Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования

Национальный Минерально-Сырьевой университет «Горный»

Кафедра «Социологии и психологии»

**Реферат**

**по дисциплине «Психология»**

**Тема: «Психология менеджмента»**

Выполнил: студент гр. АПМ-15 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Юрин В.Д.

Проверил: доцент,

кандидат философских наук\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Наумова Е.И.

Санкт-Петербург

2016

Оглавление

Введение. Персонал менеджмента. Функции менеджмента. Руководство в менеджменте. Интеграционные процессы в менеджменте. Принятие решений

Заключение

Список использованной литературы

Введение

С развитием рыночной экономики термины «менеджмент» и «менеджер» прочно вошли в нашу жизнь. В словарном обиходе они заменили такие термины как «управление», «руководитель», «директор».

Менеджмент (в переводе с английского)- это умение добиваться поставленных целей. В мелких фирмах эту роль выполняет сам директор, а в крупных - менеджер.

В Оксфордском словаре английского языка оно толкуется как «способ общения с людьми», «механизм осуществления власти и искусство управления», «особого рода умелость и навыки выполнения административной работы».

Эти слова являются синонимами по отношению друг к другу, но термин «управление» имеет более широкий смысл. Он применяется к различным видам и сферам человеческой деятельности.

Менеджмент - это функция, вид деятельности по руководству людьми в самых разных организациях.

Но в понятиях «менеджмент» и «управление» есть определенные различия и нюансы.

Если понятие «управление» употребляется в организационных и в технических системах, то понятие «менеджмент» - только в организационных. Менеджер - это профессиональный управляющий, профессиональный руководитель. Объект изучения в психологии менеджмента - люди, входящие в финансовом и юридическом отношении в самостоятельные организации, деятельность которых подчинена общественно полезным целям. Критериями их эффективности служат прибыльность, материальное и моральное благополучие их членов.

Предмет психологии менеджмента - изучение психологических явлений организации, психологические факторы, обуславливающие эффективность деятельности менеджеров, особенности принятия групповых и индивидуальных решений, лидерства, мотивирования.

I. Персонал менеджмента

персонал менеджмент руководитель управление

Управление современной организацией - это результат деятельности группы людей, которые разрабатывают планы, собирают информацию, готовят решения, мотивируют работников на достижение конкретных целей.

Совокупность специалистов, осуществляющих функции управления, называют персоналом менеджмента.

Персонал менеджмента - это руководитель, менеджер - специалист, исполнитель - работник.

Менеджер - это дипломированный специалист, занимающий в фирме постоянную должность. Он наделен полномочиями в области управленческой деятельности.

Функции менеджера - установление связи, организация и создание условий для работы, мотивация, контроль и обучение.

Предмет труда у менеджеров - это информация, анализируя и преобразовывая которую он принимает решения, необходимые для всех функций управления. Работа менеджеров оценивается по достижению поставленных целей, по результатам работы коллектива, организации.

По занимаемой в управленческой иерархии уровню менеджеры составляют три звена:

институциональный (высший уровень, топ - менеджмент)

Руководители высшего звена принимают важные решения и несут за них ответственность. Ими являются президенты фирм, председатели советов, генеральные директора, казначеи корпораций.

управленческий (средний уровень, мидл - менеджмент) Руководители среднего звена контролируют работу руководителей низшего звена, готовят им задания и принимают соответствующие решения. Работа этих руководителей специализируется по конкретным направлениям - плановым, технологическим, инновационным.

Руководители среднего звена собирают информацию от низших звеньев, анализируют ее и готовят предложения для решений высшего звена управления.

технический (нижний уровень) Руководители низшего звена - младшие начальники - мастера, заведующие отделами, кафедрами, управляют рабочими и операторами. Они выдают задания и осуществляют контроль за их выполнением, отвечают за управление ресурсами (сырье, оборудованием).

Главная задача менеджеров - это повышение эффективности производства за счет имеющихся ресурсов. И чем компетентен и профессионален менеджер, тем эта задача решается эффективнее.

Профессиональность менеджера - это структура знаний, готовность к видам управленческой деятельности, тип мышления, развитость определенных способностей, лидерство, интеллектуальный потенциал, навыки диагностики проблем анализа, общения, организации, планирования, принятия решений, психологической гибкость, умение творчески решать сложные проблемы, готовность рисковать.

