

РГ

На правах рукописи

ГОРОХОВСКИЙ Александр Александрович

СОЦИОЛОГИЧЕСКАЯ ИНТЕРПРЕТАЦИЯ
УПРАВЛЕНЧЕСКОГО КОНТРОЛЯ
КАК ФАКТОРА КАЧЕСТВА УСЛУГ

Специальность 22.00.08 – Социология управления

Автореферат

диссертации на соискание ученой степени
кандидата социологических наук

Гороховский

Саратов 2004

Диссертация выполнена в Саратовском государственном техническом университете

- Научный руководитель: - кандидат социологических наук, доцент
Черняева Татьяна Ивановна
- Официальные оппоненты: - доктор социологических наук, профессор
Усынин Юрий Константинович
- доктор социологических наук, профессор
Фиглин Лев Аронович
- Ведущая организация: Ростовский государственный
педагогический университет

Защита состоится 27 января 2005 г. в 10 часов на заседании диссертационного совета Д212.242.03 в Саратовском государственном техническом университете по адресу: 410054, Саратов, ул. Политехническая, 77, Саратовский государственный технический университет, корп. 1, ауд. 319.

С диссертацией можно ознакомиться в научно-технической библиотеке Саратовского государственного технического университета.

Автореферат разослан 27 декабря 2004 г.

Ученый секретарь
диссертационного совета



Печенкин В.В.

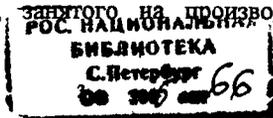
ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность исследования. Сегодня наша страна, провозгласившая своим приоритетом развитие реального сектора экономики, пока так и не сумела добиться существенных успехов в области управления своими богатейшими ресурсами. В условиях перехода к рынку многие российские предприятия до сих пор не в состоянии на равных конкурировать с зарубежными производителями, обеспечить надлежащее качество своей продукции. Одна из причин этого связана с низкой эффективностью используемых в отечественном предпринимательстве концептуальных моделей менеджмента и соответствующих управленческих практик.

Под эффективностью не следует понимать жесткий рационализм. На Западе от него постепенно начинают отказываться, он уступил место другому критерию – поведенческому, основанному на знании фундаментальных положений социологии субъектов экономической деятельности. В России же, несмотря на некоторые положительные изменения, произошедшие в последние годы, многие управленцы и теоретики все еще находятся в плену технократических иллюзий, свойственных плановой экономике. В результате жесткого разделения труда, определяющего для каждого работника ограниченный набор четко сформулированных заданий, которые должны выполняться в строгом соответствии со стандартами, принятыми в организации, автономность и самостоятельность в трудовой активности значительно снижаются, а сам труд зачастую становится неинтересным, вынужденным, почти принудительным. Это унижает личность и ущемляет достоинство, отчуждая работника от продуктов его труда и самого процесса производства.

В настоящее время и за рубежом, и в России наблюдается повышенный интерес не только к проблемам качества продукции и услуг, но и к качеству профессиональной деятельности, удовлетворенности людей характером и условиями труда, возможностям профессиональной реализации работников, партисипативному управлению, становлению субъектности. В условиях же применяемых на многих предприятиях практик интенсивного управленческого контроля над всеми аспектами трудовой деятельности работников обеспечение указанных тенденций вызывает значительные сложности.

В последние годы специализация в сфере обслуживания стала столь же утомляющей, интенсивной и монотонной, как и на крупных промышленных производствах. В то же время производство услуг, как правило, включает социальное взаимодействие между производителем и потребителем в момент предоставления услуги, и качество этого взаимодействия само по себе составляет часть оказываемой услуги. В связи с этим оказание услуги зачастую требует от работника усилий и навыков, которые не требуются от рабочего, занятого на производстве материальных



ценностей, в частности, вовлекая персонал сервисной организации в так называемый «эмоциональный труд».

В связи с такой специфичностью последствия отчуждения в сфере услуг будут существеннее, чем на производстве. Комбинация высокой степени управленческого контроля и эмоционального труда не может не сказываться на отношении работников к своему труду и, следовательно, на качестве оказываемых ими услуг. Высокое качество продукции и услуг постепенно становится идеологией, охватывающей все слои современного общества, и рассматривается сегодня уже как фундаментальная категория, определяющая образ жизни, социальную и экономическую основу для успешного развития человека и социума.

В структуре современной сферы услуг особое место занимает туризм. Индустрия туризма относится к числу наиболее доходных и динамично развивающихся секторов мировой экономики, что делает развитие этой отрасли одной из приоритетных задач, стоящих перед нашей страной. Однако, как и в случае с другими отраслями народного хозяйства, для доминирующих на отечественных предприятиях туристского обслуживания организационно-управленческих систем характерны высокая специализация рутинных задач, большое количество правил, предписаний и формализованных внутриотраслевых контактов, использование функционального принципа при группировке задач, бюрократические административные структуры. Такое положение обусловлено преобладанием в нашей стране технократического подхода к управлению персоналом, а также недостаточным социологическим сопровождением управленческих практик в туристской индустрии. Задача эффективного реформирования отечественных предприятий туристского обслуживания, таким образом, корреспондирует с задачами исследования социальной природы управленческого контроля и социологического анализа его последствий.

