

Міністерство освіти і науки України
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра менеджменту і логістики



КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА

на тему: «Технологія розробки управлінських рішень в управлінні підприємств»

ШИФР КРБ. МП.1.483-03.1.12

Здобувач Катерина КУЗОЧКІНА

Керівник проф. Юрій МЕЛЬНИК

Керівник ст. викл. Наталя АСАУЛЕНКО

Кваліфікаційна робота допускається до захисту

Рішення кафедри від 17.05.2023 р., протокол № 15

Завідувачка

кафедри менеджменту і логістики _____ Ірина СЕДІКОВА
(підпис)

Одеса – 2023 р.

АНОТАЦІЯ

Актуальність теми полягає в тому, від управлінського рішення залежить ефективність діяльності підприємства. Технологія прийняття управлінського рішення є важливим інструментом для забезпечення стратегічного планування та розвитку організацій. Різноманітні технології управлінських рішень дозволяють менеджерам бути більш обізнаними та підготовленими до ризиків та можливостей, що можуть виникнути в майбутньому.

У першому розділі кваліфікаційної роботи **«Теоретичні основи управлінських рішень в управлінні підприємством»** проаналізовано поняття та сутність управлінського рішення, його види та процес формування управлінського рішення, проаналізовано та наведено характеристику методів прийняття управлінських рішень.

У другому розділі кваліфікаційної роботи **«Технологія прийняття управлінського рішення як інструмент ефективного управління»** досліджено основні тенденції розвитку готельних послуг України в сучасних умовах, надано організаційно-економічну характеристику діяльності готелю «Лондон», наведено алгоритм технології прийняття управлінського рішення для готелю «Лондон».

У третьому розділі кваліфікаційної роботи **«Пропозиції щодо прийняття управлінського рішення в управлінні підприємством»** запропоновано інноваційний проект ефективного управлінського рішення готелю «Лондон», наведено економічне обґрунтування доцільності інноваційного проекту.

Кваліфікаційна робота бакалавра містить 65 сторінок, 14 таблиць, 12 рисунків. Перелік посилань нараховує 30 найменувань.

Ключові слова: управлінське рішення, процес, методи прийняття рішень, технологія, готельне господарство, готель, послуга.

SUMMARY

The relevance of the topic lies in the fact that the efficiency of the enterprise depends on the management decision. Management decision-making technology is an important tool for ensuring strategic planning and development of organizations. Various technologies of management solutions allow managers to be more aware and prepared for risks and opportunities that may arise in the future.

In the first section of the qualification work "**Theoretical foundations of management decisions in enterprise management**" the concept and essence of management decision, its types and the process of formation of management decision are analyzed, the methods of making effective management decisions are analyzed.

In the second section of the qualification work "**Technology of managerial decision-making as a tool of effective management**" the main trends of the development of hotel services in Ukraine in modern conditions are investigated, the organizational and economic characteristics of the activity of the "London" hotel are given, and the algorithm of the technology of managerial decision-making for the "London" hotel is given.

In the third section of the qualification work "**Proposals for making a management decision in the management of the enterpris**", an innovative project of an effective management solution of the "London" hotel is proposed, the economic justification of the feasibility of the innovative project is given.

The bachelor's thesis contains 65 pages, 14 tables, 12 figures. The list of links includes 30 names.

Keywords: management decision, process, decision-making methods, technology, hotel management, hotel, service.

ЗМІСТ	СТОР
ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІНСЬКИХ РІШЕНЬ В УПРАВЛІННІ ПІДПРИЄМСТВОМ	9
1.1. Сутність управлінського рішення: поняття та види	9
1.2. Методи прийняття управлінського рішення	17
Висновки до розділу 1	25
РОЗДІЛ 2 ТЕХНОЛОГІЯ ПРИЙНЯТТЯ УПРАВЛІНСЬКОГО РІШЕННЯ ЯК ІНСТРУМЕНТ ЕФЕКТИВНОГО УПРАВЛІННЯ	26
2.1. Основні тенденції розвитку готельного господарства України в сучасних умовах	26
2.2. Організаційно-економічна характеристика діяльності готелю «Лондон»	34
2.3. Алгоритм технології прийняття управлінського рішення для готелю «Лондон»	41
Висновки до розділу 2	49
РОЗДІЛ 3 ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ПРИЙНЯТТЯ УПРАВЛІНСЬКОГО РІШЕННЯ В УПРАВЛІННІ ПІДПРИЄМСТВА	50
3.1. Інноваційний проект прийняття управлінських рішень готелю «Лондон»	50
3.2. Економічне обґрунтування доцільності інноваційного проекту	54
Висновки до розділу 3	59
ВИСНОВКИ	60
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	62

ВСТУП

Актуальність теми полягає в тому, щоб досягти успіху в бізнесі, необхідно приймати ефективні управлінські рішення. Технології розробки прийняття управлінських рішень є важливим інструментом для досягнення цього успіху. Використання таких технологій дозволяє підприємствам оптимізувати процеси, зменшувати витрати та підвищувати ефективність управління. У даному контексті важливо розглянути різноманітні підходи та інструменти, які використовуються в технології розробки прийняття управлінського рішення та їхню ефективність в практичному застосуванні.

