

ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАТИВНЫЙ ПОДХОД И УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

Рассматривается информационно-коммуникативный подход к менеджменту качества подготовки специалиста туристической индустрии.

Проблема качества – коренная проблема подготовки специалиста в современной высшей школе. К сожалению, мы не можем довести производство, сферу услуг до современного уровня, соответствующего требованиям международных стандартов ИСО серии 9000 и Принципам всеобщего менеджмента качества (TQM).

Анализ международной практики подготовки специалистов показывает, что необходим системный подход, поэтому следует вести речь об управлении качеством. Для управления качеством необходимо разработать модель системного подхода к менеджменту качества. Существует несколько моделей качества.

Основой общего менеджмента и менеджмента качества является система Ф.У. Тейлора – «отца» научного менеджмента. Согласно его теории главная роль в менеджменте отводится контролю и отбраковке дефектной продукции.

Важный шаг в борьбе за качество сделал А. Шухарт, который разработал карты качества и применил методы математической статистики в контроле за качеством продукции.

Разработка кибернетического подхода послужила основой появления концепции управления качеством А.В. Фейгенбаума, который предложил рассматривать каждый этап в процессе создания изделия, а не только конечный результат. Такой анализ позволял выявлять и анализировать причины возникновения брака, разрабатывать меры по стабилизации уровня качества. Таким образом, появилась возможность управлять качеством.

Э. Деминг и И. Джуран вопросы обеспечения качества связали с организационной деятельностью высшего руководства и всего персонала компании. Ими была разработана программа, включавшая 14 принципов Деминга, где в органическом единстве рассматривались инженерные методы обеспечения качества и организационные проблемы менеджмента. Цикл Деминга (PDCA) означает: Plan – Do – Check – Act, или Планируй – Делай – Проверь – Воздействуй. Данный подход является базовым для любой системы менеджмента качества.

Исходя из международного опыта, К. Исикава разработал концепцию «Управление качеством». Он описал взаимосвязь исполнителей процессов в виде сети процессов, в которой каждый исполнитель является одновременно заказчиком и поставщиком. В этой концепции человек на производстве – главная действующая фигура.

В конце XX и начале XXI в. на западе была разработана концепция перехода от Всеобщего управления качеством (TQC) к Всеобщему менеджменту качества – Total Quality Management (TQM). Если TQC – это уп-

равление качеством с целью выполнения установленных требований, то TQM – это и управление целями, и самими требованиями, и обеспечение качества, направленное на удовлетворение требований потребителя. Система TQM является комплексной системой, ориентированной на постоянное улучшение качества, минимизацию производственных затрат и поставки продукции точно в срок. Основная философия TQM заложена в принципе «улучшению нет предела».

Менеджмент качества стал формироваться с появлением стандартов семейства ИСО 9000 в 1985 г. Эти стандарты регламентировали требования к системам обеспечения качества. Их основное достоинство – универсальность и принципиальная применимость ко всем без исключения видам деятельности, в том числе и социальной. Стандарты ИСО серии 9000 устанавливают единый признанный в мире подход к договорным условиям по оценке систем качества и одновременно регламентируют отношения между производителями и потребителями продукции. МС ИСО серии 9000 описывают эффективную систему управления качеством, в которой все процессы и действия контролируются и документируются [11].

Деятельность менеджера туристической индустрии подчинена качественному выполнению своих функций, поэтому подготовка специалистов должна строиться с учетом международных стандартов качества, международного менеджмента качества, учитывая условия российской действительности. Обозначенные функции реализуются в процессе информационно-коммуникативной деятельности менеджера образования. Для подготовки менеджера туристической индустрии необходим информационно-коммуникативный подход, выступающий как способ и как принцип изучения и организации педагогического процесса.

Коммуникацию мы понимаем в самом широком смысле. Коммуникация соединяет в себе три аспекта совместной деятельности людей: движение информации, процесс управления и отношение индивидуума к цели управления и управленческим решениям. Коммуникацию можно характеризовать как взаимодействие, обмен информацией, опытом, их трансляцию, согласование целей и действий [14. С. 208–209]. Без коммуникации невозможно осуществление организованной деятельности людей. Коммуникация выступает как условие организации педагогического процесса подготовки специалиста, а также управления и самоуправления деятельностью менеджера туристической индустрии.

