В.* Математические методы в управлении.—М.: ИНФРА-М, 2013.— С. 172.
75. *Гедич В. Г.* Деятельностный менеджмент: В 2ч. Ч. 1: Основания деятельности —Иркутск: Изд-во ИГЭА,1997.— 68с.
76. *Герасимова В. А., Чуев И. Н., Чечевичына Л. Н.* Анализ финансово- хозяйственной деятельности в вопросах и ответах. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2002. – 224 с.
77. *Гершун А., Горский М.* Технологии сбалансированного управления. – 2-е изд., перераб.—М.ЗАО «Олимп-Бизнес»,2006.—416с.
78. *Гладилин А. В.* Практикум по эконометрике/ А.В. Гладилин, А.Н. Герасимов, Е.И. Громов.—Ростов н/Д. Феникс, 2011.— 326 с.— (Высшее образование).
79. *Глухов В. В., Окретиллов В. В.* Управление качеством жизни. М.: Наука, 2008.
80. *Горбашко Е. А.* Управление качеством. СПб.: Питер, 2008.
81. *Горбушин А. Е.* История менеджмента / А.Е. Горбушин.—Киров: Изд-во Вятского ГПУ, 1999.— 68 с.
82. *Грабельных Т. И., Саблина Н. А., Зырянов В. В.* Глобальные и региональные воздействия на современные общества: новые социальные трансформации // Социологические исследования.2022.№ 4.С.152–154.
83. *Гринберг Р. С.* Рациональное поведение государства. М., 2003.
84. *Гринберг Р. С., Рубенштейн А. Я.* Экономическая социодинамика. М., 2000.
85. *Громов И. А.* Формальная социология Г. Зиммеля // Громов И. А., Мацкевич А. Ю., Семёнов В. А. Западная теоретическая социология.—М.: Ольга, 1996.— 286 с.

86. *Гукасьян Г. М.* Экономическая теория. 3-е изд. — СПб.: Питер, 2010.—512 с.: ил. — (Серия «Учебное пособие»).
87. *Гусева В. С.* Регионоведение [Электронный ресурс] / В. С. Гусева. — Саратов: Научная книга, 2012.— 159 с.
88. *Гутман Л.* Основы шкалограммного анализа. // Математические методы в современной буржуазной социологии. М., 1966; Рабочая книга социолога. М., 1976. С. 225–228; Ядов В. А. Стратегия социологического исследования. М., 1999. С. 175–180.
89. *Давыдов А. А.* Системный подход в социологии: новые направления, теории и методы анализа социальных систем. — М.: КомКнига, 2005. — 328 с.
90. *Дафт Р.* Менеджмент. 8-е изд./Пер. с англ. под ред. С. К. Мордовина. — СПб.: Питер, 2010— С. 289.
91. *Дафт Р.* Теория организации/ Ричард Л. Дафт; пер. с англ. под ред. Э. М. Короткова; предисловие Э. М. Короткова. — М.: ЮНИТИ- ДАНА, 2014. — 736 с.
92. *Девяткин Е. А.* Теория и практика конкуренции— М.: ЕАОИ, 2008.— 232 с.
93. *Деминг У. Э.* Лекция перед японскими менеджерами в 1950 г. // Методы менеджмента качества.— 2000.— № 10.— С. 24–29 (Пер. Ю. П. Адлера и В. Л. Шпера).
94. *Демчук О. Н., Ефремова Т. А.* Теория организации, Москва Флинта Московский психолого-социальный институт. 2009, 260 с.
95. *Джуран Дж.* Качество в истории цивилизации.: Эволюция, тенденции и перспективы управления качеством. М.: РИА «Стандарты и качество», 2004.
96. *Дзедик В. А., Езрахович А.* Создание и аудит систем менеджмента качества в соответствии с международным стандартом ISO 9001:2015 / Дзедик В. А., Езрахович А. — Волгоград; Сидней: ПринТерра-Дизайн, 2015.— 298 с.: ил., табл.; 20 см.— Библиогр.: с. 296–298.
97. *Дитрих А., Пижсейра Ф.* Управление людскими ресурсами.— Париж: Открытия, 2005.
98. *Добров Г. М.* Наука о науке. Киев: Наукова Думка, 1966.
99. *Доброва К. Б.* Стратегический менеджмент: Курс лекций.— М.: Доброе слово, 2005.
100. *Долгов А. И.* Алгоритмизация прикладных задач.— М.: ФЛИНТА, 2016.— 136 с.

101. *Друкер П.* Управление бизнесом/ П. Друкер, Д. Гоулман, П. Майкл, Р. Коплан, Т. Дэвенпорт, Джон П. Коттер, К. Кристенсен, Г. Хэмел, Д. Нортон, К. К. Прахалад, М. Овердорф, Р. Кантер, Т. Левитт — Harvard Business School Publishing Corporation, 2011. Published by arrangement with Harvard Business Review Press (USA) via Alexander Korzhenevski Agency (Russia). Издание на русском языке, перевод, оформление. ООО «Альпина Паблишер», 2016. — 350 с.
102. *Друкер П.* Классические работы по менеджменту- Harvard Business School Publishing Corporation, 2006. Издание на русском языке, перевод, оформление. ООО «Альпина Паблишер», 2015—320 с.
103. *Друри К.* «Введение в управленческий учет и производственный учет» М.: ЮНИТИ—М, 2007. — 783с.
104. *Дудина В. И.* «Пересборка социологии»: цифровой поворот и поиски новой теоретической оптики // Социологические исследования. 2021. № 11. С. 3.
105. *Дункан Джек У.* Основопологающие идеи в менеджменте. Уроки основоположников менеджмента и управленческой практики: Пер. с англ.— М.: Леор, 1996.— 272 с.
106. *Духене Д.* Экономика СССР. – Париж: Открытия, 1987.
107. *Дюргейм Э.* Социология. Её предмет, метод, предназначение / Пер. с фр., сост., послесл. и прим. А. Б. Гофмана.— М.: Канон, 1995.— 352 с.— (История социологии в памятниках).
108. *Евстигнеева Л. П., Евстигнеев Р. Н.* Экономика как синергетическая система. Из. 2-е.— М.: Книжный дом «ЛИБРОКОМ», 2012.— 272 с.
109. *Евстропов Н. А.* Менеджмент качества предприятий и организаций [Электронный ресурс]/ Евстропов Н. А., Корнеева В. М., Бабыкин С. В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Академия стандартизации, метрологии и сертификации, 2013.— 216 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44346>. — ЭБС «IPRbooks»
110. *Ендовицкий Е. А., Коробейников Л. С., Сысоева Е. С.* Практикум по инвестиционному анализу.— М.: Финансы и статистика, 2001.
111. *Ефремов В. С., Ханьков И. А.* Ключевая компетенция организации как объект стратегического анализа.// Менеджмент в России и за рубежом.2002.№ 2– Режим доступа <http://www.management.com.ua/strategy/str062.html>.

112. *Жданко А. В.* Эволюция управляемых систем: единая теория общества и истории / А. В. Жданко. – СПб.: Алетейя, 2008.–809 с. – (Серия «Левифан»).
113. *Загородников А. Н.* Социологическое измерение SWOT-анализа в бизнесе / А. Н. Загородников // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Социология. — 2012. — № 3. — С. 94–103. — EDN OZKMAD.
114. *Занг В. Б.* Синергетическая экономика. Время и перемены в нелинейной экономической теории, М.: Мир, 1999.
115. *Заруева Л. В., Лаврентьева О. В., Манаков Л. Ф.* Основы современной теории организации: организационное поведение и развитие. Новосибирск: НГАСУ, 2001, 100 с.
116. *Захаров Н. Л.* Социально-экономический анализ инновационного управления цифровыми медиа-коммуникациями / Н. Л. Захаров, Н. Н. Покровская, Т. В. Сметанина [и др.]. — Санкт-Петербург: Издательство ВВМ, 2022. — 198 с. — ISBN 978–5–9651–1392–7. — EDN ZLHGO.
117. *Захаров Н. Л.* Управление социальным развитием организации: учебное пособие / А. Л. Кузнецов, Н. Л. Захаров. — 3-е издание, переработанное и дополненное. — Москва: Общество с ограниченной ответственностью «Научно-издательский центр ИНФРА-М», 2025. — 216 с. — ISBN 978–5–16–019324–3. — DOI 10.12737/2108576. — EDN EFOFTF.
118. *Захарова С. В.* Интеграционные процессы в мировой экономике / С. В. Захарова; М-во образования и науки Российской Федерации, Федеральное гос. бюджетное образовательное учреждение высш. проф. образования «Российский гос. торгово-экономический ун-т», Саратовский ин-т. — Саратов: Изд-во Саратовского института РГТЭУ, 2014. — 130, [1] с.; 20 см. — Библиогр.: с. 130–131 (36 назв.) и в подстроч. примеч.
119. *Зборовский Г. Е.* Отечественная социология: на пути гражданскому обществу: монография. — Екатеринбург: УрФУ, 2014–344 с.
120. *Зверинцев А. Б.* Коммуникационный менеджмент: Рабочая книга менеджера PR2-е издание, испр. – СПб.: СОЮЗ, 1997.288с.
121. *Зильберборд А. Л., Асфандияров Р. И.* Интеллектуальная собственность. — Астрахань: ГУП «Издательско-полиграфический комплекс «Волга», 1999.— 48 с.
122. *Знановская Е. В., Рыбников В. Ю.* Девиантное поведение личности и групп-

- пы, Санкт-Петербург и др.: Питер, 2011. 351 с.
123. *Иванов Ю. П., Лотов А. В.* Математические модели в экономике. М.: Наука, 1979.
  124. *Иванов Ю. Н.* Система национальных счетов.—инструмент макроэкономического анализа/ Под. ред. Ю. Н. Иванова. —М.: Финстатинформ, 1996.
  125. *Иванова В. О., Плоткина А. Р., Сметанина Т. В., Тузубекова М. К.* Современная экономика: Анализ состояния и перспективы развития: монография. Книга 3/ под общ. Ред. Н. С. Клунко. — Ставрополь: Логос, 2013.—155 с.
  126. *Иванова Т. Ю., Приходько В. И.* Кибернетико-синергетический подход в теории управления//Менеджмент.
  127. *Иванова Ю. Н.* Экономическая статистика / Под ред. Ю. Н. Иванова. — М.: ИНФРА-М, 1998—480 с.
  128. *Ивасенко А. Г.* Информационные технологии в экономике и управлении / А. Г. Ивасенко, А. Ю. Гридасов, В. А. Павленко. — 4-е изд., стер. — М.: КНОРУС, 2010.— 154 с.
  129. *Иглин С. П.* Математические расчеты на базе MATLAB. СПб.: БХВ—Петербург, 2005—634 с.
  130. *Изюмова И. В.* Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности предприятия. —М.: Доброе слово, 2008.— С. 31.
  131. *Ильченко А. Н.* Практикум по экономико-математическим методам: учеб. Пособие/А.Н. Ильченко, О. Л. Ксенофонтова, Г. В. Канакина.— М.: Финансы и статистика, ИНФРА—М, 2009.—288 с.
  132. Интегрированная система статистики заработной платы: Метод. руководство МБТ.— М.: Финстатинформ, 1994. 344с.
  133. *Аронов И., Рыбакова А.* «Природа соглашений о взаимном признании»/ Стандарты и качество. Международный журнал для профессионалов стандартизации и управления качеством, № 1,2012 г. — С. 22—26.
  134. *Икуджиро Н.* Компания— создатель знания. Зарождение и развитие инноваций в японских фирмах /Нонака Икуджиро, Текеучи Хиротака [Пер. с англ. А. Трактинского].— М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2011.— 384 с. 287.
  135. *Ирхин Ю. В.* Социология культуры/ Ю. В. Ирхин.— М.: Экзамен, 2006.— 525.
  136. *Исаулова С. С.* Концепции преобразования экономической модели Германии. Международный бухгалтерский учет, 2006 г. — С. 50.

137. *Казел Д.* Проведение международных сопоставлений и HRM: интересный подход с точки зрения рефлексии, характеристики исследования. — Лилль, 2000.
138. *Кантор Е. Л.* и др. Экономика предприятия СПб.: Питер, 2002.
139. *Кантор Е. Л.* Основы организации производства. — СПб: СЗПИ, 2000. — 213 с.
140. *Карлик А. Е.* Экономика предприятия / под ред. А. Е. Карлика, М. Л. Шухгальтера. — М.: ИНФРА-М, 2004. — 432 с.
141. *Карпова Т. П.* Управленческий учет. — М.: Аудит, ЮНИТИ, 1998. — 350 с.
142. *Кеннеди К.* Гуру менеджмента: «Кто есть кто» в бизнес-элите / Кэрол Кеннеди; пер. с англ. Д. Ищенко. — М.: Транзит-книга, 2006. — 284 с.
143. *Кибанов А. Я., Дуракова И. Б.* Управление персоналом организации: стратегия, маркетинг, интернационализация. — М.: ИНФРА-М, 2005. — 301 с. — (Высшее образование).
144. *Иванова Т. Ю.* Кибернетико-синергетический подход в теории управления/Т. Ю. Иванова и др. //Менеджмент, 2014. — № 5.
145. *Кислова Т. А.* Теория организации и организационное поведение. С- Пб Государственный университет морского и речного флота, 2013. 352 с.
146. *Клике Дж., Файси А., Басет Дж.* Управление распределением. — Париж, 2002.
147. *Князева Е. Н.* Синергетике 30 лет. Интервью с профессором Г. Хакеном// Вопросы философии, 2000, № 3.
148. *Кобелев Н. Б.* Практика применения экономико-математических методов и моделей. — М.: ЗАО «Финстатинформ». 2000.—246 с.
149. *Ковалева Е. Н., Лапуста М. Г., Скамай Л. Г.* Финансы фирмы. — М.: ИНФРА-М, 2001.
150. *Козел Л.* Функции социального конфликта. Перевод с англ.—М. Идея-Пресс, Дом интеллектуальной книги, 2000.
151. *Колесников А. А.* Синергетические методы управления сложными системами. М.: КомКнига, 2006.С.12.
152. *Комаровская С. Д.* Мировая экономика. English for: Ecovomists, Bankers, Businessmen, Entrepreneurs, Market Specialists, and Managers: учебник /С.Д. Комаровская. — М.: КДУ, 2007. — 344 с.: ил.
153. *Кондратова И. Г.* Основы управленческого учета. — М.: Финансы и статисти-

- стика, 2000.—144 с.: ил.
155. *Кондратьев К. Я., Крапивин В. Ф., Лакаса Х., Савиных В. П.* Глобализация и устойчивое развитие: Экологические аспекты. Введение. – СПб.: ВВМ, 2010.— 256 с.: 28 ил.
  156. Калашникова Т. М. Экономико-географическое районирование: — М.: Изд-во Моск. ун-та, 1999.— 56 с.
  157. *Козлов А. А.* Регионоведение: Тамбов: Изд-во ТГУ им. Г.Р. Державина, 2000. С. 94.
  158. *Конти Тито.* Самооценка в организациях: Пер. с англ. И.Н. Рыбакова при участии Г.Е. Герасимовой / Научное редактирование: В. А. Лапидус и М. Е. Серов.— М.: Редакционно-информационное агентство «Стандарты и качество», 2000. 328 с.
  159. *Конюховский П. В.* Математические методы исследования операций в экономике.— СПб.: Издательство «Питер», 2000.— 208 с.— (Серия «Краткий курс»).
  160. *Копнов В. А.* Стратегический менеджмент качества. Методические указания по эффективному построению систем менеджмента качества // Институт качества жизни УГЛТУ.— Екатеринбург, 2003.— т. 3, No 3–4.— С. 69–89.
  161. *Клейнер Г. Б.* Новая теория экономических систем и её приложение. —Опубликовано в журнале «Вестник РАН», 2011, сентябрь.
  162. *Коротков Э. М.* Концепция менеджмента—М.: ИКК «Дека»,1997.— С. 46.
  163. *Коротков Э. М.* Концепция российского менеджмента—М.: ООО Издательско-Консалтинговое Предприятие «ДеКА», 2004.—896 с.
  164. *Котлер Ф.* Основы маркетинга Краткий курс Пер с англ — М Издательский дом «Вильяме», 2007—656 с ил — ISBN 978–5–8459–0376–1.
  165. *Крапивин В. Ф., Кондратьев К. Я.* Глобальные изменения окружающей среды: экоинформатика. Изд-во СПб гос. ун-та, Санкт-Петербург, 2002, 724 с.
  166. *Красс М. С., Чупрынов Б. П.* Математика для экономистов. СПб.: Питер, 2005. 464 с.
  167. *Кремер Н. Ш.* Математика для экономистов: от Арифметики до Эконометрики: учеб.— справ. пособие для бакалавров/ под. ред. Н. Ш. Кремера.— 3-е изд., перераб. и доп.— М.: Издательство Юрайт; ИД Юрайт, 2012/ — 685 с.— Серия: Бакалавр. Базовый курс.

168. *Кривулин Н. К.* Модели и методы тропической математики в прикладных задачах экономики и управления. Сб. науч. статей / Под ред. Н. К. Кривулина. — СПб.: Изд-во ВВМ, 2013. — 129 с.
169. *Кришталь В. В.* Современные проблемы менеджмента / В. В. Кришталь. — М.: Изд. Центр ЕАОИ, 2011. — 190 с.
170. *Крупорницкая И. А.* Конкурентоспособность ТНК газовой промышленности в условиях глобализации. — СПб.: Наука, 2009. — 348 с.
171. *Крячков И. Т.* Теория организации производства / И. Т. Крячков, В. Ф. Гранкин, О. Н. Пронская. — Курск: Изд-во Курск. гос. с-х. ак., 2010. — 159 с.
172. *Кузнецов А. Л.* Социальные стратегии предприятия. — Ижевск: ИжГТУ, 2000. *Кузнецов А. Л.* Стратегия социального развития коллектива предприятия в трансформационной экономике: Дис. д-ра эконом. наук. — Екатеринбург, 1999.
173. *Кузнецов С. Л., Кузнецов П. Г., Большаков Б. Е.* Система «природа-общество-человек»: Устойчивое развитие. Изд. Дом «Ноосфера», Москва — Дубна, 2000, 392 с.
174. *Курдюнов С. П., Малинецкий Г. Г., Потанов А. Б.* Синергетика — новые направления. // Математика. Кибернетика М.: Знание, 1989, № 11, 48 с.
175. *Лапинская А. А.* Типы и особенности функционирования экономических систем (Системно-функциональный подход к исследованию эволюции хозяйственных организаций). СПб, НИИ Химии СПбГУ, 2001, 380 с.
176. *Лапыгин Ю. Н.* Теория организации и организационное поведение. / Ю. Н. Лапыгин. — М.: ИНФРА-М, 2011. — 329 с.
177. *Латфуллин Г. Р., Райченко А. В.* Теория организации: 2-е изд., доп. и перераб. — СПб: Питер, 2008. — 464 с.: ил.
178. *Леванков В. А.* Математические методы моделирования процессов управления в социальной сфере. Санкт-Петербург, 1999 г./ В. А. Леванков, Ю. Д. Максимов, М. Ф. Романов, А. В. Ястребов.
179. *Леонтьев В. В.* Избранные произведения в 3 томах. / под общ. ред. А. Г. Гранберга, — Экономика, 2006 г. — 407 с.
180. *Леонтьев А. Н.* Деятельность, сознание, личность. // Избранные психологические произведения. В 2-х т. — М.: Педагогика, 1983. Т. 1.
181. *Леонтьев Д. А.* Развитие идеи самоактуализации в работах А. Маслоу
182. // Вопросы психологии. — 1987. — № 3.