Менеджер должен быть политиком, работать с общественностью, разбираться в культуре, владеть искусством переговоров, гибкостью, быть хорошим психологом.

# II. Функции менеджмента

Менеджмент - это управление, управленческая мысль, включающая в себя науку, опыт, управленческой искусство, «ноу-хау».

Процесс управления - это совокупность и непрерывная последовательность взаимосвязанных действий управленческих работников по реализации функций менеджмента.

Изучение функций управления это одна из главных задач управления.

Функции управления играют решающую роль в системе производственных отношений на всех уровнях управления.

В России современные условия формирования рыночных отношений в экономике и в менеджменте обуславливают потребность в классификации функций менеджмента, установление их связей и взаимозависимостей.

Любое управленческое решение следует обосновывать с позиции системы менеджмента. При обосновании управленческого решения объект описывается до и после реализации решения.

Впервые функции менеджмента были сформулированы американским инженером и менеджером Фредериком Уинслоу Тейлором. Он выделял четыре функции: выбор цели, выбор средств, подготовка средств и контроль результатов.

Развитие идей Ф. Тейлора было продолжено и французским инженером, ученым и предпринимателем Анри Файолем. В течении 20 лет он был директором- распорядителем огромной горнодобывающей и металлургической компании. Файоль считается автором первой и достаточно полной теории менеджмента.

Файоль рассматривал управление как процесс, состоящий из взаимосвязанных функций - планирования, организации, мотивации и контроля.

Он был первым, кто достаточно убедительно показал, что производственный менеджмент «пропитан» психологией. Главным в менеджменте является учет человеческих отношений.

Профессором А. В. Тихомировой был предложен современный подход к классификации функций управления. Она выделяет четыре группы функций:

. основные функции менеджмента

. процессные функции менеджмента

. функции систем менеджмента

. функции профессионализации менеджмента.

Основные функции менеджмента характеризуются полнотой содержания, масштабом категории, устойчивостью структуры, системностью и универсальностью использования в разных сферах деятельности. Каждая основная функция менеджмента - это отдельный процесс управления по выработке средств воздействия на персонал и его деятельность для достижения общих результатов. Это главная особенность основных функций менеджмента.

Основных функций менеджмента делятся на шесть блоков:

. целеполагание - стратегополагание;

. планирование - регулирование;

. организация - координация;

. мотивация - стимулирование;

. гуманизация - корпоративность

. контроль - оценка;

В каждом блоке два вида функций. Они взаимосвязаны между собой и дополняют друг друга.

В рамках каждой основной функции можно определить приоритетные средства воздействия, которые наиболее часто используются менеджерами в процессе управления. Приоритетные средства выбираются менеджером в зависимости от конкретной ситуации.

Приоритетные средства воздействия представлены в таблице 1.

Таблица 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Основные функции | Приоритетные средства воздействия |
| 1 | Целеполагание Стратегополагание | Потребности, цели, потенциал, ресурсы, результат, информация Стратегия, тактика, инновация, потенциал, ресурсы, организация, информация |
| 2 | Планирование Регулирование | Гипотеза, прогноз, программа, план, Закон, регламент, стандарт, норматив, налог, льготы, штрафы, лицензии, информация |
| 3 | Организация Координация | Процесс, система, структура, технологии, ресурсы, коммуникации, информация, методы Согласование, сбалансированность, равновесие, страхование, управляемость |
| 4 | Мотивация Стимулирование | Потребности. Интересы, мотивы, методы, ожидания, установки, власть, лидерство Мотивы, стимулы, методы, механизмы, льготы, штрафы, карьера |
| 5 | Гуманизация Корпоративность | Этика, культура, традиции, образованность, профессионализм Ценности, атмосфера, лидерство, убеждения, климат, карьера |
| 6 | Контроль Оценка | Нормы, правила, инструкции, технологии, анализ Показатели, критерии, процедуры, экспертиза |

Каждая из основных функций менеджмента имеет свое важное значение.

Целеполагание ориентирует социально- экономическую систему во времени и в пространстве. Ее основное назначение - постановка, определение и формулирование целей управления, в соответствии с потребностями общества в производимой организацией продукции.

Стратегополагание - ориентирует призводственно - хозяйственную систему на приоритеты в средствах и методах достижения цели.

