

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой: <https://stuservis.ru/otchet-po-praktike/153839>

Тип работы: Отчет по практике

Предмет: Управление персоналом

ВВЕДЕНИЕ 3

1 АНАЛИЗ РАЗРАБОТКИ И ПРИНЯТИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ В КОНТАКТНОМ ЦЕНТРЕ «СБЕРБАНК» 5

1.1. Организационная характеристика контактного центра «Сбербанк» 5

1.2. Особенности принятия управленческих решений в исследуемых организациях 6

1.3. Проблемы разработки управленческих решений в контактном центре «Сбербанк» 21

2. НОВЫЙ МЕХАНИЗМ РАЗРАБОТКИ И ПРИНЯТИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКОГО РЕШЕНИЯ В КОНТАКТНОМ ЦЕНТРЕ «СБЕРБАНК» 24

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 41

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ 42

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность данной темы заключается в том, что в процессе управления компанией одним из основных процессов является процесс принятия решений. Каждый день менеджерам приходится принимать разнообразные решения, касающиеся различных сфер управления, например, как подобрать персонал, куда отправить груз и в каком количестве, как максимизировать прибыль, принимать ли предложение другой фирмы о слиянии двух компаний и так далее.

На самом деле, принятие решения – задача непростая, так как необходимо рассмотреть все возможные альтернативы, выбрать из них наиболее подходящую по всем критериям, учитывая возможные последствия, препятствия и перспективы, условия, в которых этот выбор осуществляется, и многие другие факторы. Для каждого отдельного вида ситуации существуют отдельные методы и модели прогнозирования и принятия управленческого решения.

Абсолютно все управленческие решения осуществляются по какой-то определенной модели. Какая именно модель будет выбрана, зависит от нескольких факторов: тип данного решения (запрограммированное или незапрограммированное), степень риска, личные предпочтения человека, осуществляющего процесс принятия решения.

Целью данной работы является разработка проекта по совершенствованию системы разработки и принятия управленческих решений на предприятии на примере Контактного центра «Сбербанк».

Данная цель предопределяет следующие задачи в работе:

- рассмотреть теоретические аспекты формирования процесса принятия управленческих решений;
- провести анализ системы разработки и принятия управленческих решений в контактном центре «Сбербанк»;
- определить сущность системы разработки и принятия управленческих решений;
- определить критерии оценки эффективности системы разработки и принятия управленческих решений;
- дать оценку эффективности проекта;
- охарактеризовать деятельность контактного центра «Сбербанк»;
- провести анализ системы разработки и принятия управленческих решений контактного центра «Сбербанк»;
- составить резюме проекта;
- описать содержание проекта;
- оценить эффективность предлагаемого проекта;

Объектом исследования в данной работе является деятельность контактного центра «Сбербанк» в сфере обслуживания населения и предоставления услуг.

Предметом исследования являются социально-экономические отношения, объективно возникающие в процессе управления и принятия управленческих решений для реализации деятельности компании.

Методологической основой исследования послужили нормативные документы, учебные материалы, периодические и электронные источники по исследуемой теме. В исследовании использованы такие общенаучные методы исследования как: приемы системного подхода и анализа.

Научная база исследования. В работе использовались научные труды отечественных авторов, занимающихся проблемой системы разработки и принятия управленческих решений на предприятии. Практическая значимость исследования заключается в том, что предложенные рекомендации позволят усовершенствовать систему разработки и принятия управленческих решений в контактном центре «Сбербанк», что приведет к росту экономических показателей.

1 АНАЛИЗ РАЗРАБОТКИ И ПРИНЯТИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ В АДМИНИСТРАЦИИ МО ЕКАТЕРИНБУРГ

1.1 Организационная характеристика контактного центра «Сбербанк»

Контактный центр «Сбербанк» расположен по адресу: г. Омск. ул. Звездная, д. 101 А. Контактный центр - универсальный коммуникационный канал, созданный Сбербанком России с целью обеспечения дистанционного обслуживания клиентов банка. Горячая линия Сбербанка существует для круглосуточной поддержки клиентов банка. Организационная структура контактного центра «Сбербанк» представлена на рисунке 1.

Рисунок 1 – Контактный центр «Сбербанк»

Если у клиента возникла экстренная ситуация, или нужно узнать информацию о какой-либо услуге, или нужно совершить какую-то операцию по карте в удаленном режиме, можно позвонить по телефону горячей линии на номер 8 800 555 55 50, и сотрудники колл-центра дадут исчерпывающий ответ на все ваши вопросы и постараются помочь решить все проблемы.

Общая характеристика организации представлена в таблице 1.

Таблица 1

Общая характеристика организации

Звонок на номер горячей линии Сбербанка бесплатный. Звонить можно из любого региона России круглосуточно в удобное время.

Для всех регионов существует единый номер поддержки клиентов – 8 800 555 55 50. Жители Москвы и Московской области также бесплатно могут позвонить на номер 8 495 500 55 50.

Если возникла необходимость позвонить на горячую линию Сбербанка с границы или с телефона, зарегистрированного за пределами Российской Федерации, то лучше набрать номер 8 495 500 55 50. Стоимость звонка будет зависеть от тарифов вашего сотового оператора.

Часто бывает так, что линия перегружена и приходится ожидать некоторое время.

Поэтому Сбербанк предусмотрел возможность решить некоторые вопросы в автоматическом режиме, переведя телефон в тональный режим. Это означает, что клиенту не нужно дожидаться ответа оператора, и вы можете выбрать нужную команду и совершить определенные действия с помощью клавиатуры вашего мобильного устройства.

Таблица 2

Характеристика целей, задач и функций службы управления персоналом организации (ОПК-3)

Нормативно-правовые акты

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 6-ФКЗ, от 30.12.2008 7-ФКЗ) // Российская газета. – 2017. – 7.