183. *Липатов В. С.* Управление персоналом предприятий и организацией: Учебник. — М.: ТОО «Люкс-арт», 2006. — 403 с.
184. *Липпе П.* Экономическая статистика. — Штутгарт, Йена, 1995.
185. *Лобанова А. А., Чугунова А. В.* Энциклопедия финансового риск-менеджмента. Москва: Альпина Бизнес Букс, 2005.
186. *Лобанова А. А., Чугунова А. В.* Энциклопедия финансового риск-менеджмента. Москва, 2005.
187. *Логанина В. И.* Инструменты качества [Электронный ресурс]/ Логанина В. И., Федосеев А. А. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2014. — 111 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19518>. — ЭБС «IPRbooks».
188. *Логинов В. Н.* Информационные технологии управления/ В. Н. Логинов. — 3-е изд., стер. — М.: КНОРУС, 2013. — 240 с. — (Бакалавриат)
189. *Лычагин М. В., Межов И. Г., Щербакова Н. А.* Теория менеджмента: история управленческой мысли, теория организации, организационное поведение — Новосибирск: НГТУ, 2014, 701 с.
190. *Ефимова М. Р., Ганченко О. И., Петрова Е. В.* /Практикум по общей теории статистики/— М.: Финансы и статистика, 2008. — 368 с.
191. *Магницкий Н. А.* Теория динамического хаоса.— М.: ЛЕНАНД, 2011.— 320 с.
192. *Мазур И. И., Шапиро В. Д., Ольдерогге Н. Г.* Управление проектами / Под общ. ред. И. И. Мазура.— 2-е изд.— М.: Омега- Л, 2004.— с. 664.
193. *Макаров В. Л.* Линейные динамические модели производства // Оптимальное планирование. Новосибирск: Наука, 1966, № 5.
194. *Мамиконов А. Г.* Принятие решений и информация. М.: Наука, 1983.
195. *Манн Р., Майер Э.* Контроллинг для начинающих: Пер. с нем. Ю. Г. Жукова/Под ред. и с предисл. д-ра экон. наук В. В. Ивашкевича.— 2-е изд., перераб. и доп.— М.: Финансы и статистика, 1995.— 304 с.: ил.
196. *Маренго А. К.* Финансовый менеджмент. Экспресс-курс для менеджеров. Под общей редакцией академика Международной Педагогической Академии, профессора М. М. Трофимова.— СПб.: Алетейя, 2001.—163 с.  
*Маренго А. К.* Финансовый менеджмент. Экспресс-курс для менеджеров. Под общей редакцией академика Международной Педагогической Академии, профессора М. М. Трофимова.— СПб.: Алетейя, 2001.—163 с.

197. *Мартин Х.* Гераклит – С-Пб.: Издательство «Владимир Даль», 2011.— 503 с.
198. *Мартьянов С. С.* Система сбалансированных показателей как инструмент управления стратегическим развитием предприятия 2005 – 3/14900.
199. *Мартьянов С. С.* Система сбалансированных показателей как инструмент управления стратегическим развитием предприятия, 2005.
200. *Маслов В. М.* Менеджмент в эпоху глобализации: Сборник статей. – М.: МАКС Пресс, 2009–С.151.
201. *Матюхин А. Б.* Принцип сохранения в теории организации.—СПб.: Алетейя, 2009.—48 с.
202. *Мертон Р.* Социальная теория и социальная структура // Социс.— 1992.— № 2, 3, 4.
203. *Мертон Р.* Явные и латентные функции //Структурно- функциональный анализ и совр. социология. М., 1968.
204. *Мейер О.* Межкультурное управление—Париж: Дунод, 2006.—408 с.
205. *Меньшиков С. М.* Инфляция и кризис регулирования экономики. М.: Мысль, 1979.
206. *Милованов В. П.* Неравновесные социально-экономические системы. М.: URSS, 2001.
207. *Милованов В. П.* Синергетика и самоорганизация. Общая и социальная психология. М.: КомКнига/URSS, 2005.
208. *Милованов В. П.* Синергетика и самоорганизация. Экономика. Биофизика. М.: КомКнига/URSS, 2005. 168 с.
209. *Милованов В. П.* Синергетики и самоорганизация: Социально- экономические системы. Изд. Стереотип.—М.: Книжный дом
210. «ЛИБРОКОМ», 2015.— 224 с.
211. *Мильнер Б. З.* Теория организации / Б. З. Мильнер.— 5-е изд., переработанное и доп.—М.: ИНФРА-М, 2006.— 720 с.
212. *Мильнер Б. З.* Методы анализа и формирования организационных структур управления: Опыт системного исследования // Системные исследования. Ежегодник, 1980. М.: Наука, 1981.
213. *Минцберг Г.* Менеджмент: природа и структура организаций / Генри Минцберг; [пер. с англ. Е. Д. Ряхиной].— Москва: Эксмо, 2018.— 510, [1] с.: ил., портр; 25 см.— (Великие менеджеры).— (Великие экономисты и менеджеры).— Библиогр. в примеч.: с. 482–495.— Алф. указ.: с. 505–511

214. *Минцберг Г.* Менеджмент: природа и структура организаций глазами гуру / Генри Минцберг; [пер. с англ. О. И. Медведь]. — Москва: Эксмо, 2009. — 463 с.: ил.; 24 см. — (Библиотека эксперта). — Библиогр.: с. 449–454. — Предм. — имен. указ.: с. 456–463
215. *Минько А. А.* Статистика в бизнесе. Руководство менеджера и финансиста/А. А. Минько. — М: Эксмо, 2008. — 504 с. — (Мастер-класс).
216. *Минько Э. В., Минько А. Э.* Менеджмент качества — СПб.: Питер, 2013. С. 252
217. *Минько Э. В., Минько А. Э.* Теория организации производственных систем. М.: Экономика, 2007.
218. *Минько Э. В., Минько А. Э., Смирнов В. П.* Качество и конкурентоспособность продукции и процессов. СПб.: ГУПА, 2005.
219. *Миронов В. А.* Дистортность в сбалансированной системе показателей эффективности менеджмента: монография/ В. А. Миронов, Б. Ф. Зюзин. Тверь, 2009. — С. 3.
220. *Мисаков В. С.* Анализ конкурентоспособности фирмы — М.: Финансы и статистика, 1998. — С. 25.
221. *Могилевский В. Д.* Методология систем: вербальный подход. М.: Экономика, 1999. С. 76.
222. *Моисеев Н. Н.* Алгоритмы развития. М.: Наука, 1987. 304 с.
223. *Монин А. С., Шишков Ю. А.* Глобальные экологические проблемы. Знание, Москва, 1990, 48 с.
224. *Мордовин С. К.* Управление человеческими ресурсами: 17 — модульная программа для менеджеров «Управление развитием организации». Модуль 16. — М.: «ИНФРА-М», 1999. — 360 с.
225. *Морошкин В. А.* Практикум по финансовому менеджменту: технология финансовых расчетов с процентами / В. А. Морошкин, А. Л. Ломакин — 2-е изд. перераб. и доп. — М.: Финансы и статистика; ИНФРА-М, 2014. — 120 с., ил.
226. *Мосейко В. О., Коробов С. А.* Применение кластерной концепции в развитии регионального предпринимательства // Бизнес. Образование. Право. Вестник Волгоградского института бизнеса. 2014. № 2 (27). С. 108–114.
227. *Московичи С.* Машина, творящая богов — М.: Центр психологии и психотерапии, 1998. С. 207.

228. *Мудрова Е. Б.* Теория организации. СПб, изд-во Политехнического университета, 2008 г.—102 с.
229. *Незамайкин В. М., Юрзинова И. Л.* Финансы организаций: менеджмент и анализ — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Изд-во Эксмо, 2005. — 512 с.
230. *Некипелов А., Головин М.* (2010). Стратегия и тактика денежно-кредитной политики в условиях мирового кризиса. Вопросы экономики № 1.4.
231. *Немогай Н. В.* Управление качеством. Менеджмент качества [Электронный ресурс / Немогай Н. В. – Электрон. текстовые данные. – Минск: ТетраСистемс, 2010. – 172с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/28266>. – ЭБС «IPRbooks».
232. *Николис Г., Пригожин И.* Самоорганизация в неравновесных системах. М.: Мир, 1979, 512 с.
233. *Николис Дж.* Динамика иерархических систем. Эволюционное представление. М.: Мир, 1989, 486 с.
234. *Нив Г. Р.* Пространство доктора Деминга.— М.: МГИЭТ (ТУ), 1996. — 344 с.
235. *Никифорова Е. В.* Элементы стейкхолдер-анализа экономических субъектов// Азимут научных исследований: экономика и управление.— 2018.— Т. 7 — № 3(24)— С. 213–216.
236. *Новожилов В. В.* Проблемы измерения затрат и результатов при оптимальном планировании. М. 1967.
237. *Новиков Д. А.* Стимулирование в организационных системах. М: Синтег, 2003.—312 с.
238. *Огвоздин В. Ю.* Управление качеством: Основы теории и практики: Учеб. пособие, 6-е изд. М.: Дело и Сервис, 2009.
239. *Окрепилов В., Иванова Г.* Роль стандартизации в деятельности предприятий Северо-Западного Федерального округа. Стандарты и качество, 2001, 31.
240. *Окрепилов В. В.* Словарь терминов и определений в области экономики и менеджмента качества. СПб.: Изд-во Политех. ун-та, 2007.
241. *Окрепилов В. В.* Экономика качества / В. В. Окрепилов.— Санкт-Петербург: Наука, 2011.— 629 с.: ил., цв. ил., портр.; 25 см.— Библиогр.: с. 613–629 (415 назв.). Структура стандартов семейства ИСО 9000:2008.
242. *Окрепилов В. В.* Занимательная метрология / В. В. Окрепилов; Метрологи-

- ческая академия.—Санкт-Петербург: Изд-во Политехнического университета, 2017.— 216. [1] с.: ил., табл.; 20 см.—Библиогр.: с. 213–214 (28 назв.).
243. *Олянич Д. В.* Теория организации: учебник.—Ростов н/Д: Феникс, 2008.
244. *Орлова И. В., Половников В. А.* Экономико-математические методы и модели: компьютерное моделирование: Учеб. пособие.— 3-е изд., перераб. и доп.—М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2013.—389 с.
245. *Отставнова Л. А., Яхварова Е. В.* Конкурентоспособность человеческих ресурсов в системе отношений «человек — производство» // Бизнес. Образование. Право. Вестник Волгоградского института бизнеса. 2014. № 2 (27). С. 145–151.
246. *Осипов Г. В.* Социология. Основы общей теории/Отв. ред. академик РАН Г.В. Осипов, действительный член РАЕН Л.Н. Москвичев.—М.: Норма, 2003.— 912 с.
247. *Паниотта В. Н., Максименко В. С.* Количественные методы в социологических исследованиях. Киев: Наукова Думка. 1982. 272 с.
248. *Пасько А. В.* Влияние цифровой революции на трансформацию мирового автомобилестроения/ А.В. Пасько // E-Management.— 2018.—N1.— С. 19.
249. *Перфильева М. Б.* Управление лояльностью персонала: монография / М.Б. Перфильева; М.Б. Перфильева.— [2-е изд., доп.].—Санкт-Петербург: Ин-т бизнеса и права, 2010.— 183 с.— ISBN 978–5–89751–040–5.— EDN QUATZT.*Петров А. А.* Математическое моделирование экономического развития. М.: Знание, 1984. 64 с.
250. *Пивоваров С. Э., Максимцев И. А.* Сравнительный менеджмент: С-Пб и др.: ПитерПресс, 2008, 474 с.
251. *Пилипенко И.* Конкурентоспособность и интеграция: кластерная политика в Европейском Союзе// Интеграционные процессы в современном мире: экономика, политика, безопасность. М.: ИМЭМО РАН, 2007.
252. *Платонова, Н. А.* Планирование деятельности предприятия/Н. А. Платонов, Т.В. Харитонова. – Москва: «Дело и Сервис»,2005.—431с.
253. *Поздняк И. С.* Экспертные системы оценки информационной безопасности: методические указания / И. С. Поздняк, Н. В. Киреева, О. А. Караулова.— Самара: ПГУТИ, 2019.— 23 с.— Текст: электронный// Лань: электронно-библиотечная система.— URL: <https://e.lanbook.com/book/223304> (дата

- обращения: 03.12.2022).—Режим доступа: для авториз. пользователей.» (Поздняк, И. С. Экспертные системы оценки информационной безопасности: методические указания / И. С. Поздняк, Н. В. Киреева, О. А. Караулова.— Самара: ПГУТИ, 2019.— 23 с.— Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система.— URL: <https://e.lanbook.com/book/223304> (дата обращения: 03.12.2022).— Режим доступа: для авториз. пользователей.— С. 2.).
254. *Пономарева Т. Г.* Интеграционные процессы: развитие, оценка результативности / Т. Г. Пономарева; Федер. агентство по образованию, С-Петерб. акад. упр. и экон.— Санкт-Петербург: Изд-во Политехнического университета, 2008.— 131, [4] с.: ил.; 20 см.— Библиогр.: с. 130–131.
255. *Поспелов Г. С., Ириков В. А.* Программно-целевое планирование и управление. М.: Сов. радио, 1976.
256. *Ефимова М. Р.* Практикум по общей теории статистики/ М. Р. Ефимова, О. И. Ганченко, Е. В. Петрова— М.: Финансы и статистика, 2008.— 368 с.
257. *Пригожин А. И.* Методы развития организаций. – М: МЦФЭР. 2003.— 864 с.— (Приложения к журналу «Коммерсант», 9–2003).
258. *Пригожин А. И.* Организации: системы и люди.— М., 1983.
259. *Пригожин А. И.* Социологические аспекты управления.— М., 1974.
260. *Пригожин И.* Конец определенности. Время, хаос и новые законы природы. М., 2000.
261. *Пригожим И., Стенгерс И.* Порядок из хаоса: Новый диалог человека с природой.— М.: Прогресс, 1986—432 с.
262. *Пригожин А. Н.* Современная социология организаций.— М.: Интерпракс, 1995.
263. *Пупышев В. Н.* О природе сансары: Психологический экскурс.— В сб.: Буддизм и культурно-психологические традиции народов востока.— Новосибирск: Наука. Сибирское отделение, 1990.— 216 с.
264. *Пфедфер Дж.* Доказательный менеджмент: новейшая концепция управления от Гарвардской школы бизнеса / Дж. Пфедфер, Р. Саттон: пер. с англ.— М.: Эксмо, 2008.— С. 384.
265. Рабочая книга социолога. М., 1976. С. 269.
266. *Райс-Джонстон У.* (2001). Тактический менеджмент. Санкт-Петербург: Питер.

267. Райтер Р. и др.: Бизнес-культуры, исследование изменения условий, успех управления. — Париж: Vuibert, 1991.
268. Райченко А. В. Прикладной подход к становлению и применению универсальной парадигмы организации: автореферат диссертации, Москва: Б.И., 2002, 42 с.
269. Решетникова К. В. Организационная конфликтология—М.: ИНФРА-М, 2009.—175 с.
270. Римашевская Н. М. Население и глобализация. Наука, Москва, 2002, 324 с.
271. Ричард Б. Чейз, Ф. Роберт Джейкобз, Николас Дж. Аквилано. Производственный и операционный менеджмент, 10-е издание: Пер. с англ.—М.: ООО «И. Д. Вильямс», 2007.—1184 с.: ил.
272. Розинская Н. А., Латов Ю. В. Труды и дни Карла Полаanyi (1886–1964)
273. // “Великая трансформация” Карла Полаanyi: прошлое, настоящее, будущее / Под общей ред. Р. М. Нуреева.—М.: ГУ-ВШЭ, 2006.—С. 11–18.
274. Романцов А. Н. Стратегический потенциал производственной организации: содержание и необходимость управления // Бизнес. Образование. Право. Вестник Волгоградского института бизнеса. 2014. № 2 (27). С. 97–99.
275. Рубинштейн А. Я. Экономика общественных предпочтений, М., 2008.
276. Рубцова М. В. Концептуальные основания исследования феномена управляемости в социологии управления: специальность 22.00.08 «Социология управления»: диссертация на соискание ученой степени доктора социологических наук / Рубцова Мария Владимировна.—Санкт-Петербург, 2010.— 340 с.—EDN QFIOUV.
277. Исауловой С. С., Исаулова П. Н. «Концепции преобразования экономической модели Германии», журнал «Международный бухгалтерский учет» № 2, 2006, стр.50.
278. Савицкая Г. В. Анализ хозяйственной деятельности предприятия – М.: ИНФРА–М, 2002. – 336 с. – (Серия “Высшее образование”).
279. Садчиков И. И. Планирование на предприятии. Конспект лекций. – М.: «Доброе слово», 2002.—75 с.
280. Салимова Т. А. Управление качеством: Учебник 2-е изд. М.: Омега- Л, 2008.
281. Сацкий П. Древнегреческая философия. От Платона до Аристотеля:/ Сочинения. / Пер. с древнегреч.: Худож. П. Сацкий.—Харьков: Фолио. М.: ООО «Фирма. «Издательство АСТ», 1999.— 832 с.

