

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра менеджменту організацій

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

на тему: «Удосконалення процесу прийняття управлінських рішень на торговому підприємстві»

Виконавець:

студент факультету економіки та
управління підприємством

Кобзар Анна Сергіївна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник:

Кандидат економічних наук, доцент

(науковий ступінь, вчене звання)

Карпенко Юлія Валентинівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми.

Прийняття рішень є важливою частиною будь-якої управлінської діяльності. Метою управлінських рішень є забезпечення скоординованого (регуляторного) впливу на систему управління, що реалізує рішення управлінської роботи працівниками для досягнення цілей організації. Досягнення цих цілей включає вирішення питань, що складають зміст та послідовність дій особи, що приймає рішення, під час виконання власних службових обов'язків.

Підготовка управлінських рішень – це один з найважливіших етапів управління, оскільки він формує діяльність організації та окремих працівників. Для прийняття управлінських рішень потрібні менеджери з високим рівнем компетентності, енергії та досвіду, а також високий рівень відповідальності, оскільки реалізація рішень вимагає забезпечення ефективної та скоординованої роботи всього організаційного механізму. Тому керівникам, які хочуть забезпечити високий рівень ефективності своєї діяльності, дуже важливо зрозуміти природу прийняття рішень. Але, існує багато компаній, чий процес прийняття управлінських рішень не є ефективним і веде до банкрутства, що є головною причиною актуальності теми, яка мене цікавить.

Метою кваліфікаційної роботи є дослідження теоретичних аспектів механізму прийняття управлінських рішень на підприємствах та розробка практичних рекомендацій щодо його вдосконалення для торговельного підприємства ТОВ «Кавіспері».

Для досягнення поставленої мети було вирішено наступні **завдання**:

- Визначити сутність поняття «управлінське рішення»;
- Проаналізувати ринок послуг торгівлі кавою;
- Проаналізувати процес прийняття управлінських рішень на ТОВ «Кавіспері» та виявити недоліки;
- Розробити пропозиції щодо удосконалення процесу прийняття управлінського рішення на ТОВ «Кавіспері».

Об'єкт дослідження роботи – торговельне підприємство ТОВ «Кавіспері».

Предметом дослідження є визначення процесу прийняття управлінського рішення на ТОВ «Кавіспері», з метою його вдосконалення.

Методи дослідження. Для досягнення поставленої в роботі мети були використані методи: групування та систематизації (для виділення класифікації управлінських рішень), аналізу конкурентних сил Портера (для встановлення найбільш впливової сили на ринку послуг торгівлі кавою в Україні), аналіз методи аналізу фінансової звітності (для аналізу фінансового стану підприємства); FMEA-аналіз (для визначення та ранжування проблем на основних процесах відповідно до їх важливості та проведення коригувальних заходів), метод ABC-аналізу (для формування кредитного рейтингу покупців).

Інформаційна база дослідження включає наукову літературу та періодичні публікації вітчизняних та зарубіжних авторів стосовно обраної тематики, а також Інтернет-публікації, законодавчі та нормативні акти. Для аналізу використовувались

дані органів державної статистики, фінансова звітність (форма № 1 «Баланс», форма № 2 «Звіт про фінансові результати») ТОВ «Кавіспері», звіти про реалізацію продукції та основних покупців.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел (44 найменувань). Загальний обсяг роботи становить 80 сторінок. Основний зміст викладено на 75 сторінках. Робота містить 16 таблиць, 16 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі *«Теоретичні основи процесу прийняття управлінських рішень на підприємстві»* розглянуто сутність поняття «управлінське рішення», основні етапи процесу прийняття управлінських рішень та їх зміст, досліджено класифікацію управлінських рішень.

