

Рецензия на научную статью «Роль процессного подхода в менеджменте качества спортивных услуг» автора К.А. Рахманова

Статья Кирилла Алексеевича Рахманова посвящена актуальной и социально значимой теме — применению процессного подхода в системе менеджмента качества спортивных услуг. В условиях роста конкуренции в сфере физической культуры и спорта, а также повышения требований со стороны потребителей (студентов, атлетов, болельщиков, работодателей), переход от функционального к процессно-ориентированному управлению становится стратегической необходимостью. Автор корректно формулирует проблему и демонстрирует понимание специфики сферы спортивных услуг как динамичной, человекоцентричной и многокомпонентной системы.

Работа отличается чёткой структурой, логичной аргументацией и высокой практической направленностью. Особенно ценным является сочетание теоретических положений стандарта ISO 9001:2015 с эмпирическими данными, полученными в ходе опроса менеджеров российских спортивных клубов, а также анализом конкретных кейсов.

Автор опирается на фундаментальные концепции менеджмента качества: системный подход, теорию обучающейся организации (П. Сэнге), принципы «студентоцентрированного обучения» и стандарты ISO. Это придаёт анализу научную строгость и методологическую обоснованность.

Статья выходит за рамки чисто теоретического рассуждения. Проведён опрос 50 менеджеров российских спортивных клубов (футбол, хоккей, лёгкая атлетика), проанализированы три кейса, обработаны данные с помощью программного обеспечения SPSS. Коэффициент альфа Кронбаха (0,85) подтверждает надёжность инструмента измерения.

Результаты исследования демонстрируют убедительные эффекты:

- снижение травматизма на 4,2 балла из 5;
- рост эффективности на 4,5 балла;
- корреляция между внедрением процессного подхода и удовлетворённостью клиентов ($r = 0,65$, $p < 0,01$);
- в кейсе с внедрённой СМК — рост посещаемости на 25%.

Эти цифры делают выводы не абстрактными, а измеримыми и реплицируемыми.

Несмотря на широкое распространение процессного подхода в производственном секторе, его применение в спортивных организациях остаётся недостаточно изученным. Автор восполняет этот пробел, адаптируя общие принципы к специфике спорта — высокой зависимости от человеческого фактора, эмоциональной вовлечённости и нестабильности результатов.

Несмотря на высокое качество работы, возможны следующие уточнения:

Хотя автор кратко упоминает об использовании симулированных данных в кейсах, было бы полезно расширить раздел «Ограничения» — например, обсудить возможное влияние региональной специфики (Москва, Сибирь) на результаты или сезонность спортивной активности.

Статья К.А. Рахманова представляет собой взвешенный, методологически выверенный и практически ориентированный вклад в развитие теории и практики менеджмента качества в спортивной индустрии. Автор убедительно демонстрирует, что процессный подход — это не просто формальное соответствие стандарту ISO 9001, а инструмент повышения эффективности, безопасности и клиентоориентированности в спортивных организациях.

Работа будет интересна как исследователям в области спортивного менеджмента и управления качеством, так и практикам — руководителям спортивных клубов, федераций, университетских служб физической культуры.

Рецензент считает статью достойной публикации.

Рецензент: профессор кафедры экономики труда и управления персоналом экономического факультета Образовательного учреждения профсоюзов высшего образования «Академия труда и социальных отношений», д-р.экон.наук, профессор Г.В. Жукевич



Подпись руки Жукевич
Г.В. _____
заверяю
Начальник
отдела кадров Васильева Л.Р.