

Авторы:

Меркурьева Ю. В., канд. соц. наук, доцент СПбГУ (г. Санкт-Петербург), факультет социологии, кафедра социального управления и планирования; **Пруэль Н. А.**, д-р соц. наук, профессор, зав. кафедрой СПбГУ (г. Санкт-Петербург), факультет социологии, кафедра социального управления и планирования; **Рубцова М. В.**, д-р соц. наук, профессор СПбГУ (г. Санкт-Петербург), факультет социологии, кафедра социального управления и планирования; **Борисов А. Ф.**, д-р соц. наук, профессор СПбГУ (г. Санкт-Петербург), факультет социологии, кафедра социального управления и планирования; **Меньшикова Г. А.**, канд. экон. наук, доцент СПбГУ (г. Санкт-Петербург), факультет социологии, кафедра социального управления и планирования; **Павленкова И. М.**, канд. соц. наук, ассистент СПбГУ (г. Санкт-Петербург), факультет социологии, кафедра социального управления и планирования; **Трофимова Т. А.**, канд. филос. наук, профессор СПбУ МВД России (г. Санкт-Петербург), кафедра кадровой и воспитательной работы; **Шорохова И. А.**, канд. соц. наук, советник генерального директора по маркетингу Консалтинговой группы CENTROR; **Цуникова Л. В.**, советник генерального директора по маркетингу Консалтинговой группы CENTROR.

Под редакцией кандидата социологических наук **Ю. В. Меркурьевой.**

У67 Управленческие решения : учебник / под ред. Ю. В. Меркурьевой. — Москва : Проспект, 2017. — 384 с.

ISBN 978-5-392-21766-3

В учебнике рассматриваются управленческие решения как элемент системы управления организацией, анализируется процесс принятия решений на разных уровнях управленческой иерархии, в том числе придается большое значение решениям в системе государственного управления. В отличие от подобных учебно-методических пособий и учебников акцентируется внимание на проведении организационной диагностики как базиса для разработки сложных, масштабных по своему влиянию управленческих решений, раскрываются методы диагностики организационных проблем, анализа рисков в организации, проведения конфликтологической экспертизы. Большое значение в учебнике придается рассмотрению технологии, методов и инструментов принятия управленческих решений в контексте организационной культуры, специфика которой может существенно повлиять на специфику и качество решений в компаниях.

Учебник предназначен для студентов магистерских программ гуманитарных и экономических вузов, слушателей программ MBA, а также специалистов-практиков в области организационного развития, управления человеческими ресурсами и менеджмента.

УДК 65.0(075.8)

ББК 290-2я73

Изображение на обложке Marko Tomicic/Shutterstock.com.

Учебное издание

УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ РЕШЕНИЯ

Учебник

Оригинал-макет подготовлен компанией ООО «Оригинал-макет»

www.o-maket.ru; тел.: (495) 726-18-84

Санитарно-эпидемиологическое заключение

№ 77.99.60.953.Д.004173.04.09 от 17.04.2009 г.

Подписано в печать 24.10.2016. Формат 60×90^{1/16}.

Печать цифровая. Печ. л. 24,0. Тираж 1000 (1-й завод 200) экз. Заказ №

ООО «Проспект»

111020, г. Москва, ул. Боровая, д. 7, стр. 4.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение. Об управленческом решении в современном мире	3
---	----------

Раздел I ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНЧЕСКОГО РЕШЕНИЯ

Глава 1. Организация как совокупность управленческих решений	10
Компетенции	10
1.1. Управленческое решение в системе управления организацией	11
1.2. Области управленческого воздействия и факторы управляемости	22
1.3. Типы и уровни управленческих решений	30
1.4. Рациональность и иррациональность в управлении организацией	41
1.5. Инновационные решения: организационные и личностные аспекты	49
1.6. Решения в системе государственного управления	62
Выводы	73
Контрольные вопросы	75
Литература	75
Глава 2. Организационная диагностика как основа управленческого решения	76
Компетенции	76
2.1. Понятие и области применения организационной диагностики в управлении	77
2.2. Сущность и методы диагностики организационной проблемы	87
2.3. Анализ рисков при изучении контекста организационной среды	109
2.4. Конфликтологическая экспертиза альтернатив при принятии решения	124
2.5. Социально-психологическая диагностика при разработке решений	140

Выводы	149
Контрольные вопросы	151
Литература	151

Раздел II ПРАКТИКА ПРИНЯТИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ В ОРГАНИЗАЦИИ

Глава 3. Технологии и методы принятия управленческих решений	153
Компетенции	153
3.1. Качество принятия управленческих решений в организации	154
3.2. Технологии разработки решений: структура процесса и типология задач	165
3.3. Модели партисипативного управления и методы групповых решений.....	180
3.4. SWOT-анализ как метод разработки, оценки выбора альтернатив	190
3.5. Графические методы разработки управленческих решений	201
3.6. Психологические аспекты принятия управленческих решений ...	210
Выводы	224
Контрольные вопросы	226
Литература	226
Глава 4. Принятие решений в контексте организационной культуры.....	228
Компетенции.....	228
4.1. Теоретические подходы к анализу роли культуры в управлении организацией	229
4.2. Принятие управленческих решений в разных типах организационной культуры	242
4.3. Принятие решений в модели конкурирующих ценностей Камерона — Куинна.....	261
4.4. Стили управленческих решений	277
4.5. Управленческие роли и специфика принятия решения по А. Адизесу	285
4.6. Принятие решений в условиях сопротивления персонала организационным изменениям	295
Выводы	309
Контрольные вопросы	311
Литература	311
Список рекомендуемой литературы по теме курса «Управленческие решения»	312

Практические материалы по теме курса «Управленческие решения»	315
Тест Томаса — Килманна.....	315
Диагностика интеллектуального развития.....	320
Тест креативности Торренса (диагностика творческого мышления) ...	328
Социометрический тест	333
Тест Р. М. Белбина «Командные роли».	
Классификация ролей в группе	338
Диагностика организационной культуры.	
Опросник Куинна и Камерона OCAI	347
Программа тренинга для управленческого персонала на тему «Управленческие решения в ситуации организационной неопределенности»	351
Деловые игры и кейсы в программе тренинга для управленческого персонала на тему «Управленческие решения в ситуации организационной неопределенности»	353
Учебно-тематический план программы курса	358
Комплексный кейс по курсу «Управленческие решения»	362
Мини-кейсы по курсу «Управленческие решения» для линейных руководителей автодилерских салонов	368
Кейс по организационной культуре «Управленческие решения на основе анализа профиля организационной культуры»	370