ОЦЕНКА КАЧЕСТВА РЕСУРСОВ В УПРАВЛЕНЧЕСКОМ ПРОЦЕССЕ

М.В. Высочина, А.И. Сулыма

Крымский федеральный университет им. В.И. Вернадского, г. Симферополь, Российская Федерация

Информация о статье

Дата поступления

28 ноября 2020 г.

Дата принятия к печати

2 марта 2021 г.

Дата онлайн-размещения

31 марта 2021 г.

Ключевые слова

Управленческий процесс;
ресурсы; качество; оценка

Аннотация

Особое место в системе менеджмента качества занимают управленческие процессы, результатом осуществления которых является координация всех выполняемых на предприятии процессов. Вопросы, связанные с ресурсным обеспечением управленческих процессов, в научной литературе недостаточно освещены, что можно объяснить их сложностью, специфичностью и слабой возможностью формализации. В то же время качество применяемых ресурсов должно соответствовать определенным требованиям. В статье сформирован перечень ресурсов, используемых в управленческом процессе. Обоснован методический подход к оценке качества ресурсов в управленческом процессе, основанный на применении квалиметрии. Перечислены специфические особенности управленческого процесса, обусловившие выбор методического подхода. Предложено оценивать качество ресурсного обеспечения управленческого процесса при помощи интегрального показателя, построенного путем агрегирования обобщенных показателей качества информационных ресурсов, административных ресурсов, кадровых ресурсов, психологических ресурсов личности, профессиональных ресурсов, нематериальных ресурсов, методических ресурсов и ограниченности времени. Разработана процедура оценки качества ресурсов в управленческом процессе. Сформулированы критерии оценки конкретных ресурсов с учетом их специфики.

EVALUATING THE QUALITY OF RESOURCES IN THE MANAGEMENT PROCESS

Marina V. Vysochina, Alexandra I. Sulyma

V.I. Vernadsky Crimean Federal University, Simferopol, the Russian Federation

Article info

Received

November 28, 2020

Accepted

March 2, 2021

Available online

March 31, 2021

Keywords

Management process; resources;
quality; evaluation

Abstract

Management processes occupy a special place in the quality management system. The result of their implementation is the coordination of all processes performed at the enterprise. Issues related to the resource support of management processes are not sufficiently covered in the scientific literature, which can be explained by the complexity, specificity and weak possibility of formalization of management processes. At the same time, the quality of the resources used must meet certain requirements. A list of resources used in the management process is given. The article substantiates a methodological approach to assessing the quality of resources in the management process, based on the use of qualimetry. The specific features of the management process that led to the choice of the methodological approach are listed. It is proposed to assess the quality of resource support for the management process using an integral indicator constructed by aggregating generalized indicators

of the quality of information resources, administrative resources, human resources, psychological resources of the individual, professional resources, intangible resources, methodological resources and time constraints. A procedure for evaluating the quality of resources in the management process has been developed. Criteria for evaluating specific resources are formulated, taking into account their specifics.

В настоящее время вопросы обеспечения качества затрагивают все предприятия независимо от их размера, формы собственности, вида деятельности и других факторов. Решаются эти вопросы в рамках системы менеджмента качества, которая, согласно процессному подходу, может быть рассмотрена как совокупность различных процессов, призванных обеспечивать заданный уровень качества выпускаемой продукции, предоставляемых услуг или выполняемых работ [1; 2]. В стандарте ИСО 9001:2015 указано, что «организация должна: определять процессы, необходимые для системы менеджмента качества, и их применение во всей организации»¹. Состав этих процессов определяется прежде всего выпускаемой продукцией/услугами и может корректироваться. В первую очередь к процессам системы менеджмента качества относят процессы выпуска продукции/предоставления услуги, это так называемые основные процессы. В совокупность основных процессов также входят процессы проектирования и разработки новых продуктов. Основные процессы вносят определяющий вклад в качество выпускаемой продукции/услуг. Остальные процессы рассматриваются как вспомогательные [3]. В то же время существует еще одна группа процессов, необходимых системе менеджмента качества, которые обычно не принимают во внимание, рассматривая их как «само собой разумеющееся», — это управленческие процессы [4]. Управленческие процессы пронизывают и координируют все остальные процессы, осуществляемые на предприятии. При этом оценка их вклада в совокупное качество выпускаемой продукции/услуги/работы остается в научной литературе практически без внимания. Это связано прежде всего с тем, что управленческие процессы трудно формализуемы, а результат их осуществления может проявиться не сразу. В то же время управленческие процессы необходимо изучать и

оценивать с целью их совершенствования, так как от того, как они протекают, зависят и результаты осуществления других процессов в организации.

