

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://studservis.ru/gotovye-raboty/kurovaya-rabota/71612>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Менеджмент

СОДЕРЖАНИЕ

Введение 2

1. Теоретические основы качества управленческих решений 3

1.1. Сущность качества управленческих решений 3

1.2. Факторы влияния на качество управленческих решений 9

2. Анализ факторов влияния на качество управленческих решений в ООО «Ромашка» 13

2.1. Характеристика управленческих решений в ООО «Ромашка» 13

2.2. Факторы влияния на качество управленческого решения 18

Заключение 24

Список использованных источников 26

ВВЕДЕНИЕ

Важность проблем, связанных с принятием решения, привлекает внимание обширного круга ученых и практических работников. Принятие решений – это систематический процесс. Важность этой темы обусловлена тем, что принятие решений — это неотъемлемая часть процесса управления, то есть той серединой, вокруг которой крутится жизнь всей организации.

Большой опыт принятия решений сводился только к интуитивному полаганию руководителя на свой, накопленный, опыт. Но все же, ответственность за принятия решений очень велика, потому что от индивидуального решения в организации может зависеть судьба самой организации и отдельных ее членов. По этой причине, руководитель в сегодняшнем сложном и быстро меняющемся мире не может принимать необдуманных решений.

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КАЧЕСТВА УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ

1.1. Сущность качества управленческих решений

Принятие решений свойственно любому виду деятельности, и от правильно принятого решения может зависеть результативность работы одного человека или группы людей. Управленческое решение стоит рассматривать, как выбор альтернативы, осуществлённый руководителем в рамках его должностных полномочий и компетенций, направленный на достижение целей организации. Эффективность управленческого решения, в свою очередь, зависит от качества, принятого менеджером решения.

1

Кризис качества решений на всех уровнях власти и хозяйствования тесным образом связан со сложившимися в стране подходами к построению систем управления, уровнем подготовки управленцев и специалистов в высших учебных заведениях [8, С.37].

Однако, понятие качества управленческого решения достаточно неоднозначно: во-первых, потому что полностью оно может быть оценено только тогда, когда решение будет реализовано; во-вторых, недостатки реализации могут свести на ноль высокое качество решения на этапе его теоретического обоснования. Помимо этого, каждое отдельно взятое решение может быть вполне качественным, но в совокупности в связи каких – либо причин они не произведут того эффекта, на который можно было рассчитывать. Очевидно, что такой отрицательный результат может сложиться из-за резко сменившихся объективных условий или в связи с несоблюдением какого-то принципа обеспечения высокого качества решения.

В современных условиях наиболее актуальным является вопрос формирования решений таких, которые были бы самыми эффективными. Для достижения этой цели, разрабатываются методические рекомендации формирования, как эффективных решений, так и общей концепции принятия управленческих решений в современных условиях хозяйствования.

В связи с этим в данной работе поставлена цель разобраться, что же такое управленческое решение и выявить основные факторы, влияющие на качество решений.

Все управленческие решения можно разделить на несколько видов, а именно мы выделим два:

Традиционные решения, ранее неоднократно имевшие место – в этом случае стоит выбрать один из имеющихся уже альтернативных вариантов; Нетрадиционные, нетипичные управленческие решения – их выработка, обычно, связана с поиском новых альтернативных вариантов.

Как ранее уже упоминалось, выбор управленческого решения весьма неоднозначен и зависит от влияния разных факторов на этот процесс. Спектр воздействия таких факторов весьма широк.

Предлагаю рассмотреть лишь некоторые из них, которые влияют на процесс принятия управленческих решений и их эффективность.

К этим факторам можно отнести: личностные оценки руководителей, среду принятия решений, информационные ограничения, временные ограничения, поведенческие ограничения, взаимосвязь решений, фактор сложности и фактор финансовых вложений [10, С.91]. И чтобы лучше понимать тему, стоит разобрать каждый из этих факторов поподробнее.