282. Семенов Б. Д. Рекламный менеджмент — 2-е изд. — М.: Информационно-внедренческий центр «Маркетинг», 2001. — 272 с.
283. Семёнов Т. П. Географическо-статистический словарь Российской Империи / Семёнов Т. П. Т. 1: Географическо-статистический словарь Российской Империи. Том 1. Т. 1 / Семёнов Т. П.: Лань, 2013. — 724 с
284. Сиденко А. В., Матвеева В. М. Практикум по социально-экономической статистике. — М.: Издательство «Дело и Сервис», 1998. — 114 с.
285. Словарь современной экономической теории. М.: Инфра, 2003.
286. Сметанина Т. В. Теоретические аспекты реализации объективных законов теории организации в менеджменте [Электронный ресурс]: монография / Сметанина Т. В. — СПб.: СПГУТД, 2015. — 258 с. — 17,6/17,6 п. л.
287. Сметанина Т. В. Формирование теоретических подходов использования теории дистортности в теории проникновения международных стандартов менеджмента в систему управления экономическими субъектами России / Т. В. Сметанина. — Ереван: ООО «АМИКУС», 2011. — 130 с.
288. Сметанина Т. В., Жикина О. В., Соболева М. Г. Взаимосвязь понятий инновации, цикличности и стандартизации // Бизнес. Образование. Право. Вестник Волгоградского института бизнеса. 2016. № 4 (37). С. 75–81.
289. Сметанина Т. В., Лашкова И. А. Экономико-математическое обоснование взаимосвязи методов оценки уровня стандартизации систем менеджмента организаций с моделью Леонтьева // Бизнес. Образование. Право. Вестник Волгоградского института бизнеса. 2015. № 1 (30). С. 223–228.
290. Сметанина Т. В., Лашкова И. А. Значение жизненных циклов систем в теории проникновения стандартов менеджмента // Бизнес. Образование. Право. Вестник Волгоградского института бизнеса. 2016. № 2 (35). С. 101–106.
291. Сметанина Т. В., Соболева М. Г. Элементы инновационного развития организации по стадиям ее жизненного цикла // Бизнес. Образование. Право. Вестник Волгоградского института бизнеса. 2017. № 2 (39). С. 187–91.
292. Сметанина Т., Жикина О. «Стандартизация». Явление менеджмента, система правил, оценка качества. Саарбрюккен: LAP LAMBERT Academic Publishing, 2016. 72 с.
293. Сметанина Т. В. Стандартизация и интеллектуальный капитал как нематериальные объекты экономических отношений [Электронный ресурс]: монография / Сметанина Т. В., Жикина О. В. — СПб.: СПбГУПТД, 2016. — 129

- с.—Режим доступа: [http://publish.sutd.ru/tp\\_ext\\_inf\\_publish.php?id=3528](http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=3528), по паролю.
294. *Сметанина Т. В.* Влияние миграционной политики государства на интеграцию международных стандартов менеджмента в деятельность экономических субъектов суверенной территории. Материалы международной конференции в г. Ереване (Армения), октябрь 2013 г.
295. *Сметанина Т. В.* Основы теории проникновения международных стандартов менеджмента в российскую экономику Вестник КРСУ, г. Бишкек, 2011, т. 11, № 2, С. 150–164.
296. *Сметанина Т. В.* Особенности корпоративной культуры российских организаций в составе транснациональных корпораций. Вестник Ленинградского государственного университета имени А. С. Пушкина. Научный журнал № 1 Том 6. Экономика. Санкт-Петербург 2012 г. С. 56–62.
297. *Сметанина Т. В.* Стратегические основы развития эффективной экономической деятельности организации — экономического субъекта- предприятия России в условиях международной интеграции. ФГБОУВПО «СП-ГУТД», 2012–165 с.
298. *Сметанина Т. В., Гончарова А. Б.* Методология адаптации международных стандартов менеджмента в экономику предприятий России в условиях интеграции в Европейское пространство. Материалы международной конференции в г. Ереване (Армения), октябрь 2013 г.
299. *Сметанина Т. В., Лысов И. А., Розанова И. Н.* Основы взаимосвязи эффективной деятельности организации с системой стандартов менеджмента. ЭКИДА, 2013 год 184 с.
300. *Сметанина Т. В., Образцова Н. А., Розанова И. Н.* Теория дистортности и теория проникновения международных стандартов менеджмента в систему управления экономическими субъектами ЭКИДА, 2013 год, 143 с.
301. *Сметанина Т. В.* Формирование теоретических подходов использования теории дистортности в теории проникновения международных стандартов менеджмента в систему управления экономическими субъектами России/Т. В. Сметанина. – Ереван: ООО «АМИКУС», 2011.—130 с.
302. *Сметанина Т. В.* Значение интеллектуального капитала в оценке потребительской ценности товара, услуги. [Текст]—Ежемесячный международный научный журнал «SCITECHNOLOGY» № 9/2018, Латвия, 2018 —

- С. 66–67. — 0,12 п. л.
303. *Сметанина Т. В.* Использование теории графов в определении оптимального времени сертификации системы менеджмента качества организации/Т. В. Сметанина, А. И. Михайлова [Текст]: периодический научный журнал/учредитель и издатель Санкт-Петербургский государственный университет технологии и дизайна, Вестник СПбГУТД. — 2017, Научный журнал том 2, С. 58–64 — Санкт-Петербург, 2017–0,51/0,26 п. л.
304. *Сметанина Т. В.* Оценка экономической эффективности реализации стандартов менеджмента качества в деятельности экономических субъектов [Текст] — Проблемы и перспективы в международном трансфере инновационных технологий: сборник статей международной научно-практической конференции (10 мая 2018 г, г. Уфа). В 2 ч. Ч. 1 / — Уфа: АЭТЕРНА, 2018. — 181–186 с. — 0,38 п. л.
305. *Сметанина Т. В.* Повышение конкурентоспособности ВУЗОВ по средствам стандартов качества менеджмента/ Т. В. Сметанина, М. Н. Загоскина, Н. С. Полонская [Текст]: периодическое издание/ учредитель Ленинградский государственный университет им. А. С. Пушкина, Вестник ЛГУ им. А. С. Пушкина. — 2014, Научный журнал № 1 Том 6 Экономика, С. 98–117 — Санкт-Петербург, 2014 — Период. — ISSN1818–6653. (272 в списке ВАК) — 1,65/0,55 п. л.
306. *Сметанина Т. В.* Применение модели Леонтьева в обосновании взаимосвязи методов оценки уровня стандартизации систем менеджмента организаций, относящихся к обрабатывающим отраслям/ Т. В. Сметанина, И. А. Лашкова [Текст]: периодический научный журнал/ учредитель и издатель Санкт-Петербургский государственный университет технологии и дизайна, Известия высших учебных заведений. Технология легкой промышленности. — 2014, Научный журнал том 26, № 4, С. 22–27 — Санкт-Петербург, 2014 — Период. — ISSN0021–3489. (920 в списке ВАК) — 0,43/0,22 п. л.
307. *Сметанина Т. В.* Применение усовершенствованной методологии управления качеством социально-экономических систем в деятельности производящих организаций / Т. В. Сметанина, А. И. Михайлова [Текст]: выходит 4 раза в год/ учредитель Волгоградский институт бизнеса, Бизнес. Образование. Право. Вестник Волгоградского Института Бизнеса. — 2017, Научный журнал № 3(40), август 2017, С. 60–66 — Период. — ISSN1990–536X. (104

- в списке ВАК) — 0,51/0,26 п. л.
308. *Сметанина Т. В.* Экономико-математическое обоснование методов интеграции международных стандартов менеджмента в экономику предприятий России [Текст]/Т. В. Сметанина. — ФГБОУВПО «СПГУТД» – Санкт-Петербург: ФГБОУВПО «СПГУТД», 2014. – Библиогр.: с. 129–8,80/8,80 п. л.
309. *Сметанина Т. В.* Роль предприятий реального сектора экономики России в проникновении на её территорию международных стандартов менеджмента /Т. В. Сметанина, О. Д. Самсонова, Н. А. Серёжкина /[Текст]: периодический научный журнал/ учредитель и издатель Санкт-Петербургский государственный университет технологии и дизайна, Вестник СПбГУТД. — Научный журнал том 3, — Санкт-Петербург, 2018. (в печати)
310. *Смирницкий А. И.* Русско-английский словарь. М.: Рус. яз., 1989.
311. *Смитиенко Б. М.* Мировая экономика: учебник для бакалавров/ под. ред. Б. М. Смитиенко — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательство Юрайт; ИД Юрайт, 2012. — 590 с. — Серия: Бакалавр.
312. *Сноу Ш.* Турбоэффект: как добиться экстремального успеха за нереально короткий срок / Шейн Сноу; [перевод на русский язык А. Андреева]. — Москва: Э, 2017. — 301, [2] с.: ил.; 22 см. — (#Идунаподвиг) – (Книги для Супер героев). — (Книги для супергероев). — Библиогр. в конце кн.
313. *Солодовников А. Ю.* Регионы и страны мира: природные ресурсы, население, хозяйство. — СПб.: ВВМ. — 2013, С. 9.
314. *Сорокин П. А.* Система социологии. Пг., 1920. Т. 1. Социальная аналитика. С. 2.
315. *Степанов С. А., Щербаков А. Ю., Яценко В. В.* Системы менеджмента качества. СПб.: Изд-во СПбГЭТУ «ЛЭТИ», 2003. С.3.
316. *Степанова Г. Н.* Концептуальные основы конвергенции менеджмента и маркетинга: монография/ Г. Н. Степанова, М. А. Аржанов, В. Л. Макарон, О. С. Шиханов. — М.: МГУП, 2005. — С. 8.
317. *Стивенс Род.* Алгоритмы. Теория и практическое применение. — М.: Издательство «Э», 2016г — 544 с.
318. *Сыроеждин И. М.* Планомерность. Планирование. План:(Теоретические очерки)/Науч. ред. Е. З. Майминас. — М.: Экономика, 1986. — С. 65.
319. *Сытова М. В., Бекина Е. Н.* Стандартизация, метрология, сертификация. М.: Экон-Информ, 2010.

320. Теория и практика логистического менеджмента. Материалы региональной научно-практической конференции. Ростов-на-Дону: Рост.Гос.строит. ун-т, 2000.
321. *Тебекин А. В.* Управление качеством /А. В. Тебекин.— М.: Издательство Юрайт, 2012.— 37 с.— Серия: Бакалавр. Базовый курс.
322. *Титович А. А.* Менеджмент качества [Электронный ресурс / Титович А. А. – Электрон. текстовые данные. – Минск: Вышэйшая школа, 2008. – 254 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/20092>. – ЭБС «IPRbooks».
323. *Тихомирова Н. П.* Математические методы в социологии. М.: МИНХ, 1983.
324. *Тихонов А. П., Мартынов О. В.* Организационная культура. Что это такое и из чего состоит. // Менеджмент и кадры. 2006, № 11. С. 76–83.
325. *Торберт Б.* Исследование действием: лидерство на острие настоящего / Билл Торберт при участии Алана Готье [и др.]; перевод с английского Людмилы Головиной.— Москва: Манн, Иванов и Фербер, 2019.— 301 с.
326. *Трифонов Е. В.* Экономическая и социальная география России / Е. В. Трифонов; М-во общ. и проф. образования РФ, Норил. индустр. ин-т.— Норильск: НИИ, 1999.— 95 с.
327. *Тэор Т. Р.* Мировая экономика. СПб.: Питер, 2002.
328. *Уильям Райс-Джонстон.* Тактический менеджмент/Пер. с англ. под ред. Л. Н. Ковалик.— СПб: Питер, 2001. С.19.
329. *Ульянов М.* Повышение конкурентоспособности предприятия с помощью СМК /М.Ульянов//Стандарты и качество.— 2006.—№ 12- С. 48–53.
330. *Файоль А.* Управление—это наука и искусство / А. Файоль, Г. Эмерсон, Ф. Тэйлор, Г. Форд. – М.: Республика, 1992. – 351с.
331. *Филиппов В. М.* Качество образования в государствах—участниках СНГ: правовое обеспечение и эффективная практика / В.М. Филиппов // Диалог: политика, право, экономика.— 2017.— № 1(4).—С. 32–39.—EDN YFYNYT.
332. *Фатхутдинова Р. А.* Стратегическая конкурентоспособность: М.: Экономика, 2005.
333. *Фихаулт Ф., Низет Дж.* Методы управления ресурсами человека— Париж: «Du Seuil», 2000.
334. *Фотопулос К. Б.* Воздействие социальных и инструментальных элементов TQM на результаты управления качеством/ К. Б. Фотопулос, Э. Л. Псо-

- мас//Менеджмент качества.—2013–04(24)—С. 264–278.
335. *Фролов Ю. В.* Теория организации и организационное поведение. Часть I. Методология организации [Электронный ресурс / Фролов Ю. В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский городской педагогический университет, 2012.— 124 с.—Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/26631>.— ЭБС «IPRbooks»
336. *Хайек Ф. А.* Индивидуализм и экономический порядок. М., 2003.
337. *Хакен Г.* Синергетика: Иерархии неустойчивостей в самоорганизующихся системах и устройствах. Пер. с англ.— М.: Мир, 1985.— 429 с.
338. *Хакен Г.* Тайны природы. Синергетика: учение о взаимодействии.— Москва-Ижевск: Институт компьютерных исследований, 2003, 320 с.
339. *Холл Р.* Организации: структуры, процессы, результаты / [Пер. с англ. Е. Нестерова, Т. Принцева].— СПб: Питер, 2001.— 509с.
340. *Харрингтон Д. Х.* Управление качеством в американских корпорациях: Сокр. пер. с англ / [Предисл. Т. Дж. Питерса; Авт. вступ. ст. и науч. ред. Л. А. Конарева].— М: Экономика, 1990.— 271, [1] с.: ил.; 20 см.
341. *Харрингтон Д.* Совершенство управления ресурсами: искусство совершенствования управления ресурсами: [пять столпов организационного совершенства]: перевод с английского / Дж. Харрингтон; с предисл. Йосино Кондо.— Москва: Стандарты и качество, 2008.— 350 с.: ил.; 24 см.— (Деловое совершенство)
342. *Цахаев Р. К.* Маркетинг: учебник / Р. К. Цахаев, Т. В. Муртузалиева.— 3-е изд.— Москва: Дашков и К°, 2017.— 550 с.: табл., схем.— Режим доступа: по подписке.— URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=450722> (дата обращения: 04.01.2020).— Библиогр. в кн.— ISBN 978–5–394–02746–8.— Текст: электронный.
343. *Ципес Г. Л., Товб А. С.* Менеджмент проектов в практике современной компании.— М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2006.—304 с.
344. *Чайка И. И.* К вопросу о дискуссии по проблеме ИСО серии 9000//И.И. Чайка//Стандарты и качество.— 2010.— № 11.— С. 6,7.
345. *Черняк В. З., Черняк А. В., Довдиенко И. В.* Бизнес-планирование.— М.: Издательство РДЛ, 2000.— 272 с.
346. *Чернопятов А. М.* Маркетинг: [16+] / А. М. Чернопятов.— 2-е изд., стер.— Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2019.— 439 с.: ил., табл.—Режим до-

- ступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=564259> (дата обращения: 04.01.2020).—Библиогр.: с. 411–414.—ISBN 978–5–4499–0100–2– DOI 10.23681/564259.—Текст: электронный.
347. *Чечурина М. Н.* Инновационный менеджмент—Мурманск: Изд-во МГТУ, 1998.— 122с.
348. *Уонхейд Л.* Всеобщее управление качеством и восприятие качества: системная динамика / Л. Уонхейд, Б. Дабаде//Менеджмент качества.—2013—02(22)—С. 108–125.
349. *Шалабанов А. К.* Эконометрика / Шалабанов А. К., Роганов Д. А.—Казань: ТИСБИ, 2002.— 56 с.
350. *Шестаков А. Л.* Назначение СМК и ее процессов/А. Л. Шестаков//Методы менеджмента качества.—2010.—№ 1.—С. 10–13.
351. *Шейн Э.* Слушать нельзя указывать: альтернатива жесткому менеджменту / Эдгар Шейн; пер. с англ. Ольги Андриановой.—Москва: Манн, Иванов и Фербер, 2015.— 171 с.
352. *Шишкин В. В.* Стратегическое управление параметрической устойчивостью предприятий торговли. СПб: Из-во «ВВМ»,2012.—160 с.
353. *Шмален Г.* Основы и проблемы экономики предприятия: Пер. с нем./ Под ред. проф. А. Г. Поршнева.—М.: Финансы и статистика, 1996.— 512с.
354. *Шмыров А. С., Шмыров В. А.* Случайные величины и их приложения.—СПб, 2013, Изд-во ВВМ.— 145 с.
355. *Шулаков И. Д.* Основы менеджмента. / И. Д. Шулаков, А. В. Николаев, Т. В. Сметанина, А. К. Саакян, Б. Е. Булкин, В. Е. Кантор, С. А. Брызгалова, Л. В. Королева, У. В. Киселева—СПб.: Северо-Западный заочный политехнический институт, 1999.—196 с.
356. *Федосеев В. В.* Экономико-математические методы и прикладные модели /В. В. Федосеев, А. Н. Гармаш и др.—М.: ЮНИТИ, 1999.—С.231.
357. *Франк Р. Х.* Микроэкономика и поведение. – М.: ИНФРА-М,2000.— XVI. 696 с.
358. Энциклопедия менеджмента.: Пер. с англ.—М.: ООО «И. Д. Вильямс», 2008.—432 с.: ил.—парал.тит.англ.2008–7/2024.
359. *Эриаивили Н. Д.* Экономическая теория:—Москва: Юнити, 2015.—527 с.: ил.—Режим доступа: по подписке.—URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446485> (дата обращения: 04.01.2020).—Библиогр.

в кн. — ISBN 978–5–238–02464–6. — Текст: электронный.

360. *Эткинс П.* Порядок и беспорядок в природе. М.: Мир, 1987. 224 с.
361. *Юнг К. Г., Франц М. Л., Хендерсон Дж.* «Человек и его символы». — 1964 г.
362. *Юджин Ф. Б.* Энциклопедия финансового менеджмента. Москва, РАГС-«ЭКОНОМИКА», 1998.
363. *Юркина Н. Н.* Экокачество: третье измерение в области управления качеством. Журнал Методы Менеджмента качества. С. 40–41.
364. *Яблонский А. И.* Развитие науки как открытой системы// Системные исследования. Ежегодник, 1978, С. 86.
365. *Ядов В. А.* Стратегия социологического исследования. Описание, объяснение, понимание социальной реальности. — М.: Омега-Л, 2011.
366. *Ясин Е. Г.* Модернизация экономики и система ценностей// Вопросы экономики. 2003. № 4.
367. *Яськов Е. Ф.* Теория организации [Электронный ресурс / Яськов Е. Ф. — Электрон. текстовые данные. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. — 271 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8588>. — ЭБС «IPRbooks».

#### **Зарубежная литература на иностранных языках**

1. *Adrian T. S. H.* (21–23 August 2008 r.). financial Intermediaries, Financial Stability and Monetary Policy. /paper prepared for Federal Reserve Bank of Kansas City Symposium at Jackson Hole.
2. *Antoni Fajferek.* Regiom Ekonomiczny i metody analizy regionalnej, 1966 г. Warszawa P. 227.
3. *Box G. E. P.* Science and Statistics.—J. Amer. Stat. Assoc., 1976.—Vol. 71. — P. 791.
4. *Box G. E. P., Hunter W. G., Hunter J. S.* Statistics for Experimenters. An Introduction to Design, Data Analysis, and Model Building.—New York a.o.: Wiley, 1978.— 653 p.
5. *Cullen John B., Parbotecah K. Praveen.* Multinational management a strategic approach/ John Cullen. K. Praveen Parbotecah/ Boston: Cengage Learning, 2014.
6. De Facto Classification of Exchange Rate Regimes and Monetary Policy Frameworks. (2008). Получено 2010, из [www.imf.org/external/np/mfder/2008/eng/0408.htm](http://www.imf.org/external/np/mfder/2008/eng/0408.htm).