Осуществление каждого процесса предполагает потребление ресурсов определенного качества. Проблемы управления ресурсами предприятий не являются новыми. Они с разных сторон как в целом, так и по отдельным видам (управление материальными, трудовыми, финансовыми и другими ресурсами) рассматриваются в экономической литературе. При этом на сегодняшний день в научной литературе вопросы ресурсного обеспечения рассмотрены в основном применительно к основным и вспомогательным процессам, а качественные аспекты ресурсов, применяемых в управленческом процессе, практически не исследованы. В связи с этим актуальной представляется задача изучения качества применяемых в управленческом процессе ресурсов.

Для разработки комплекса мероприятий по обеспечению управленческого процесса ресурсами в необходимом объеме и требуемого качества прежде всего следует их оценить. Поэтому вопросы, связанные с разработкой методики оценки качества ресурсов в управленческом процессе, требуют решения.

Цель исследования — развитие методического подхода к оценке качества ресурсов в управленческом процессе.

В системе менеджмента качества управленческие процессы занимают главенствующую позицию, так как они регламентируют и координируют осуществление основных и вспомогательных. Результатом управленческого процесса является управленческое решение, реализация которого направлена на решение проблемных ситуаций в соответствии с поставленными целями. В рамках данного исследования управленческие процессы рассматриваются как «процессы, в ходе которых разрабатываются и принимаются решения, производится регулирование и координация хода производства, проводится контроль точности реализации программы, анализ и учет проведенной работы» [4].

¹ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования : введ. 2015-09-28. М. : Стандарт-информ, 2015. 29 с.

Управленческие процессы обладают рядом специфических особенностей: «...восприятие и переработка большого объема информации; направленность на управление работниками; неоднородность и разнообразие; умственный, интеллектуальный, мыслительный и информационный характер; значительное место занимает творческое мышление; требуют высокого уровня внимания и хорошую память; содержат высокий удельный вес нервно-психических нагрузок; более высокие в сравнении с физическим трудом доля творчества и степень ответственности» [5]. Перечисленные особенности обуславливают необходимость применения тех или иных видов ресурсов, в некоторых случаях особых, уникальных ресурсов, а также выдвигают ряд требований к качеству используемых ресурсов.

Ресурсы рассматриваются как источники, средства обеспечения любой деятельности [6], как совокупность средств, необходимых для использования в бизнес-процессах [7]. В рамках данного исследования будем опираться на следующее определение: ресурсы управленческого процесса — это «набор средств, которыми располагает субъект управления и которые могут быть им использованы при решении какой-либо задачи или для достижения какой-либо цели» [8].

Управленческие процессы, протекающие в организациях, достаточно разнообразны. Среди них присутствуют и относительно стандартные, периодически повторяющиеся, и неоднородные, специфические, зависящие от уникальности проблемной ситуации и объекта управления. Особенности разнообраз-

ных управленческих процессов выдвигают определенные требования к их ресурсному обеспечению в вопросах использования конкретных видов ресурсов и их качества. Ресурсы, которыми пользуется менеджер при решении профессиональных задач, перечислены в табл. 1.

Важной характеристикой ресурсов является их качество. Понятие «качество» обозначает «совокупность свойств любого объекта (в частных случаях — продукта или услуги), проявляющихся в процессе потребления (синонимы — эксплуатации, использования, применения) объекта и характеризующих достигаемые при потреблении результаты (положительные и отрицательные), но не затраты на его производство и потребление» [9]. Качество ресурсов — это совокупность объективно существующих свойств и характеристик ресурсов, обеспечивающих выполнение тех или иных процессов в соответствии с целями и задачами (обеспечение достижимости) и приводящих к запланированным результатам.

