

Előszó a második kiadáshoz 13

1. A problémamegoldás elmélete 15

Bevezetés 17

A problémamegoldás lényege 19

A problémák osztályozása 20

A problémák felismerése 24

A problémák időbeni fejlődése 27

A rendszerszemléletű problémafelfogás néhány következménye 28

A lehetséges társadalmi problémák köre 29

A társadalmi problémák megoldásának hatékonysága 32

A bizonytalanság, a komplexitás és az időtényező szerepe

a tudományos problémamegoldásban 36

Problémamegoldás és döntéshozatal 38

A problémák típusai 41

A problémamegoldás résztvevői 42

A döntéshozatal szintjei 45

A döntéshozatal módszerei 47

A döntéshozatal fázisai 48

Összegzés 48

2. Döntéseméleti felfogásmódok, irányzatok 51

Bevezetés 53

A döntésemélet interdiszciplináris kerete 54

Döntéseméleti közelítésmódok 56

A filozófiai közelítésmód 56

A közgazdasági közelítésmód 57

Az adminisztratív modell 62

A Skinner-féle modell 63

A fokozatos hozadék modellje 65

A szemeteskosár döntési modell 67

Az optimális és a kielégítő döntések elmélete 69

Normatív és leíró döntéseméleti irányzatok 72

A racionális viselkedés jellemzői 74

A racionalitás axiómái 74

A racionalitás pszichológiai elemzése 78

Az egyéni döntéshozatal modelljei 79

A szervezeti döntéshozatal modelljei 80

Összegzés 83

3. A korlátozott racionalitás elmélete 85

Bevezetés 87

A korlátozott racionalitás megnyilvánulása 88

 Az alternatívák szekvenciális kezelése 88

 Heurisztikák alkalmazása 89

 A döntéshozók által elkövethető klasszikus hibák

 – a heurisztikák csapdái 89

 Kielégítésre törekvés 91

Jól és rosszul strukturált döntési helyzetek 92

Az emberi információfeldolgozás korlátai 95

 Kognitív korlátok az információk befogadásakor 100

 Kognitív korlátok az információk felhasználásakor 101

 Stratégiai korlátok az információkorlátok lebontásához 101

Stratégiai döntések 103

 A stratégiai döntéshozatal folyamata 106

 A stratégiai döntések dinamikája 114

 Az inkrementalizmus 116

Egyéb racionalitásfogalmak 118

 Formális racionalitás 118

 Szubsztantív racionalitás 119

 Procedurális racionalitás 119

 Célracionális és értékracionális 121

 Gazdasági racionalitás 121

 Társadalmi racionalitás 122

A pesszimisták és az optimisták álláspontja a racionalitásról 123

Összegzés 125

4. A kreatív döntéshozatal 127

Bevezetés 129

A paradigmákról 131

Kreativitás 132

Nem kreatív döntéseméleti módszerek 135

 Problémamegoldás 136

 Dedukció 136

 Indukció 136

 Tanulás 137

 Imitáció 137

 „Próba szerencse” 137

 Heurisztikák 138

A kreativitás rejtett mechanizmusai 138

 A módszerelvhez tartozó technikák 139

- A memóriaelv irányzatai 140
- A mágia szerepe a kreativitásban 141
- A véletlen szerepe 141
- Kreatív képességek 142
- A döntéshozatali folyamat és a kreatív képességek kapcsolata 145
- Logikus és intuitív problémamegoldók 151
- Néhány alapvető gondolkodási folyamat 153
 - Általános/egyedi 153
 - Előrevetítés 154
 - Figyelemirányítás 154
 - Felismerés és illesztés 155
 - Elmozdulás és választás 155
- A kreatív folyamat 155
 - Kreatív ötletek generálása 158
 - Kreatív folyamatok és módszerek 158
 - A szisztematikus gondolkodás 160
- Összegzés 164
- 5. A döntéshozatal pszichológiája 165**
 - Bevezetés 167
 - A racionalitás kérdése 170
 - Helyes ítéleteket alkotunk-e a világról? 173
 - A szelektív percepció 173
 - A motiváció szerepe a valóság eltorzításában 174
 - A memória, a sztereotípiák és a sémák szerepe, valamint a kontextus hatása 175
 - A kognitív disszonancia 176
 - Az okság és az együttes előfordulás megítélése 177
 - A valószínűség normatív és leíró elmélete 181
 - A valószínűség három felfogása 181
 - A valószínűségi ítéletek természete 182
 - Heurisztikák 184
 - A reprezentativitási heurisztika 185
 - A hozzáférhetőségi heurisztika 187
 - A rögzítési és kiigazítási heurisztika 188
 - A visszatekintő torzítás 189
 - A túlzott magabiztosság és a kalibráció 190
 - A hasznosság értékelésének korlátai 192
 - A „közös tényezők kiejtése” szabály megsértése 193
 - A tranzitivitás szabályának megsértése 195

- Az invariancia szabályának megsértése:
 - a preferencia megfordulása 196
- Alternatív döntési modellek 197
 - A lehetőségelmélet 197
 - A hasznosság kezelése 200
 - További példák a lehetőségelmélet gyakorlati alkalmazására 201
 - A megbánáselemélet 203
- Többkritériumos döntések 204
- Az idő szerepe a döntésekben 205
- Összegzés 207

6. Tudásmenedzsment 213

- Bevezetés 215
- A tudás és a tudásmenedzsment előtérbe kerülésének okai 217
- A tudás meghatározása 220
- Tudástípusok, kategóriák, dimenziók 223
 - A tudás megragadhatósága 223
 - A tudás szintjei 226
 - A tudás irányultsága 227
 - A tudás típusai: egy integráló modell 229
- Tudásmenedzsment-tevékenységek és -folyamatok 230
 - Általános kérdések a szervezeti tudásbázis kapcsán 230
 - A tudásmenedzsment alapfolyamatai 232
- A tudásmenedzsment kapcsolata a stratégiával,
a struktúrával és a kultúrával 234
 - Stratégia 234
 - Struktúra 238
 - Szervezeti kultúra 239
- A tudásmenedzsment és a döntéshozatal 241
 - A döntéshozatal támogatása 241
 - Döntéstámogatás és a szervezeti kontextus 244
 - A tudásmenedzsment és a döntéshozatal összekapcsolása 244
 - A tudásmenedzsment hozzájárulása
 - a problémaazonosításhoz 246
 - A tudásmenedzsment szerepe a tervezés fázisában 247
 - A különböző döntéshozatali módokhoz szükséges tudás 248
 - A folyamattudás szükségessége a döntési tevékenységekben 250
- Összegzés 252