

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/kurosovaya-rabota/414241>

**Тип работы:** Курсовая работа

**Предмет:** Менеджмент

## СОДЕРЖАНИЕ

### ВВЕДЕНИЕ 3

### 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ КАЧЕСТВА УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ 5

#### 1.1 Сущность понятия управленческое решение 5

#### 1.2 Факторы качества управленческого решения 8

### 2. АНАЛИЗ КАЧЕСТВА УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ 13

#### 2.1 Организационно-экономическая характеристика объекта исследования 13

#### 2.2 Анализ качества управленческих решений в организации 16

### 3. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОЦЕССА ПРИНЯТИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ 22

### ЗАКЛЮЧЕНИЕ 27

### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ 29

## 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ КАЧЕСТВА УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ

### 1.1 Сущность понятия управленческое решение

Управленческие решения - это решения высшего руководства, которые определяют эффективность деятельности компании. Успешная организация принимает более правильное и своевременное решение, реализует его с большим успехом. По сути, все менеджеры занимаются разработкой и внедрением решений в практическую деятельность компаний. Эффективность решений, принимаемых менеджером, определяется эффективностью его деятельности. Любое решение может быть оценено как эффективное, или неэффективное, только по прошествии некоторого времени. Решения классифицируются по нескольким показателям [18, с. 78]:

□ по мере того как критерии отбора зависят от решения и его важности;

□ учитывая сложность решения, менеджер любого уровня может разработать такое решение;

□ частота определяет, как часто такие решения должны приниматься;

□ предсказуемость - может продвигаться вперед с высокой степенью надежности, чтобы предсказать влияние решения на его реализацию;

Этот список факторов можно использовать для разделения управленческих решений на два типа [19, с. 93].

Первый тип - это обычные решения, с высокой скоростью принятия и предсказуемым уровнем. Их также называют «А-решениями». Вторая группа сложных решений, которые принимаются редко и могут существенно изменить ситуацию. Обычно такие решения непредсказуемы, а конечные результаты не определены. Их также называют «решениями категории В», руководство компании принимает и внедряет «решения категории В» и, как правило, имеет право внедрять решения, которые могут изменить ситуацию, среди топ-менеджеров и руководителей среднего звена. Но их доля очень мала - 90% всех бизнес-решений принимаются менеджерами более высокого уровня [8, с. 75].

Эффективные предпринимательские действия и приемлемые управленческие решения для бизнеса трудно представить без ИТ-технологий. Сейчас они базируются и обеспечивают множество коммуникационных процессов. Кроме того, они дают возможность работать быстрее, быстрее разрабатывать и принимать решения. Когда рынок резко меняется, время цикла сокращается, возникает нестабильный потребительский спрос, важно иметь достаточные данные, на которых основываются стратегии и тактика работы. То, что можно назвать информационными технологиями. Существует три основных подхода к принятию решений [20, с. 89]:

□ избегание;

□ решение проблем;

□ поиск проблем.

Один из подходов к принятию решений заключается в том, чтобы не принимать решений, то есть полностью избегать принятия решения. Определение и выбор решения проблемы является обычным результатом решения [1, с. 73].

Каждый процесс принятия решений, выбор действий или бездействий приводит к результату, который может быть решением о том, какие действия предпринять и как это сделать, или даже мнением или предложением. Иногда принятие решений приводит к переопределению проблемы или проблем. Большинство решений состоят из действий по решению проблем, которые заканчиваются, когда достигается удовлетворительное решение. В психологии решение проблем относится к стремлению выйти из сложившейся ситуации и достичь определенной цели. Решение проблемы требует ее определения, анализа и оценки информации и альтернативных решений [9, с.74].

В некоторых случаях процесс решения проблемы ставит под сомнение направленность или масштаб самой проблемы. Он может иметь плохо определенную, очень большую или небольшую область применения или не иметь значительного размера. Затем лица, принимающие решения, должны сделать шаг назад и проанализировать информацию и аналитику, которые использовались до сих пор [21, с. 47].