Цели и стратегии их достижения тесно взаимосвязаны. Корректировка одной сразу же непосредственно отразится на другой.

Планирование - это виды деятельности по формированию средств воздействия, обеспечивающих единое направление усилий к достижению цели. Он включает в себя разработку и реализацию средств воздействия: концепцию, прогноз, программу и план. Концепция - это идея, обоснование, методы и условия реализации. Прогноз - научное предвидение возможного состояния экономики, общества, конкретной организации в будущем. Программа - законченный комплекс заданий, мероприятий, которые объединены единой целью и конкретным конечным результатом.

Регулирование - это вид деятельности по поддержанию режимов функционирования организации в сфере действия объективных законов, принципов. Функция регулирования выполняет роль адаптации менеджмента к налогам, процентным ставкам, тарифам, валютному курсу и реагирования на изменение уровня занятости, уровня инфляции, изменения динамики валового внутреннего продукта.

Организация - вид деятельности по упорядочению совместной деятельности людей для достижения целей. Организация формирует объект, совершенствует его, разрабатывает режимы функционирования, создает механизмы для адаптации к изменениям внешних и внутренних связей в системе управления.

Координация - вид деятельности по согласованию и упорядочению людей в производственно - хозяйственных организациях. Координация - это дополнение и расширение функции организации, установление взаимодействия в работе различных подразделений компании, руководителей, специалистов, устранение отклонений от заданного режима работы.

Мотивация - это внутренне состояние человека, побуждающее его действовать определенным образом.

Мотивация связана с процессом побуждения себя и других людей к деятельности через формирование мотивов поведения для достижения личных целей и целей организации. Мотивационный подход к управленческой деятельности - центральная функция менеджмента. С помощью этой функции создаются такие условия работы на предприятии, в которых становится удобно и выгодно работать всему коллективу.

Стимулирование связано с процессом активизации деятельности людей и коллектива путем использования стимулов, рычагов, методов как способов формирования интересов и мотивов деятельности. Например, по отношению к организации стимулами, активизирующими ее деятельность, могут стать льготные кредиты, налоговые льготы, снижение пошлин и акцизов.

Гуманизация - отражает социальный характер менеджмента и роль человеческого фактора как субъекта и объекта менеджмента. Коллектив любой организации ведет себя этично и социально ответственно, если следует закону, не нарушает его и отвечает принятой системе ценностей. Неэтичное поведение допускают как руководители, так и работники. Наиболее распространенные случаи неэтичного поведения - взятки, подделка документов, недостоверные финансовые и бухгалтерские отчеты, искусственное завышение цен. Важное место в составе функции гуманизации занимают виды деятельности по формированию и развитию культуры фирмы, культуры управления. Культура - это ценности, социальные нормы, установки, нормы поведения, заставляющие человека вести себя соответствующим образом.

Корпоративность включает виды деятельности по формированию корпоративной системы целевой направленности и ориентации. Корпоративность - это общность идей и интересов, общность коллектива, коллективный дух.

Контроль объединяет виды управленческой деятельности, связанные с формированием информации о состоянии и функционировании организации, результатах деятельности, эффективности стратегий. В процессе контроля менеджмент определяет, достигнуты или нет цели организации и верны ли были решения для достижения поставленных целей, или они нуждаются в корректировке. Функция контроля - это обратная связь менеджмента с объектом управления.

Основным признаком процессного вида функций является управленческий цикл. Он обеспечивает процесс взаимодействия между объектом и субъектом управления через выработку и реализацию управленческого решения.

Процесс принятия и реализации управленческих решений характеризуется следующими свойствами: непрерывности, дискретности, альтернативности, социальной значимости, оперативности, результативности.

Процессные функции менеджмента - это исследование и диагноз ситуации; выявление и структуризация проблемы; разработка и обоснование альтернатив; принятие управленческого решения; управление реализацией решения и оценка результативности решения.

При формировании систем менеджмента от менеджеров требуется проявление большого профессионализма в выборе и оценке определяющих факторов и условий деятельности.

Выделяют две группы функций, которые отражают назначение систем менеджмента.

Первая группа - функции управления организацией. Она объединяет признаки, которые характерны для любой производственно - хозяйственной организации, раной формы собственности и разного вида взаимодействия производственных звеньев между собой.