Построение любой системы управления требует обеспечения обратной связи между принятыми решениями и результатами, которые получены в результате их выполнения. Средством обеспечения такой связи является процесс оценивания. Оценка сама по себе представляет собой одну из основных функций управления, которая дает возможность установления эффективности деятельности предприятия и степени достижения поставленных целей. Важность оценки управленческого процесса подчеркивается и классиками стратегического управления

Таблица 1

Ресурсы, используемые в управленческом процессе

Группа ресурсов	Ресурсы
Административные ресурсы	Право управлять и соответствующие ему полномочия руководителя. Связи в государственных и местных органах власти
Кадровые ресурсы	Сотрудники соответствующей квалификации. Командная работа
Информационные ресурсы	Источники информации. Средства и методы обработки информации
Профессиональные ресурсы	Опыт и знания, которые могут быть использованы в профессиональной деятельности
Ресурс времени	Временные горизонты для разработки, принятия и реализации управленческих решений
Психологические ресурсы личности	Совокупность личностных характеристик, которые наиболее значимы для выполнения профессиональных обязанностей
Методические ресурсы	Методы, методики и инструменты принятия управленческих решений
Нематериальные ресурсы	Программные средства, базы данных. Мотивационные системы. Деловая репутация

Р. Капланом и Д. Нортон, которые пишут о том, что «можно управлять тем, что поддается оценке. Можно оценить то, что можно описать» [10].

Сегодня в отечественной и зарубежной науке и практике нет единого подхода как к оценке ресурсов, так и к оценке качества объектов. Это связано с различными точками зрения на проблему оценки ресурсов и, конечно же, с разными целями оценки. В научной литературе описано три методических подхода к оценке ресурсов: затратный, результативный и сравнительный [11]. Однако изучение этих подходов позволило сделать вывод об ограниченных возможностях их применения для оценки качества ресурсов в управленческом процессе в связи с тем, что эти подходы применимы в основном для оценки качества материальных ресурсов, в то время как управленческие ресурсы имеют нематериальный характер и трудно формализуемы. В качестве альтернативного методического подхода предложен квалиметрический подход, который позволит учесть специфические особенности как самого управленческого процесса, так и ресурсов, которые используются для его осуществления.

Оценить качество можно при помощи показателей. Оценку качества ресурсов в управленческом процессе предлагается проводить на основе расчета интегрального показателя качества ресурсного обеспечения, который построен путем агрегирования обобщенных показателей качества информационных ресурсов, административных ресурсов, кадровых ресурсов, психологических ресурсов личности, профессиональных ресурсов, нематериальных ресурсов, методических ресурсов и ограниченности времени. В свою очередь, обобщенные показатели качества строятся путем агрегирования частных показателей оценки, которые отражают специфические особенности тех или иных ресурсов. Расчет интегрального показателя имеет целью оценить качество используемых ресурсов в целом и определить связь между качеством ресурсного обеспечения и эффективностью управленческой деятельности. В то же время расчет обобщенных показателей качества по каждому ресурсу позволит установить, какие из них требуют улучшения качественных характеристик, а какие — поддержания достигнутого уровня качества. Кроме того, оценка обобщенных показателей качества обеспечит возможность поддержания баланса между используемыми ресурсами.

В отличие от квалиметрической оценки качества продукции, при оценке качества ресурсов в управленческом процессе нет четкого эталона для сравнения, но существует такое понятие, как «условное эталонное значение», или построение образа. Абсолютные значения отдельных показателей качества еще не характеризуют качество, не являются оцениваемыми. Для количественной оценки качества в данном случае необходимо знать «условно эталонное значение» этих показателей.

Показатели любого уровня обобщения, кроме низшего (начального, т.е. входной информации) уровня, определяются соответствующими показателями предыдущего иерархического уровня. Под низшим иерархическим уровнем показателей следует понимать единичные показатели простых свойств, формирующих качество. Более высокий иерархический уровень составляют обобщающие показатели качества. Показателем качества высшего иерархического уровня является интегральный показатель.

И следует также отметить, что входящие в состав системы показатели могут иметь различные единицы измерения и различную направленность. В связи с этим при применении квалиметрии все разноразмерные и разнонаправленные показатели должны быть приведены к сопоставимому виду.

Сопоставимость показателей может быть двух видов: функциональная и временная [9]. Функциональная сопоставимость предполагает, что возможно сравнивать значения показателей качества разнородных объектов, принадлежащих к разным видам и классам. Эта ситуация как раз характерна для нашего исследования: все выделенные ресурсы, которые используются в управленческом процессе, разнородны и специфичны по своему составу. Для обеспечения функциональной сопоставимости в методике оценивания качества ресурсов в управленческом процессе должны быть прописаны шкалы измерения и принципы определения значений показателей. Временная сопоставимость позволяет проследить, как будут изменяться во времени значения показателей качества объекта (ресурсов в управленческом процессе). Посредством временной сопоставимости может быть также решена задача определения минимального срока, в течение которого объект оценивания (ресурс) морально устаревает и потребует замены.