Принятие решения - это мыслительный процесс выбора различных альтернатив. Любой процесс принятия решения приводит к результату, которым может быть действие, предложение или мнение. Бездействие или сохранение нейтралитета часто являются частью вариантов, которые выбираются [26, с. 3]. Хотя они взаимосвязаны, анализ проблем и принятие решений - это разные виды деятельности. Решения обычно фокусируются на проблеме или неопределенности. Лица, принимающие решения, должны собирать и анализировать данные, прежде чем принимать решения. Анализ проблемы включает в себя [22, с. 298]:

- постановку вопроса;

- определение его границ;

- установление критериев для выбора альтернативных вариантов и составление выводов на основе имеющейся информации.

Хотя результаты являются важным компонентом во всех процессах принятия решений, анализ проблемы может не привести к принятию решения [17, с.55].

Принятие решений включает в себя ряд последовательных действий, которые в совокупности структурируют процесс и облегчают его завершение. Эти шаги включают в себя [3, с. 89]:

1. Определение целей.

2. Классификация и расстановка приоритетов целей.

3. Разработка критериев отбора.

4. Определение альтернатив.

5. Оценка альтернатив в соответствии с критериями отбора.

6. Выбор наиболее подходящей альтернативы критериям отбора.

Большая часть процесса принятия решения заключается в анализе определенного набора альтернатив в соответствии с критериями выбора. Как правило, эти критерии включают затраты и преимущества, недостатки, соответствие предпочтениям [23, с. 4]. Например, при выборе места для открытия нового бизнеса критерии могут включать стоимость аренды, наличие квалифицированной рабочей силы, доступ к транспорту и инструментам продаж, близость к клиентам. Основываясь на относительной важности этих факторов, владелец бизнеса принимает решение, которое наилучшим образом соответствует критериям [7, с. 72].

У лица, принимающего решения, может возникнуть проблема при попытке оценить альтернативы с точки зрения их сильных и слабых сторон. Это может быть особенно трудной задачей, если существует множество факторов, которые необходимо принимать во внимание. Временные ограничения и личные эмоции также играют роль в выборе альтернатив, декадентский выбор между альтернативами также играет свою роль. Более глубокие обсуждения и сбор информации часто требуют дополнительного времени, и лицам, принимающим решения, обычно приходится принимать решения до того, как они будут полностью подготовлены. Когда дело доходит до большего, также может возникнуть больше эмоций, и это может повредить решению [10, с.61].

## 1.2 Факторы качества управленческого решения

Под качеством менеджмента следует осознавать степень соответствия его характеру решения задач функционирования, развития производственной системы. Показатели качества и эффективности управленческого решения можно классифицировать по различным критериям – как внутренним факторам, связанным с управлением системами, так же внешним факторам, которые влияют на окружающую среду. В числе этих факторов [14, с. 89]:

- законы в объективном мире, относящиеся к принятому и реализуемому управленческому решению;

- ясное изложение цели - почему решение принимается, какие реальные результаты могут быть достигнуты,

как измерять, соотносить цель с достигнутыми результатами;

□ объем и значение имеющейся информации - для успешной реализации главным является не количество сведений, а значение ценности, определяемой уровнем профессионального, опытного и интуитивного персонала;

□ время развития решения - обычно управленческие решения принимаются в условиях недостатка времени и нехватки ресурсов, деятельности конкурентов, рыночной конъюнктуры, непоследовательного поведения политиков;

□ организация управления организационными структурами;

□ формы и методики управленческих действий;

□ методы разработки, например, при лидировании фирмы - один метод, при следующем за другими - другой;

□ субъективная оценка выбора решений. Чем экстраординарнее решение - тем субъективнее его оценки;

□ психологический климат в управлении системами, авторитет руководства, профессиональные и квалификационные составы и др.

Управление должно опираться на объективные законы и объективные закономерности развития общества. В то же время управленческие решения очень сильно зависят от многих факторов субъективного характера - логики решения, качества, структуры задач, определённого уровня менеджмента, механизма осуществления решений, дисциплины исполнителя и др. При этом всегда следует помнить о том, что и даже хорошо продуманные решения могут быть неэффективны, если не смогут предвидеть возможное изменение ситуации и состояния производства [15, с. 79].