Виды функций менеджмента выделяют по следующим критериям:

по критерию «тип взаимодействия в системе менеджмента» - это управление самостоятельным предприятием, акционерным обществом, трестом, лизингом, дочерним предприятием, филиалом;

по критерию «жизненный цикл изделия или услуги» - это управление маркетингом, научными исследованиями, производством, сбытом, послепроизводственным обслуживанием;

по критерию «фактор производства» - управление персоналом, информационными ресурсами, трудовыми ресурсами, материальными ресурсами, финансами.

Вторая группа функций - это функции развития. В ней также выделяют виды функций менеджмента в соответствии с определенными критериями:

по критерию «параметры воспроизведенного процесса» - управление инновационными и инвестиционными процессами, обновлением и накоплением потенциала, производственной и непроизводственной сферой, внешнеэкономической деятельностью.

Профессионализация отличает менеджмент от других видов социального управления. По критерию профессионализации менеджмента выделяют две группы функций:

. Функции профессионализации деятельности:

ментальности;

интеллектуализации;

инновационности;

предприимчивости;

социальной ответственности и риска;

результативности и эффективности;

качества и конкурентоспособности;

управляемости и оперативности.

. Функции профессионализма менеджеров:

организованности и решительности;

гуманности и этичности поведения;

компетентности;

правового сознания;

инициативности;

целенаправленности.

# III. Руководство в менеджменте

Руководство как функция управления - это целенаправленный процесс воздействия на коллективы (подчиненных) для выполнения конкретных определенных задач.

Руководство - это организационная функция менеджмента, которая заключается в управлении людьми, обеспечивающими эффективность предприятия.

Термин «руководство» имеет два значения: это менеджеры и это деятельность менеджеров по управлению.

Менеджеры - это люди, возглавляющие соответствующий коллектив и координирующие работу всего аппарата управления или его отдельных звеньев. Менеджеры осуществляют контроль и регулирование деятельности коллектива по выполнению поставленных задач и достижению целей.

Функцию руководства в менеджменте реализует руководитель. Результативность работы руководителя зависит от его личных качеств, от опыта работы в качестве руководителя, от образования в области управления, от желания работать руководителем.

Выделяют два основных типа руководителей - линейные и функциональные.

Линейные руководители возглавляют линейные подразделения и всю систему управления. А функциональные - функциональные подразделения. Линейный руководитель учитывает мнения специалистов всех служб (экономических, технических и т.д.). А решение принимает руководитель и несет за него персональную ответственность. Это основная функция руководителя. Это результат его деятельности.

Руководитель направляет деятельность всего коллектива, опираясь на аппарат. Он представитель высшего звена управления и одновременно лидер коллектива.

Влияние, которое имеет руководитель, называется авторитетом. Авторитет бывает формальным и реальным. Формальный авторитет определен должностью, а реальный отношением подчиненных к руководителю, его взаимоотношения с вышестоящим руководителем и руководителем его уровня.

Руководство состоит в использовании власти. Существуют различные формы власти:

власть, основанная на страхе, принуждении. Если менеджер контролирует величину или форму наказания, то он может оказывать влияние на других.

власть, основанная на вознаграждении (мотивации). В обмен на выполнение требований лидера человек ожидает от него того или иного вознаграждения.

власть примера, эталонная власть. (через уважение и влияние силы личности)

юридическая или законная власть. Человек руководит другими в силу соответствующего положения в организации.

экспертная власть (знание, опыт руководителя)

Власть - это возможность влиять на поведение других людей.

Выделяют три типа руководства:

. автократический

. демократический

. либеральный

Автократический тип руководства отличается чрезмерной централизацией власти, самовластным решениям большинства вопросов, ограничением общения с подчиненными. Характерные черты таких руководителей - стремление к полному подчинению людей своей воле, неумение слушать и слышать людей, неумение воспринимать критику, жесткий и тотальный контроль действий своих работников. В основном это властные, упорные, настойчивые и тщеславные люди. Они преувеличивают свои способности и возможности, пытаясь скрыть свою профессиональную некомпетентность.

Демократический тип руководства предполагает коллективное управление, самостоятельность подчиненных, делегирование им полномочий, общение с сотрудниками, забота о мотивации из трудовой деятельности, материальное стимулирование. Такой руководитель опирается на коллективное мнение, традиции предприятия, поощряет творческую активность подчиненных, новаторство и рационализаторство, создает атмосферу доверия и сотрудничества с подчиненными.