Степень разработанности проблемы. Корни современного понимания системы управления, основанной на строгой иерархии, безличном характере управленческого контроля, а также диктате правил, стандартов и структур, заложены в идеях М.Вебера, являющихся составной частью более общей теории рационализации. Наряду с Вебером, различные аспекты бюрократического административного аппарата изучали в разное время З.Бауман, Э.Гоулднер, М.Крозье, К.Маннгейм, М.Мейер, Р.Мертон, Г.Минцберг. Различиям между личной и бюрократической моделями контроля большое внимание уделяли К.Лейн, А.-В.Харцинг, С.О'Доннелл, Р.Симонс, К.Рот, Э.Фернер, М.Элброу. Определенный интерес представляют работы по интерпретации управленческого контроля в системе общего менеджмента Дж.Катц, Л.Кляйна, В.Пьюсика, Дж.Чайлда, С.Эйлона.

Возникновение управленческой системы, базирующейся на принципах функциональной структуризации и жесткой регламентации деятельно-

сти отдельно взятого работника и послужившей теоретической основой созданной Г.Фордом модели массового производства, связано прежде всего с именами Ф.У.Тейлора и Ф. и Л.Гилбретов, которые обусловили необходимость научного подхода к организации труда. Среди отечественных авторов исходные предпосылки научного менеджмента можно найти в работах А.Богданова-Малиновского, А.Гастева, П.Керженцева. В 1920-е гг. прикладные исследования на советских предприятиях проводились В.Белоусовым, Н.Бернштейном, Н.Богдановым, Л.Бурасом, Н.Верецагиным, А.Визгалиным, Л.Глейзером, Г.Каменским, А.Кирпоном, Ф.Кутейщиковым, В.Перцовым, Е.Саломоновичем, М.Сапетовым, А.Фестом. Немного позднее, в 1930-е гг., экономистами В.Июффе и А.Трухановым были сформулированы отечественные принципы нормирования по микроэлементам, которые впоследствии использовались Центральным бюро нормативов по труду и Научно-исследовательским институтом труда.

Вопросы относительно социально-психологических последствий разделения труда поднимались такими классиками социальной науки как А.Смит и Э.Дюркгейм, однако основная заслуга в теоретическом осмыслении категории «отчуждение» принадлежит К.Марксу. Представители франкфуртской школы (Т.Адорно, Г.Маркузе, Ю.Хабермас, М.Хоркхаймер) также писали о дегуманизационном эффекте рационализированной общественной системы и вырабатываемых ею механизмах социального контроля. Проблемы социологии трудовых отношений рассматриваются в трудах как зарубежных (Д.Мактрегор, М.У.Майнер, Ф.Херцберг, Дж.Хоманс), так и российских ученых (А.Кравченко, В.Лысыков, А.Понукалин, П.Романов, М.Удальцова).

Негативные аспекты фордизма как системы организации производства, а именно рутинизацию, монотонность, повышенную утомляемость и травматизм среди рабочих, выливающиеся в чувство отчуждения от процесса производства, рассматривались М.Айкеном, Р.Иверсоном, А.Медоу, Дж.Хейджем, П.Эрвиным, Л.Зурчером, С.Зурчером. Такие исследователи, как Г.Браверман, Х.Виленски и Ч.Лебо, также настаивают на том, что сопутствующее развитию массового производства строгое разделение труда неизбежно приводит к дисквалификации рабочих, влекущей за собой эрозию их профессиональных прав. Кризис фордизма в целом достаточно полно проанализирован в трудах М.Кастеллса, Э.Аппельбаум и Р.Батт.

Исследования Р.Блаунера, М.Буравого, Д.Дина, М.Кона, А.Корняузера, А.Няла, Ч.Сабея, М.Симана, Б.Тюдора, К.Шулера демонстрируют существование прямой связи между интенсивностью надзора со стороны руководства, уровнем рутинизации, содержательностью и воспринимаемой значимостью работы и степенью отчуждения на производстве. Аналогичные тенденции отмечены такими социологами как

Г.Браверман, Б.Гарсон, Э.Гленн, Р.Миллс, Р.Фельдберг и Дж.Хоманс в организации труда конторских работников. Некоторые из более поздних работ посвящены уже и услугам, и в частности так называемому «интерактивному» обслуживанию (П.Бэйн, Р.Лейднер, Г.Малви, Дж.Ритцер, С.Тейлор, Ф.Тейлор, Дж.Уолен, М.Уолен, Дж.Хайман, К.Хендерсон).