Применение такого подхода к проведению оценки качества ресурсов в управленческом процессе ставит задачу выбора

показателей, которые будут входить в систему показателей оценки и на основе которых будет сначала строиться агрегированная оценка качества отдельного ресурса, а затем интегральный показатель. То есть задача состоит в определении того, какие частные показатели будут включаться в оценку.

Одно из важных замечаний, которое необходимо сделать при разработке методики оценки качества ресурсов управленческого процесса, заключается в том, что собственником этого процесса выступает менеджер, следовательно, процедура оценки должна быть осуществлена им, так как, с одной стороны, он является потребителем ресурсов и устанавливает определенные требования к различным ресурсам в зависимости от специфики решения тех или иных управленческих задач, а с другой стороны, по результатам проведенной оценки качества ресурсов управленческого процесса именно менеджер будет заниматься поддержанием либо повышением качества используемых ресурсов и в случае необходимости осуществлять поиск новых ресурсов и их источников.

Методика оценки качества ресурсов в управленческом процессе основана на квалиметрической оценке. При помощи квалиметрии лицо, осуществляющее управленческий процесс, должно получить максимально возможный достоверный результат, который станет основой для выработки решений относительно совершенствования управленческого процесса. При этом полагаем, что данное лицо заинтересовано в получении достоверных результатов оценки, так как оно одновременно является владельцем процесса и ответственным за конечные результаты управленческой деятельности.

Процедура оценки качества ресурсов в управленческом процессе включает в себя следующие этапы.

Этап 1. Принятие решения о необходимости проведения оценки качества ресурсов в управленческом процессе. Такое решение может быть принято в связи с возможными частыми отклонениями текущих показателей деятельности предприятия (подразделения предприятия) от запланированных. Кроме того, менеджер может быть заинтересован в проведении оценки в том случае, когда не выполняются сроки реализации тех или иных принятых решений. То есть решение о необходимости проведения оценки качества ресурсов обусловлено осознанием того, что владелец процесса не удовлетворен результатом своей деятельности.

Этап 2. Формирование перечня ресурсов, применяемых субъектом оценивания в управленческом процессе. Большее или меньшее использование в управленческом процессе тех или иных видов ресурсов зависит от специфических особенностей решаемых управленческих задач, которые определяются уровнем иерархии управления, функциональной направленностью, а также временными горизонтами.

Этап 3. Формирование критериев оценки качества отдельных видов ресурсов, применяемых в управленческом процессе. В связи с тем что используемые в управленческом процессе ресурсы неоднородны, нестандартны, специфичны по своей сути, критерии их оценивания будут различаться. При этом следует отметить, что уровень иерархии, на котором находится руководитель, его должность, специфика решаемых управленческих задач и ряд других факторов накладывают отпечаток на формирование совокупности критериев, по которым будет проводиться оценка управленческих ресурсов.

Сформулируем критерии оценки качества выделенных ресурсов управленческого процесса.

К административным ресурсам отнесено право управлять и соответствующие ему полномочия руководителя, а также связи в государственных и местных органах власти.

Право управлять как ресурс дает менеджеру законные основания руководить своими подчиненными и управлять ресурсами компании [8]. В качестве критерия оценки этого ресурса будем считать соответствие объема прав по должности реальному объему прав руководителя.

Особую роль в процессе принятия отдельных управленческих решений, связанных с развитием предприятия, играют связи в государственных и местных органах власти. «Взаимодействие бизнеса и власти в России является одним из факторов, влияющих на успешность деятельности компании, что, в свою очередь, во многом определяется тем, насколько профессионально будет организована работа с властями разного уровня — федеральной, региональной, муниципальной» [12]. Как критерий оценки качества этого ресурса определим получение эффекта (в виде информационной, финансовой, кадровой и другой поддержки) от взаимодействия с органами власти.

Кадровые ресурсы руководителя — это та категория сотрудников, которые непосредственно находятся в его подчинении. Для эффективной реализации принимаемых

управленческих решений эти сотрудники должны обладать рядом качеств. С целью оценки качества кадровых ресурсов руководителя будем использовать следующие критерии:

1. Профессиональные навыки сотрудников, которые позволяют им в минимальные сроки и с заданным уровнем эффективности выполнять свои должностные обязанности.