Учебная литература

2. Аксенова К.А. Управление предприятием: Конспект лекций – М: Приор-издат, 2017. – 378 с.
3. Бабанова С.Э. Этапы принятия управленческих решений. Сборник научных статей. – М., 2018. - С. 15-20
4. Буров В.П., Ломакин А.Л., Морошкин В.А. Управленческие решения. – М.: Форум, 2017. – 352 с.
5. Бусов В.И. Управленческие решения. – М.: Юрайт, 2018. – 410 с.
6. Виханский. О. С. Менеджмент. Учебное пособие 3-е изд. М.: ИНФРА-М, 2017. - 528 с.
7. Губанов С. Система организации иощрения труда: Методические разработки. М.: Экзамен, 2012. - 722

с.

8. Глебова К.А., Афанасьева К.О., Самсонова М.В. Методы принятия управленческих решений и контроля их исполнения. Качество продукции: контроль, управление, повышение, планирование: сборник научных трудов Международной молодежной научно-практической конференции: в 2-х томах. - 2018. - С. 211-214
9. Голубков Е. П. Маркетинг. Выбор лучшего решения. - М.: Экономика, 2017. - 266 с.
10. Доусон Р. Уверенно принимать решения. - М.: ЮНИТИ, 2016. - 478 с.
11. Дункан Джек У. Основополагающие идеи в менеджменте. Уроки основоположников менеджмента и управленческой практики / Пер. с англ. — М.: Дело, 2018. - 450 с.
12. Егоршин А.П. Управление персоналом: Учебник для вузов. Н. Новгород.: НИМБ, 2011. - 541с.
13. Журавлева М.М. Управленческие решения: конспект лекций. - Иркутск: ИГТУ, 2017. - 256 с.
14. Зайцев Н.Л. Экономика, организация и управление предприятием: Учебное Пособие. М.: ИНФРА-М, 2010. 445 с.
15. Ивасенко А.Г. Разработка управленческих решений. - М.: КноРус, 2017. - 369 с.
16. Истомин Е.П. Управленческие решения: учебник. - СПб: Андреевский издательский дом, 2018. - 220 с.
17. Игнатъева А.В, Максимцов М.М. Исследование систем управления. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 157 с.
18. Кузнецова Н.В. Методы принятия управленческих решений. - М.: Инфра-М, 2018. - 274 с.
19. Карпов А.В. Процессы принятия решений в структуре управленческой, деятельности // Психологический журнал. - 2018. - 1. - 63-77 с.
20. Кхол Йозеф. Эффективность управленческих решений. - М.:ИНФРА, 2016. - 226 с
21. Кузьмина Т.И. Управленческие решения: учебное пособие. - М.: МГОУ, 2011.-352
22. Лазарев В.Н. Управленческие решения: текст лекций. — Ульяновск: УлГТУ, 2011. - 336
23. Ларионов О.И. Теория и методы принятия решений. - М.: Феникс, 2017. - 378 с.
24. Лифшиц А.С. Управленческие решения. - М.: КноРус, 2018. - 364 с.
25. Логинов В.Н. Управленческие решения. - М.: Альфа-Пресс, 2011. - 258 с.
26. Пирогова Е.В. Управленческие решения. Учебное пособие — Ульяновск: 2010. - 310 с.
27. Пужаев А.В. Управленческие решения. - М.: КноРус, 2019. - 398 с.
28. Фасхиев Х.А., Крахмалева А.В. Метод оценки управленческих решений. В сборнике: Управление экономикой: методы, модели, технологии материалы XV Международной научной конференции. - 2018. - С. 175-180
29. Фатхутдинов Р.А. Разработка управленческого решения: Учебник для вузов. 2-е изд., доп. - М.: ЗАО «Бизнес-школа Интел -Синтез», 2017. - 272 с.
30. Фатхутдинов Р.А. Управленческие решения. - М.: Инфра-М, 2018. - 440 с.
31. Фатхутдинов Р.А. Стратегический маркетинг: Учебник — М.: ЗАО "Бизнес-школа "Интел-Синтез", 2017. - 360 с.
32. Цыгичко В.Н. Руководителю — о принятии решений. — 2-е изд. — М.: ИНФРА-М, 2018. - 450 с.
33. Эддоус М., Стенсфилд Р. Методы принятия решений / Пер. с англ., Под ред. И.И.Елисеевой. — М.: Банки и биржи, 2016. - 221 с.
34. Экономика и бизнес / Под ред. В.Д.Камаева — М.: Изд-во МГТУ, 2017. - 361 с.
35. Юкаева В. С. Управленческие решения: Учебное пособие. - М.: Издательский дом «Дашков и К», 2017. - 379 с.
36. Модели и методы принятия решений [Электронный ресурс]. URL: <http://www.examen.ru/add/School-Subjects/Social-Sciences/Economics/9741/9742> (дата обращения: 26.01.2017)
37. Природа процесса принятия решений [Электронный ресурс]. URL: <http://www.bibliotekar.ru/biznes-43/112.htm>(дата обращения: 26.01.2017)
38. Прогнозирование управленческих решений. Цель, задачи, принципы и методы прогнозирования [Электронный ресурс]. URL: <http://mandeced.ru/voprosy-s-otvetami-po-upravlencheskim-resheniyam/110-prognozirovaniye-upravlencheskix-reshenij-cel.html>(дата обращения: 26.01.2017)
39. Технология принятия решений в менеджменте [Электронный ресурс]. URL:http://www.razlib.ru/delovaja_literatura/menedzhment_konspekt_lekcii/p8.php(дата обращения: 26.01.2017)

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой: <https://stuservis.ru/otchet-po-praktike/153839>