

Модель стратегии принятия управленческих решений

Отличительной особенностью современного этапа развития общества являются глубокие политико-экономические изменения, предполагающие развитие рыночных отношений в экономике и появление негосударственных экономических структур. Развитие этих процессов привело к появлению соответствующих методов управления, направленных на обеспечение жизнедеятельности организаций в рыночных условиях. Современный менеджмент предусматривает управление финансовыми, интеллектуальными, сырьевыми, материальными ресурсами в целях эффективной деятельности организации.

Эффективность менеджмента организации в целом зависит от сквозного процесса, пронизывающего всю деятельность руководителя – процесса принятия управленческих решений (ПУР).

Согласно теории управления, функция принятия решения является центральным звеном всей деятельности менеджера. Отличительная особенность данной функции состоит в том, что она значительно меньше по сравнению с иными функциями управления стандартизирована и алгоритмизирована. В связи с этим в ней велика роль субъективных психологических факторов.

В теории управления и в теории принятия решений существует два основных подхода изучения процесса принятия управленческого решения – нормативный и дескриптивный. Первый исследует идеальные способы, как должны приниматься решения, без учета субъективных и психологических факторов. Второй подход предполагает изучение реального процесса, с обязательным учетом и раскрытия основных психологических закономерностей процессов принятия управленческих решений [4,5].

Процессы принятия управленческих решений характеризуются большой индивидуальной вариативностью. Среди субъективных факторов определяющих эффективность процесса принятия управленческих решений особое место занимают индивидуальные характеристики личности, которые в значительной степени определяют способы принятия решения. Кроме этого А. В. Карпов отмечает, что «все индивидуальные качества реально взаимосвязаны и тесно взаимодействуют друг с другом в процессе принятия решения. Результаты и способы принятия решения, в действительности, зависят не от отдельных качеств и даже не от их простой «суммы», а от того, как они сочетаются друг с другом» [5].

В связи с этим возникает проблема определения этих индивидуальных характеристик и их сочетаний, которые позволили бы дать полное и детализированное описание процесса принятия управленческих решений. А так же это позволило бы разработать способы и методы по развитию эффективной и оптимальной стратегии ПУР у руководителя.

Среди существующих теорий, описывающих влияние индивидуальных особенностей личности на процесс принятия решений можно выделить: классификацию стилевых различий выработки решений; классификацию личностных профилей решений; классификацию индивидуально-стилевых различий, основанную на структурно-уровневой организации процессов принятия управленческих решений.

В своем исследовании, для изучения процесса принятия управленческих решений мы опирались на модель «стратегии», разрабатываемую в рамках нейролингвистического программирования (НЛП).

Под «стратегией» в НЛП понимается: последовательность внутренних представлений, как первичных, так и метауровневых [6, с.107]; последовательность использования репрезентативных систем (РС) приводящих к определенному желаемому результату [1, с.67]; особая область моделирования, в которой ведется поиск ментальной "карты", применявшейся моделируемым индивидом для организации своих действий, направленных на достижение конкретного результата [3, с.22].

Нейро-лингвистическое программирование предоставляет собой набор технических средств и категорий, которые позволяют создавать "карты" когнитивных процессов, лежащих в основе поведения людей. Вместо того, чтобы сосредоточивать свое внимание на содержании поведения конкретного моделируемого индивида, НЛП позволяет вести более глубинных структур, позволивших получить данные результаты. В частности, НЛП направлено на исследование пути использования таких базовых неврологических процессов, как чувства (зрение, слух, осязание, обоняние и вкус), отражения этих процессов в языке, и выработки конкретной программы или стратегии с помощью этих двух компонентов [3].

Целью моделирования является не создание единственной "подлинной" "карты" или модели чего-либо, а скорее обогащение понимания, для того чтобы взаимодействовать с действительностью более результативно и более экологично. Модель призвана не подменить собою действительность, а лишь представлять некоторые аспекты действительности в конкретном и практически пригодном виде.

Роберт Дилтс рассматривает стратегии на различных уровнях и подразделяет их на микростратегии, макростратегии и метастратегии [3].