7. *Gale D., Shapley L. S.* College Admission and the Stability of Marriage // *American Mathematical Monthly*. — 1962. — T. 69. — p. 9–14.
8. *Graf Ferdinand.* Essayas on Portfolio  $\beta$  and Bank $\beta$ Management./ Ferdinand Graf 2011.
9. *Grawshaw Jonathan R.* Human resource management: strategic and international perspectives/ Los Angeles, Galif. Sage, 2014.
10. *Thomas Cummings G., Larry Greiner E.* Dynamic Strategy-Making. A Real-Time Approach for the 21st Century Leader-: John Wiley & Sons Limited, 2009. — P. 243.
11. *Seashore Stanley E.* Group colhesiveniess in the industrial work group. — Ann Arbor, Michigan: University of Michigan, Survey Research Center, 1954.
12. *Bavelas A.* In D. Cartwright and A. Zander (eds). Group dynamics. — Evanston, Illinois: Row Peterson, 1953.
13. *Josef Katie.* The role of Organizational culture in innovation Management. A case of Foxcoun Technology Group-China/ Josef Katie/Munchan: GRIN Verlag GmbH, 2013.
14. *Katz D.* Morale and motivation in industry. In Dennis, W.(ed). Current trends in industrial psychology// Pittsburgh: University of Pittsburgh Press, 1949. — Pp. 145–171.
15. *Lewin Kurt.* Resolving social conflict. — New York: Harper.1950.
16. *Lewin Kurt.* Field theory in social science. — New York: Harper.1951.
17. *Malinowski B. A.* scientific theory of culture and other essays. — Chapel Hill Nofth Carolina: University of North Carolina Press, 1944.
18. *Fridolin Krausmann, Heinz Schandl, Nina Eisenmenger, Stefan Giljum, Tim Jackson.* Material Flow Accounting: Measuring Global Material Use for Sustainable Development. *Annual Review of Environment and Resources* 2017 42:1, 647–675.
19. *Mayo E.* The human problems of an industrial civilization (Macmillan, New York, 1933).
20. *Madura Jeft.* International financial management/ Stamford, Ct: Cengage Learning. 2015.
21. *Minzberg Genry.* Structure in Fives: Designing Effective Organizations 1st Edition, Pearson; 1 edition (July 10, 1992) English, 312 pages
22. *Nagel Kurt.* General management tools/ KurtNagel. School of International Business and entrepreneurship, Steinbeis, School of International Business and

Enterprenership.

23. *Nazona Suwartanti*. Development of a sustainability-based sanitation planning tool (SusTA) for developing countries: case study: Integrated water resources management (IWRM). Progect. Grenung Kidul, Indonesia, 2014.
24. *Peter F. D.* Management: Tasks, Responsibilities, Practices". N. Y., TRUMAN TALLEY BOOKS", 1986.P. 553.
25. *Robbins Lionel*. An Essay on the Nature and Significance of Economic Science. — London: Macmillan, 1932 — pp 16.
26. *Roth A. E.* The College Admission Problem is Not Equivalent to the Marriage Problem // Journal of Economic Theory. — 1985. — Т. 36. — p. 277–288.
27. *Shim Jae K.* Financial management/ Jae K. Shim, Joel G. Siegal. —3rd ed. p. cm. — (Barron's business library)
28. *Shim Jae K.* Modern cost management & analysis/Jae K. Shim, Joel G. Siegel, 2009.P. 376.
29. *Smetanina T. V.* Standardiyation of the management system of the educational institutions of Russia. Materials of the IVInternational research and practice conference-Vol.1.Munich, Germany 2013.
30. *Suematsu Heidelberg*. Transaction cost management: strategies and practices for a global open economy./ Chihizo: Springer, 2014.
31. *Bob Nelson and Peter*. The management bible Economy Management- Handbooks, manuals, etc.II Title, 2005.
32. *Tobin A. Driscoll*. Learning MATLAB. University of Delaware. Newark, Delaware. SIAM, 2009.— 97 p.
33. *Hansen Katrin*. CSR und Diversity Management Erfolgreiche Vielfalt in Organisationen/ herausgegeben von Katrin Hansen. Berlin, Hedelberg. Springer Gabler. 2014.
34. *Herzberg F., Mausner B., Peterson R. and Capwell D.* Job attitudes: Review of research and opinion. —Pitsburgh: Psychological Service of Pitsburgh, 1957.
35. *Herzberg F.* Workers' Needs: The Same Around the World//Indastry Week 21,1987. — September.
36. *Homans G. C.* The human group. —New York: Harcourt, Brace,1950.
37. *Hofstede G.* Culture's Cousequences, Comparing Values, Behaviors, Institutions, and Organizations Across Nations. Thousand Oaks CA: Sage Publications, 2001
38. *Hughes E. C.* The knitting of racial groups in industry//Amer.social/ Rev.1946. —№ 11. — Pp. 512–519.

39. *Weber M.* Bureaucracy, in: Max Weber: Essays in Sociology edited by H. Gerth and C. W. Mills (Oxford, New York, 1946).
40. *Wolfgang Eichholz, Eberhard Vilknor.* Taschenbuch Wirtschafts- mathematik. 2013 Carl Hanser Verlag Munchen.P.396.
41. *Zhaoguang Hu, Xinyang Han.* Quan Wen et al. Integrated Resource Strategic Planning and Power Demand-Side Management. China Electric Power Press and Springer-Verlag Berlin Heidelberg 2013.

### Электронные ресурсы

1. Американский институт страхования качества — <http://www.quality.nist.gov>.
2. Eurostat.<http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/eurostat/home/>
3. Фонд качества — <http://www.quality-foundation.co.uk/>-Британский.
4. <http://www.deming.org> — Персональная премия Деминга.
5. <http://www.eog.org> — Европейская организация качества.
6. <http://www.gost.ru> — Госстандарт, Премия Правительства РФ в области качества.
7. <http://www.management.com.ua>
8. <http://www.mirg.ru> — «Мир качества» — официальный портал Всероссийской организации качества (ВОК).
9. <http://www.QUALITY HANDBOOK.ru>
10. <http://www.quality.eur.ru>.<http://www.quality.eur.ru> –Разработка и внедрение систем менеджмента качества.
11. <http://www.six-sigma.ru> <http://aegeanair.com/>
12. [http://be5.biz/makroekonomika/government\\_consumption\\_expenditure/government\\_consumption\\_expenditure\\_germany.html](http://be5.biz/makroekonomika/government_consumption_expenditure/government_consumption_expenditure_germany.html) — потребительские расходы Германии, ВВП на душу населения.
13. <http://euni.ru/news/354-spisok-zarubezhnykh-vuzov-priznannykh-v-rossii> — перечень признанных вузов германии в России.
14. <http://lenta.ru/news/2010/08/13/gdp> — ВВП Германии.
15. <http://liberty-belarus.info/ekonomika-belarusi/mezhdunarodnye-organizatsii-v-rb/9936-vjalye-zaklinanija-ot-mvf-9936>–Экономическое развитие: ВВП и инфляция, 2010–2024 гг.
16. <http://matlab.exponenta.ru/>.
17. <http://normdocs.ru/din> — Немецкий институт стандартов

18. /DeutschesInstitutfuerNormung (DIN).
19. <http://ru.wikipedia.org>.
20. <http://sergeeva-i.narod.ru/quality/page7.htm> –Стандартизация. Международные стандарты серии ISO 9000.
21. <http://svspb.net/danmark/vvp-stran-na-dushu-naselenija.php> – ВВП стран мира.
22. [http://veuropetourism.ru/information\\_germany/chislennost-naseleniya-germanii.html](http://veuropetourism.ru/information_germany/chislennost-naseleniya-germanii.html) — численность населения Германии
23. <http://www.auditorium.ru>.
24. <http://www.bayer.com/>
25. [http://www.be5.biz/makroekonomika/gdp/gdp\\_germany.html](http://www.be5.biz/makroekonomika/gdp/gdp_germany.html)
26. — Валовой внутренний продукт (ВВП) Германии.
27. [http://www.be5.biz/makroekonomika/profile/profile\\_france.html](http://www.be5.biz/makroekonomika/profile/profile_france.html)
28. <http://www.dcenter.ru> (Центр развития).
29. <http://www.din.de/cmd?level=tpl-home&contextid=din> — немецкий институт стандартов.
30. <http://www.economy.gov.ru> (Официальный сайт Министерства экономического развития и торговли РФ).
31. <http://www.eeg.ru> (Экономическая экспертная группа).
32. <http://www.ereport.ru>.
33. <http://www.exin.ru> (Экспертный институт).
34. <http://www.gazprom.ru/>
35. [http://www.gks.ru/bgd/regl/b13\\_13/lssWWW.exe/Stg/d4/26-01.htm](http://www.gks.ru/bgd/regl/b13_13/lssWWW.exe/Stg/d4/26-01.htm) — Официальная статистика Росстат \ Международная статистика \ Международные сравнения.
36. <http://www.hrliga.com>.
37. <http://www.hse.ru> (Институт макроэкономических исследований и прогнозирования ГУ ВШЭ).
38. <http://www.ikea.com/>
39. <http://www.milovsky.ru>.
40. <http://www.minfin.ru> (Официальный сайт МФ РФ).
41. [http://www.mirslovushakova.ru/show\\_termin/125741/](http://www.mirslovushakova.ru/show_termin/125741/)
42. <http://www.opec.ru>.
43. <http://www.renault.com>

44. <http://www.russie.campusfrance.org/node/5816>- сайт о французко российских программах обмена студентами(и файл иксель).
45. <http://www.slovotop.ru/10/unifikaciya.html>
46. <http://www.top-personal.ru/>.
47. <https://ru.wikipedia.org/wiki/DIN> — про стандартизацию Германии.
48. IKEA [Электронный ресурс]: финансовые отчеты. — Режим доступа: <http://www.ikea.com/>
49. Компьютерная справочно-правовая система “КонсультантПлюс” [Электронный ресурс]: Справочная информация: “Индекс потребительских цен» (Материал подготовлен специалистами КонсультантПлюс по данным Росстата) — Режим доступа: <http://base.consultant.ru>.
50. Aegean Airlines — греческая авиакомпания [Электронный ресурс]: финансовые отчеты. — Режим доступа: <http://aegeanair.com/>
51. Bayer AG — химическая и фармацевтическая компания [Электронный ресурс]: финансовые отчеты. — Режим доступа: <http://www.bayer.com/>.
52. Renault [Электронный ресурс]: финансовые отчеты. — Режим доступа: <http://www.renault.com/>.
53. Жизненный цикл предприятия: этапы и стадии [Электронный ресурс] // BizYou.Ru. Информационный бизнес ресурс [веб-сайт]. URL: [http://www.bizyou.ru/management/jizneniy\\_cikl\\_organizacii\\_predpriyatiya\\_atapi\\_i\\_stadii.html](http://www.bizyou.ru/management/jizneniy_cikl_organizacii_predpriyatiya_atapi_i_stadii.html).
54. ОАО «Газпром» — глобальная энергетическая компания [Электронный ресурс]: финансовые отчеты. — Режим доступа: <http://www.gazprom.ru/>
55. Мировая экономика и мировые рынки [Электронный ресурс]: база данных экономических показателей различных стран. — Режим доступа: <http://www.ereport.ru>, свободный.

## **Приложения**

### **Приложение 1**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Российский государственный  
педагогический университет  
им. А. И. Герцена»  
Институт истории и социальных наук

Программа спецкурса  
«Социология управления качеством»

Печатается по решению методической комиссии кафедры социологии, протокол  
№ 7 от 19 апреля 2024 года.

Автор: Т. В. Сметанина — кандидат экономических наук, доцент кафедры государственного, муниципального и социального управления РГПУ им. А. И. Герцена.

## ***I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ***

**1. Цель курса:** формирование у студентов основных понятий в области социологии управления качеством, принципов и методов управления качеством, в частности, проблем определения критериев и оценки эффективности управленческой деятельности в области качества, определение социальных стратегий в управлении регионами, основанными на управлении качеством, учитывая процессы адаптации, приспособления и принятия качества со стороны субъектов, а также навыков практической работы в области менеджмента качества, основанных на проблемах социального прогнозирования, социального планирования и социального проектирования в условиях изменяющейся реальности.

### **2. Задачи курса:**

- 1) Получение студентами фундаментальных знаний о социологии менеджмента качества, функциях управления качеством, процессах, связанных с проникновением стандартов качества в деятельность социально-экономических субъектов.
- 2) Получение знаний об основных стандартах в области качества, в том числе международных, определяющих требования к деятельности социально-экономических субъектов, их целях, задачах и методах. При этом социально-экономическими субъектами являются индивиды или группы индивидов.
- 3) Формирование у студентов представлений об основных принципах и эффектах социологии управления качеством, основанных на законах теории организации и социальных регуляторах.
- 4) Получение студентами представления о процессе интеграции стандартов качества, отражающемся на поведении субъектов, участвующих в создании или в использовании товаров, услуг соответствующего качества, а также знаний об основных теоретических положениях, целях, задачах, методических приемах, определяющих влияние интеграционных процессов на социально-экономические системы, составление программ социологического исследования.
- 5) Овладение основными методами социологического исследования уровня проникновения стандартов качества в деятельность социально-экономического субъекта, в частности анализ документов, анкетирование, опрос,

интервью, маркетинговые исследования.

**3. Место курса в профессиональной подготовке выпускника:** спецкурс предназначен для студентов, специализирующихся по кафедре социологии института истории и социальных наук, в области социологии управления. Содержит теоретическую и практическую подготовку студентов в области социологии управления качеством.

**4. Требования к уровню освоения содержания курса:** студенты, прослушавшие данный курс, должны иметь фундаментальные знания о социологии менеджмента качества, функциях управления качеством, процессах, методах социологического исследования уровня проникновения стандартов качества в деятельность социально-экономического субъекта. Студенты должны иметь представление о процессе интеграции стандартов качества, в том числе международных, состоящем из этапов адаптации, приспособления и принятия их субъектами, определяющими характерные особенности их поведения. Студенты должны овладеть навыками разработки социальных стратегий в управлении регионами, основанными на социальных регуляторах управления качеством. Также студенты должны получить навыки составления программ социологического исследования в области управления качеством.

Итоговой формой отчетности является экзамен.

## ***II. СОДЕРЖАНИЕ КУРСА***

### Тема 1. СОЦИОЛОГИЧЕСКАЯ ТЕОРИЯ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

Теория управления обществом. Школы управления. Социальный механицизм в управлении качеством. Психология толпы Габриэля Тарда. Инстинктивизм Ульяма Мак-Дугалла. Психология народов М. Лацарус, Г. Штейнталь, В. Бундт. А. Социальная дифференциация Г. Зиммеля. Иерархическая модель потребностей А. Маслоу. Теория социального действия М. Вебера. П. Сорокин о социальной мобильности. Система социологии П. Сорокина, определяющая моделирование любой организации, построенное на взаимодействии двух и более людей. Социальные статусы в социальной теории П. Сорокина. Закон жизни социальной организации — социальная стратификация. Социальная циркуляция индивидов в обществе. Дж. Ритцер о социальном поведении. Акт действия Т. Парсонса. Система личности и культурная система Т. Парсонса. Социетальные сообщества и экономическая подсистема. Концепция социальной структуры Роберта Кинга Мертона. Э. Гидднс глобализация. Теория систем Никласа Лукмана. Общество как социальная система. Связь социологии управления с социологией менеджмента. Цикл PDCA Шухарта-Деминга. Управление качеством Ф. У. Тейлора, Г. Форда, Г. М. Леланда. Психотехника Г. Мюнстербергер. Системы и процессы социального управления, в условиях складывающихся в обществе социальных отношений (А. А. Богданов, Л. фон Берталанфи, Ч. Барнард, Н. Винер, А. И. Пригожин). Достижение определённого уровня социальной удовлетворённости индивидов — теория гедонизма (Аристипп, Эпикур, Дэвид Пирс) Субъекты и объекты социального управления (В. Г. Афанасьев) Процессы формирования соответствующего качества жизни и социальной удовлетворённости. Социальная инфраструктура (Дж. Гэлбрейт, Д. Белл, Э. Тоффлер). Состояние материальных и человеческих ресурсов организации (А. Чандлер). Организационная культура и этические ценности. Инновации и изменения. Процессы принятия решений. Конфликт, власть, политика (Гуго Мюнстербергер). Процесс обеспечения качества системы: оценка уровня качества имеющихся на рынке аналогичных изделий, анализ требований покупателей; долгосрочное прогнозирование; планирование уровня качества; разработка стандартов; проектирование качества в процессе конструирования и разработки технологом; контроль

качества исходного сырья и покупных материалов; пооперационный контроль в процессе производства; приемочный контроль; контроль качества изделия в условиях эксплуатации (после продажи); анализ отзывов и рекламаций покупателей (Ф. Тейлор, Г. Форд, Г. М. Леланд).

## Тема 2. СУБЪЕКТЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ.

Индивид, как центр системы управления качеством. Скалярная цепочка в системе управления качеством. Позиции индивида в качестве актора процесса управления качеством.

Социальная структура общества. Индивид. Группа индивидов. Организация, как группа индивидов. Отрасль, как укрупнённая группа индивидов, характеризующаяся технологическими критериями. Стратификация общества. Социальное взаимодействие. Социальная мобильность в управлении качеством. Социальный портрет индивида. Статусы. Потребление и социальная структура.

Управление качеством, опирающееся на географический детерминизм, определённый глобализацией общественного пространства. Транснациональные корпорации и их роль в качестве субъекта системы управления качеством. Объективный закон развития субъектов управления качеством.

Функции субъектов управления качеством.

## Тема 3. СТАНДАРТЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

Состав стандартов управления качеством. Структура стандартов управления качеством. Организации, участвующие в создании стандартов управления качеством. Функции стандартов управления качеством. Роль индивида в стандартах управления качеством. Стандарты управления качеством как система социальных регуляторов поведения индивидов. Стратификация организаций, входящих в систему управления качеством. Особенности стандартов управления качеством для организаций, имеющих разную отраслевую принадлежность. Социальные стратегии управления регионами, основанные на стандартах управления качеством.

## Тема 4. КОНЦЕПЦИЯ ПРОНИКНОВЕНИЯ СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА В ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ СУБЪЕКТОВ

Концепция проникновения как методологический подход в управлении качеством. Методы, используемые концепцией проникновения, позволяющие

определить степень проникновения стандартов качества в деятельность социально-экономических субъектов. Субъектно-субъектный подход в управления проникновением стандартов качества в деятельность организаций. Этапы социального действия, характеризующие степень проникновения стандартов качества. Адаптация, приспособление и принятие стандартов качества индивидами.

