

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

Факультет економіки і управління підприємництвом

Кафедра менеджменту
(найменування кафедри)

Допущено до захисту
Завідувач кафедри

(підпис)
“ ” _____ 2020 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності 073 «Менеджмент»
(шифр та найменування спеціальності)

на тему: **«УДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСУ ПРИЙНЯТТЯ
УПРАВЛІНСЬКИХ РІШЕНЬ НА ПІДПРИЄМСТВІ»**

Виконавець:

студентка 4 курсу
Назаренко Д.Ю.

(прізвище, ім'я, по батькові)
/підпис/

Науковий керівник:

к.е.н., ст. викладач
(науковий ступінь, вчене звання)
Кузнєцов А.М.

(прізвище, ім'я, по батькові)
/підпис/

Одеса 2020

ЗМІСТ

	стор .
ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ СУТНОСТІ ТА ЕФЕКТИВНОСТІ УПРАВЛІНСЬКИХ РІШЕНЬ	
1.1. Сутність та види управлінських рішень.....	5
1.2. Класифікація управлінських рішень	10
1.3. Методи оцінки ефективності управлінських рішень в банках	19
РОЗДІЛ 2. ДІАГНОСТИКА СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ТА ОБҐРУНТУВАННЯ ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ ПРИЙНЯТТЯ УПРАВЛІНСЬКИХ РІШЕНЬ НА ПРИКЛАДІ АТ «ПІВДЕННИЙ»	
2.1. Загальна характеристика АТ «Південний».....	29
2.2. Аналіз управління ПАТ «Південний»	34
2.3. Аналіз ефективності управління АТ «Південний».....	37
2.4. Аналіз операційного управління ПАТ «Південний» у сегменті банківських карток	51
2.5. Обґрунтування та оцінка ефективності використання запропонованих заходів реалізації системи прийняття управлінських рішень.....	60
ВИСНОВКИ.. ..	64
Список використаних джерел	66
Додатки	66

ВСТУП

Стійке функціонування економіки України та її майбутнє зростання значною мірою визначаються ефективністю прийняття управлінських рішень щодо динамічного становлення та розвитку вітчизняних банків. Цей процес відбувається в умовах формування конкурентного середовища, яке, власне, є вирішальним факторів розвитку і окремих соціально-економічних систем, і національних економік загалом. Управлінські рішення безпосередньо пов'язані, із одного боку, із необхідністю підвищення конкурентоспроможності товарів, підприємства, галузі, країни, а, з іншого, — з розробкою нових механізмів, що забезпечують формування ринкового конкурентного середовища. Для вітчизняних підприємств, що на сучасному етапі суттєво відстають від зарубіжних виробників за потенціалом та якістю продукції, ефективності виробництва та управління, з погляду їх стабілізації та подальшого забезпечення успішної діяльності розвитку механізмів управлінських рішень, що сприяють підвищенню конкурентоспроможності, є нагальною потребою сьогодення.

Актуальність даної теми полягає в розробці таких способів та методів прийняття типових управлінських рішень, які дозволять управлінському персоналу більш ефективно використовувати наявні ресурси підприємства, гнучкіше реагувати на зміну кон'юнктури ринку, отримати додаткові переваги у порівнянні з конкурентами та використовувати передові технології в організації управлінського процесу. В період економічних потрясінь, необхідність активізації людського фактору, зумовлює нестандартну поведінку керівництва та менеджерів компаній, які змушені шукати нових шляхів до лідерських позицій приймаючи важливі управлінські рішення.

Метою даної випускної роботи є дослідження теоретичних підходів до прийняття управлінських рішень, а також практичних рекомендацій щодо прийняття типових управлінських рішень на прикладі банку АТ

«Південний».

Для досягнення поставленої мети були поставлені наступні завдання:
визначити сутність та види управлінських рішень;
розглянути теоретичні основи процесу прийняття управлінських рішень: сутність, класифікацію та методи прийняття управлінських рішень;
визначити критерії ефективності управлінських рішень для банків;
навести загальну економічну характеристику підприємства ПАТ «Південний»;

провести аналіз ефективності управління ПАТ «Південний» на основі визначених критеріїв;

розробити методiku прийняття рішень щодо можливості кредитування для ПАТ «Південний»;

навести організаційні заходи та провести оцінку ефективності запропонованих заходів.