У другому розділі *«Удосконалення процесу прийняття управлінських рішень ТОВ «Кавіспері»»* проаналізовано ринок послуг торгівлі кавою в Україні. Надано загальну характеристику та проведено аналіз фінансово-господарської діяльності ТОВ «Кавіспері», проведено аналіз практичних аспектів процесу прийняття управлінських рішень на ТОВ «Кавіспері» та виявлено його недоліки. Запропоновано заходи щодо удосконалення процесу прийняття управлінського рішення на ТОВ «Кавіспері» та проведено їх економічне обґрунтування.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі:

1. Прийняття управлінських рішень має складний характер. Тому вчені та експерти розглядають різні підходи до визначення поняття «управлінське рішення». Найбільш повним та узагальнюючим тлумаченням поняття «управлінське рішення» є його визначення, як сукупність дій, що усувають проблему і ведуть до мети системи управління. Необхідність прийняття рішень виникає на всіх етапах процесу управління і пов'язана з всіма дільницями і аспектами управлінської діяльності. Процес прийняття рішень - це послідовність періодичних дій суб'єкта управління, спрямованих на вирішення проблем організації і складаються з аналізу ситуації, створення альтернатив, прийняття рішень та організації їх реалізації. Процес прийняття управлінських рішень складається з таких етапів: визначення проблеми; розробка і прийняття управлінського рішення; реалізація управлінського рішення.

2. Ринок послуг торгівлі кавою є дуже перспективним напрямом розвитку економіки України, адже на сьогоднішній день він демонструє динамічний розвиток. Український ринок слідує світовій тенденції неухильного збільшення попиту на каву, кавові вироби та кавоварки. Найбільш впливовою конкурентною силою є загроза з боку діючих конкурентів та з боку покупців, що потребує від компаній дій з закріплення власної конкурентної позиції.

3. Досліджувана організація ТОВ «Кавіспері» займається комерційною діяльністю в сфері оптової торгівлі, метою діяльності якої є здійснення посередницької діяльності та отримання прибутку. Були розглянуті основні стратегічні та тактичні управлінські рішення, що приймаються в ТОВ «Кавіспері», такі як визначення місії і довгострокових цілей підприємства, рішення щодо цільового ринку, кадрові рішення, рішення що стосуються цінової та асортиментної політики, закупки товарів, процесу продажу та обслуговування клієнтів, просування товару, рішення щодо методів та каналів збуту, системи контролю.

На основі проведеного аналізу управлінських рішень, визначили, що найбільший ризик здійснення помилок і як результат відмова клієнта виникає під час процесу «Продаж товарів» на етапі обговорення замовлення клієнта.

4. Для зміцнення конкурентних переваг пропонується оптимізувати процес надання товарного кредиту підприємством: провести ABC-аналіз споживачів для формування їх кредитного рейтингу та скористатись розробленим алгоритмом надання товарного кредиту клієнтам. У відповідності до визначених категорій нами розглянуто більш детально можливі варіанти планових рішень щодо надання товарного кредиту.

Таким чином, розроблені заходи з удосконалення прийняття управлінських рішень ТОВ «Кавіспері» дозволять підвищити ефективність діяльності підприємства в цілому.

АНОТАЦІЯ

Кобзар А.С. «Удосконалення процесу прийняття управлінських рішень на торговому підприємстві (на прикладі ТОВ «Кавіспері»)».

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 073 «Менеджмент».

Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2021.

У роботі розглядаються теоретичні аспекти процесу прийняття управлінських рішень на підприємстві, зокрема встановлено сутність поняття «управлінське рішення».

Проаналізовано ринок послуг торгівлі кавою та встановлено найбільш впливову конкурентну силу. Розглянуто практичні аспекти реалізації процесу прийняття управлінських рішень на ТОВ «Кавіспері»

Запропоновано заходи щодо удосконалення процесу прийняття управлінського рішення на ТОВ «Кавіспері», що полягають у оптимізації політики надання товарного кредиту підприємством.

Ключові слова: управлінське рішення, процес прийняття управлінського рішення, ринок послуг торгівлі кавою, FMEA-аналіз, ABC – аналіз.

ANNOTATION

Kobzar A. "Improving the management decision-making process at a trading company (on the example of LLC "Kavisperi")".

Qualifying work on obtaining a bachelor's degree in the specialty 073"Management".

Odessa National Economics University. – Odessa, 2021.

The work deals with the theoretical aspects of the management decision-making process at the enterprise, in particular, the essence of the concept of "management decision" is established.

The market of coffee trade services is analyzed and the most influential competitive force is established. The practical aspects of the implementation of the management decision-making process at LLC "Kavisperi" are considered.

Measures to improve the management decision-making process at LLC "Kavisperi" are proposed, which are to optimize the policy of providing a commodity loan by the company.

Key words: management decision, management decision – making process, coffee trade services market, FMEA - analysis, ABC - analysis.