2. Командная работа — это критерий, дающий возможность оценить уровень согласованности, осознания деятельности участниками группы, направленной на достижение общей цели. Командную работу можно считать наиболее эффективной формой взаимодействия людей, так как такая форма взаимоотношений в организациях позволяет достигать наивысших результатов за минимальное время. Командная работа обеспечивает эффект синергии.

3. Лояльность сотрудников — это критерий, который представляет собой достаточно сложное явление, находящее выражение в «осознанном соблюдении принятых правил и соответствующей требовательности к другим; желании сделать свою работу наилучшим образом; поведении определенного типа» [13]. Оценка лояльности сотрудников может проводиться путем расчета индекса eNPS (employee Net Promoter Score) — индекса чистой лояльности сотрудников, позволяющего оценить их удовлетворенность компанией [14].

Качество информационных ресурсов, которые включают в свой перечень источники информации, средства и методы ее обработки, будем оценивать с помощью таких критериев: достоверность и точность информации; своевременность получения информации; полнота информации; полезность информации.

Следующий ресурс, используемый в управленческом процессе, — ресурс времени, сущность которого в исследуемом контексте составляют временные горизонты для разработки, принятия и реализации управленческих решений, а также оперативность процесса принятия управленческих решений. Критериями оценки качества данного вида ресурса управленческого процесса выберем своевременность и оперативность принятия и реализации тех или иных управленческих решений.

Особое место среди ресурсов занимают психологические ресурсы личности и профессиональные ресурсы. Эти виды ресурсов принадлежат непосредственно владельцу процесса, следовательно, их качество мо-

жет/должно быть им обеспечено. Качество принятых управленческих решений и эффективность их реализации в значительной степени зависят от качеств, характеристик, важнейших черт управленца — владельца процесса. Личностный профиль — это доминирующие черты личности руководителя, которые проявляются в процессе разработки, принятия и реализации управленческих решений, а также в процессе управления подчиненными. Как показывает практика, отдельные психологические характеристики человека улучшают результат управленческой деятельности, управленческого труда — показатели хозяйственной деятельности предприятия. То есть эти характеристики являются желательными и характеризуют руководителя как эффективного, успешного. Если таких характеристик недостаточно, то отдельные из них можно развивать. В качестве критериев оценки качества психологических ресурсов будем использовать:

- темперамент (некоторые типы темперамента способствуют повышению эффективности управленческой деятельности, а другие, наоборот, снижают уровень эффективности);

- целенаправленность — способствует повышению результативности управленческой деятельности, в то время как импульсивность ее снижает;

- ответственность;

- настойчивость;

- эмоциональную компетентность — «умение осознавать свои эмоции и эмоции партнера по общению, анализировать их и управлять ими с целью выбора наиболее эффективного поведения в конкретной ситуации» [15];

- рискованность;

- самостоятельность.

Профессиональные ресурсы оцениваются по следующим критериям: уровень образования; компетентность; организаторские способности; креативность; ориентация на цель; опыт работы; интуиция.

Методические ресурсы включают в свой перечень методы, методики и инструменты управленческих воздействий и разработки управленческих решений. В управленческом процессе на разных этапах используют: методы и способы сбора информации, методы анализа и прогнозирования, методы постановки целей, методы и подходы к формированию списка альтернатив, методы и методики оценки альтернатив, решающие правила выбора альтернативы, методы планирования, методы анализа, методы организации работы, методы мотивации, методы контроля. Отмеченные методы и методики должны

отвечать конкретным требованиям. Во-первых, методы и методики должны существовать. Во-вторых, при необходимости методы и методики должны быть адаптированы к специфическим задачам процесса принятия управленческих решений. В-третьих, методы и методики должны иметь возможность использования при существующих условиях. В-четвертых, методы и методики должны быть эффективными. Следовательно, критериями оценки качества методических ресурсов, используемых в управленческом процессе, будем считать:

- существование метода, методики, инструмента;
- адаптацию метода, методики, инструмента к специфическим управленческим задачам;
- возможность применения метода, методики, инструмента;
- эффективность метода, методики, инструмента.