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Монографии, учебники, учебные пособия

1. Абчук, В. А. Менеджмент в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для вузов / В. А. Абчук, С. Ю. Трапицын, В. В. Тимченко. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 239 с.
2. Абчук, В. А. Менеджмент в 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для вузов / В. А. Абчук, С. Ю. Трапицын, В. В. Тимченко. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 249 с.
3. Айдаркина, Е. Е. Теория и практика управления : учебное пособие / Е. Е. Айдаркина ; Южный федеральный университет. — Ростов-на-Дону ; Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2020. — 164 с.
4. Анопченко, Т. Ю. Менеджмент: кейсы, тренинги, деловые игры. Практикум / Т. Ю. Анопченко, А. М. Григан, А. А. Лысоченко [и др.]. — 4-е изд., стер. – Москва : Дашков и К, 2019. — 282 с.
5. Барышев, А. В. Основы разработки управленческого решения : учебное пособие / А.В. Барышев. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. – 164 с.
6. Безручко, П. Практики регулярного менеджмента: управление исполнением, управление командой / Павел Безручко. — Москва : Альпина Пабlishер, 2019. — 368 с.
7. Борискина, Т. Б. 454 вопроса по менеджменту : учебное пособие / Т. Б. Борискина, О. С. Пескова. – Москва : ИНФРА-М, 2019. – 100 с.
8. Быстров, О.Ф. Теория менеджмента. Монография. / О.Ф. Быстров, Д.Э. Тарасов – Москва: Русайнс, 2020. – 182 с.
9. Виханский, О. С. Менеджмент : учебник / О. С. Виханский, А. И. Наумов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2021. — 656 с.
10. Гапоненко, А. Л. Менеджмент : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. Л. Гапоненко ; ответственный редактор А. Л. Гапоненко. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 396 с.
11. Гапоненко, А. Л. Теория управления : учебное пособие для среднего профессионального образования / А. Л. Гапоненко, М. В. Савельева. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 336 с.
12. Генкин, Б. М. Мотивация и организация эффективной работы (теория и практика) : монография / Б. М. Генкин. — 2-е изд., испр. — Москва : Норма : ИНФРА-М, 2020. — 352 с.
13. Грушенко, В. И. Менеджмент. Восприятие сущности менеджмента в условиях стратегических изменений : учебное пособие / В. И. Грушенко. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 288 с.
14. Деминг, Э. Менеджмент нового времени: простые механизмы, ведущие к росту, инновациям и доминированию на рынке / Эдвардс Деминг ; пер. с англ. — Москва : Альпина Пабlishер, 2019. — 182 с.
15. Егоршин, А. П. Карьера одаренного менеджера : научно-популярное издание / А. П. Егоршин, С. Г. Захарова. — 2-е изд., доп. и перераб. — Москва : Логос ; Нижний Новгород : НИЭМ, 2020. — 376 с.
16. Егоршин, А. П. Эффективный менеджмент организации : учебное пособие / А.П. Егоршин. – Москва :

ИНФРА-М, 2021. – 388 с.

17. Елиферов, В. Г. Бизнес-процессы: регламентация и управление : учебник / В.Г. Елиферов, В.В. Репин. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 319 с.

18. Иванова, И. А. Менеджмент : учебник и практикум для вузов / И. А. Иванова, А. М. Сергеев. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 305 с.

19. Иванова, Т. Ю. Теория менеджмента. Синергетический менеджмент : учебник для вузов / Т. Ю. Иванова, Э. М. Коротков, В. И. Приходько. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 331 с.

20. Инновационный менеджмент : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. А. Антоненц [и др.] ; под редакцией В. А. Антонца, Б. И. Бедного. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 303 с.

Статьи, научные публикации

21. Петрухин, К. А. Роль финансового анализа при принятии управленческих решений / К. А. Петрухин // Молодой ученый. — 2019. — № 35 (273). — С. 46-49.

22. Назаров, А. Психологические особенности руководителей, влияющие на принятие управленческих решений / А/ Назаров // Молодой ученый. — 2019. — № 44 (282). — С. 298-300.

23. Назаров, А. С. Принятие управленческих решений как основная функция современного менеджера / А. С. Назаров // Вопросы экономики и управления. — 2020. — № 2 (24). — С. 1-5.

*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/kursovaya-rabota/414241>