SŁOWO WSTĘPNE

Człowiek od zarania dziejów podejmuje decyzje o sposobie zaspokajania swych potrzeb, dążąc do tego, aby jego działania były racjonalne i przynosiły oczekiwane owoce. *Homo oeconomicus* zastanawia się nad najbardziej efektywnym wydatkowaniem swojej pracy w istniejącym porządku prawnym. Ważnym narzędziem optymalizacji pracy ludzkiej jest szeroko rozumiane zarządzanie, które wymaga wiedzy i umiejętności, a także talentu i intuicji. Menedżer, aby zarządzać innymi, najpierw musi nauczyć się zarządzać sobą, następnie zaś posiąść dar i umiejętność komunikowania się z resztą społeczeństwa. Sprawując zarząd, powinien z jednej strony dążyć do wzrostu jakości swej pracy, a z drugiej – stwarzać warunki do podnoszenia jakości pracy zarządzanych. Menedżer powinien więc ciągle doskonalić jakość zarządzania, aby jego praca mogła być oceniana pozytywnie, a efekty wytwarzania i usługi świadczone przez zespół ludzi, którym przewodzi, jak najlepiej zaspokajały potrzeby i oczekiwania odbiorców.

Zarządzanie, komunikacja i jakość to trzy nierozerwalnie złączone z sobą pojęcia, które kształtują działalność gospodarczą człowieka. Dlatego też stały się słowami kluczowymi tej interesującej książki, determinującymi jej tytuł. Nie jest sprawą przypadku, że słowa te nawiązują także do nazwy Wydziału Zarządzania i Komunikacji Społecznej Uniwersytetu Jagiellońskiego, którego pracownicy są współautorami i inicjatorami jej powstania, a osoby współpracujące z Wydziałem zostały zaproszone do udziału w jej napisaniu.

Zarządzanie, zdaniem Petera F. Druckera, jest „czymś, co tradycyjnie nazywamy sztuką wyzwoloną – »wyzwoloną«, ponieważ dotyczy podstaw wiedzy, samopoznania, mądrości i przywództwa, a »sztuką«, bo znajduje praktyczne zastosowanie. Menedżerowie wykorzystują całą wiedzę humanistyczną i społeczną – psychologię, filozofię, ekonomię, historię i etykę – jak również nauki przyrodnicze. Muszą jednak w wykorzystywaniu tej wiedzy koncentrować się na wydajności i osiąganych wynikach – na leczeniu chorych pacjentów, na kształceniu uczniów, budowie mostów, projektowaniu i sprzedaży »przyjaznych« programów komputerowych. Z tych właśnie powodów zarządzanie będzie w coraz większym stopniu dyscypliną naukową i rzemiosłem, przez które »nauki humanistyczne« odzyskają moc sprawczą i znaczenie”[1].

Książka *Komunikacja i jakość w zarządzaniu* jest pracą zbiorową zawierającą blisko sto artykułów pogrupowanych w jedenaście rozdziałów. Ma ona charakter interdyscyplinarny, obejmując takie dziedziny jak zarządzanie, psychologia, komunikacja i prawo.

W rozdziale pierwszym zatytułowanym *Człowiek w procesie zarządzania* przedstawione zostały zagadnienia zarządzania zasobami ludzkimi. Człowiek jest najważniejszy, dlatego też stanowi punkt wyjścia w teorii i praktyce zarządzania.

Rozdział drugi obejmuje problematykę psychologii w zarządzaniu, uwzględniając między innymi takie czynniki jak stres i zaufanie.

---

[1] P.F. Drucker, *Myśli przewodnie Druckera*, przeł. A. Doroba, Wydawnictwo MT Biznes, Warszawa 2008.

Rozdział trzeci dotyczy różnych aspektów komunikacji w zarządzaniu, w tym holistyczne podejście do zarządzania komunikacją korporacyjną oraz system wczesnego rozpoznania zmian otoczenia organizacji. Komunikacja warunkuje sprawne i efektywne zarządzanie i tą drogą umożliwia osiąganie sukcesów przez menedżera i organizację, której przewodzi.

Rozdział czwarty i piąty poświęcono jakości w zarządzaniu. Najpierw poznajemy teoretyczną stronę tego zagadnienia (np. podejście procesowe w zarządzaniu jakością), a potem praktyczną (np. artykuły o charakterze *case studies*). Celem wszelkich reform, przekształceń, wprowadzania nowych narzędzi, metod i systemów zarządzania jest ciągłe doskonalenie jego jakości.

Szczególne aspekty zarządzania zostały poddane analizie w rozdziale szóstym i siódmym. Pierwszy z nich zawiera rozważania skoncentrowane wokół tematu media – społeczeństwo – polityka. Zamieszczono tu zarówno odniesienia o wymiarze generalnym (np. dotyczące zadań środków społecznego przekazu w rzeczywistości pluralistycznej), jak i zupełnie praktycznym (np. o zarządzaniu stacją telewizyjną). Drugi z tych rozdziałów dotyczy zagadnień innowacyjności i ochrony własności intelektualnej. Znajdujemy tam artykuły na temat sposobu pozyskiwania innowacji i zarządzania nimi oraz aspektów prawnych innowacji; dowiadujemy się także o kształtowaniu się gospodarki wiedzy na Ukrainie.

Rozdział ósmy poświęcony został niezwykle doniosłej problematyce zarządzania publicznego. Również tutaj niektóre publikacje mają charakter systemowy (np. zarządzanie terytorialne jako dziedzina zarządzania publicznego), a inne bardziej konkretny (np. projakościowa restrukturyzacja zarządzania urzędem marszałkowskim). Zarządzanie w administracji publicznej w sposób istotny kształtuje jakość życia obywateli danej gminy, powiatu i województwa.

W trzech ostatnich rozdziałach przedstawione zostały problemy zarządzania w szczególnych sektorach: szkolnictwie wyższym, służbie zdrowia i w turystyce. Również w tym zakresie publikacje mają zróżnicowany charakter, zawierając między innymi informacje o nowych trendach zarządzania w szkolnictwie wyższym w okresie reformy szkolnictwa wyższego i dostosowywania go do wymogów Procesu Bolońskiego i budowy Europejskiego Obszaru Szkolnictwa Wyższego, o problematyce controllingu zarządzania usługami medycznymi na przykładzie wskazanego szpitala, a także o zarządzaniu w innowacyjnym przedsiębiorstwie turystycznym opartym na wiedzy.

Autorzy zadbali o to, aby w miarę wszechstronnie przedstawić kluczowe problemy zarządzania w warunkach rozwijającej się integracji europejskiej, postępującej globalizacji i szybko rozszerzającej się międzynarodowej konkurencji we wszystkich obszarach wytwarzania i świadczenia usług.

Jak widać, zakres tematyczny książki jest bogaty i różnorodny, a dzięki doborowi autorów artykuły są napisane kompetentnie. Wskutek tego każdy Czytelnik zainteresowany różnymi aspektami zarządzania powinien znaleźć dla siebie coś interesującego. Chociaż książka jest publikacją o charakterze naukowym, z pewnością okaże się przydatna również dla praktyków.

Prof. dr hab. Michał du Vall
Prorektor Uniwersytetu Jagiellońskiego