Микростратегия концентрирует внимание на том, как именно конкретный индивидуум думает в данный конкретный момент, выполняя конкретную задачу. Макростратегия - представляет собой программу более высокого уровня, содержащую в себе несколько микростратегий и занимающую более продолжительный отрезок времени. В отдельных случаях это могут быть более общие этапы процесса, важные для достижения определенного результата. Макростратегия имеет дело с более общими операциями и этапами процесса мышления. Метастратегия, или метамодель является моделью построения моделей, или стратегией поиска стратегий.

Исходя из этого стратегию принятия управленческих решений можно рассматривать как макростратегию, на отдельных этапах которой можно вы-

делить микростратегии - создания и выбора альтернатив, критериев, проверки результатов, предвидения последствий и т.д.

При изучении процесса принятия управленческих решений и моделировании стратегии ПУР конкретной личности нужно учитывать ряд различных уровней, систем и подсистем, в которые эта стратегия включена. Р. Дилтс в своей модели логических уровней их представляет следующим образом [3].

Первый уровень это историческая и географическая обстановка - то есть когда и где данный индивидуум осуществлял свою деятельность. Второй уровень - присущие ему линии поведения и поступки - то есть чем этот индивидуум занимался в конкретной обстановке. Третий уровень - стратегии мышления и познания, а также врожденные способности, благодаря которым данный индивидуум определял и направлял свои действия в данной обстановке - то есть, как он вырабатывал данные линии поведения в данном контексте. Четвертый убеждения и ценности, мотивировавшие и формировавшие конкретные стратегии мышления и способности, развитые индивидуумом применительно к своим поведенческим целям в данной обстановке - то есть, почему данный индивидуум делал то, что он делал в данное время и в данном месте.

Для изучения стратегии принятия управленческих решений и определения ее индивидуальных особенностей, было проведено эмпирическое исследование. Выборка включала в себя руководителей коммерческих и государственных предприятий г. Красноярска, в возрасте от 24 до 57 лет, со стажем работы от 1 до 22 лет.

В основу методики исследования были положены процедуры по извлечению и распаковки стратегии - сбор информации через прямое наблюдение невербальных сигналов и вопросы метамоделей [1]. А так же использовались модель BAGEL, модель ROLE [2].

Анализ полученных результатов исследования проводился при помощи метода кластерного анализа.

В результате анализа были выделены четыре группы руководителей. На рисунке 1 представлено процентное соотношение использования четырех основных репрезентативных систем (V- визуальной, А- аудиальной, К- кинестетической, Ad - аудиально-дигитальной) на основных этапах процесса принятия управленческих решений (Т – запуск процесса, О – операции, Т – проверка альтернатив, Е – выход).