Мета дослідження полягає в теоретичному і прикладному обґрунтуванні розробки технології прийняття управлінського рішення в управлінні підприємством.

Завдання дослідження:

- розкрити поняття та сутність понять управлінського рішення та його види;
- проаналізувати вимоги до прийняття управлінського рішення;
- дослідити процес прийняття управлінського рішення;
- проаналізувати та навести характеристику методів прийняття управлінських рішень в управлінні підприємством;
- розробити алгоритм технології прийняття управлінського рішення;
- розробити пропозиції управлінського рішення в управлінні підприємством.

Об'єктом дослідження є процес розробки технології прийняття управлінського рішення в управлінні підприємством.

Предметом дослідження є теоретичні та практичні засади технології прийняття управлінського рішення.

Методи дослідження, які використовувались в роботі: метод спостереження, графічно-аналітичний метод, економіко-математичні методи,

методи експертних оцінок, методи теоретичного узагальнення та практичного порівняння, аналіз і синтез.

Інформаційно-нормативну базу. Емпіричною базою дослідження послужили нормативно-правові документи, публікації офіційних і наукових видань, фінансово-економічна інформація діяльності аналізованого підприємства, звітно-статистичні дані підприємства.

Практичне значення одержаних результатів. Практична значимість дослідження полягає в тому, що отримані результати можуть бути використані для подальшої діяльності аналізованого підприємства.

ВИСНОВКИ

Прийняття управлінського рішення має велику важливість для успіху будь-якого підприємства. Управлінське рішення може направляти підприємство на досягнення своїх цілей та стратегічних завдань. Воно дозволяє визначити правильний напрямок дій, щоб забезпечити успіх підприємства.

Прийняття ефективного рішення допомагає оптимізувати використання ресурсів, таких як людські, фінансові та матеріальні ресурси. Це дозволяє забезпечити ефективнішу роботу підприємства та знизити витрати.

Також управлінські рішення дозволяють підприємству швидко реагувати на змінюючіся умови, враховувати нові тренди та ринкові умови та вирішувати проблеми, з якими стикаються підприємства. За допомогою правильно підібраної технології прийняття управлінського рішення відбувається впровадження нових ідей, вдосконалення продуктів та послуг, а також стимулюють творчий підхід для реалізації поставлених цілей.

Отже, у першому розділі кваліфікаційної роботи досліджено та проаналізовано основні підходи до визначення поняття «управлінське рішення». Окреслено основні складові управлінського, наведено характеристику видів управлінських рішень, проаналізовано процес та методи прийняття управлінського рішення.

У другому розділі було досліджено тенденції розвитку готельного господарства в Україні та Одеській області. Особлива увага була приділена аналізу роботи готельних закладів під час пандемії COVID-19, і виявлено, що попит на готельні послуги значно зменшився. Також було досліджено ринок готельного господарства в умовах воєнного стану.

Окремо було проаналізовано діяльність готелю "Лондон" та його фінансовий стан. Виявлено, що порівняно з минулими роками стан готелю суттєво погіршився. Також було визначено та проаналізовано діяльність конкурентів готелю.

У роботі було запропоновано алгоритм технології прийняття управлінського рішення з метою розширення надання додаткових послуг у готельному закладі.

Запропоновано проект з розширення асортименту додаткових послуг. Послуга «Дитяча кімната», послуга «Дегустаційні вечори алкогольних напоїв» та стендап-шоу наразі активно впроваджуються в закладах розміщення. Дані послуги є сучасними та інноваційними, вони охоплюють всі вікові категорії гостей в закладах. Розрахунки ефективності проекту з впровадження нових послуг показали, що даний проект окупиться за 1,26 року, а індекс дохідності складе 1,47.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Євтушенко О. Н. Управлінські рішення: сутність та характерні риси / О. Н. Євтушенко // Наукові праці [Чорноморського державного університету імені Петра Могили комплексу "Києво-Могилянська академія"]. Серія : Державне управління. - 2014. - Т. 239, Вип. 237. - С. 47-51.
2. Пушкар З. Сутність та роль управлінських рішень в управлінні персоналом / З. Пушкар, Б. Пушкар // *Регіональні аспекти розвитку продуктивних сил України*. - 2015. - Вип. 20. - С. 109–114.
3. Н.Т. Мала. Управлінські рішення: класифікація та процес прийняття /Н. Т. Мала// *Науковий вісник НЛТУ України*. – 2010. – Вип. 20.14
4. Бойко-Бузиль Ю. Ю. Управлінське рішення як продукт діяльності керівників органів і підрозділів МВС України / Ю. Ю. Бойко-Бузиль, Д. В. Швець // *Право і Безпека*. - 2016. - № 3. - С. 120-125.
5. Ковальчук О.С. Особливості прийняття управлінських рішень в умовах організаційного розвитку / О.С. Ковальчук// *Актуальні проблеми психології: зб. наукових праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України* / [ред. кол.: С. Д. Максименко (гол. ред) та ін.]. – К.:А.С.К., 2011. – Т. І: Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія / за ред. С.Д. Максименка, Л. М. Карамушки. – 2011. – Вип. 30. – С. 168-174.
6. Карамушка Л.М. Психологічні особливості прийняття управлінських рішень українськими менеджерами: результати крос-культурних досліджень / Л.М. Карамушка, О.А. Чеботарьова // *Проблеми загальної та педагогічної психології*. – К., 2002. – Т. 4. – Ч. 1. – С. 90–95.
7. Куліш, А., & Іванова, Н. (2020). ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ПРИЙНЯТТЯ УПРАВЛІНСЬКИХ РІШЕНЬ. *ЛОГОС. ОНЛАЙН*. вилучено із <https://ojs.ukrlogos.in.ua/index.php/2663-4139/article/view/5113>
8. Чередник В. А. Теоретична сутність поняття "управлінське рішення" та класифікація управлінських рішень / В. А. Чередник // *Економічний вісник університету*. - 2016. - Вип. 31(1). - С. 189-193.