1.2. Факторы влияния на качество управленческих решений

Мы постепенно подошли к факторам, которые влияют на качество решения. Эти факторы можно классифицировать по различным признакам. В самом общем смысле их можно поделить на факторы внутренней природы (связанные с управляющей и управляемой системами) и внешние факторы (влияние окружающей среды), включая законы объективного мира, связанные с принятием и реализацией управленческих решений.

Также четкую формулировку цели (для чего принимаются управленческие решения, какие реальные результаты могут быть достигнуты, как измерить поставленную цели и полученные результаты), имеющийся кадровый потенциал и организационные структуры управления. Время разработки управленческих решений: чаще всего, решение всегда принимается в условиях дефицита времени при неординарных обстоятельствах. Доступность технологий осуществления управленческой деятельности, методы разработки и реализации управленческих решений тоже подходят в эту классификацию.

2

Качество, управленческого решения в значительной мере определяет как конечный результат и зависит от ряда факторов:

- качества исходной информации, определяемого ее достоверностью, достаточностью, защищенностью от помех и ошибок, формой представления (известно, что точность результатов расчета не может быть выше точности, используемой для расчета информации);
- оптимального или рационального характера принимаемого решения; - своевременности принимаемых решений, определяемой скоростью их разработки, принятия, передачи и организации исполнения;
- соответствия принимаемых решений действующему механизму управления и базирующихся на нем методов управления;
- квалификации кадров, осуществляющих разработку, принятие решений и организацию их исполнения; - готовности управляемой системы к исполнению принятых решений.

Таким образом, качественные решения, с одной стороны, должны опираться на объективные законы и закономерности общественного развития. С другой стороны, качество управленческих решений существенным образом зависит от большого количества субъективных факторов – логики оценки ситуаций и разработки решений, качества оценки ситуации, структуризации задач и проблем, определенного уровня культуры управления, технологии принятия и механизма реализации решений [5, С.22].

2. АНАЛИЗ ФАКТОРОВ ВЛИЯНИЯ НА КАЧЕСТВО УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ В ООО «РОМАШКА»

2.1. Характеристика управленческих решений в ООО «Ромашка»

ООО «Ромашка» уже более 60 лет известен на рынке кондитерских ингредиентов. На заводе производятся ингредиенты для производства кондитерских изделий, хлебопекарных изделий. На протяжении 30 лет предприятия считалось лидером в Центральном округе, однако за последние 2 года ситуация изменилась в худшую сторону и сейчас компания занимает 5 место в рейтинге компаний – поставщиков ингредиентов для кондитерского направления.

Важным достоинством продукции являются экологичность и хорошие вкусовые качества.

Слоган ООО «Ромашка» - качество, которому стоит доверять.

Единоличным исполнительным органом ООО «Ромашка» является Генеральный директор, являющейся учредителем.

Коллектив ООО «Ромашка» по данным на январь 2019 года состоял из 450 чел.

Характеризуя компанию, можно отметить, что она имеет признаки консервативного стиля управления. Структура управления больше похожа на иерархическую линейно-функциональную. Инновационные разработки и исследования рынка производятся крайне редко и чаще всего только по запросам клиентов.

Основной перечень проблем, решаемых в организации:

- вопросы, организации и оптимизации рабочего процесса персонала,
- вопросы поиска и заключения договоров с поставщиками продуктов и услуг,
- решение вопросов расширения рынка сбыта, поиска новых клиентов,

3

- решение вопросов совершенствования производственных технологий и инженерных решений,
- разработка и согласование ноу-хау.

К недостаткам процесса разработки и принятия управленческого решения относятся отсутствие необходимых коммуникаций между работниками, занятыми выполнением отдельных функций, а также координации деятельности различных функциональных подразделений и вследствие этого, задержки в принятии решений.