Либеральный тип руководства - это безынициативность, постоянное ожидание указаний сверху, нежелание принимать на себя ответственность за решения. Такие руководители легко поддаются влиянию окружающих, недостаточно требовательны к подчиненным, очень осторожны, непоследовательны в действиях.

В жизни редко можно встретить тип руководителя в чистом виде. Чаще встречаются смешанные типы руководителя, где наблюдается сочетание различных черт.

Тип руководства тесно связан со стилем руководства. Стиль руководства - это совокупность индивидуальных приемов целенаправленного воздействия руководителя на подчиненных с целью эффективного выполнения возложенных на них функций.

Зарубежные исследователи рассматривают пять форм стиля, которые руководитель может использовать в работе с подчиненными:

сила принуждения. Подчиненные понимают, что в случае отказа выполнять требования руководителя они могут быть наказаны.

сила поощрения. Подчиненные понимают, что руководитель может их повысить в должности, увеличить зарплату, премию.

юридическая сила. Основана на том, что руководитель и подчиненный занимают соответствующее положение в организации и у руководителя есть власть и права.

сила знаний. Руководитель превосходит подчиненного в знаниях, умениях, опыте.

сила уважения. Подчиненные стремятся быть похожими на своего руководителя, хорошо к нему относятся.

На стиль руководства влияют разные факторы: внешние социально - экономические (экономическая ситуация, социальная среда, политическая обстановка) и внутренние факторы, характеризующие особенности производства (цели, организационная структура, традиции).

Но, несмотря на эти факторы, современный стиль руководства должен отвечать трем главным требованиям: он должен быть стабильным, но гибким, результативным и целенаправленным.

В зависимости от стратегической ориентации выделяют адаптационный и инновационный стили. Адаптационный характеризуется ориентацией на усовершенствование используемых методов управления и принятием решений, не изменяющих структуру и практику управления. Инновационный стиль - это более широкий подход к разрешению проблем и предполагает изменения в стратегии и методах управления.

Также выделяют консультативный, партисипативный и трансформационный стили.

При консультативном стиле руководитель ориентирован на консультирование и вовлечение подчиненных в принятие решений. Руководитель стремится стимулировать своих сотрудников для достижения постоянных и устойчивых результатов в работе, создает и поддерживает в коллективе дух команды.

При партисипативном (соучаствующем) стиле менеджер стремится вовлечь весь персонал в процесс решения проблем предприятия. Руководитель делегирует ряд своих полномочий подчиненным. Рядовые работники участвуют как в планировании, так и в осуществлении организационных изменений.

Трансформационный стиль ориентирован на преобразование организации.

На практике данные стили руководства не встречаются в чистом виде. В них преобладают те или иные характеристики.

Умение применять разные стили в зависимости от конкретной задачи или ситуации и есть искусство руководителя. Эффективные менеджеры умеют адаптировать свой стиль к определенной ситуации, к типу руководства непосредственного начальника, к характеру рабочей обстановки, к традициям, сложившимся в данном коллективе.

Стиль руководства тесно связан с индивидуальными особенностями и чертами поведения руководителя. Руководитель должен быть лидером.

Лидерство - это способность оказывать влияние на отдельные личности и группы, направляя их усилия на достижение поставленных целей. Лидерство основывается на процессе социального воздействия и взаимодействия на предприятии. Воздействие - это принятие людьми требований лидера без явного проявления власти.

Одна из типологий лидерства состоит из шести типов лидера:

. диагност - способен быстро оценить сильную и слабую сторону проекта, терпим к ошибкам других.

. фанатик - самозабвенно увлечен своей научной работой и требует от окружающих такого же отношения к науке, ведет себя резко и считается неуживчивым.

. пионер (инициатор) - быстро реагирует на перспективные проблемы, стимулирует деятельность других, собран, эрудирован, честолюбив, склоне к руководству, не усидчив в решении задач.

. эрудит - у него исключительная память, добросовестный, повышенное внимание к деталям, большое стремление к упорядоченности, не показывает свою информированность, недостаточно решителен в суждениях.

. техник (ремесленник) - честен, реально оценивает свои возможности, не берется за те проблемы, которые не сможет решить. Он способен воплощать в жизнь плохо оформленные решения других.