Нематериальные ресурсы, используемые в управленческом процессе, представлены программными средствами, базами данных, мотивационными системами, деловой репутацией. Критерием оценки качества нематериальных ресурсов послужит степень их полезности для осуществления управленческого процесса.

Этап 4. Выбор и формирование шкал оценивания сформулированных критериев оценки качества отдельных ресурсов управленческого процесса. Сформулированная совокупность критериев оценки качества отдельных ресурсов, используемых в управленческом процессе, накладывает отпечаток на требования, предъявляемые к шкалам оценивания. В связи с этим для различных критериев оценки ресурсов будут применяться конкретные типы шкал.

Этап 5. Непосредственно оценивание частных критериев оценки качества отдельных ресурсов в управленческом процессе. Оценку проводит руководитель, т.е. это самооценка владельца процесса, поскольку пользователем информации об уровне качества ресурсов является именно он, и он заинтересован в улучшении процесса.

Этап 6. Приведение оценок частных критериев к единой системе измерений. Так как частные критерии все разнородны и в дальнейшем будут «сворачиваться» в агрегированные показатели оценки, необходимо их привести к единой единице измерения (например, использовать диапазон оценки от 0 до 10).

Этап 7. Расчет агрегированных показателей качества отдельного ресурса, исполь-

зуемого в управленческом процессе. Агрегированные показатели качества отдельных ресурсов будем определять как среднее арифметическое оценок частных критериев по формуле

$$Q_i = \frac{\sum_{j=1}^n q_{ij}}{n},$$

где q_{ij} — оценочное значение j -го частного критерия i -го ресурса, используемого в управленческом процессе; n — количество частных критериев, входящих в состав агрегированного показателя качества i -го ресурса, используемого в управленческом процессе.

Этап 8. Определение интегрального показателя качества ресурсов в управленческом процессе на основе агрегирования оценок качества отдельных критериев посредством аддитивного метода свертки критериев:

$$I = \sum_{i=1}^n a_i \cdot Q_i,$$

где I — интегральный показатель качества ресурсов в управленческом процессе; a_i — весовой коэффициент i -го ресурса, используемого в управленческом процессе; Q_i — агрегированный показатель качества i -го ресурса, используемого в управленческом процессе; n — количество видов ресурсов, используемых в управленческом процессе.

Весовые коэффициенты i -го ресурса, используемого в управленческом процессе, определяются методом парного сравнения.

Этап 9. Интерпретация полученных результатов оценки качества ресурсов в управленческом процессе. Для интерпретации полученных расчетов воспользуемся шкалой, приведенной в табл. 2.

Этап 10. Принятие решения по результатам оценки. По результатам оценки качества ресурсов в управленческом процессе возможно два варианта решений: в случае высокого уровня качества ресурсов — поддержание достигнутого уровня качества, в противном случае — выявление узких мест в системе ресурсного обеспечения с целью повышения уровня качества ресурсов.

Предложенная процедура оценки качества ресурсов в управленческом процессе позволяет получить однозначную оценку качества ресурсного обеспечения, а также определить возможные направления его повышения за счет улучшения тех или иных ресурсов.

Приведенный перечень ресурсов можно считать универсальным для любых

**Лингвистическая интерпретация интегрального показателя качества ресурсов
в управленческом процессе**

Значение интегрального показателя качества ресурсов в управленческом процессе	Лингвистическая интерпретация
0–2	Низкий уровень качества ресурсов
2,1–4	Уровень качества ресурсов ниже среднего
4,1–6	Средний уровень качества ресурсов
6,1–8	Уровень качества ресурсов выше среднего
8,1–10	Высокий уровень качества ресурсов

управленческих процессов независимо от уровня иерархии управления и сферы деятельности организации. Однако следует заметить, что перечисленные ресурсы управленческого процесса работают не