#### Тема 5. МЕСТО ЗАКОНОВ ТЕОРИИ ОРГАНИЗАЦИИ И СОЦИАЛЬНЫХ РЕГУЛЯТОРОВ В ИНТЕГРАЦИИ СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА В ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ИНДИВИДОВ ИЛИ ГРУПП ИНДИВИДОВ

Закон самосохранения. Рациональные и эффективные методы интеграции стандартов качества в деятельность индивидов или групп индивидов, основанные на законе самосохранения целостности системы.

Закон развития. Рациональные и эффективные методы интеграции стандартов качества в деятельность индивидов или групп индивидов, основанные на законе развития индивидов, групп индивидов.

Закон синергии. Синергия в жизни индивидов, определяющая интеграцию стандартов качества.

Закон жизни социальных организаций. Теория систем. Законы логики, Законы переходя количественных изменений в качественные.

Развитие принципов и идей интеграции стандартов качества в деятельность индивидов или групп индивидов. Эффекты групповой динамики интеграции стандартов качества.

Преимущества групповой интеграции стандартов качества.

#### Тема 6. ПРОЦЕСС ИНТЕГРАЦИИ СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА В ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ СУБЪЕКТОВ

Структурная сложность адаптации стандартов качества.

Влияние адаптации на состояние социально-экономического субъекта.

Структурная сложность приспособления стандартов качества. Влияние приспособления на состояние социально-экономического субъекта.

Структурная сложность принятия стандартов качества. Влияние принятия стандартов качества на состояние социально-экономического субъекта.

Сравнительный анализ структурной сложности адаптации, приспособления и принятия стандартов качества в деятельность социально-экономических субъек-

ектов.. Структурные схемы индивидуального и субъектно-субъектного процесса интеграции стандартов качества в деятельность социально-экономических организаций.

Использование метода системы сбалансированных показателей для социального планирования и прогнозирования в условиях меняющейся реальности в определении процесса интеграции стандартов

Скалярная цепочка и её роль в определении процесса интеграции. Запуск процесса интеграции как способ актуализации сложившихся отношений в группе.

Факторы формирования интеграционных стереотипов. Динамика интеграционных стереотипов, основанная на этапах интеграции (адаптация, приспособление и принятие).

Методы статистического моделирования, основанные на стратификации индивидов и групп индивидов, вовлечённых в процесс интеграции стандартов качества.

Моделирование процесса вовлеченности социально-экономических систем в процесс совершенствования систем управления качеством на примере образовательной организации

## Тема 7. ОСНОВНЫЕ ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОЛОЖЕНИЯ, ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРОГРАММ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ В ОБЛАСТИ ИНТЕГРАЦИИ СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА

Понятие интеграции стандартов качества. Принципы интеграции стандартов качества. Матрица принятия управленческих решений, основанная на теории социальных регуляторов.

Источники разработки программ социологического исследования в области интеграции стандартов качества. Учет особенности социального действия. Основные теоретические положения социологического исследования поведения организаций в процессе интеграции стандартов качества. Цели и задачи социологии управления качеством.

Принципы составления программ социологического исследования в области интеграции стандартов качества. Общая структура программ. Функции вводной, основной и заключительной частей. Разработка конкретных упражнений. Взаимосвязь целей и схем анализа.

Методические указания по стратификации индивидов при проведении исследований в области социологии управления качеством.

## Тема 8. РЕЗУЛЬТАТЫ И ЭФФЕКТЫ ИНТЕГРАЦИИ СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА В ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ СУБЪЕКТОВ

Экспериментальное исследование динамики отношений личности в процессе интеграции стандартов качества в деятельность организаций. Процедура исследования. Основные понятия исследования (понятие отношений, параметра отношений, динамики отношений). Основные результаты исследования: динамика осознаваемых и неосознаваемых отношений членов группы к себе и к другим, динамика дифференцированности и взаимности отношений, динамика отношений к группе. Изменение различных параметров и видов отношений в зависимости от уровня проникновения стандартов качества в деятельность социально-экономических субъектов.

Основные организационные эффекты от результатов оценки степени интеграции стандартов качества в деятельность социально-экономических субъектов.

Изменения в организационной структуре, основанные на результатах проводимых исследований в области интеграции стандартов качества.

Области применения социального действия в области интеграции стандартов качества в деятельность социально-экономических субъектов.

## Тема 9. УМЕНИЯ И НАВЫКИ СПЕЦИАЛИСТА В ОБЛАСТИ СОЦИОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

Специфические и неспецифические умения специалиста в области социологии управления качеством. Наибольшее положительное качество специалиста в области социологии управления качеством.

Проблемы поведения специалиста в области социологии управления качеством в процессе оценки качества. Позитивные и негативные результаты оценки качества объекта специалистом в области социологии управления качеством. Рекомендации по организации рабочего места специалиста в области социологии качества.

Множественность ролей специалиста в области социологии управления качеством. Проблема личного участия специалиста в области социологии управления качеством. Вкус, владение навыками оценки потребительской ценности объекта, как специфическая характеристика личности специалиста в области социологии управления качеством.

## **ТЕМЫ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ**

### **Тема 1. СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА В СОЦИОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ**

#### **Семинар 1. КАТЕГОРИЯ «ОРГАНИЗАЦИЯ» КАК ОДНА ИЗ ЦЕНТРАЛЬНЫХ КАТЕГОРИЙ СОЦИОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ**

Концепция проникновения стандартов качества в деятельность организаций  
Т. В. Сметаниной.

Система отношений индивидов, групп индивидов в процессе интеграции стандартов качества, определённые географическими, демографическими и историческими факторами их развития.

Теории социологии управления качеством.

#### **Семинар 2. СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА КАК СИСТЕМА СОЦИАЛЬНЫХ РЕГУЛЯТОРОВ ПОВЕДЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИЙ**

Формализованное и неформализованное поведение индивида в процессе интеграции стандартов качества.

Процессы межличностного взаимодействия индивидов, основанные на проникновении стандартов качества в деятельность организаций. Система, как основа понимания поведения организаций в процессе интеграции.

Статусы индивидов в процессе интеграции. Отношения собственности в процессе интеграции. Мобильность индивидов и её значимость для интеграции стандартов качества в деятельность социально-экономических субъектов. Запуск процесса интеграции как способ актуализации сложившихся отношений.

Возможные схемы интеграции стандартов качества.

### **Тема 2. ОПЫТ ИЗУЧЕНИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ ПРАКТИК В ПРОЦЕССЕ ТРАНСФОРМАЦИИ ПОВЕДЕНИЯ ИНДИВИДОВ ПОД ВЛИЯНИЕМ ПРОНИКНОВЕНИЯ СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА В ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ СИСТЕМ**

#### **Семинар 1. ВОЗМОЖНОСТИ СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА В ТРАНСФОРМАЦИИ ПОВЕДЕНИЯ ИНДИВИДОВ**

Стандарты качества, как система социальных регуляторов.

Этапы трансформации поведения индивидов в процессе интеграции стан-

дартов качества.

Трансформация поведения и вид групповой организации индивидов

## Семинар 2. МЕСТО СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА КАК СИСТЕМЫ СОЦИАЛЬНЫХ РЫЧАГОВ В ПОВЫШЕНИИ ОРГАНИЗАЦИОННОГО ЭФФЕКТА ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ОРГАНИЗАЦИЙ

Организационный эффект от применения социологии управления качеством в организации.

Программа социологического исследования социологии управления качеством в организации.

Методы определения организационного эффекта в рамках применения стандартов качества организации, как системы социальных регуляторов. Поведенческие особенности индивидов в рамках социологии управления качеством, характеризующие их принадлежность к разным организационным структурам.

### ***ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ***

#### Тема 1. ОСНОВНЫЕ УМЕНИЯ СПЕЦИАЛИСТВА В ОБЛАСТИ СОЦИОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

Специфические и неспецифические умения специалиста в области социологии управления качеством. Практическое освоение студентами методов проведения социологического исследования в области интеграции стандартов качества.

Упражнения «Специалист в области социологии управления качеством и сотрудники организации», «Организация опроса сотрудников организации с целью изучения проблем в управлении качеством», «Интервьюирование внешних акторов организации» и др.

#### Тема 2. СПОСОБЫ АКТУАЛИЗАЦИИ ЭТАПОВ ТРАНСФОРМАЦИИ ПОВЕДЕНИЯ ИНДИВИДОВ В ПРОЦЕССЕ ПРОНИКНОВЕНИЯ СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА В ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ СУБЪЕКТОВ

Стандарты качества как система отношений индивидов. Социальные регуляторы, определяющие систему отношений в процессе интеграции. Процесс интеграции как совокупность этапов реализации социального действия индивидов.

Различия между адаптацией, приспособлением и принятием стандартов качества. Изучение аспектов поведения индивидов на в процессе проникновения стандартов качества в деятельность социально-экономических субъектов.

Обсуждение опыта, полученного в ходе выполнения упражнений.

### Тема 3. ПРИНЦИПЫ РАЗРАБОТКИ ПРОГРАММ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ В ОБЛАСТИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

Методические рекомендации по разработке программ социологического исследования в области управления качеством. Взаимосвязь целей и схем анализа. Отработка навыка составления программ: самостоятельная разработка студентами раздела программы социального исследования в области управления качеством для организаций, различной отраслевой принадлежности.

### Тема 4. ОТРАБОТКА НАВЫКА СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО МОНИТОРИНГА В УПРАВЛЕНИИ КАЧЕСТВОМ

Самостоятельное проведение студентами разработанного ими раздела программы социологического мониторинга в управлении качеством. Обсуждение и анализ представленных программ.

### ***КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ***

Каковы виды и функции стандартов качества?

В чем отличие стандартов качества функционирования малых групп индивидов от стандартов качества функционирования больших групп индивидов?

Охарактеризуйте основные тенденции развития стандартов качества в условиях глобализации.

Кризис общественного развития и его роль в развитии стандартов качества

Как должен быть по вашему мнению преобразован стандарт качества для образовательной организации?

Какими качествами должен обладать специалист в области социологии управления качеством?

Перечислите ключевые положения «социологии управления качеством».

Назовите основные социологические теории, лежащие в основе социологии управления качеством.

Какие идеи лежат в основе социологии управления качеством?

Какова природа социального действия в интеграции стандартов качества в деятельность организаций?

Основные тенденции социального мониторинга в социологии управления качеством в России

Основные методы социального планирования и прогнозирования в области социологии управления качеством.

Что такое «адаптационная группа организаций» и её роль в изучении социального действия в социологии управления качеством?

Что объединяет различные организационные группы социально-экономических субъектов в социологии управления качеством?

Каковы цели социологии управления качеством?

Каковы причины выделения в социологии управления нового направления социология управления качеством?

Проанализируйте историю развития социологии управления качеством в обществе.

Дайте определение организации, как субъекта в социологии управления качеством.

Перечислите основные методы, используемые социологией управления качеством.

Какова роль синергического эффекта в социологии управления качеством?

Место цикличности в развитии социологии управления качеством.

Проанализируйте поведение индивидов на этапах адаптации, приспособления и принятия стандартов качества в их деятельность и в деятельность групп, к которым они принадлежат.

Каковы источники разработки программ социологического исследования в области управления качеством?

Какие представления о танце и его функциях лежат в основе социологии управления качеством?

Цели, задачи и процедура интеграции стандартов качества в деятельность социально-экономических субъектов.

Каковы основные принципы составления программ социологического исследования в области управления качеством.

Используя вышеназванные принципы, разработайте свой вариант програм-

мы интеграции стандартов качества в деятельность организации.

Каковы основные эффекты и результаты социального управления качеством организаций?

Какова роль специалиста в области социологии управления качеством?

Какими чертами должен обладать специалист в области социологии управления качеством?

Перечислите проблемы, с которыми сталкивается специалист в области социологии управления качеством в изучении процесса интеграции стандартов качества в деятельность групп индивидов.

Каковы положительные и отрицательные эффект применения концепции проникновения стандартов качества в деятельность организаций.

Как избежать отрицательных эффектов при интеграции стандартов качества

### ***ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ И КУРСОВЫХ РАБОТ***

Регионоведение в социальном прогнозировании и планировании в процессе интеграции стандартов качества в деятельность социально-экономических систем.

Интеграция, как социальное действие.

Системы сбалансированных показателей в части определения критериев и оценки эффективности управленческой деятельности в области управления качеством.

Субъектно-субъектные отношения в скалярной цепочке системы управления качеством.

Факторы, влияющие на национальные особенности управления качеством в социально-экономических субъектах.

Социальный контроль в социологии управления качеством.

Искусственный интеллект в процессе адаптации, приспособления и принятия стандартов качества.

Стандарты качества образовательных организаций, как источник формирования интеллектуального капитала и деловой репутации организации.

Цикличность в социологии управления качеством.

Проектирование социальных стратегий интеграции качества.

Латентные процессы в социологии управления качеством.

Методы статистического моделирования в изучении вопросов интеграции

стандартов качества в деятельность индивидов или групп индивидов.

### ***ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЕ ВОПРОСЫ***

1. Теории систем (А. А. Богданов, Л. фон Берталанфи, Ч. Барнард, Н. Винер А. И. Пригожин).
2. Социальное действие в поведении индивидов в процессе интеграции стандартов качества.
3. Акторы в социологии управления качеством. Связь понятия «актор» с понятием «стейкхолдер».
4. История управления качеством.
5. Функции управления качеством.
6. Стратификация общества в интересах управления качеством.
7. Методы социологии управления качеством.
8. Законы социологии управления качеством.
9. Цикл PDCA Шухарта-Деминга /
10. Акт действия Т. Парсонса.
11. Система личности и культурная система Т. Парсонса.
12. Социетальные сообщества и экономическая подсистема. Концепция социальной структуры Роберта Кинга Мертона.
13. Теория социальных статусов П. Сорокина..
14. Интеграция стандартов качества в России. Проблемы в социологии управления стандартами качества.
15. Место социологии управления качеством в социологии управления.
16. Адаптационные группы в процессе интеграции стандартов качества в деятельность социально-экономических субъектов.
17. Теории социального действия М. Вебера в социологии управления качеством.
18. Теоретические основы, цели и задачи процесса интеграции стандартов качества.
19. Интеграция стандартов качества и проблемы коррекции отношений и взаимоотношений индивидов.
20. Принципы составления программы социологического исследования интеграции стандартов качества в деятельность социально-экономических субъектов.

21. Результаты и эффекты социологии управления качеством в организации.
22. Умения и навыки специалиста в области социологии управления качеством. Роль специалиста в области социологии управления качеством в организации.
23. Проблемы специалиста в области социологии управления качеством в процессе организации социологического исследования в организации. Позитивные и негативные результаты работы специалиста в области управления качеством в организации.
24. Опыт изучения интеграции стандартов качества в деятельность организаций, имеющих различную отраслевую принадлежность, основанные на социологии управления.

### **III. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ЧАСОВ КУРСА ПО ТЕМАМ И ВИДАМ РАБОТ**

№ п/п	Наименование тем и разделов	ВСЕГО (часов)	Аудиторные занятия (час.)		Самостоятельная работа
			В том числе		
			Лекции	Семинары	
1	Социологическая теория управления качеством	4	4		
2	Субъекты управления качеством	4	4		
3	Стандарты управления качеством.	4	4		
4	Концепция проникновения стандартов качества в деятельность социально-экономических субъектов	2	2		
5	Место законов теории организации и социальных регуляторов в интеграции стандартов качества в деятельность индивидов или групп индивидов	2	2		
6	Процесс интеграции стандартов качества в деятельность социально-экономических субъектов	4	4		
7	Основные теоретические положения, цели и задачи программ социологического исследования в области интеграции стандартов качества	18	4		14
8	Результаты и эффекты интеграции стандартов качества в деятельность социально-экономических субъектов	4	4		
9	Умения и навыки специалиста в области социологии управления качеством	4	4		
10	Стандарты качества в социологии управления	8		8	
11	Опыт изучения управленческих практик в процессе трансформации поведения индивидов под влиянием проникновения стандартов качества в деятельность социально-экономических систем	8		8	
	<b>ИТОГО:</b>	<b>62</b>	<b>32</b>	<b>16</b>	<b>14</b>

Внеаудиторные (лабораторные, практические) занятия — 16 часов.

## Приложение 2

1. Принципы, которые лежат в основе теории социальной организации:
2. Принцип совместимости элементов (по горизонтали и по вертикали).
3. Принцип структурной иерархии (Р. М. Айдинян).
4. Принцип взаимной выгоды.
5. Принцип функционального единства элементов социальной системы.
6. Принцип актуализации функций.
7. Принцип координации функций.
8. Принцип нейтрализации дисфункций (М. И. Сетров).
9. Общий принцип целого единства элементов социальной системы.
10. Принцип координации и субординации внешних трудовых производственных целей.
11. Принцип подчинения внешних целей внутренним.
12. Принцип целевой направленности на экономику.
13. Принцип целенаправленного сокращения и развития социальной системы.  
Принцип прогрессирующей функциональной специализации элементов социальной системы.
14. Принцип прогрессирующей интеграции (концентрации) однопорядковых элементов социальной системы.
15. Принцип прогрессирующей внутренней и внешней кооперации социальной системы.
16. Принцип унификации и стандартизации элементов социальных систем и форм их взаимодействия.
17. Принцип диверсификации социальных систем и их элементов.
18. Принцип резервирования.
19. Принцип социальной экспансии.
20. Принцип конкуренции

### Приложение 3

Учитывая особенности цикличности суверенной территории, определяем период её развития, наиболее интересный и стабильный. Как мы сказали ранее, этот социально-экономический цикл 2010–2014 гг. краткосрочный. Мы подчеркнули, что этот цикл имеет период повторения, равный трем-пяти годам. Фазе кризиса современного социально-экономического цикла в 2014 г. привела к разбалансированности системы. Последующие периоды с 2014 по 2019 гг. и с 2019 по 2023 гг. не являются стабильными для проведения исследования, подтверждающего интеграционные процессы правил, установленных глобализацией.

По этой причине временной базой исследования являются 1994–2014 гг. В этот период фаза подъема, характеризующаяся максимальным уровнем развития экономики, 2013–2014 гг. явилась наиболее ярким проявлением интеграционных процессов в России.