Основные характеристики, отличающие услуги от материальных товаров, достаточно полно анализируются в работах П.Дойля, Т.Левитта, Дж.Мерфи, Дж.Урри. Такой составляющей процесса оказания услуги, как «эмоциональный труд», посвящены работы Н.Джеймс, Р.Лейднер, А.Хохшильд, Э.Уортон, Д.Фигарт и Р.Штейнберг, которые, в свою очередь, основываются на идеях И.Гоффмана. Значительный интерес в контексте исследования стандартизации услуг как одного из механизмов управленческого контроля в сервисных организациях представляет теория макдональдизации, предложенная Дж.Ритцером. Многие западные социологи в своих работах приводят примеры того, как организационная модель ресторанов сети «Макдональдс» постепенно находит применение в медицинском обслуживании (Дж.Ритцер), образовательной системе (Д.Джаффи), банковском деле (Э.Фельдман), религиозных (Дж.Дрейн) и политических институтах (Б.Тернер), исправительных учреждениях (М.Робинсон), профессиональном спорте (Д.Джэйри), сексуальной индустрии (Б.Брентс, К.Хансбек), а также в рекреационной отрасли (А.Брайман).

Феномен гомогенизации, стандартизации и деконтекстуализации туристских сервисов анализируется в работах Н.Ванга, П.Корригана, Д.МакКэннела, Дж.Урри, С.Фильмана. Среди отечественных исследований исходные теоретические предпосылки социологического анализа специфики туристской индустрии и качества туристских услуг содержатся в работах В.Гуляева, В.Жолдака, И.Зорина, Е.Ильиной, В.Квартальнова, В.Козырева, Е.Милосердовой, Г.Папиряна, В.Сенина, Т.Черняевой, В.Ярской.

Классические работы в области управления качеством связаны с именами Д.Гарвина, Х.Гитлоу, С.Гитлоу, Э.У.Деминга, Дж.Джурана, Ф.Кросби, У.Оучи, А.Фейгенбаума, У.Шухарта, Х.Харрингтона. Неоценимый вклад в развитие теории управления качеством внесли японские ученые К.Исикава, С.Синго, Г.Тагучи, К.Хитоси. В нашей стране проблеме повышения качества продукции посвящали свои исследования В.Бакаев, М.Бурчакова, С.Варакута, Б.Дубовиков, С.Ильенкова, В.Лапидус, М.Мизинцева, В.Огвоздин, Т.Сейфи, В.Федюкин, Л.Фиглин, А.Ярошенко. В свою очередь, разработанная В.Зайтамль, А.Парасураманом и Л.Берри модель обеспечения качества обслуживания является наиболее широко используемым методом оценки потребительского восприятия услуг.

Теория бифуркаций и социальных катастроф, использовавшаяся при построении математической модели оптимизации интенсивности управ-

ленческого контроля в сервисных организациях, представлена в работах таких ученых как В.Арнольд, В.Бранский, В.Васильков, Г.Плотинский, Т.Постон, И.Стюарт, И.Черненко. Полезным оказалось исследование процессов возникновения правил и предписаний в высших учебных заведениях, проводившееся М.Шульцем.

При общем обилии научных трудов, рассматривающих те или иные аспекты формализованных бюрократических структур, остается нераскрытым комплексный анализ влияния интенсивности управленческого контроля на качество услуг. Актуальность настоящего исследования подтверждается недостаточной теоретической проработкой проблемы качества туристского продукта и услуг вообще, поскольку отечественные исследования качества традиционно посвящаются производству товаров, в то время как результаты зарубежных изысканий слабо представлены в отечественных научных изданиях и не отражают российской специфики.

Методологические и теоретические основания диссертации. Отправной концептуальной моделью, позволившей проанализировать суть и механизмы управленческого контроля в системе управления, послужила классическая теория рационализации М.Вебера. Использовались также концепция функциональной рациональности К.Маннгейма и типология бюрократических организационных структур Г.Минцберга. Исходные установки диссертационной работы, касающиеся эффекта отчуждения, во многом формировались под влиянием трудов К.Маркса и представителей франкфуртской социологической школы. Автор также опирался на положения современной теории управления качеством продукции, представленные в работах Э.У.Деминга, Дж.Джурана, А.Фейгенбаума. В свою очередь, исследования Л.Берри, А.Парасурамана и В.Зайтамль стали основным методологическим ориентиром при разработке исследования качества услуг, оказываемых туристскими агентствами. Для анализа современных организационно-управленческих практик в сфере услуг полезной также оказалась теория макдональдизации Дж.Ритцера. При конструировании авторской модели оптимизации интенсивности управленческого контроля на предприятиях туристского обслуживания использовались положения теории катастроф.

Достоверность и обоснованность результатов исследования определяются непротиворечивыми теоретическими положениями, комплексным использованием теоретических и эмпирических методов, корректным применением положений социологии управления, социологии организаций, социологии труда и досуга. Результаты и интерпретации проведенного эмпирического исследования соотнесены с экспериментальными данными, полученными российскими и зарубежными учеными.

Целью данной диссертационной работы является исследование зависимости качества услуг от степени управленческого контроля в системе туристских сервисов.