. независимый - инициативно решает проблемы, полагается только на себя, относится скептически к коллективной научной работе.

На предприятии также могут быть формальный и неформальный лидеры. Формальный лидер - это руководитель организации. Он же иногда бывает и неформальным лидером. Это считается оптимальным вариантом. На практике во многих организациях несколько неформальных лидеров. И руководителю нужно не бороться с ними, а использовать их для достижения целей организации. Необходимо выдвигать на ведущие должности тех людей, которые уже выдвинулись в них на позициях лидера («подбор снизу», а не «назначение сверху»).

Авторитет лидера строится на умении использовать свою власть для достижения поставленной цели. В организации лидер должен быть стратегом, который видит перспективу развития своей организации на несколько лет вперед, используя имеющиеся социальные условия и ресурсы.

А менеджер отличается от лидера тем, что выполняет в основном тактические задачи. Менеджер в конкретных делах реализовывает то, что было запланировано лидером. В идеальном варианте управлять организацией должен тандем лидера и менеджера.

# IV. Интеграционные процессы в менеджменте

Любой вид совместной деятельности людей подразумевает общение между ними, обмен той или иной информацией.

Коммуникации - это процесс передачи и получения информации между двумя и более людьми. Это связующий процесс в организации. Он позволяет людям координировать свои усилия, действовать согласованно, достигая целей организации.

Исследования показывают, что от 50 до 90% рабочего времени менеджера уходит на коммуникацию. Коммуникация людей в организации - это взаимодействие друг с другом с целью получения или передачи информации, которая необходима для качественного выполнения функциональных и должностных обязанностей, для управления людьми, их отношением к целям и задачам организации.

Чем лучше организован процесс коммуникации, тем организация более устойчива, производительна и конкурентоспособна. Обмен информацией необходим при планировании, организации, мотивации, контроле, руководстве. Он является важнейшим условием при принятии решений в организации. Коммуникации формируют имидж организации. Обмен информацией - это важнейшая составная часть всех видов управленческой деятельности.

В организации осуществляются внешние и внутренние коммуникации.

Внешние коммуникации - это обмен информацией между организацией и ее внешней средой (потребители, конкуренты, органы государственного регулирования, общественное мнение). С имеющимися и потенциальными потребителями производства товаров и услуг организация общается с помощью рекламы, выставок - продаж, личных продаж, проводя социологические опросы. В органы статистики, налоговые органы, внебюджетные фонды организация регулярно представляет отчеты, справки, сведения. В крупных организациях создаются отделы по связям с общественностью. Специалисты этих отделов используя разнообразные средства распространяют необходимую информацию для создания благоприятного образа организации в общественном мнении.

Внутренние коммуникации - это обмен информацией внутри организации. Обмен информацией происходит между уровнями руководства (вертикальные коммуникации), между подразделениями (горизонтальные коммуникации).

С помощью вертикальных коммуникаций информация передается с высших уровней руководства на низшие. Так работникам сообщают о новых заданиях на определенный период, об изменении правил, инструкций, стандартов деятельности.

Также информация передается с низших уровней на высшие. Так руководство узнает о реальном положении дел на предприятии, о результатах принятых решений, о проблемах, о возникающих трудностях и предложениях по их решению.

Горизонтальные коммуникации - это обмен информацией между отделами, параллельными подразделениями. С помощью обмена информацией они координируют свою работу, согласовывают выполнение поставленной задачи.

Горизонтальные коммуникации более эффективны, чем вертикальные. 20-25% информации доходит от руководителя до рабочих и правильно понимается ими.

У людей, работающих на одном и том же уровне управления, взгляды и цели совпадают, поэтому информация более достоверна. Они открыто и свободно общаются друг с другом и более сдержано и замкнуто с людьми, работающими на более высоком уровне управления. Горизонтальные коммуникации носят координационный характер, а вертикальные - приказной.

В вертикальных коммуникациях выделяют формальные. Это обмен информацией между подчиненным и руководителем. Такие коммуникации способствуют достижению целей организации и выполнению официальных распоряжений руководителя.