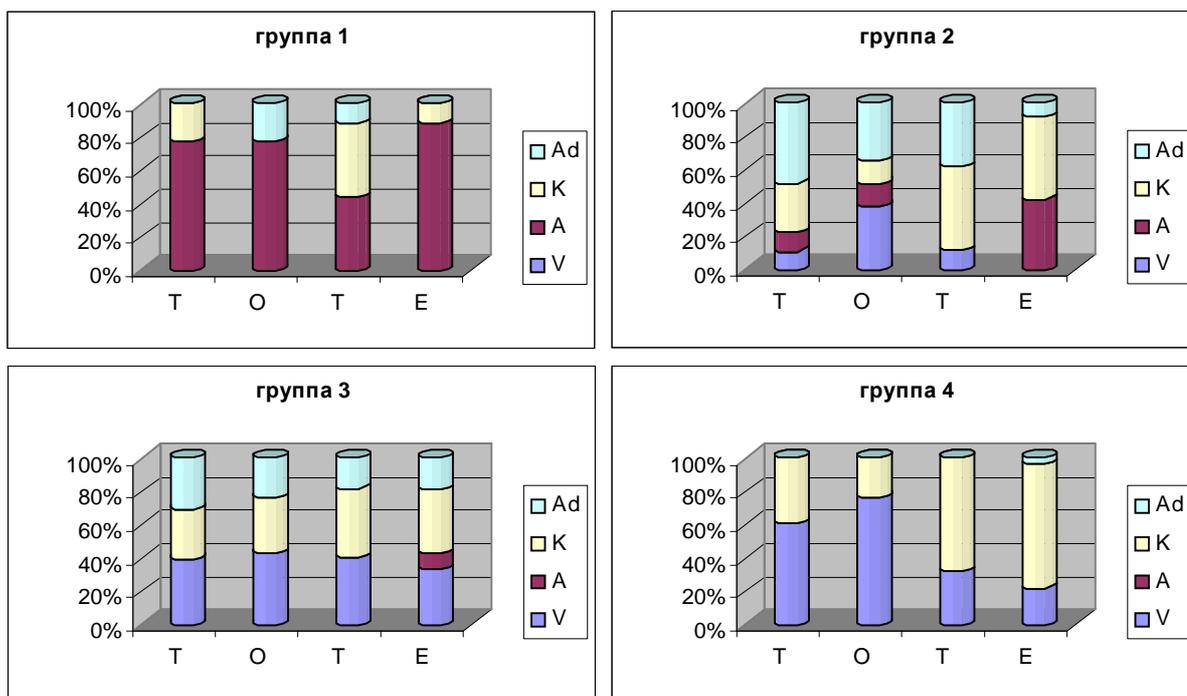


Рис. 1. Представленность репрезентативных систем на основных этапах процесса принятия управленческих решений.

При анализе полученных групп, сравнении их по различным психолого-акмеологическими факторами (пол, возраст, стаж работы) была выявлена следующая закономерность – для людей разных возрастных групп характерны различные индивидуальные особенности стратегии ПУР, а именно - разный уровень выраженности конкретных РС и их количество задействованных на основных этапах процесса ПУР. Группы 2 и 3 объединяют руководителей, для которых характерны показатели возраста - старше 40 лет и стажа работы - больше 6 лет. В остальных группах 1 и 4 представлены руководители со стажем работы до 8 лет и разного возраста. Все четыре группы практически пропорционально представлены руководителями обоих полов.

Для изучения фактора определяющего попадание руководителей в 2 и 3 группы - возраст или управленческий стаж было проведено дополнительное исследование стратегий принятия решения среди людей, не занимающих руководящие должности. Выборку составили студенты, сотрудники государственный и коммерческих предприятий г. Красноярска, в возрасте от 18 до 59 лет.