Выдвижение данной цели обусловило постановку следующих задач:

- показать сущность, раскрыть основные цели и виды управленческого контроля, определить его роль в системе общего менеджмента;
- обобщить достижения теории и практики управления качеством, рассмотреть эволюцию методов обеспечения качества, проанализировать их методологические основы;
- проанализировать управленческие практики, характерные для современных моделей производственной организации и обусловленные повышенным вниманием предприятий к качеству своей продукции;
- сформулировать характеристики, отличающие услуги от материальных товаров, выделить основные критерии качества оказания услуг;
- исследовать степень воздействия интенсивности управленческого контроля на предприятиях сферы туристского обслуживания на качество предоставляемых ими услуг;
- предложить модель оптимизации управленческого контроля над процессом оказания услуги в сервисной организации.

Объект исследования – процесс оказания услуги сервисной организацией. **Предметом исследования** выступает управленческий контроль в туристском агентстве.

Центральной гипотезой настоящего исследования выступает предположение о том, что по мере последовательного усиления управленческого контроля над процессом оказания услуги в определенный момент достигается оптимум, после которого качество сервиса (определяемое способностью и желанием персонала оказывать услугу заданного уровня) начинает снижаться.

Эмпирической основой диссертации послужили данные, полученные в результате анкетирования персонала и клиентуры шести туристских агентств г Саратова; экспертного опроса руководителей этих предприятий и сотрудников отдела туризма областного Комитета по физической культуре, спорту и туризму; обследования туристских организаций, проводившегося в 2003 году Комитетом государственной статистики Саратовской области; контент-анализа должностных инструкций и квалификационных требований, используемых в туристской индустрии.

Научная новизна исследования проявляется в первичной постановке и обосновании социологического исследования управленческого контроля как фактора качества в сервисных организациях:

- с новых методологических позиций проведен анализ назначения и механизмов управленческого контроля на предприятиях сферы услуг;
- уточнены роль обслуживающего персонала в процессе оказания услуги и его влияние на общую удовлетворенность потребителя качеством предоставленной услуги;

- предложены авторская программа и инструментарий исследования степени управленческого контроля и качества оказываемых услуг на предприятиях туристского обслуживания;
- выявлено существование зависимости качества оказания услуг от интенсивности управленческого контроля в туристских агентствах;
- разработана авторская модель определения оптимального уровня управленческого контроля в сервисных организациях

Научные положения, выносимые на защиту:

1. Управленческий контроль выступает как особая организационная практика, направленная на инициирование и регулирование индивидуальной и групповой деятельности в целях достижения организационных целей и скоординированности действий основных субъектов организационных процессов. В процессуальном плане управленческий контроль предполагает установку стандартов, мониторинг фактических результатов и корректирующие воздействия в том случае, если достигнутые результаты существенно отличаются от предполагаемых. В социальном плане управленческий контроль направлен на создание и поддержание хабитуализированных коммуникативных моделей, обеспечивающих стабильность и необходимую динамику организационного развития.

2. Для рациональных систем, свойственных западным (фордистским) моделям организации производства, характерны такие формы управленческого контроля, при которых происходит эффективное исключение рядового работника из управленческого процесса посредством установления четких правил и предписаний, обязательных к исполнению и регламентирующих все аспекты трудовой деятельности. Минимизация самостоятельности, автономности и субъектности отдельно взятого работника в принятии управленческих решений влечет за собой растущее чувство отчуждения от производственного процесса, социальное исключение и организационную маргинализацию.

3. Кризис фордистской системы производства обусловил повышенное внимание к альтернативным способам организации труда, в частности, к японским моделям управления, основными отличительными характеристиками которых являются дух коллективизма, широкое делегирование полномочий, идентификация работников со своим предприятием, принятие решений на основе консенсуса. Отличия эти носят культурно-идеологический характер и выходят за рамки непосредственно производственной сферы, являясь своеобразными социальными нормами регуляции поведения в современной Японии. Несмотря на это, некоторые элементы японского менеджмента заимствуются западными компаниями в целях повышения эффективности производства и управления качеством продукции. Таким образом, для современных моделей производственной организации характерно сочетание остаточных элементов фордистской модели и компонентов социально-ориентированных японских моделей.

4. В условиях современной рыночной экономики, характеризующейся жесткой неценовой конкуренцией, предприятия вынуждены уделять повышенное внимание качеству своей продукции. Однако в практике управленческого контроля обнаруживается концептуальный разрыв между декларируемой философией всеобщего управления качеством, основанной на социально-ориентированных японских моделях и предполагающей активное вовлечение в управленческий процесс всего персонала предприятия, и существующими технологиями контроля качества, в основе которых лежит сокращение числа отклонений от заданных параметров, являвшееся основным принципом управленческого контроля в рационалистических системах, характерных для фордистского производства.

5. В своем стремлении по возможности понизить изменчивость качества оказания услуг, обусловленную ролью обслуживающего персонала в процессе предоставления услуги, сервисные организации принимают на вооружение механизмы контроля, используемые предприятиями, занимающимися производством материальных товаров. Строго регламентированные и узкоспециализированные операции на предприятиях туристского обслуживания, так же как и на производстве, вызывают утомление и потерю интереса среди работников, отчуждая их от процесса оказания услуги и негативно сказываясь на качестве предоставляемых ими услуг. В результате по мере последовательного усиления управленческого контроля в определенный момент достигается некий оптимум, после которого качество сервиса, определяемое способностью и желанием персонала оказывать услугу заданного уровня, начинает снижаться.

