

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра менеджменту

**РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавр
зі спеціальності 073 «менеджмент»**

на тему: «Удосконалення процесу прийняття управлінських рішень
туристичного підприємства»

Виконавець:

студент центру заочної форми навчання
ЦЗФН факультету

Кузнєцова Олександра Павлівна

/підпис/

Науковий керівник:

канд.екон.наук, доцент

Карпенко Юлія Валентинівна

/підпис/

Одеса 2019

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми Ефективність діяльності будь-якого підприємства залежить від обґрунтованості управлінських рішень, що приймаються його керівництвом. Для підвищення якості управлінських рішень та ефективності всієї системи менеджменту в цілому на підприємстві необхідно забезпечити якісну підготовку та реалізацію управлінських рішень. В свою чергу, це потребує від менеджерів сучасних знань теорії прийняття управлінських рішень та вмінь застосовувати її на практиці.

Мета дослідження Метою кваліфікаційної роботи є вивчення теоретичних основ прийняття управлінських рішень та застосування отриманих знань для удосконалення процесу прийняття управлінських рішень на туристичному підприємстві.

Завдання дослідження Основними завданнями кваліфікаційної роботи є:

- визначити сутність поняття "управлінське рішення" та виявити основні етапи процесу його прийняття;
- провести аналіз ринку туристичних послуг України;
- запропонувати заходи з удосконалення процесу прийняття управлінських рішень туристичного підприємства.

Управлінське рішення – як результат творчої або розумової діяльності керівника, що пропонує вибір способів дій, спрямованих на вирішення проблемної ситуації або на реалізацію загальноорганізаційних цілей. Воно завжди ґрунтується на знанні законів розвитку підприємства та вивченні інформації по його стан.

Основні етапи процесу прийняття управлінського рішення:

- виникнення ситуації, що потребує прийняття рішення;
- оцінка ситуації;
- аналіз інформації;
- виявлення та оцінка альтернатив;

- прийняття управлінського рішення;
- реалізація управлінського рішення;
- контроль та оцінка результатів.

Аналіз ринку туристичних послуг України

Ринок туристичних послуг України є одним з ринків, що найбільш активно розвиваються в сучасних умовах: щороку збільшується потік туристів, зростає дохід туристичних підприємств. Разом з тим, обсяги туристичної діяльності, що суттєво скоротилися у 2014-2015 рр., ще не відновилися. Скорочується й кількість підприємств туризму. Найбільш впливовими факторами зовнішнього середовища, що впливають на діяльність туристичних підприємств, є рівень розвитку підприємництва та бізнес-середовища, темпи росту економіки, рівень доходів населення, рівень міграції та вірогідність розвитку воєнних дій в країні.

Запропонованні заходи з удосконалення процесу прийняття управлінських рішень: За результатами аналізу практичних аспектів прийняття управлінських рішень на підприємстві встановлено, що через невірну пріоритетність обробки замовлень від туристів в процесі прийняття рішення щодо реалізації закордонного туру підприємство втрачає майже половину замовлень. З огляду на це запропоновано встановлювати пріоритетність замовлень, що оброблюються, на підставі критеріїв маржинальності, терміновості, вірогідності покупки. Це дозволить збільшити прибуток від турів закордон на 14%.

Об'єктом дослідження є ТОВ «Апіс Тревел» – українське підприємство, що працює на ринку туристичних послуг з 2008 р.

Предмет дослідження є процес прийняття управлінських рішень.

Методи дослідження У процесі дослідження використано: метод групування (для встановлення етапів процесу прийняття управлінського рішення), PEST – аналіз (для аналізу стану зовнішнього середовища туристичних підприємств); метод аналізу фінансової звітності, типове

рішення щодо спецзамовлення (для прийняття щодо надання знижки клієнтам).

Інформаційна база дослідження складалася з науково-літературних джерел та періодичних видань вітчизняних та зарубіжних авторів стосовно обраної тематики, а також Інтернет-видань. Для аналізу були використані дані бухгалтерської та статистичної звітності підприємства.

Структура та обсяг роботи.

Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел (____ найменувань) та ____-х додатків. Загальний обсяг роботи становить ____ сторінок. Основний зміст викладено на ____ сторінках. Робота містить ____ таблиць, ____ рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі *«Теоритичні основи прийняття управлінських рішень на підприємстві»* розглянуто сутність поняття «управлінське рішення», процес прийняття управлінського рішення: етапи та їх зміст, класифікація управлінських рішень.

У другому розділі *«Розробка пропозицій щодо удосконалення процесу прийняття управлінських рішень на туристичному підприємстві»*. Проаналізовано ринок туристичних послуг України, загальна характеристика та аналіз фінансового стану ТОВ «Апіс Тревел», аналіз практичних аспектів прийняття рішення на ТОВ «Апіс Тревел», заходи з удосконалення процесу прийняття управлінських рішень на підприємстві.

Запропоновано встановлювати пріоритетність замовлень, що оброблюються, на підставі критеріїв маржинальності, терміновості, вірогідності покупки. Це дозволить збільшити прибуток від турів закордон на 14%.

ВИСНОВКИ

За результатами проведених досліджень пропонуємо розглядати управлінське рішення як результат вибору менеджером серед кількох альтернативних варіантів способу дій, спрямованих на вирішення певної проблеми організації. Процес прийняття управлінського рішення вміщує наступні етапи: виникнення ситуації, що потребує прийняття рішення; оцінка ситуації; аналіз інформації; виявлення та оцінка альтернатив; вибір альтернативи; прийняття управлінського рішення; реалізація управлінського рішення; контроль та оцінка результатів.

Ринок туристичних послуг України є одним з ринків, що найбільш активно розвиваються в сучасних умовах: щороку збільшується потік туристів, зростає дохід туристичних підприємств. Разом з тим, обсяги туристичної діяльності, що суттєво скоротилися у 2014-2015 рр., ще не відновилися. Скорочується й кількість підприємств туризму. Найбільш впливовими факторами зовнішнього середовища, що впливають на діяльність туристичних підприємств, є рівень розвитку підприємництва та бізнес-середовища, темпи росту економіки, рівень доходів населення, рівень міграції та вірогідність розвитку воєнних дій в країні.

За результатами аналізу практичних аспектів прийняття управлінських рішень на підприємстві встановлено, що через невірну пріоритетність обробки замовлень від туристів в процесі прийняття рішення щодо реалізації закордонного туру підприємство втрачає майже половину замовлень. З огляду на це запропоновано встановлювати пріоритетність замовлень, що оброблюються, на підставі критеріїв маржинальності, терміновості, вірогідності покупки. Це дозволить збільшити прибуток від турів закордон на 14%. Переглянуто та спрощено етапи прийняття рішення щодо реалізації закордонного туру. Доповнено процес прийняття рішення щодо реалізації туру Україною у часті формування спеціальних пропозицій для постійних

клієнтів, що дозволить підвищити маржинальний дохід в середньому на 14-18% на один тур.