При решении проблемы качества подготовки менеджера туристической индустрии приходится учитывать два аспекта педагогического процесса – коммуникационный и информационный. Первый характеризует про-

цессы движения информации, второй – взаимодействие личности, которое в значительной степени осуществляется благодаря движению информации, но не сводится к информационным процессам, потому что коммуникация строится не только по факту передачи и получения информации, но и по личностным ее оценкам и индивидуальным интерпретациям. Неправомерно понятие «коммуникация» отождествлять с понятием «информация». На наш взгляд, это разные понятия, хотя в функциональном плане они взаимосвязаны. Коммуникация в социальном плане характеризует отношение между людьми; информация – это лишь внешнее проявление коммуникации, ее результат. Информация возникает, существует и передается благодаря коммуникации. Коммуникация опосредуется информацией, но не тождественна ей. Коммуникативные связи отражают интересы и ценности, стремление совместно выполнить работу, это порождает и питает информационные потоки в группах совместного труда [6].

То, что коммуникация не является только и исключительно информацией, не означает, что коммуникацию можно противопоставить информации или понимать в отрыве от информации. Безусловно, информация играет центральную роль в коммуникационной деятельности человека и соответствующих сообществах людей. Без информации невозможно установление связей между людьми. Информация выступает содержательной стороной коммуникации и качественной подготовки специалиста.

Понятие коммуникации как определенной связи, в основе которой лежат интересы и ценности, имеет большое практическое значение для компетентной деятельности менеджера. Менеджер, занимающийся только диспетчеризацией информационных потоков, распределением и перераспределением информации, никогда не будет иметь успеха в своей деятельности. Для эффективного и качественного управления необходим отбор и поиск информации. Людей соединяют интересы, а не информация. Информация «работает» тогда, когда она

воспринимается в соответствии с определенными интересами, когда она понимаема и принимаема.

Информация, как и коммуникация, является фактором качественной подготовки специалиста и интеграции управленческой деятельности. Менеджер не только интегрирует людей в процессе своей деятельности, связывает части процесса в целое, но и его собственное развитие идет на основе интеграции процессов. Дело в том, что качество подготовки специалиста социокультурной сферы связано не только с овладением профессиональным мастерством, но и с формированием направленности личности на социокультурные ценности, с комплексно-системным развитием ее интеллектуальной, эмоциональной, волевой и действенно практической сфер. При этом интегративную функцию в управлении выполняет коммуникативный подход, т.е. информационно-коммуникативный.

Анализ научных исследований, практики показывает, что управление качеством подготовки специалистов должно быть целенаправленным, подчиненным предупреждению отклонений от системы менеджмента качества.

Предупреждение брака в подготовке специалиста управленческой деятельности является основной задачей работы менеджера качества и обеспечения репутации вуза как надежного поставщика конкурентоспособных высококачественных специалистов.

В рамках системы качества, с одной стороны, должны быть регламентированы виды и типы соответствующих коммуникативных действий, с другой – использованы разносторонние источники информации, отражающие системное функционирование педагогического процесса.

Следовательно, качество подготовки менеджера туриндустрии зависит от информационного обеспечения коммуникативной деятельности будущего специалиста и самого процесса профессиональной подготовки в вузе, поэтому подготовка такого менеджера должна основываться на информационно-коммуникативном подходе, выполняющем функцию принципа.

ЛИТЕРАТУРА

1. Абдеев Р.Ф. *Философия информационной цивилизации*. М.: Владос, 1994.
2. Андреева Г.М. *Социальная психология*. М.: Аспект-Пресс, 1996.
3. Бандура А.М., Бочарова С.П., Землянская Е.В. *Психология управления*. Харьков: Фортуна-Пресс, 1998.
4. Винер Н. *Кибернетика, или управление и связь в животном и машине*. М.: Наука, 1983.
5. Кабаченко Т.С. *Психология управления*. М.: Российское педагогическое общество, 1997.
6. Конечная В.П. *Социология коммуникации*. М.: МУБнУ, 1997.
7. Леонтьев А.Н. *Деятельность. Сознание. Личность*. М.: ИПЛ, 1975.
8. Парыгин Б.Д. *Социальная психология*. СПб.: ИГПУ, 1999.
9. Розанова В.А. *Психология управления*. М.: Бизнес-школа, 2000.
10. Симонов В.П. *Педагогический менеджмент*. М.: РПО, 1999.
11. *Система менеджмента качества: Основные положения и словарь*. М.: Госстандарт России, 2003.
12. *Социология* / Под ред. А.Н. Елсукова. Минск: ТетраСистем, 2000.
13. Трекова С.И. *Социолингвистические проблемы массовой коммуникации*. М.: Наука, 1989.
14. Хоруженко К.М. *Культурология: Энциклопедический словарь*. Ростов н/Д: Феникс, 1997.
15. Шибутани Т. *Социальная психология*. Ростов н/Д: Феникс, 1998.

Статья представлена кафедрой «Социально-культурный сервис и туризм» Омского государственного института сервиса, поступила в научную редакцию «Экономические науки» 15 марта 2005 г.