Теоретическая и практическая значимость диссертационного исследования определяется объективной необходимостью анализа факторов, определяющих качество туристских услуг. Ценность работы состоит в возможности использования предложенной автором методики для оптимизации управленческого контроля в туристских фирмах. Полученные результаты могут быть использованы при прогнозировании, управлении, контроллинге организационных форм производственной деятельности; в образовательных программах по повышению квалификации руководителей предприятий, оказывающих туристские и другие услуги; в обучении студентов по специальностям «Социология», «Менеджмент», «Менеджмент организации», «Управление персоналом», «Социокультурный сервис и туризм»; в учебных курсах «Управление качеством», «Социология досуга» и «Социология управления».

Апробация исследования. Основные положения диссертационной работы докладывались на всероссийских научных конференциях «Проблемы сертификации и управление качеством» (Ульяновск, 1998) и «Стратегии и перспективы современного общественного развития» (Саратов, 2002); научно-практических конференциях «Актуальные вопросы подготовки кадров для туристического бизнеса» (Саратов, 2000) и

«Досуг: социокультурные и экономические перспективы» (Саратов, 2002); международных конференциях Европейской ассоциации образования в области туризма и досуга (ATLAS) «Visions of sustainability» (Португалия, 2002) и «Quality of Life: Competing value perspectives in leisure and tourism» (Нидерланды, 2003); а также на методологическом семинаре ENTER-2004 Международной федерации по информационным технологиям в туризме (IFITT) (Египет, 2004).

Публикации. По теме диссертации опубликовано 10 печатных работ, общий объем – 2,3 п.л.

Структура работы. Диссертация состоит из введения, четырех разделов, заключения, приложений и списка использованной литературы

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во **введении** обосновывается актуальность темы исследования, характеризуется степень ее разработанности в современной социальной науке, определяются объект, предмет, цель, задачи, достоверность и обоснованность, методологическая основа исследования, раскрывается научная новизна, теоретическая и практическая значимость.

В **первом разделе** «Управленческий контроль в системе общего менеджмента» раскрывается сущность, рассматриваются основные цели и виды управленческого контроля, определяется его роль в системе управления, а также противопоставляются традиционная западная (фордистская) и японская (социально-ориентированная) системы менеджмента. Автор понимает под управленческим контролем процесс, посредством которого менеджмент и другие группы иницируют и регулируют различную деятельность так, чтобы результаты деятельности соответствовали целям и ожиданиям этих групп. Процесс контроля в любой организации чаще всего состоит из установки стандартов, измерения фактических результатов и проведения корректировок в том случае, если достигнутые результаты существенно отличаются от установленных стандартов

Современные организационно-управленческие структуры, характерные для стран Запада, в большинстве своем представляют собой бюрократические системы, построенные на определении формальных правил и процедур, делегировании заданий в рамках централизованно определенной системы, механизмах мониторинга за выполнением поставленных задач, а также стандартизированной системе вознаграждений и санкций, обеспечивающей соответствие нормам.

Социологический анализ бюрократической администрации восходит к трудам М.Вебера. Его идеи о бюрократическом административном аппарате являются составной частью более общей теории рационализации. Для Вебера процесс рационализации означал, прежде всего, проникновение критериев, свойственных инструментальному, рациональному

действию, во все сферы общества. Он продемонстрировал, что современная западная цивилизация выработала совершенно особый тип рациональности – формальную рациональность. С развитием формальной рациональности индивидуумы более не распоряжаются выбором наиболее оптимальных, по их мнению, путей выполнения той или иной задачи; в их распоряжении появляются институционализированные правила, призванные облегчить их деятельность. Таким образом, заключает автор, важным аспектом формальной рациональности является отсутствие выбора средств достижения поставленной задачи – средства эти регулируются посредством строгих правил и предписаний, а также более крупных социальных структур.

В качестве примера рациональной административной системы диссертант приводит основанную на принципах научного менеджмента, разработанных Ф.У.Тейлором в начале XX в., фордистскую модель организации (массового) производства (названную так по имени Г.Форда, на заводах которого она впервые была применена). Данная модель характеризуется минимизацией рабочего контроля над процессом производства путем горизонтального и вертикального разделения труда со строгой специализацией работников, рутинизации выполняемых ими операций и внедрения всевозможных методов, обеспечивавших большую определенность производственных показателей посредством всяческого рода стандартов, норм и инструкций. Результатом внедрения фордистских принципов организации труда стал колоссальный прирост производительности, сопровождавшийся, однако, растущим чувством отчуждения от процесса производства среди рабочих.

Основываясь на работах К.Маркса и Г.Бравермана, автор анализирует феномен отчуждения, то есть процесс превращения трудовой деятельности человека и ее результатов в самостоятельную силу, господствующую над ним и враждебную ему; и заключает, что по мере развития производственных отношений данный эффект стал одной из наиболее характерных черт современного индустриального общества.