Для решения этой задачи вводится коэффициент дефицита ресурса — это то количество валового внутреннего продукта (ВВП) в долларах на человека, которое приходится на безработных, это то, что не задействовано, но может быть использовано. Наиболее интересно рассмотрение относительного изменения этого показателя — темпа роста дефицита ресурса. Темп роста — это коэффициент роста, выраженный в процентах к предыдущему году, он показывает, сколько процентов составляет уровень текущего года по отношению к уровню прошлого года<sup>217</sup>. Относительное изменение этого показателя дает возможность вне зависимости от объема ВВП или численности населения исследовать экономику любой страны. На рисунке 20 представлены темпы роста дефицита ресурса четырех стран — Франции — страна А, Германии, Греции и России за период с 1994 по 2011 года. События в России 1990-х годов — перестройка, 1998 года — объявлен дефолт, 2000 года — ушел в отставку первый президент Российской Федерации Борис Николаевич Ельцин. В 2003 году произошли военная операция США и их союзников в Ираке и эпидемия атипичной пневмонии в мире. Финансовый кризис в Греции начался с 2009 года и продолжается до сих пор. По графику видно, что сильное колебание дефицита ресурса (приоритетного ресурса индивида-труда) отражает нестабильное экономическое состояние в стране или в мире и может привести к смене строя или к распаду страны. Можно сделать вывод, что колебание дефи-

<sup>217</sup> Ефимова М. Р., Ганченко О. И., Петрова Е. В. /Практикум по общей теории статистики: учеб. пособие/— М.: Финансы и статистика, 2008.— 368 с.

цита ресурса более чем на 20% может привести к нестабильности в стране.

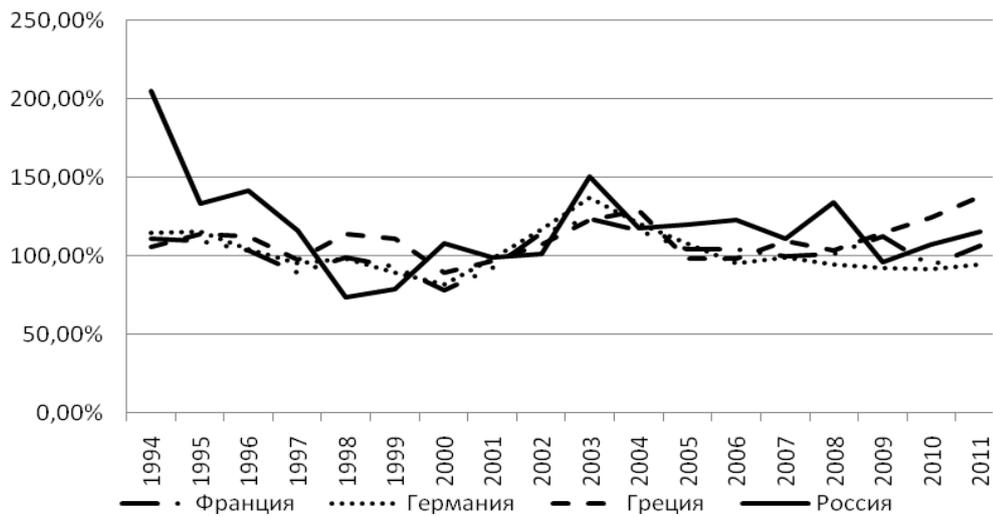


Рис. 3\_1. Темп роста дефицита ресурса в период с 1994 по 2011 гг.  
(Источник: разработано автором)

Воспользуемся данными по объему ВВП в миллионах долларов, населению в миллионах человек и безработице в процентном соотношении с 1993 по 2011 года<sup>218</sup>. В качестве объекта исследования рассмотрим все те же страны Германия, Франция, Греция и Россия. Используем следующие показатели:

- $x_1$  – относительное изменение количества безработных;
- $x_2$  – относительное изменение ВВП на душу населения;
- $y$  – темп роста дефицита ресурса.

После установления достаточной степени тесноты связи выполняется построение модели связи (уравнения регрессии)<sup>219</sup>. На основе исследования эмпирических данных посредством построения эмпирической линии регрессии множественная зависимость может быть выражена уравнением<sup>220</sup>

$$\hat{y}_{x_1x_2} = a + b_1x_1 + b_2x_2 \quad (1)$$

Для определения параметров  $a$ ,  $b_1$ ,  $b_2$  уравнения линейной линии регрессии система нормальных уравнений такова:

<sup>218</sup> Мировая экономика и мировые рынки [Электронный ресурс]: база данных экономических показателей различных стран. — Режим доступа: <http://www.ereport.ru>, свободный.

<sup>219</sup> Ефимова М. Р., Ганченко О. И., Петрова Е. В. ук. раб.

<sup>220</sup> Сметанина, Т. В. Концептуальное обоснование эффективности интеграции международных стандартов менеджмента в экономику предприятий суверенной территории// Т. В. Сметанина, Н. С. Соколова [Текст]: ежеквартальный научный журн. учредитель ФГБОУ ВПО «ОмГУ им. Ф. М. Достоевского», Вестник Омского университета. Серия «Экономика» — 2014, № 2, С. 79–87. — Омск, 2014./

$$\begin{cases} \sum y = an + b_1 \sum x_1 + b_2 \sum x_2; \\ \sum yx_1 = a \sum x_1 + b_1 \sum x_1^2 + b_2 \sum x_2 x_1; \\ \sum yx_2 = a \sum x_2 + b_1 \sum x_1 x_2 + b_2 \sum x_2^2, \end{cases} \quad (2)$$

где  $n = 17$  — это количество лет с 1994 по 2011 годы.

По имеющимся значениям времени  $T$  (годам с 1994 по 2011) и массивам  $x_i$  значений  $X_i$ , по которым методом наименьших квадратов строится уравнение линейной регрессии  $x_i = kT + n$ . Данная функция вычисляет значение  $x_1$  для заданного значения времени  $t$  (с 2012 по 2016 года). Аналогично вычисляется значение  $x_2$  для заданного значения времени  $t$ . Спрогнозировав эти два показателя за данный временной период, строим линейную множественную регрессию на период с 2012 по 2016 года.

Выделяется сезонная составляющая мультипликативной модели с 1994 по 2011 года<sup>221</sup>

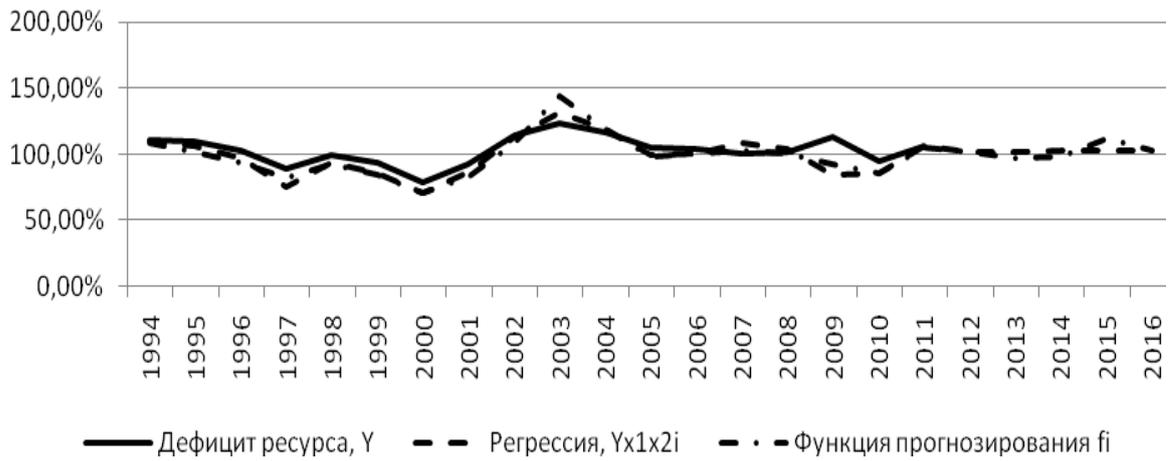
$$s_i = \frac{y_i}{\hat{y}_{x_1 x_2}} \quad (3)$$

В исходных эмпирических данных по графику (см. рисунок 21) видно, что значения пиков (наибольших значений) повторяются с разной интенсивностью через шесть лет, поэтому числа  $S_1, S_2, \dots, S_n$  группируются по шести сезонам, и для каждого сезона находится среднее значение чисел  $S_p, \bar{S}_1, \bar{S}_2, \bar{S}_3, \bar{S}_4, \bar{S}_5, \bar{S}_6$  отнесенных к данному сезону. В результате получим шесть чисел для каждой страны. Чтобы выполнить требования к суммам сезонных коэффициентов (их равенство количеству сезонов в мультипликативной модели), вычисляется корректирующий коэффициент модели

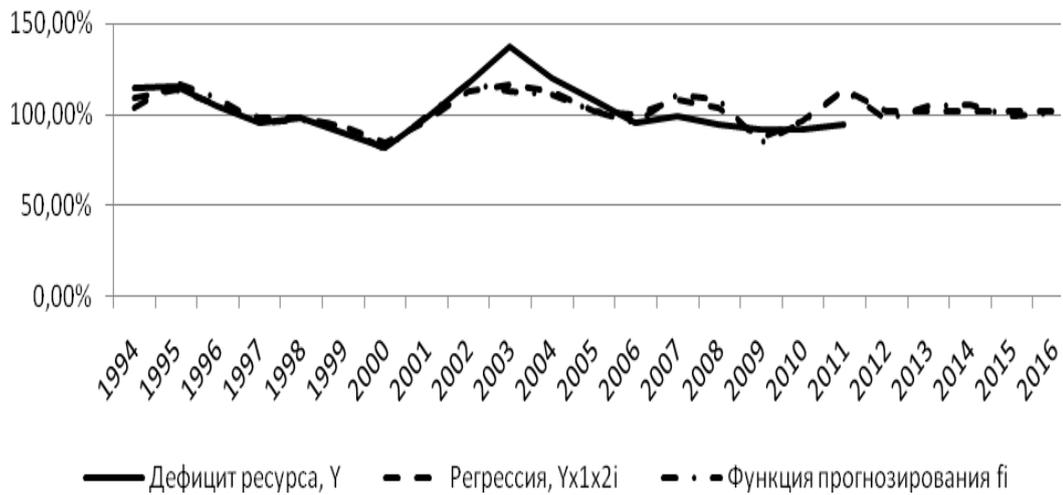
$$m = \frac{6}{\bar{S}_1 + \bar{S}_2 + \bar{S}_3 + \bar{S}_4 + \bar{S}_5 + \bar{S}_6} \quad (4)$$

Сезонные коэффициенты  $S_1, S_2, S_3, S_4, S_5, S_6$ , в мультипликативной модели  $S_i = \bar{S}_i \cdot m$  где  $i$  также изменяется от 1 до 6. Строится  $f_i = \hat{y}_{x_1 x_2} \cdot S_p$  функция прогнозирования, где  $S_p$  — сезонный коэффициент  $p$  — ого сезона, которому принадлежит точка  $t_p$ , где  $t$  изменяется от 1 до  $n$ . Вычисляются остатки  $e_i = y_i - f_i$ . По значениям остатков производится анализ построенной модели данных и вычисляются показатели качества модели. Приведем данные по странам.

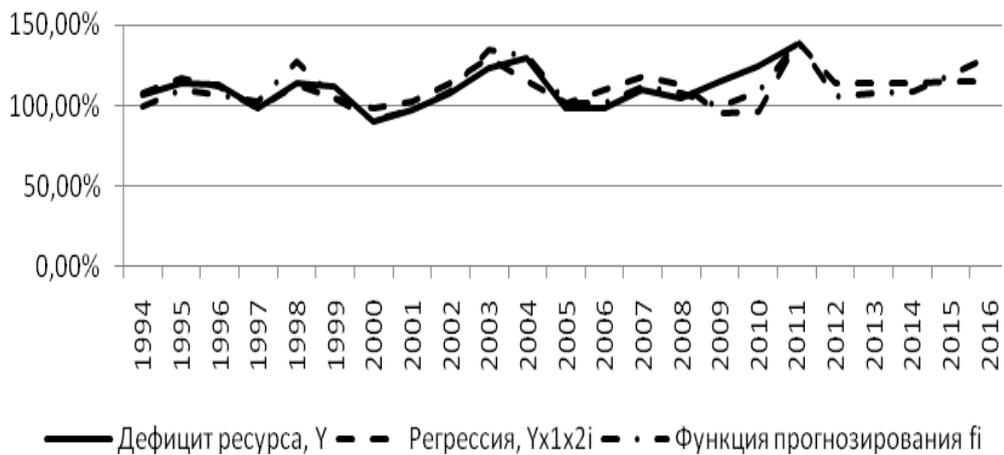
<sup>221</sup> Мировая экономика и мировые рынки [Электронный ресурс]: база данных экономических показателей различных стран. — Режим доступа: <http://www.ereport.ru>, свободный.



**Рис. 3\_2.** Темп роста дефицита ресурса, его регрессия и функция прогнозирования для Франции (Источник: разработано автором)



**Рис. 3\_3.** Темп роста дефицита ресурса, его регрессия и функция прогнозирования для Германии (Источник: разработано автором)

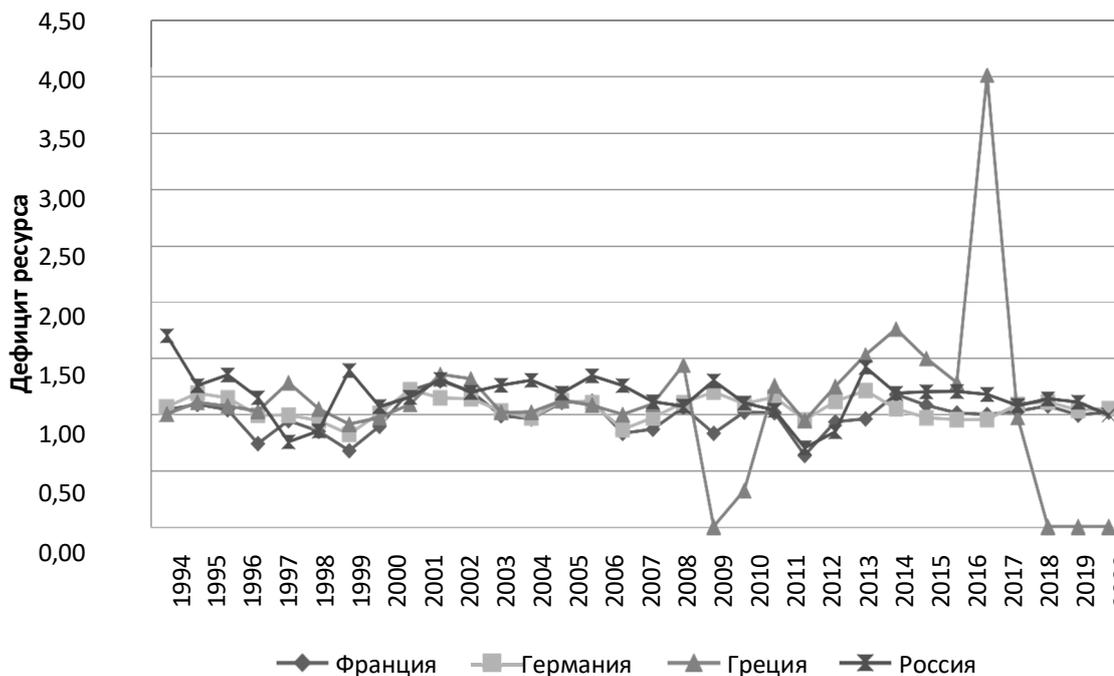


**Рис. 3\_4.** Темп роста дефицита ресурса, его регрессия и функция прогнозирования для Греции (Источник: разработано автором)



*Рис. 3\_5.* Темп роста дефицита ресурса, его регрессия и функция прогнозирования для России (Источник: разработано автором)

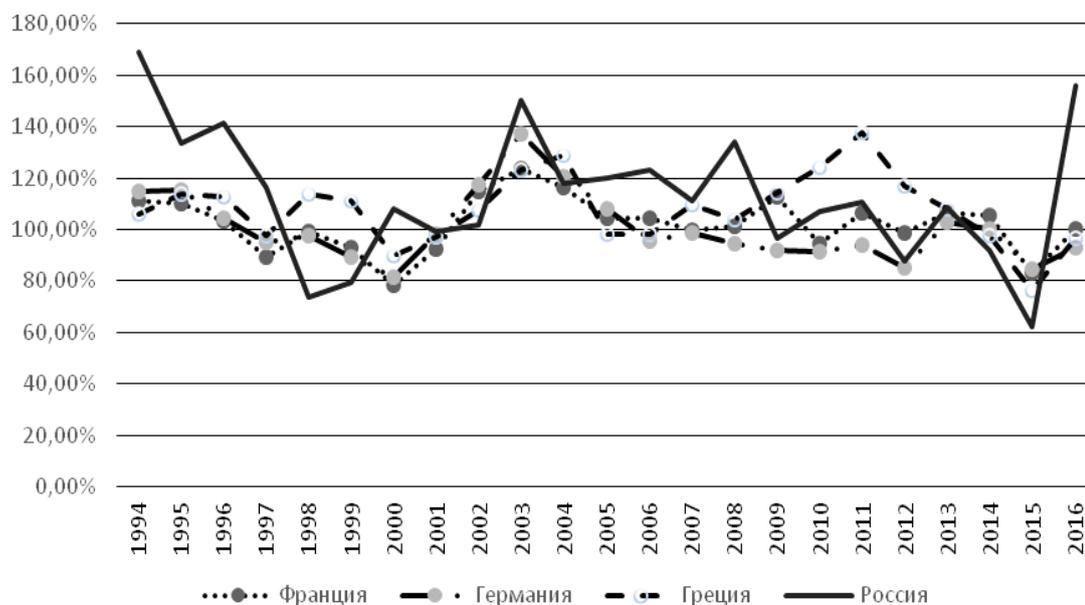
Функции прогнозирования дефицита ресурса по всем странам представлены на рисунке 3\_6.



*Рис. 3\_6.* Прогнозирование темпа роста дефицита ресурса с 1993 по 2025 годы (Источник: разработано автором)

На основании показателей этих графиков можно сделать вывод о перспективе значительных колебаний дефицитных ресурсов Греции и относительной стабильности в прогнозировании их использования в России, Франции и Германии.

Причина расхождения фактических данных с прогнозируемыми во влиянии изменений в глобальной экономической политике.



**Рис. 3\_7.** Фактический темп роста дефицита ресурса с 1993 по 2016 год  
(Источник: разработано автором)

Рассмотрим темп роста дефицитного ресурса с 1993 по 2016 годы по странам (см. рис. 3\_7). Наблюдается резкий рост дефицита ресурса России. Это подчеркивает снижение ВВП на душу населения. Связано это с падением доли ВВП на душу населения и общим падением ВВП по стране. В результате данных тенденций падает интеграция стандартов. Однако, опираясь на тенденции развития экономики за прошедшие 24 года можно с уверенностью говорить о выравнивании ситуации. Исключая политическое влияние на экономику суверенной территории, возможно подчеркнуть положительную динамику в развитии социально-экономических систем. Присутствие запаса прочности системы и сохранение единого прогнозного развития изменений дефицита ресурса по странам, взаимосвязанных в распространении правил создания ВВП. Причина — наличие собственной дефицитной ресурсной составляющей на территории России. Это подчеркивает важность изучения тенденций проникновения стандартов управления через территории и социально-экономические системы. Тем самым доказывается объективность процессов, происходящих в глобальной экономике, которые не зависят от политических, социальных и технологических факторов, а подтверждаются законами социально-экономического развития.