Также существуют неформальные коммуникации (слухи). Они основаны на личных, неслужебных, нерегламентированных отношениях. Неформальные коммуникации способствуют удовлетворению потребностей людей в общении. Руководители используют неформальные коммуникации для того, чтобы выяснить реакцию сотрудников на те, или иные изменения. Скорость передачи информации в неформальных коммуникациях очень большая, большой объем аудитории и достоверность передаваемых сообщений очень мала. В организации присутствуют неформальные коммуникации и они нужны до определенного времени. Слухи - это всегда следствие недостатка информации и большой объем неформальной коммуникации говорит о неблагополучии и неэффективности системы коммуникации на предприятии.

Коммуникации охватывают все элементы организации. Основная цель коммуникаций - обеспечить взаимопонимание людей, участвующих в информационном обмене. Этот процесс состоит из девяти элементов:

отправитель - сторона, посылающая информацию другой стороне;

кодирование - процесс представления информации в символической форме;

обращение - набор символов, предаваемых отправителю;

средства распространения информации - каналы коммуникации, по которым передается сообщение;

расшифровка - процесс, в ходе которого получатель придает значение символам, переданных отправителем;

получатель - получающий обращение, переданное другой стороной;

ответная реакция - набор откликов получателя;

помехи - появление в процессе коммуникаций незапланированных вмешательств среды или искажений. Источники помех: язык (вербальный или невербальный), различия в восприятии, которые изменяют смысл во время кодирования, различия в статусе менеджеров и подчиненных.

Если канал передачи информации связывает двух и более людей, то это коммуникационные сети. Эффективность коммуникационных сетей зависит от длины, времени и усилий, необходимых для прохождения информации. Чем дистанция и время меньше, а усилия значительней, тем такая сеть эффективнее. Но для обеспечения эффективной коммуникации информация должна быть достоверной, ценной, своевременной, компактной, полной.

Очень важна та информация, которую понимает получатель, а не то, что говорит отправитель. Отправитель информации отвечает за качество передаваемой информации.

Процесс передачи и получения информации - коммуникации - один из главных связующих процессов в менеджменте. И задача менеджера обеспечить в организации условия для эффективной коммуникации.

# V. Принятие решений

Обмен информацией очень важный связующий процесс в менеджменте. Принятие решение - это тоже одна из главных составляющих частей любой управленческой функции. Необходимость принятия решений возникает на всех этапах процесса управления.

Управленческое решение - это выбор альтернативы, осуществленный руководителем в рамках его должностных полномочий и компетенции и направленный на достижение целей организации.

В процессе управления принимаются самые разные решения, которые обладают различными характеристиками. Но существуют некоторые общие признаки, которые классифицируют управленческие решения:

. по степени повторяемости проблем - традиционные и нетипичные;

. по значимости цели - стратегические и тактические;

. по сфере воздействия - глобальные и локальные;

. по длительности реализации - долгосрочные и краткосрочные;

. по прогнозируемым последствиям решения - корректируемые и некорректируемые;

. по характеру использования информации - детерминированные и вероятностные;

. по методам разработки решения - неформализованные и формализованные;

. по количеству критериев выбора - документированные и многокритерированные.

Менеджерами принимаются организационные решения - это выбор, который позволяет менеджеру выполнить свои должностные обязанности.

По выбору метода принятия решений можно выделить три группы: интуитивные, решения, основанные на опыте и рациональные решения.

Интуитивные решения основаны на интуиции менеджера, где он считает, что данное решение является правильным. Эти решения очень рискованны.

Решения, основанные на опыте, обусловлены опытом и знаниями менеджера, наличием похожих ситуаций в прошлом.

Рациональные решения принимаются в результате объективного аналитического процесса разработки решения и не зависят от прошлого опыта.

Процесс принятия решения начинается с этапа определения необходимости принятия решения. Затем определяют проблему и анализируют ее. Дальше формулируют ограничения, затем разрабатывают и анализируют возможные альтернативы решения, принимают решение, исполняют решение и оценивают результаты решения.

Для принятия эффективного решения необходимо качество решения и согласие исполнителя на его выполнение.

На результаты решения влияют условия принятия решения.

Если для принятия решения у менеджера достоверная и полная информация, то решение принимается в условиях определенности и минимального риска.

Если информация у менеджера в недостаточном объеме, то решение принимается в условиях риска и есть большая вероятность неудачи.

Если у менеджера неполная информация, то существует неопределенность при принятии решения.

