

О.С. Кружевникова

Российский государственный профессионально-педагогический университет

г. Екатеринбург, Россия

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПРИНЯТИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ

Лауреат Нобелевской премии в области принятия управленческих решений Г. Саймон справедливо указывает, что выбор альтернативы должен быть успешно реализован. Поэтому в процесс принятия решения важнейшим является этап его реализации. Однако каждое управленческое решение порождает новые решения, которые должны приниматься исполнителями в ходе выполнения ранее принятого решения. С этой точки зрения деятельность организации в целом можно представить не как набор дискретных действий, реализующих некоторые решения, а как непрерывный процесс принятия решений.

Итак, в результате своей деятельности предприниматель получает не только денежное вознаграждение, но и (по выражению Г. Саймона) «психический доход», связанный, например, с удовлетворением его социальных потребностей или реализацией творческих возможностей. Если предприниматель хочет максимизировать полезность, то вынужден постоянно находить компромисс между потерями в прибыли и увеличением «психического дохода» [2, с. 26]. Это одна сторона участия «психологического дохода» в процессе принятия решения.

С другой стороны, для максимизации полезности или повышения эффективности управленческих решений, можно использовать психологический аспект: создание благоприятной психологической атмосферы, с целью формирования у подчиненных позитивного настроения на работу. Рассмотрим факторы, оказывающие влияние на психологию решения. Обоснованность решения не должна вызывать сомнения у исполнителей, наряду с главным вопросом «Что нужно сделать?» им необходимо получить ответы на вопросы: почему нужно сделать так, а не иначе; чем лучше прежнего новый порядок вещей; насколько

это соответствует не только интересам предприятия в целом, но и каждого индивида в отдельности.

Своевременность решения необходимо соотносить с состоянием морально-психологического климата в коллективе, поэтому важна планомерная подготовка к новому решению. Содержание решений может не соответствовать ожиданиям подчиненных, и здесь возможны варианты решений: запрещающие, разрешающие и конструктивные. Лучший из них - конструктивное решение, которое разрабатывается самим руководителем, но по совету психолога, объявляется как подсказанное «снизу» [1, с. 345].

Таким образом, обеспечение высокого качества управленческих решений – проблема комплексная. Ее решение зависит от соблюдения множества условий, к которым относится психологический аспект.

Список литературы

1. Аллахвердов В.М. Психология: Учебник. М.: ТК Велби, 2004. 752 с.
2. Кулагин О.А. Принятие решений в организациях. С-Пб.: Издательский дом «Сентябрь», 2010. 139 с.

В.В. Крылова, И.В. Ухлов

Российский государственный профессионально-педагогический университет

г. Екатеринбург, Россия

ИННОВАЦИОННЫЕ ПРОЦЕССЫ В СФЕРЕ УСЛУГ

В качестве инновации (новшества, нововведения) в сфере услуг выступает результат инновационной деятельности (сервисный продукт, технология или ее отдельные элементы, новая организация сервисной деятельности и др.), который способен более эффективно удовлетворять общественные потребности.

За прошедшее десятилетие в российской сфере услуг осуществилась замена всего организационно-экономического механизма, на основе которого разворачивается сервисная деятельность. На первом этапе разгосударствления сферы услуг разного рода новшества сначала появлялись в сервисе крупных го-