9. Квасницька Р. С. Процес прийняття управлінських рішень: зміст і етапи / Р. С. Квасницька, О. М. Дерикот // *Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі*. Серія : Економічні науки. - 2011. - № 6(2). - С. 197-201.
10. Найдюк С. В. Сутність процесу прийняття управлінських рішень у державному управлінні / С. В. Найдюк // *Аспекти публічного управління*. - 2015. - № 9. - С. 12-19.
11. Овдіюк О. М. Управлінські рішення в технології менеджменту підприємств / О. М. Овдіюк. // *Ефективна економіка*. - 2019. - № 6.
12. Бреус С.В., Семченко Є.О. Методи та моделі прийняття управлінських рішень. *Економіка та управління підприємствами*. 2018. Вип. 24. С. 117-122.
13. Сокурєнко, І. Класифікація методів прийняття управлінських рішень. *Науковий вісник Одеського національного економічного університету: зб. наук. праць / За ред. : Д.В. Завадської (голов. ред.). (ISSN 2409-9260)*. Одеса : Одеський національний економічний університет. 2019. № 6 (269). С. 161-177.
14. Кондратенко Н. О., Оболенцева Л. В. Аналіз сучасного стану та тенденцій розвитку готельного бізнесу в регіонах України. *Проблеми економіки*. 2019. № 4. С. 72–80.
15. Остапенко Я.О., Параниця Н.В., Макаренко О.Я. Статистичний аналіз і тенденції розвитку готельного господарства в Україні. *Приазовський економічний вісник*. 2020 №1(18). С. 311-316
16. Фесенко Г. О. та Осадчий А. А. Значення колективних засобів розміщення та готельної індустрії у розвитку сфери туризму України. *Економічна наука*. 2021. № 23.
17. Шикіна О.В. Наслідки впливу пандемії на розвиток готельного господарства Одеської області. *Науковий вісник Одеського національного економічного університету*. Науки: економіка, політологія, історія. 2021. № 9-10 (286-287). С. 178–187.

18. На початку війни готельний бізнес України обвалився на 90%. Чи є надія на відновлення.

Журнал Forbes Ukraine від 14 жовтня 2022 р.
URL:<https://forbes.ua/company/na-pochatku-viyni-gotelniy-biznes-ukraini-obvalivsya-na-90-chi-e-nadiya-na-vidnovlennya-14102022-9033>

19. Система YouControl – онлайн сервіс перевірки компаній URL:
<https://nomis.com.ua/ru/30248637-firma-dominanta-male-pryvatne-pidpriemstvo>

20. Booking.com - онлайн-система бронювання
URL:<https://www.booking.com/hotel/ua/london.ru.html>

21. Офіційний сайт готелю Bristol URL:<https://bristol-hotel.com.ua/ua/>

22. Офіційний сайт готелю Лондоський URL:<https://londonskaya-hotel.com.ua/conference/>

23. Офіційний сайт готелю Maristella Marine Residence URL:
<https://maristella.com.ua/>

24. Офіційний сайт готелю Немо
URL:<https://odessa.nemohotels.com/ru/uslugi/konferenc-zal/>

25. Офіційний сайт готелю Il Decameron Clubhouse Odessa URL:
<https://ildecameron.com.ua/>

26. Офіційний сайт готелю Лондон URL: <https://london-hotel.com.ua/ua/>

27. Ільтьо Т.І. Розвиток та впровадження анімаційної діяльності в готельному господарстві на українському і світовому ринках /Глобальні та національні проблеми економіки. 2015. Вип.6. С.174-178.

28. Головка О.М. Організація готельного господарства / О.М. Головка. К.: Кондор, 2011. 408 с.

29. Маховка, В., & Кременецька, О. (2021). Сутність та значення анімації в сучасній анімаційній діяльності. *Збірник наукових праць SCIENTIA*.
вилучено із <https://ojs.ukrlogos.in.ua/index.php/scientia/article/view/8878>

30. Н. В. Терещук, С. В. Тимчук. Сучасні форми організації і процес анімаційного обслуговування на підприємствах готельного господарства. *Інновації та технології в сфері послуг і харчування*. 2021. № 1-2(3-4).