Об'єктом дослідження випускної роботи виступає банк АТ «Південний».

Предметом дослідження випускної роботи є зміст, етапи і процедура процесу прийняття рішення в АТ «Південний».

При написанні дипломної роботи було використано такі методи дослідження, як аналіз та дослідження літературних джерел, праць видатних вітчизняних та зарубіжних науковців, періодичної та тематичної преси. Важливим є метод аналізу та синтезу опрацьованої інформації, розробка власних висновків та припущень, порівняльний метод, статистично-математичний аналіз та ін.

ВИСНОВОК

В результаті проведеного дослідження можна зробити наступні висновки.

В першому розділі роботи було досліджено теоретично-методичні аспекти сутності процесу прийняття управлінських рішень на основі концепції математичного вибору. Концепція математичного вибору рішень полягає в тому, що з усього процесу прийняття рішень розглядається лише етап вибору рішень, який ототожнюється з усім процесом. Основний акцент в цій концепції робиться на розробку математичних методів, моделей і алгоритмів вибору рішень. При цьому повністю ігнорується роль суб'єкта у виборі рішення або вона зводиться до неформальної оцінки перевагу критеріїв вибору.

В розділі були також розглянуті переваги і недоліки методів прийняття управлінських рішень, визначено при яких чинниках їх бажано застосовувати. Також в розділі розглянуто загальні методи оцінки ефективності управлінських рішень у банківському секторі економіки.

В другому розділі роботи було проведено діагностику діяльності банку АТ «Південний».

Було з'ясовано, що тренди, що сформувались на ринку платіжних карток у 2019 році, станом на кінець періоду, характеризуються наступним:

а) кількість платіжних карток, емітованих українськими банками, становила 68,9 млн шт., з яких 61% (або 42,2 млн шт.) – активні платіжні картки (зростання 14 %), кількість активних платіжних карток з безконтактною функцією зросла майже у 3 рази(за 2019 рік) і склала 11,2 млн шт (26,5% від активних).

б) мережа платіжних терміналів становила 350 тис. шт., таке зростання відбулося за рахунок збільшення кількості торговельних платіжних терміналів, проте кількість банківських терміналів, навпаки, знизилася.

в) загальна сума операцій, здійснених із використанням платіжних карток, становила 3576 млрд грн, (зростання на 24% за р.), а загальна кількість таких операцій становила 5057 млн шт., (зростання на 29%).

Сьогодні ринок платіжних карток України є досить сформованим і має безумовних лідерів до яких належить і АТ «Південний». Станом на 01.01.2020 р.

ринкова позиція банку зумовлена динамічним зростанням кількісних показників на ринку карткових продуктів

Ринкова позиція АТ «Південний» пов'язана, насамперед, зі стратегією карткового бізнесу банку. Складовими стратегії є індивідуальний підхід у впровадженні карткових продуктів, цінова стратегія, розширення інфраструктури платіжних карток за рахунок збільшення .

Запропоновано три основних заходи щодо можливості поліпшення позицій ПАТ «Південний» на ринку платіжних карток.

По-перше, в роботі пропонується розширити лінійку депозитних і кредитних продуктів.

Розширення лінійки банківських продуктів дозволить збільшити число пластикових карт на 30 тис. одиниць і отримати процентні доходи в розмірі 7,6 млн. грн., при додаткових витратах 3,6 млн. грн.

По-друге, навчання співробітників збільшить кількість пластикових карт АТ «Південний» ще на 6,3 тис. одиниць.

По-третє, виїзне обслуговування призведе до зростання карт ще на 10 тис. одиниць, і зростання доходів.

Загальний економічний ефект від впровадження запропонованих заходів складе 4,6 млн. грн., при цьому кількість кредитних і розрахункових карт збільшиться на 43% і 18% відповідно.