Перенасыщение рынков и растущее сопротивление трудящихся против усиливающейся монотонности труда послужили толчком для возникновения ряда альтернативных концепций управления производством, пришедших преимущественно из Японии. Анализируя социально-ориентированные модели управления, автор выделяет следующие их характерные особенности: широкое делегирование полномочий и ответственности исполнителям, сокращение количества уровней принятия решений, сочетание принципа целевого управления с групповой организацией труда и другими мерами, направленными на включение работников всех уровней в процесс управления, и, наконец, исключительное значение, придающееся качеству производимой продукции. По мнению диссертанта, данные аспекты японского менеджмента носят религиозно-этнический

характер и связаны, прежде всего, с особенностями японской культуры и мировоззрения.

Во втором разделе «Качество как объект управления на современном предприятии» автор раскрывает семантическую эволюцию понятия «качество», рассматривает основные этапы становления и развития систем качества в различных социально-исторических контекстах, а также прослеживает взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества. Качество продукции определяется диссертантом как совокупность свойств, обуславливающих способность продукции удовлетворять определенные ожидания потребителей. При этом отмечается, что вплоть до 1960-х гг. проблема качества воспринималась и разрабатывалась специалистами преимущественно как инженерно-техническая проблема управления вариабельностью продукции и процессов производства. Основное внимание уделялось контролю и отбраковке дефектной продукции. В начале 1960-х гг. под влиянием взглядов таких видных ученых в области качества, как Э.У.Деминг, Дж.Джуран, А.Фейгенбаум, обозначилась необходимость рассматривать каждый этап в процессе создания изделия, а не только конечный результат. Такой анализ позволяет не ограничиваться констатацией брака, а выявлять причины его возникновения и разрабатывать меры по стабилизации уровня качества, что обеспечивает возможность *управления* качеством. Наибольший отклик принципы управления качеством получили в Японии, где, наложившись на специфику японской культуры и местных традиций управления, приобрели характер общенациональной идеологии.

Диссертантом отмечается, что японская концепция всестороннего контроля качества была более широкой по масштабу, чем американская система, и предполагала вовлечение в управление качеством всего персонала компании. Громадное значение при этом придавалось так называемым «кружкам качества», а также массовому обучению персонала основным принципам грамотного и ответственного управления качеством.

В диссертации анализируется, как успех японских предприятий на мировом рынке привел к тому, что и на Западе пришли к осознанию необходимости нового подхода к управлению качеством продукции. Этот подход получил название всеобщего управления качеством (TQM). TQM декларируется как философия организации, основанной на стремлении к достижению высокого качества и участии в процессе управления всех ее членов. Концепция призвана вобрать в себя множество уже известных методов организации работ, принципов увеличения комплексной производительности и мероприятий по совершенствованию организационных процессов. Изданные в 1987 г. международные стандарты ISO 9000 должны были стать методологической основой повсеместного внедрения принципов всеобщего управления качеством на практике.

Однако на основе анализа современных управленческих практик автор приходит к выводу, что, несмотря на популяризацию принципов TQM, слепое копирование чужого опыта без понимания базовых принципов японской модели развития и учета ее социокультурных оснований не оказывает кардинального воздействия на эффективность производственных процессов в странах Запада. Основа успешности японских производителей, по мнению диссертанта, заключается во всеохватывающем характере мер, предпринимаемых ими в целях обеспечения высокого качества продукции; чувстве одержимости качеством; единстве и командном духе среди занятых на предприятии работников. При этом вырабатывается коммуникативный (основанный на непосредственном общении), а не документарный (как в рациональных системах, распространенных на Западе) подход к работе. Для современных же западных компаний характерна склонность к чрезмерной формализации процесса управления и пренебрежение таким важнейшим аспектом обеспечения высокого качества продукции и/или услуг как мотивация рабочей силы. В то же время стимулирование персонала является решающим звеном в работе по качеству, ведь только заинтересованный в повышении качества работник будет искать, находить и использовать любые возможности для достижения высокого качества выпускаемой продукции. Интерес же работников к качественному труду зависит от того, способствует ли такой труд удовлетворению их индивидуальных целей и стремлений, что является затруднительным в условиях рациональных бизнес-систем, характеризующихся высокой степенью управленческого контроля и полным забвением человеческого фактора, который является центральным для успешного развития и функционирования любого предприятия.

Третий раздел «Управление качеством услуг в социологической перспективе» посвящен особенностям менеджмента качества в сфере услуг. Под услугой автор понимает результат непосредственного взаимодействия между продавцом и покупателем, при котором покупатель не получает права собственности на какой-либо материальный объект. Анализируются характеристики, отличающие услуги от материальных товаров, важнейшей из которых в контексте настоящего исследования является то, что в большинстве ситуаций, типичных для сферы обслуживания, оказание услуг требует присутствия и того, кто оказывает ее, и того, кому она оказывается («неотделимость производства от потребления»). В свою очередь, непосредственное взаимодействие (контакт) между служащим и клиентом является составной частью оказываемой услуги. Качество этого взаимодействия определяет степень удовлетворенности клиента оказанной ему услугой, что во многом обуславливает специфический характер методов управленческого контроля, имеющих место на большинстве предприятий сферы услуг.