Проводя аналогию по степени проникновения системы стандартов управления в систему социально-экономических субъектов на уровне суверенных территорий, проанализируем деятельность транснациональных компаний (ТНК), интегрированных в рассматриваемую совокупную суверенную территорию приведенных

в анализе стран. Это пять крупных компаний *IKEA*, *Renault*, *Bayer AG*, *Aegean Airlines*, ОАО «Газпром».

Построим аналогичную мультипликативную модель для этих корпораций.

*IKEA* — шведская компания, владелец одной из крупнейших в мире торговых сетей по продаже мебели и товаров для дома. Имея свои магазины по всему миру, а не только в Европе, наименьшим образом подвержена влиянию экономико-политических тенденций конкретных стран и регионов. Данную компанию можно назвать наиболее устойчивой<sup>222</sup>.

Концерн *Bayer AG* представляет свыше 350 компаний во всех странах мира, однако наибольшее число из них находится в Германии, как и штаб-квартира холдинговой компании<sup>223</sup>.

*Renault* — французская автомобилестроительная корпорация. Штаб-квартира находится недалеко от Парижа. Представительства и дочерние предприятия находятся и в России, и в Германии, а также в Греции<sup>224</sup>.

*Aegean Airlines* — греческая авиакомпания, выполняющая внутренние и международные рейсы. По своему профилю соответствует фактору интеграции в рассматриваемые суверенные территории<sup>225</sup>.

ОАО «Газпром» — российская энергетическая компания, занимающаяся геологоразведкой, добычей, транспортировкой, хранением, переработкой и реализацией газа, газового конденсата и нефти, а также производством и сбытом тепло- и электроэнергии. Крупнейшая компания в России. Является мировым лидером отрасли и бюджетонаполняющей корпорацией России<sup>226</sup>.

Кроме того, что эти компании являются ТНК, лидерами отрасли и публикуют свою финансовую отчетность из года в год, они используют в своей работе МСУ (международные стандарты управления, включающие международные стандарты менеджмента качества) и МСФО (международные стандарты финансовой отчетности).

Уровень стандартизации их систем менеджмента позволил изучить их поло-

<sup>222</sup> IKEA [Электронный ресурс]: финансовые отчеты. — Режим доступа: <http://www.ikea.com/>

<sup>223</sup> Bayer AG — химическая и фармацевтическая компания [Электронный ресурс]: финансовые отчеты. — Режим доступа: <http://www.bayer.com/>

<sup>224</sup> Renault [Электронный ресурс]: финансовые отчеты. — Режим доступа: <http://www.renault.com/>

<sup>225</sup> Aegean Airlines — греческая авиакомпания [Электронный ресурс]: финансовые отчеты. — Режим доступа: <http://aegeanair.com/>

<sup>226</sup> ОАО «Газпром» — глобальная энергетическая компания [Электронный ресурс]: финансовые отчеты. — Режим доступа: <http://www.gazprom.ru/>

жение и степень влияния на индивида в целом.

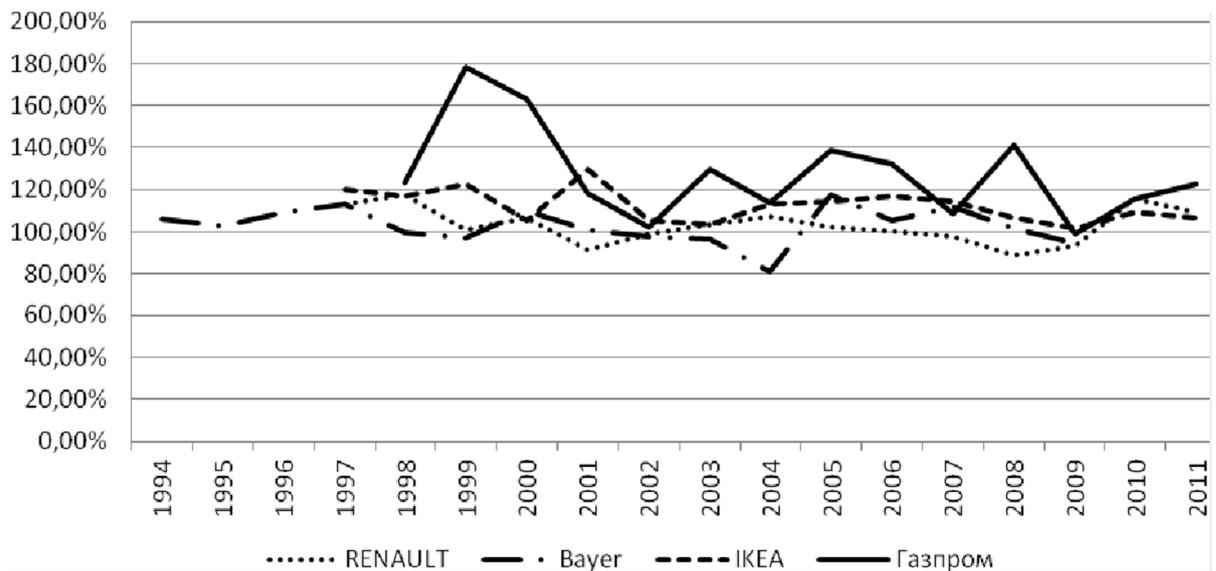


Рис. 3\_8. Темп роста относительной выручки (Источник: разработано автором)

По значениям остатков делается вывод, что данная модель пригодна и для прогнозирования на уровне предприятий (см. рисунок 3\_9).

Рассмотрим следующие показатели для компаний:  $z_1$  — относительное изменение числа нанятых (работающих) на предприятие;  $z_2$  — относительное изменение инвестиций;  $S$  — темп роста выручки.

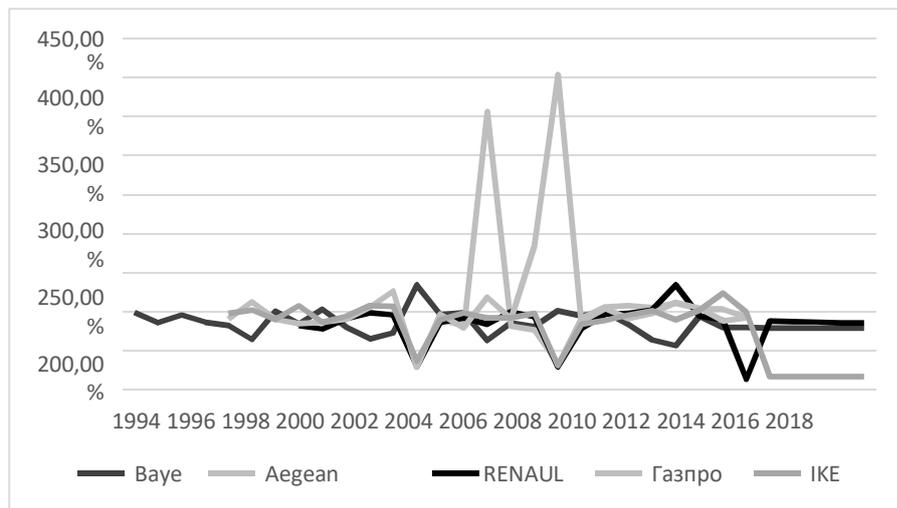
Как и для стран, основой для построения эмпирической линии регрессии использована множественная зависимость темпа роста выручки от темпа роста дефицитных ресурсов, полученная в результате исследования эмпирических данных и выражена уравнением

$$\hat{S}_{z_1 z_2} = a + b_1 z_1 + b_2 z_2 \quad (5)$$

Применим ту же модель, что и для стран. В исходных эмпирических данных по графику видно, что значения пиков (наибольших значений темпа роста выручки) повторяются с разной интенсивностью через четыре года, поэтому числа  $s_1, s_2, \dots, s_n$  группируются по четырем сезонам.

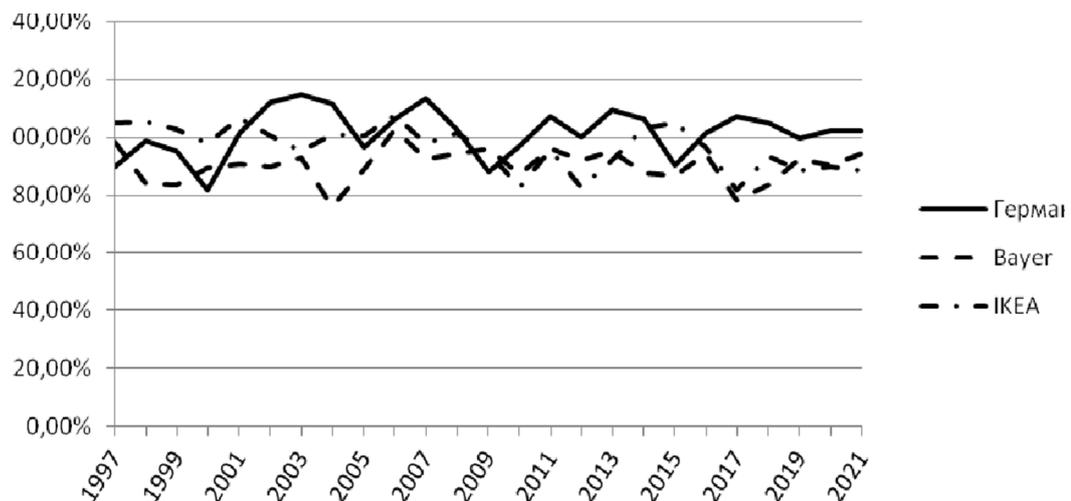
Строится функция прогнозирования темпа роста выручки  $f_i = \hat{y}_{x_1 x_2 i} \cdot S_p$ .

По значениям остатков делается вывод, что данная модель пригодна и для прогнозирования на уровне предприятий (см. рисунок 3\_9).

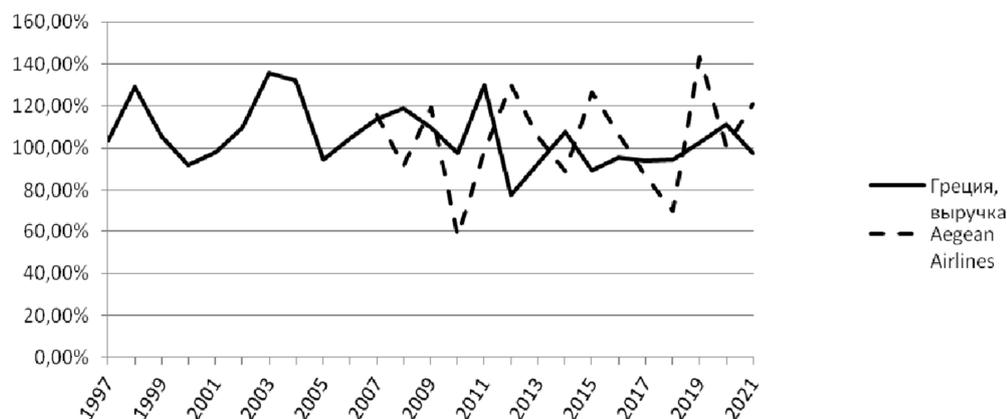


**Рис. 3\_9.** Прогнозирование темпов роста выручки компаний (Источник: разработано автором)

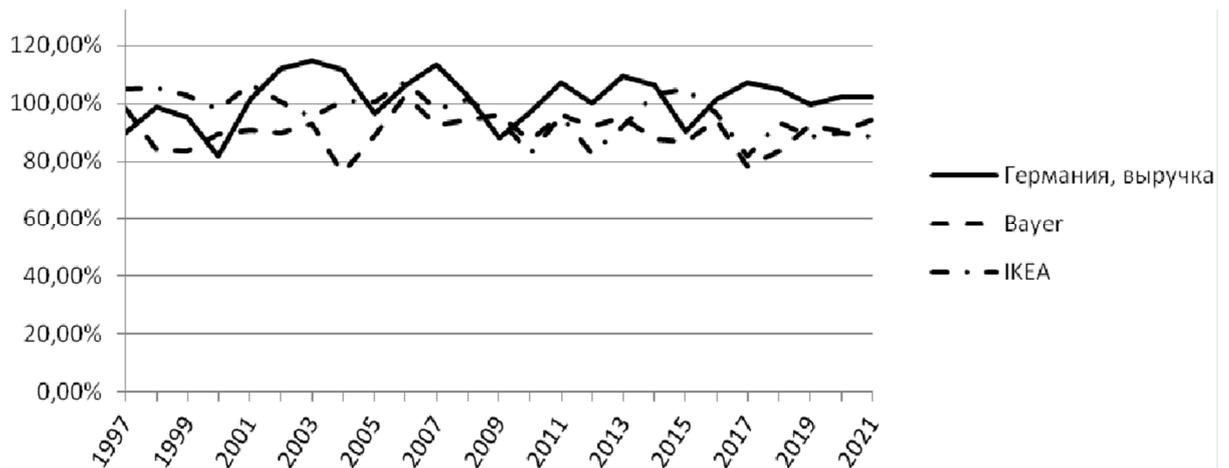
Интересным является совместное рассмотрение темпов роста выручки по предприятию и темпов роста величины дефицита ресурса.



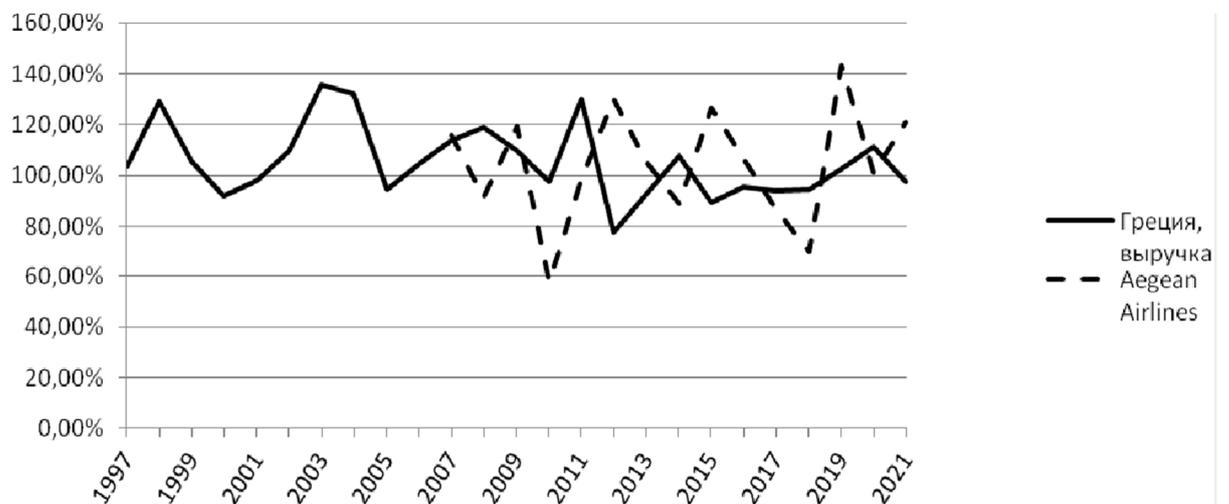
**Рис. 3\_10.** Темпы роста выручки компаний и величины дефицита ресурса по Франции (Источник: разработано автором)



**Рис. 3\_11.** Темпы роста выручки компаний и темпа роста величины дефицита ресурса по России (Источник: разработано автором)



**Рис. 3\_12.** Темпы роста выручки компаний и величины дефицита ресурса по Германии  
(Источник: разработано автором)



**Рис. 3\_13.** Темпы роста выручки компаний и величины дефицита ресурса по Греции  
(Источник: разработано автором)

По рисункам 3\_10–3\_13 видно, что темпы роста выручки по предприятию Z «отстают» от темпов роста дефицитаресурса в среднем на 3-4 года (разница между экстремумами), однако темпы роста выручки по предприятию носят такой ярко выраженный характер. Последнее объясняется тем, что все вышеуказанные компании носят транснациональный характер и дефицит ресурса конкретной страны «сглаживается» дефицитом ресурса других стран, где так же есть представительства этой компании. Прогнозирование темпов роста по России коренным образом отличается – выручка ОАО «Газпром» «отстает» от дефицита ресурса уже на 4–5 лет (см. рисунок 3\_14). Это говорит о более низкой степени интеграционных процессов системы управления в России и проникновения экономики России в целом в единое Европейское пространство.

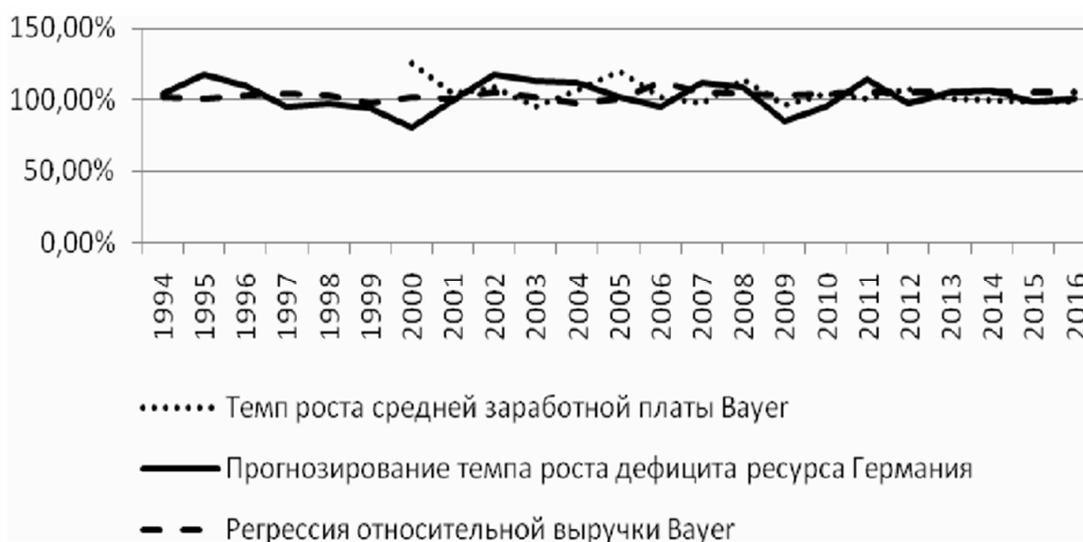
Следующим этапом нашего исследования является уровень влияния стандартизации системы менеджмента на состояния системы индивида.

По данным рассмотрены темпы роста среднемесячной заработной платы в ОАО «Газпром»<sup>227</sup> в процентах по отношению к предыдущему периоду.

По данным рисунка 3\_14 сглаживание может быть выполнено по прямой, по этому выбрана трендовая линейная моде  $\hat{y} = a_0 + a_1t$ , определены параметры для темпов роста и построен прогноз темпов роста среднемесячной заработной платы с 2012 по 2016 года.