изолированно друг от друга, а в комплексе и тесном взаимодействии. Правильный сбалансированный состав и необходимый уровень их качества может обеспечить синергетический эффект.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Скрипко Л.Е. Процессный подход в управлении качеством : учеб. пособие / Л.Е. Скрипко. — Санкт-Петербург : Изд-во СПбГУЭФ, 2011. — 105 с.
2. Барт Т.В. Управление качеством : учеб. пособие / Т.В. Барт, В.В. Ефимов. — Москва : Изд-во МИЭМП, 2006. — 394 с.
3. Кирисов С.В. Теория и практика применения процессного подхода к управлению качеством деятельности организации / С.В. Кирисов. — Тамбов : Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2009. — 80 с.
4. Василевская С.В. Процессы СМК: прикладная идентификация / С.В. Василевская // Методы менеджмента качества. — 2010. — № 1. — С. 28–33.
5. Высочина М.В. Моделирование управленческого процесса / М.В. Высочина, М.В. Шкиндер // Научный вестник: финансы, банки, инвестиции. — 2016. — № 4 (37). — С. 159–164.
6. Ожегов С.И. Толковый словарь русского языка: 80000 слов и фразеологических выражений / С.И. Ожегов, Н.Ю. Шведова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : АЗЪ, 1995. — 928 с.
7. Солдатов В. Модель управления ресурсами / В. Солдатов. — URL: http://www.finansy.ru/st/post_1293608227.html.
8. Денисов В. В начале был менеджер... / В. Денисов // Корпоративный менеджмент. — URL: <https://www.cfin.ru/management/people/denisov.shtml>.
9. Азгальдов Г.Г. Практическая квалиметрия в системе качества: ошибки и заблуждения / Г.Г. Азгальдов // Labrate.ru: онлайн-библиотека оценщиков. — URL: http://www.labrate.ru/azgaldov/azgaldov_article_2001-1_stq_mmq.htm.
10. Каплан Р.С. Сбалансированная система показателей. От стратегии к действию / Р.С. Каплан, Д.П. Нортон. — Москва : Олимп-Бизнес, 2004. — 294 с.
11. Ячменьова В.М. Резерви підприємства: оцінювання якості нематеріальних ресурсів / В.М. Ячменьова, М.С. Федоркіна. — Сімферополь : АРІАЛ, 2012. — 266 с.
12. Взаимодействие с органами государственной власти, или government relations / сост. О.А. Морозов. — Санкт-Петербург : Изд-во СПбГТУРП, 2015. — 86 с.
13. Харский К. Благонадежность и лояльность персонала / К. Харский. — Санкт-Петербург : Питер, 2003. — 496 с.
14. Леонова Е. Методология eNPS: гайд по работе / Е. Леонова. — URL: <https://hurma.work/ru/blog/metodologiya-enps-gajd-po-rabote>.
15. Французова О.Е. Эмоциональная компетентность личности как предмет исследования / О.Е. Французова. — URL: http://www.tsutmb.ru/nayk/nauchnyie_meropriyatiya/int_konf/vseross/professionalno_lichnostnoe_razvitie_prepodavatelya_i_studentsa_tradiczii_problemyi_perspektivy2/sekcziya_2/emocionalnaya_kompetentnost_lichnosti_kak_predmet_issledovaniya.

Информация об авторах

Высочина Марина Викторовна — кандидат экономических наук, доцент, кафедра менеджмента, Институт экономики и управления, Крымский федеральный университет им. В.И. Вернадского, г. Симферополь, Российская Федерация, e-mail: vysochina.marina@yandex.ru.

Сулума Александра Иосифовна — кандидат экономических наук, доцент, кафедра менеджмента,

Authors

Marina V. Vysochina — Ph.D. in Economics, Associate Professor, Department of Management, Institute of Economics and Management, V.I. Vernadsky Crimean Federal University, Simferopol, the Russian Federation, e-mail: vysochina.marina@yandex.ru.

Alexandra I. Sulyma — Ph.D. in Economics, Associate Professor, Department of Management, Institute of Economics and Management, V.I. Vernadsky Crime-

та, Институт экономики и управления, Крымский федеральный университет им. В.И. Вернадского, г. Симферополь, Российская Федерация, e-mail: aleksandrasulyma@yandex.ru.

Для цитирования

Высочина М.В. Оценка качества ресурсов в управленческом процессе / М.В. Высочина, А.И. Сулыма. — DOI 10.17150/2500-2759.2021.31(1).25-33 // Известия Байкальского государственного университета. — 2021. — Т. 31, № 1. — С. 25–33.

an Federal University, Simferopol, the Russian Federation, e-mail: aleksandrasulyma@yandex.ru.

For Citation

Vysochina M.V., Sulyma A.I. Evaluating the Quality of Resources in the Management Process. *Izvestiya Baikal'skogo gosudarstvennogo universiteta* = *Bulletin of Baikal State University*, 2021, vol. 31, no. 1, pp. 25–33. DOI: 10.17150/2500-2759.2021.31(1).25-33.