2.2. Факторы влияния на качество управленческого решения

На сегодняшний день оптимизация процесса принятия решения в основном связан с обучением групповым способам принятия решения. Что касается развития индивидуальных способностей, то в этом вопросе наблюдается некоторый вакуум.

Одной из наиболее значимых патологий системы принятия решений в ООО «РОМАШКА» является высокий уровень риска личной заинтересованности специалиста в решении вопроса, т.е. влияние человеческого фактора. При оценке плюсов и минусов различных альтернативных вариантов огромное значение приобретают субъективные ощущения специалистов. Так как большая часть запросов касается предоставления финансирования, соответственно увеличивается риск коррупционности в принятии решения. Появляется соблазн улучшить свое благосостояние за счет решения проблемы предпринимателя.

Более того, зачастую предприниматели пытаются сформировать лояльность специалиста путем формирования личных отношений с ним, что также негативно сказывается на объективности принимаемых им решений. Именно поэтому вопросы финансового и административного характера решаются только коллегиально.

Другим фактором является отсутствие конкретизации и регламентации полномочий субъектов принятия решения. Зачастую специалисты принимают решения, находящиеся за пределами области полномочий данной должности. В результате возникают следующие проблемы:

- принятое управленческое решение оказывается неэффективным,
- приходится получать согласование принятого управленческого решения у других специалистов,
- у клиента формируется представление о некомпетентности специалиста и снижается оценка имиджа ООО «РОМАШКА».

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

При рассмотрении данной темы, я постарался максимально сжато и понятно, раскрыть часто встречающиеся факторы, которые могут повлиять на качество принимаемых решений, и сделал для себя следующие выводы;

Решение — это выбор альтернативы. Необходимость принятия решений объясняется сознательным и целенаправленным характером человеческой деятельности, возникает на всех этапах процесса управления и составляет часть любой функции менеджмента.

Принятие решений (управленческих) в организациях имеет ряд отличий от выбора отдельного человека, так как является не индивидуальным, а групповым процессом. На характер принимаемых решений огромное влияние оказывает степень полноты и достоверной информации, которой располагает менеджер. В зависимости от этого решения могут приниматься в условиях

4

определенности (детерминированные решения) и риска или неопределенности (вероятностные решения).

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Бессонова М.А. Диагностика управленческих решений в системе управления. // Экономика и менеджмент инновационных технологий. – Июнь, 2012 [Электронный ресурс]. URL:

<http://ekonomika.snauka.ru/2012/06/1163>

2. Здравцова-Захаренкова В.С. Методическое и информационное обеспечение системы поддержки принятия управленческих решений производственного предприятия // Проблемы современной экономики. – 2009. - №3. С.31-35
3. Каримов С.Т., Воронин В.П. Технология разработки управленческих решений в малом предпринимательстве // Российское предпринимательство. – 2008. - №9. – С.105-109
4. Качуляк Г.Г. Критерии и показатели оценки эффективности управленческих решений в предпринимательских структурах // Российское предпринимательство. – 2007. - №2. – С.25-30
5. Кузьмин В. Совершенствование маркетинга в организациях. М.: Нита. – 2016
6. Лазурко, Н.В. Основы организации маркетинговой деятельности на предприятии / Н.В. Лазурко – М.: Владос, 2016
7. Литвак Б.Г. Разработка управленческого решения. М.: Дело, 2018
8. Литвак Б.Г. Управленческие решения. Практикум. М.: Архитектура. 2016
9. Павлова О. Внутренний маркетинг в компании// Маркетинг в России и за рубежом. – 2007. - №5. – С.41-44
10. Пирогова Е.В. Управленческие решения. Учебное пособие / Ульяновск.УлГТУ. 2016
11. Рапаева О. Совершенствование маркетинга // Маркетинговые технологии. – 2009. - №4. – С.43-44
12. Фатхутдинов В.А. Разработка управленческого решения. Учебник. М.: Наука, 2015

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://studservis.ru/gotovye-raboty/kurovaya-rabota/71612>