**Рис. 3\_14.** Темпы роста дефицита ресурса индивида-труда по России, выручки ОАО «Газпром» и среднемесячной заработной платы в ОАО «Газпром» (Источник: разработано автором)



**Рис. 3\_15.** Темпы роста дефицита ресурса индивида-труда по Германии, выручки Bayer и среднемесячной заработной платы в Bayer (Источник: разработано автором)

<sup>227</sup> ОАО «Газпром» — глобальная энергетическая компания [Электронный ресурс]: финансовые отчеты. — Режим доступа: <http://www.gazprom.ru/>

Влияние темпов дефицита ресурса индивида-труда на темпы роста относительной выручки предприятия по странам в период стабильности

(Источник: разработано автором)

Изменение выручки		Изменение дефицита ресурса по отношению к предыдущему периоду			
		Уменьшился более чем на 20%	Находился в пределах от -10% до 0%	Находился в пределах от 0% до 10%	Увеличился более чем на 20%
Изменение относительной выручки (спустя 4 года)	Уменьшилась более чем на 10%				
	Уменьшилась от 0% до 10%	+Германия	+Германия +Франция		
	Увеличилась от 0% до 10%	+Франция +Россия	+Россия +Греция	+Германия +Франция +Греция	+Германия
	Увеличилась более чем на 10%			+Россия	+Франция +Россия +Греция

Крупные ТНК постоянно стремятся к увеличению прибыли, это увеличение происходит и за счет использования дефицита ресурса и за счет уменьшения заработной платы работников организации. Они перетягивают на себя те социальные блага, которыми могли бы обладать индивиды, если бы в системе бизнеса отсутствовали ТНК. Они являются родоначальниками новой модели поведения, которая интегрируется в общество через оттягивание ресурсов. Для сохранения социальной устойчивости в обществе государство занимается социальной политикой. Чем больше влияние ТНК, тем активнее должна быть государственная политика в отношении стабилизации социальных отношений в обществе.

Принципы стандартов управления (МСУ определены консенсусом между поставщиком и потребителем, а также принципом добровольного участия в применении этих правил на предприятиях (клубная система). В масштабах суверенных территорий это явление можно охарактеризовать

$$K_{\text{стандартизации}} = \frac{\text{Объем ВВП}}{K_{\text{предсмк}}}, \quad (6)$$

где *Объем ВВП* – валовый внутренний продукт рассматриваемой суверенной территории;

$K_{\text{предсмк}}$  – количество предприятий (организаций), использующих СУК в своей

деятельности.

Вектор нацеленности стандартов — потребитель — поставщик. Здесь необходимо отметить, что в результате интеграции выигрывает потребитель (он получает качественный товар), а в чем выигрыш поставщика? Он получает значительный уровень доверия со стороны потребителей и, как следствие, рост стоимости деловой репутации организации в целом.

Стандарты нацелены на получение ожидаемой потребительской ценности от продукции (товаров, услуг).

Взаимосвязь между индивидами, предприятиями и суверенными территориями может быть выстроена на основе векторной диаграммы социально-экономического импеданса.

При этом мы расцениваем процессы, происходящие внутри живой сложной системы на основании естественнонаучных процессов, определяемых теорией дистортности и основами электромеханического влияния, подтвержденными понятием «импеданс»<sup>228</sup>.

Для этого вводится понятие «социально-экономический импеданс»<sup>229</sup>. Он рассматривается автором, как полное комплексное сопротивление предприятия факторам внешней среды. Абсолютная величина (модуль) «социально-экономического импеданса» теоретически определяется следующим выражением:

$$|Z_n| = \sqrt{(R^2 + X^2)} \quad (7)$$

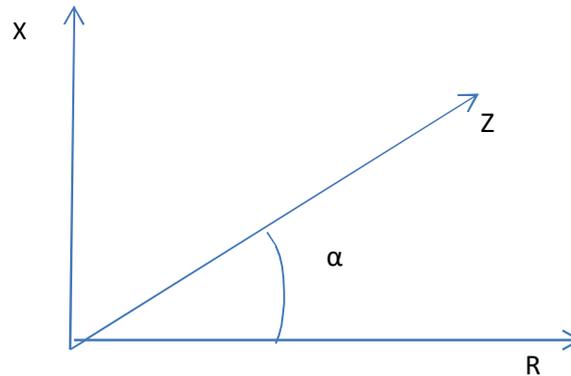
где  $R$  — действительная часть социально-экономического импеданса — активное сопротивление предприятия установленному поведению кривой спроса на рынке;

$X$  — реактивная компонента социально-экономического импеданса — реактивное сопротивление, обусловленное реакцией сил упругости и инерционностью предприятия, влияющей на конкурентоспособность.

Социально-экономический импеданс может быть изображен в виде векторной диаграммы, определяющей перспективность развития социально-экономической системы на уровне предприятия.

<sup>228</sup> Варфоломеев С. Д., Гуревич К. Г., Биокинетика — М.: Гранд, 1999. С. 46.

<sup>229</sup> Шишкин В. В. Стратегическое управление параметрической устойчивостью предприятий торговли. СПб.: Изд-во «ВВМ», 2012. С. 40.



**Рис. 3\_16.** Векторная диаграмма социально-экономического импенданса  
(Источник: разработано автором)

Данная методика развития системы подтверждает объективность законов самосохранения системы, что доказывается взаимоувязкой между расчетами запасов прочности и методикой определения направленности вектора социально-экономического импенданса.

Мы рассмотрели модель развития стандартов управления на уровне суверенных территорий, подтвержденную объективными законами теории организации.

Рассмотренная модель поведения индивидов, организаций, отраслей и суверенных территорий вписывается в проблематику, исследуемую парадигмой субъективной метрики — субъективные правила оценки социальных расстояний между социальными системами, на которых основываются индивиды. Субъективная оценка социальных расстояний со стороны индивида оказывает непосредственное влияние на его поведение, так как складывает в сознании индивида понимание социальной реальности и непосредственно воздействует на те шаги, которые индивид в результате этого осознания в дальнейшем производит.<sup>230</sup>

<sup>230</sup> Давыдов, А. А. Системный подход в социологии: новые направления, теории и методы анализа социальных систем. — М.: КомКнига, 2005. — 328 с.

## Приложение 4

### Бланк социологического интервью

1. Какие стандарты ваше предприятие использует в управлении качеством выпуска вашей конечной продукции?
  1. Национальные стандарты ГОСТ
  2. Межгосударственные стандарты ГОСТ ИСО
  3. Технологические регламенты
  4. Международные стандарты ИСО
  5. Затрудняюсь ответить
2. Как влияет на вашу заработную плату соответствие конечной продукции, выпускаемой вашим предприятием, стандартам управления качеством?
  1. Существенно влияет
  2. Немного влияет
  3. Не влияет вообще
  4. Затрудняюсь ответить
3. Расставить по приоритетам от 1 до 5 возможные варианты степени актуальности проблемы

Насколько актуальны сегодня лично для Вас и Вашей семьи следующие проблемы?	Очень актуально	Скорее актуально	Скорее не актуально	Не актуально	Затр.отв.
1. Приобретение качественной продукции, услуг					
2. Действие законодательства по защите прав потребителей					
3. Соответствие результатов вашей деятельности стандартам управления качеством					
4. Повышение стоимости коммунальных услуг и квартплаты					
5. Несправедливая материальная оценка труда					
6. Невозможность купить необходимые продукты питания в связи с нехваткой денег, без учета их качества					
7. Невозможность купить необходимую качественную одежду в связи с нехваткой денег					

Насколько актуальны сегодня лично для Вас и Вашей семьи следующие проблемы?	Очень актуально	Скорее актуально	Скорее не актуально	Не актуально	Затр.отв.
8. Отсутствие в магазинах необходимых качественных продуктов питания					
9. Отсутствие в магазинах необходимой одежды без учета её качества					
10. Невозможность из-за недостатка денег приобрести товары длительного пользования					
11. Падения курса рубля					
12. Неконтролируемый рост цен					
13. Невозможность улучшить свои жилищные условия					
14. Некомпетентность власти, в том числе в вопросах защиты прав потребителей					
15. Нехватка средств на качественный отдых					
16. Нехватка средств на отдых без учета качества					
17. Повышение цен на лекарства					
18. Падение качества лекарств, предлагаемых для приобретения на внутреннем рынке					
19. Сокращение ассортимента лекарств					

4. Если Ваша жизнь ухудшается, то как Вы думаете, кто в этом виноват прежде всего?

1. Парламент
2. Правительство
3. Лично Президент
4. Органы местной власти
5. Чиновники
6. Политические партии и группировки
7. Мафиозные структуры
8. Политическая оппозиция
9. Предприниматели
10. Виноваты мы сами, граждане страны

11. Политики, способствовавшие распаду СССР
  12. Правительства других государств, заинтересованные в ослаблении нашей страны
  13. Другое
5. Какие стандарты по вашему мнению необходимо использовать при производстве продуктов питания на территории РФ?
1. Национальные стандарты (ГОСТ).
  2. Международные стандарты (ИСО).
  3. Межгосударственные стандарты (ГОСТ ИСО).
  4. Технологические регламенты.
  5. Затрудняюсь ответить.
6. Знаете ли вы, каким из перечисленных в вопросе № 5 путей идет в целом наша страна?
1. Знаю.
  2. Не знаю.
  3. Затрудняюсь ответить
7. Как изменится, на Ваш взгляд, экономическая ситуация в нашей стране, если будут использоваться национальные стандарты в большинстве сфер деятельности?
1. Существенно улучшится
  2. Немного улучшится
  3. Не изменится
  4. Немного ухудшится
  5. Существенно ухудшится
  6. Затрудняюсь ответить
8. Как изменится, на Ваш взгляд, экономическая ситуация в нашей стране, если будут использоваться межгосударственные стандарты в большинстве сфер деятельности?
1. Существенно улучшится
  2. Немного улучшится
  3. Не изменится
  4. Немного ухудшится
  5. Существенно ухудшится
  6. Затрудняюсь ответить

9. По Вашему мнению, есть ли у высшего руководства страны конкретная программа по внедрению стандартов управления качеством на предприятиях?
1. Да, то, что они предполагали, то и претворяют в жизнь
  2. Да, она вырабатывается ими сейчас
  3. Трудно сказать определенно
  4. Нет.
  5. Нет, у них полное отсутствие программы, стихийность и необдуманность действий
10. Если в ближайшем будущем не будет разработано единого подхода к стандартам управления качеством в России, к чему это по вашему мнению может привести?
1. Единый подход есть.
  2. Отсутствие единого подхода не влияет на ситуацию в стране.
  3. Буду работать на своём рабочем месте в соответствии с действующими на предприятии стандартами качества, независимо от ситуации в стране.
  4. Затрудняюсь ответить.
11. Как Вы думаете, сможет ли разработка единого подхода к стандартам управления качеством в России вывести страну из кризиса?
1. Да
  2. Скорее да, чем нет
  3. Скорее нет, чем да
  4. Нет
  5. Затрудняюсь ответить

12. Расставить по приоритетам от 1 до 5 возможные варианты

.В какой мере Вы удовлетворены:	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Трудно сказать
1. Действующими стандартами качества на услуги					
2. Действующими стандартами качества на продукты питания					
3. Действующими стандартами качества работы государственных органов власти					

.В какой мере Вы удовлетворены:	Полностью удовлетворен	Скорее удовлет- ворен	Скорее не удовлет- ворен	Не удовлет- ворен	Трудно сказать
4. Действующими стандартами качества работы организаций социального обеспечения					
5. Действующими стандартами качества работы муниципальных органов власти					
6. Действующими стандартами качества на вашем предприятии					

### 13. Расставить по приоритетам от 1 до 4 возможные варианты

Как Вы считаете, за последний год положение нашей страны в следующих областях...	Улучшилось	Осталось прежним	Ухудшилось	Затр. отв.
Внешняя политика				
Экономическая реформа				
Законодательство и правопорядок				
Укрепление обороны страны				
Социальное обеспечение				
Соблюдение прав человека				
Культура, наука, образование				
Выплата работникам бюджетной сферы				
Внедрение стандартов качества на предприятиях				

## Приложение 5



Рис.5\_1. Определение зональности предприятий адаптационной группы

Таблица 1\_5

Расчёт значений реального основного ключевого показателя деятельности предприятий обрабатывающей промышленности

Показатели	ООО «Волжский завод текстильных материалов»	ОАО «Приборостроительный завод «ВИРАТОР»	ОАО «Арзамаский приборостроительный завод имени П. И. Пландина»	ООО НПФ «ЭЛЕМЕР»	ООО «Зарайский завод металлоконструкций»	ЗАО «Завод «Энергокабель»	ЗАО Промышленная группа «Метран»	ОАО «Ижевский мотозавод «Аксион-холдинг»	ОАО «Ревдинский кирпичный завод»	ОАО «Алтайский приборостроительный завод «Ротор»
$P_{\text{реализация}} (K_{\text{погрешности}})$	3,17	5,00	3,05	4,67	4,67	4,48	4,07	5,00	4,64	5,00
$P_{\text{реализация}} (K_{\text{стандартизации}})$	0,51	0,00	0,00	0,00	0,48	0,01	0,00	0,00	0,00	0,00
$P_{\text{реализация}} (K_{\text{цикличности}})$	0,20	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,50	1,50	1,50	2,50

Предприятия выстраивают по возрастающей зональности и определяют средневзвешенное значение показателей по каждой из 10 зон.

Таблица 2\_5

Средневзвешенное значение ключевых показателей оценки интеграции международных стандартов управления качеством в деятельность предприятий обрабатывающей промышленности по каждой зоне

Показатели	Зона 1	Зона 2	Зона 3	Зона 4	Зона 5	Зона 6	Зона 7	Зона 8	Зона 9	Зона 10
Показатель 1	0,08	0,50	0,30	0,00	0,11	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Показатель 2	0,50	0,00	0,01	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Показатель 3	0,02	0,41	0,37	0,00	0,20	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

В рассматриваемом примере количество наблюдений  $n = 10$ , количество объясняющих переменных  $m = 3$ . Для проведения корреляционного анализа используем инструмент Корреляция (Анализ данных в Excel). В результате мы получим матрицу коэффициентов парной корреляции (см. таблицы 2\_6).

**Таблица 2\_6**

Результат корреляционного анализа

	Показатель 1	Показатель 2	Показатель 3
Показатель 1	1		
Показатель 2	-0,38701601	1	
Показатель 3	0,574325166	-0,565498994	1

Анализ матрицы коэффициентов парной корреляции (см. таблицу 2\_6) начинаем с анализа ее первого столбца, где расположены коэффициенты корреляции, отражающие тесноту связи зависимой переменной  $P_{\text{реальзначения}} (K_{\text{погрешности}})$  с включенными в анализ факторами. При оценке значимости коэффициента корреляции приходим к выводу, что данный показатель зависит от уровня цикличности в большей степени, чем от уровня стандартизации. Уровень стандартизации обратно-пропорционально связан с показателем погрешности. Чем выше уровень погрешности, тем ниже уровень стандартизации.

При оценке тесноты связи зависимой переменной  $P_{\text{реальзначения}} (K_{\text{стандартизации}})$  с включенными в анализ факторами приходим к выводу, что этот показатель вторично связан с цикличностью. Учитывая значения коэффициентов парной корреляции и их степени приближенности к 1, можно сделать вывод о приоритетности факторов, влияющих на уровень проникновения международных стандартов менеджмента. Первичность — цикличность, то есть третий показатель, который в большей степени влияет на уровень погрешности значений ключевых показателей деятельности предприятий, участвующих в оценке деловой репутации.

В результате определяем графическим способом уровень аппроксимации, для обоснования приближения совокупности к одному из стандартных видов математической зависимости (таблица 2\_7).

Полиномиальная зависимость покажет направленность интеграции стандартов через обрабатывающие отрасли. На рисунке 2\_5 представлена полиномиальная зависимость направленности по 3 показателю.

Результат определения уровня аппроксимации

Показатели	Уровень аппроксимации при логарифмической зависимости	Уровень аппроксимации при полиномиальной зависимости	Уровень аппроксимации при линейной зависимости	Приближение	По результатам корреляционного анализа приближенность
Показатель 1	0,3331	0,4168	0,3999	полиномиальная зависимость	
Показатель 2	0,5342	0,5839	0,2819	полиномиальная зависимость	
Показатель 3	0,2027	0,318	0,3157	полиномиальная зависимость	полиномиальная зависимость

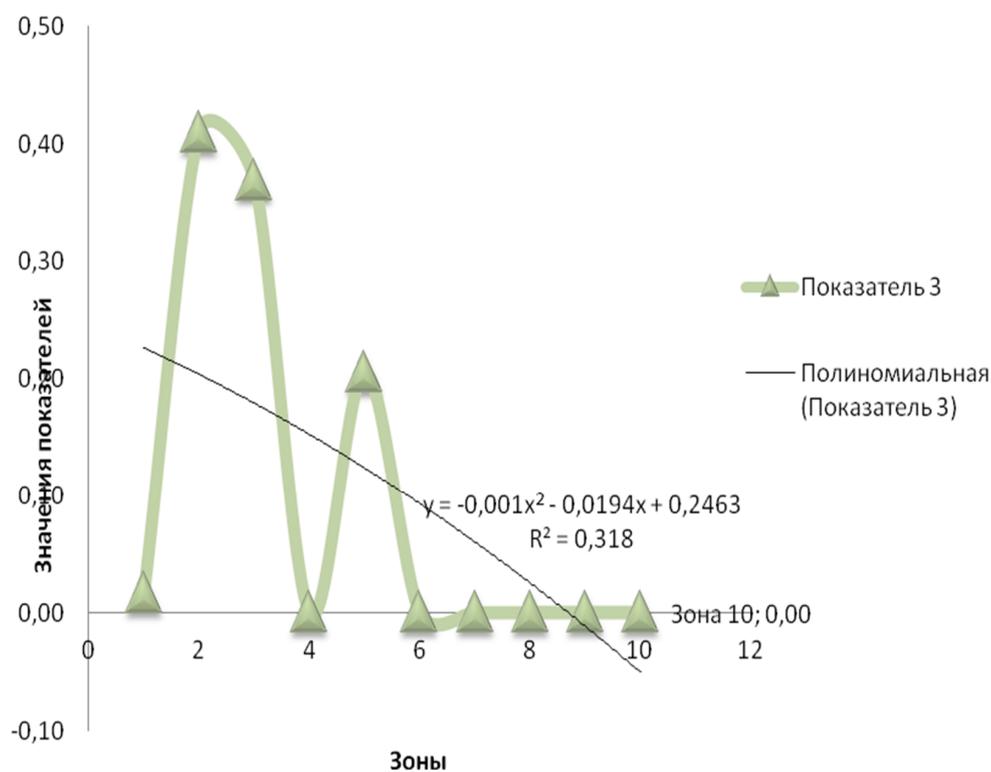


Рис. 5\_2. Направленность распространения МСУК (международных стандартов управления качеством) через предприятия обрабатывающих отраслей