Другой важной характеристикой услуг является их изменчивость, то есть качество услуги во многом зависит от того, кто ее оказывает и при каких условиях. По мнению диссертанта, данная особенность связана с тем, что услуги оказываются и принимаются одновременно. Это ограничивает возможности контролировать их качество. Поэтому главным средством осуществления контроля на предприятиях сферы услуг автор считает создание и реализацию дополнительных правил, процедур и линий поведения. Если писать четкие должностные инструкции и эффективно доводить формулировки целей до подчиненных, вероятность того, что организационная структура будет работать так, как задумано, увеличится. В то же время как практики, так и теоретики управленческой науки еще очень далеки от того, чтобы сколько-нибудь связно и детально прогнозировать ответную реакцию работников на введение новых инструкций и команд, возложение дополнительных прав и обязанностей и т.д. Основываясь на результатах эмпирических исследований, имевших место на предприятиях сферы услуг, автор считает, что реакция эта будет в большинстве случаев отрицательной. Связано это, по его убеждению, с такой составляющей процесса оказания любой услуги, как эмоциональный труд, изучавшийся в свое время такими социологами, как Н.Джеймс, Р.Лейднер и А.Хошпильд.

Вследствие вовлечения работников сферы услуг в эмоциональный труд их речь, внешность и личностные свойства рассматриваются в качестве легитимной области для вторжения и установления контроля со стороны менеджмента. В результате эмоции, чувства переходят из разряда личного в область общественного, где они подвергаются обработке и стандартизации и попадают под строгий иерархический контроль. Таким образом, автор заключает, что современная производственная организация в сфере услуг также может вполне обоснованно рассматриваться как источник отчуждения. Очевидно, что подобный эффект не может не влиять на отношение работников к своим обязанностям, сказываясь, в свою очередь, на качестве услуг.

Диссертант понимает под качеством обслуживания социальную характеристику сервисов, отражающую как социальные ожидания относительно услуги, так и степень реализации этих ожиданий в соответствующих коммуникативных практиках. Качество обслуживания находит отражение как в объективных показателях, так и в субъективных суждениях потребителя. Ожидания потребителя основываются на его прошлом опыте, на мнении друзей и знакомых, а также на информации и обещаниях специалистов по маркетингу, продавцов и конкурентов. Используя пятиступенчатую модель качества обслуживания (В.Зайтамль, А.Парасураман и Л.Берри), автор доказывает, что основную причину несоответствия воспринимаемого качества предоставления той или иной услуги ожиданиям потребителя следует искать на третьей ступени процесса разработки и

оказания услуги, когда руководство сервисной организации осведомлено о потребностях клиентов и разрабатывает соответствующие спецификации качества обслуживания, но служащие не способны на такой уровень сервиса или не в состоянии его оказывать.

В четвертом разделе «Услуги турагентства: анализ зависимости качества сервиса от интенсивности управленческого контроля» диссертант анализирует место туристской индустрии в мировой экономике, ее роль в социальном развитии, а также состояние отрасли в России. Рассматривается роль туристских агентств в развитии отрасли, их виды, функции и задачи; проводится анализ туристского рынка г.Саратова. Формулируются показатели качественного обслуживания для турагентства, такие как вежливость, чуткость и готовность помочь со стороны его работников; их компетентность; информационное обеспечение потребителя; функциональное соответствие услуг требованиям клиента; своевременность бронирования затребованных услуг; а также гарантии в предоставлении заранее оплаченных услуг требуемого уровня и правовая защита потребителя. Автором разрабатывается программа исследования, направленного на оценку качества услуг, предоставляемых туристскими агентствами. Кроме того, предложена социологическая модель инструментария, позволяющая исследовать степень управленческого контроля на предприятиях туристского обслуживания. Модель эта основана на оценке самостоятельности и автономности при принятии и реализации работниками решений, в которой ключевыми являются три параметра: интенсивность надзора со стороны непосредственного руководителя, степень рутинизации и сложность выполняемых должностных обязанностей.

В ходе анализа данных, полученных в результате проведенного среди персонала ($N=25$) и клиентуры ($N=90$) шести туристских агентств г.Саратова эмпирического исследования, диссертантом было установлено существование зависимости качества оказываемых услуг от интенсивности управленческого контроля в туристском агентстве. При этом обнаружено, что по мере последовательного усиления управленческого контроля над трудовыми процессами в сервисной организации в определенный момент достигается такой уровень контроля, после которого качество сервиса начинает снижаться. Подобный эффект обуславливается негативной реакцией персонала на изменение условий функционирования в виде введения дополнительных правил и предписаний. При этом флуктуации, воздействующие на персонал, в зависимости от своей силы могут иметь совершенно разные для системы (то есть организации в целом) последствия. Если флуктуации открытой системы недостаточно сильны, система ответит на них возникновением сильных тенденций возврата к старому состоянию, структуре или поведению. Негативные последствия особенно сильны в случае, если:

- введение новых правил, норм и предписаний носит лавинный характер, а усилия по коррекции структуры и поведения системы не предпринимаются, недостаточны или же сильно запаздывают;
- система длительное время находится в непосредственной близости от состояния равновесия (предельно допустимого уровня норм и правил);
- из внешней среды на систему воздействуют другие сильные флуктуации,
- внутренние флуктуации разрушают связи между компонентами;
- система лишается элементов, заменить которые невозможно (например, уход наиболее квалифицированной части персонала).