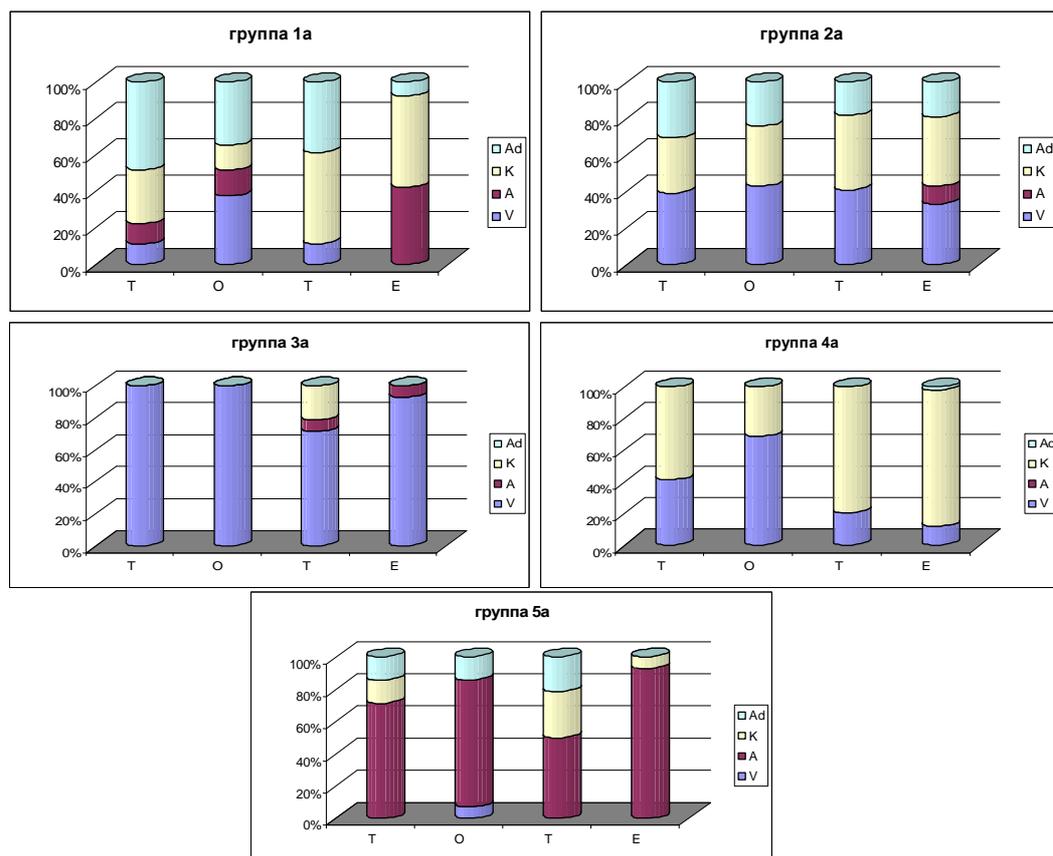


Рис. 2. Представленность репрезентативных систем на основных этапах процесса принятия управленческих решений в смешанной выборке

Был проведен кластерный анализ объединенных выборок с целью определения попадания респондентов из второй выборки («не руководителей») в возрасте старше 40 лет в группы к руководителям с профилем стратегии из 2 и 3 группы. В результате кластерного анализа было выделено 5 групп стратегий.

Обработывая полученные данные можно сделать следующие выводы: профиль стратегий представленных в группах 2 и 3 в выборке руководителей полностью соответствует профилю стратегий в группах 1а и 2а. При этом в эти группы не вошел ни один респондент из выборки «не руководителей». Все респонденты из выборки «не руководители» распределились среди 3х групп – 3а, 4а, 5а. При этом группы 3а и 4а появились в результате более четкого разделения 4 группы на два полярных профиля, за счет дополнительных респондентов из выборки «не руководители».

Все это позволяет сделать вывод о том, что в ситуации управления у руководителя развивается определенная стратегия принятия управленческих решений, которая характеризуется следующими особенностями: практически на всех этапах процесса принятия управленческих решений руководитель использует большее количество РС. Активно используется аудиально-дигитальная РС в процессе принятия решения, которая практически не представлена на этапах процесса принятия решений у группы «не руководителей». Это в первую очередь связано с особенностями процессов принятия управленческих решений, и той ситуацией управления, в которой субъект

управления их организует. Именно это и определяет оптимальный профиль стратегии ПУР.

Литература:

1. Боденхамер Б., Холл М. НЛП-практик: полный сертификационный курс. Учебник магии НЛП. - СПб.: «прайм-ЕВРОЗНАК», 2003. - 272с.
2. Дилтс Р. Моделирование с помощью НЛП. – СПб.: Питер, 2000. - 288с.
3. Дилтс Р. Стратегии гениев. Т. 1. Аристотель, Шерлок Холмс, Уолт Дисней, Вольфганг Амадеи Моцарт/Перевод с англ. В.П. Чурсина. - М.: Независимая фирма "Класс", 1998. - 272с.
4. Карпов А.В. Психология принятия управленческих решений / Под. Ред. д-ра психол. Наук, академика РАО, проф. В.Д. Шадрикова. - М.: Юристь, 1998. - 440с.
5. Карпов А.В. Психология менеджмента: Учеб. пособие. - М.: Гардарики, 2005. - 584с.
6. Холл М., Боденхамер Б., Болстэд Р., Хэмблет М. Структура личности. Моделирование «личности» с помощью НЛП и нейросемантики. - М.: «КСП+», 2003, 608с.