Если у менеджера отсутствует информация, нет ясной цели, то очень велика вероятность неверного решения.

Чем больше период времени для разработки и принятия решения, тем качественнее и эффективнее принятое решение.

Метод коллективного решения проблем - наиболее эффективный в деятельности организации. Он состоит из трех особенностей:

метод номинальной групповой техники. Это совместная работа членов группы и индивидуальное мышление. Каждый из членов группы может высказать и обосновать свой вариант решения проблемы. Вариант, получивший высшую оценку, принимается за основу решения.

метод Дельфы. Когда сбор группы невозможен, применяется данный метод. Члены группы не встречаются и не обмениваются мнениями по поводу решения проблемы. Достигается независимость мнений, но затраты времени на решение проблемы возрастают.

метод мозговой атаки. В данном методе все участники высказывают свое мнение вне зависимости от их обоснования, логичности. Предложений поступает много. Они анализируются и принимается верное решение.

Управленческое решение - это результат и содержание труда менеджера. Менеджер несет ответственность за принятое решение и за последствия такого решения.

Заключение

В данной работе мы рассмотрели что такое психология менеджмента, из чего она состоит, кто такой менеджер, рассмотрели функции менеждмента.

Менеджмент - это научно - практическое направление, которое ориентировано на обеспечение эффективной жизнедеятельности организации в рыночных условиях хозяйственных отношений.

Основная функция менеджмента - умение достигать поставленных целей.

Менеджмент - это особый вид управления. Ему присущи следующие черты:

универсальность, т.е. менеджмент применим как к крупному концерну, так и к маленькой фирме.

конструктивность - конкретные действия, направленные на достижение поставленной цели, на эффективность работы.

интернациональность - использование опыта любой страны с учетом своих национальных и культурных особенностей.

деполитизированность - менеджмент освобожден от политики.

адаптивность - гибкая система, которая способна перестраиваться и приспосабливаться к изменениям во внешней среде.

Задача менеджмента - это достижение целей организации с минимальными затратами на управление.

Менеджер - это специалист по управлению. Он разрабатывает план, определяет что и когда делать, как и кто будет выполнять этот план, осуществляет контроль за их выполнением.

Лидер и менеджер - необходимые фигуры в любой организации. Один стратег, а другой тактик. Менеджеры обеспечивают достижение целей подчиненными, контролируя их поведение и реагируя на каждое отклонение от плана. Лидеры строят свои отношения с подчиненными на доверии, мотивирую их и вдохновляют.

В условиях рыночной экономики менеджер должен быть креативным, неординарным, ответственным за принятые решения, способным идти на риск, неординарным.

Работа менеджера невозможна без информации. Коммуникации - основное условие функционирования и развития организации. От коммуникаций зависит качество принятия управленческих решений.

Решение - это выбор одной из имеющихся альтернатив. Этапы принятия решения - диагностика, определение ограничений и критериев, выявление альтернатив, их оценка и выбор альтернативы.

Используя и предавая информацию, получая обратные сигналы, менеджер руководит и мотивирует подчиненных.

В наше динамичное время управление организацией очень трудная задача и психология менеджмента помогает справиться с этой задачей.

Психология менеджмента - это научно - практическое направление, целью которого является исследование и психологическое обеспечение решения проблем организации в условиях рыночных отношений.

Психология менеджмента помогает менеджеру стать эффективным управленцем. Для этого нужно постоянно развиваться, совершенствовать свои коммуникативные и речевые способности.

Психология менеджмента дает знания позволяющие мотивировать и правильно организовывать работников. А это приводит к выполнению поставленных целей и задач.

# Список использованной литературы

1 В.Л. Полукарпов, В.И. Петрушин « Психология менеджмента», М, Кнорус 2013

Р.В. Овчарова, «Психология менеджмента», Курган, 2005

Под ред. Г.С. Никифорова «Психология менеджмента» Питер, 2004

В.А. Коноваленко, М.Ю. Коноваленко, А.А. Соломатин « Психология менеджмента. Теория и практика», М, Юрайт, 2014

А.В. Карпов «Психология менеджмента» М, Гардарики, 2005

О.С. Виханский, А.И. Наумов «Менеджмент» , Экономистъ, 2004

Майкл Х. Мескон, Майкл Альберт, Франклин Хедоури, «Основы менеджмента», М,С-П, Киев, 2008