В точке бифуркации, вызванной введением дополнительных норм и предписаний, качество обслуживания в лучшем случае не изменяется, то есть введенные нормы и предписания просто не выполняются, в худшем – резко снижается вследствие того, что, стараясь выполнить дополнительные нормы и предписания, работники сервисной организации более не в состоянии качественно выполнять старые.

Таким образом, путем интерпретации полученных данных и соотнесения их с теоретической и методологической основой работы доказывается основная гипотеза исследования о существовании оптимального уровня управленческого контроля на предприятиях сферы услуг. Диссертант анализирует факторы, лежащие в основе зависимости качества обслуживания от форм и интенсивности управленческого контроля в сервисной организации и приводит практические рекомендации по воздействию на эти факторы и достижению оптимальной степени контроля в туристском агентстве.

В заключении автором представлены основные выводы по результатам проведенного исследования и определены перспективные направления дальнейших изысканий. В приложениях представлены графики, бланки анкет, таблицы.

Основные положения и разработки по теме диссертации отражены автором в публикациях:

1 Gorokhovskiy A. A. The relationship between service quality and routinization of work: Communicating specifications for tourism product delivery to personnel via occupational standards / A. A. Gorokhovskiy // Proc of a Ph.D Workshop at ENTER-2004 Conf of the International Federation for Information Technology in Travel and Tourism (IFITT) - Cairo· Egypt, 2004. - P.33-35 (0,16 п.л.).

2. Гороховский А. А. Рационализация рекреационной деятельности. Макдональдизация и рутинизация в туризме / А. А. Гороховский // Психология и жизнь: учеб. пособие; под ред. Р.Х.Тугушева. - Саратов: Изд-во Сарат. ун-та, 2004. - С.117-121 (0,31 п.л.).

3. Гороховский А. А. Рутинизация как средство осуществления пред-варительного контроля на предприятиях сферы услуг / А. А. Гороховский//

Ведущие стратегии и механизмы современного общественного развития: Межвуз. науч. сб. / СГТУ. - Саратов, 2004. - С.359-363 (0,31 п.л.).

4. Гороховский А. А. Развитие туризма в Ирландии. Социокультурный и экономический анализ / А. А. Гороховский // Досуг. Социокультурные и экономические перспективы: Межвуз. науч. сб. / СГТУ. - Саратов, 2003. - С.68-72 (0,31 п.л.).

5. Гороховский А. А. Развитие туристического бизнеса в российской провинции / А. А. Гороховский // Современные стратегии и перспективы социально-экономического развития: Межвуз. науч. сб. / СГТУ. - Саратов, 2003. - С.121-123 (0,2 п.л.).

6. Gorokhovskiy A. A. The relationship between service quality and the routinization of work / A. A. Gorokhovskiy // Quality of Life. Competing value perspectives in leisure and tourism: Book of Abstracts of the European Association for Tourism and Leisure Education (ATLAS) Annual Conf. - Leeuwarden: The Netherlands, 2003. - P.22 (0.07 п.л.).

7. Gorokhovskiy A. A. Tourism development in Ireland. An economic perspective / A. A. Gorokhovskiy // Student Economic Review, Vol.17, 2003. - P.97-105 (0.6 п.л.).

8. Chernyaeva T. I. Sustainable development of regional tourism in the conditions of transition economy / T. I. Chernyaeva, A. A. Gorokhovskiy // Visions of sustainability: Abstractbook of the ATLAS Annual Conf. - Estoril: Portugal, 2002. - P. 20-21 (0,07 п.л.).

9. Гороховский А. А. Квалификационные требования к персоналу как элемент управления качеством на предприятиях туристического обслуживания / А. А. Гороховский // Актуальные вопросы подготовки кадров для туристического бизнеса: Сб. науч. тр. / СГТУ. - Саратов, 2001. - С. 66-68 (0,125 п.л.).

10. Гороховский А. А. Управление качеством туристических услуг в России в переходный период / А. А. Гороховский // Проблемы сертификации и управление качеством: Сб. матер. Всерос. конф. - Ульяновск: Ульяновск. гос. тех. ун-т, 1998. Ч.3. - С.51-53 (0,125 п.л.).

Лицензия ИД № 06268 от 14.11.01

Подписано в печать 23.12.04

Формат 60×84 1/16

Бум. тип.

Усл. печ.л. 1,16

Уч.-изд.л. 1,0

Тираж 100 экз.

Заказ 564

Бесплатно

Саратовский государственный технический университет
410054 г. Саратов, ул. Политехническая, 77

Копипринтер СГТУ, 410054 г. Саратов, ул. Политехническая, 77

Р-1627

РНБ Русский фонд

2006-4

1709