

Дисциплина ОП 11 Менеджмент

Преподаватель Гайворонская Н.Н.

Тема Принятие решений(2ч)

Рассматриваемые вопросы

- 1Принятие решений, их типы и методы
- 2 Типы решений и требования, предъявляемые к ним.
- 3Методы принятия решений. Уровни принятия решений: рутинный, селективный, адаптационный, инновационный.
- 4Принятие управленческого решения: понятие, функции, основные типы и этапы принятия управленческого решения.
- 5 Основные методы разработки и реализации управленческих решений.

Задание

1.Кратко законспектировать в тетрадь вопросы

2. Кейс

Компания "Аранта" - один из ведущих игроков в своем секторе рынка - занимается продажей комплектующих для деревообрабатывающих и мебельных предприятий. В компании более ста сотрудников, средний срок работы в компании пять лет. Руководит компанией ее НИУ ВШЭ — Санкт-Петербург • Президентская программа Казакова Е.И. • Разработка и принятие управленческих решений 19 владелец Андрей Маралов, которому удалось собрать эффективную команду молодых, прогрессивных руководителей. Управление персоналом в отдельную службу не выделено, всеми вопросами, включая поиск, обучение, развитие персонала, занимаются руководители отделов. Каждому из них в начале года выделяется бюджет на обучение персонала. Выбор тренинговых компаний происходит по рекомендации друзей, коллег и знакомых. Особое место в компании занимает отдел продаж, в котором работают 26 человек. В его структуре несколько групп, каждая из которых занимается продажей своего продукта. Уже два года отделом руководит Иван Коломенцев, работающий в компании шесть лет, обладающий авторитетом в компании. В том, что выручка компании за последние два года выросла на 30%, есть и его заслуга. Иван по-настоящему радует о своем деле, при этом он достаточно демократичный руководитель, прибегающий к единовластию только в особых случаях. Перед тем, как принять решение, он часто спрашивает точку зрения своих сотрудников, давая им тем самым почувствовать себя причастными к развитию отдела. Ивану казалось, что он построил крепкий отдел продаж, внедрив систему внутреннего обучения новичков. После его назначения руководителем отдела он сразу же, при поддержке директора компании, ввел новую систему бонусов, которая предполагает премирование сотрудников за их личные результаты и за результаты отдела в целом. К тому же Иван ввел систему распределения клиентов, которая заключается в закреплении каждого клиента за персональным менеджером: с клиентом велась кропотливая работа, выстраивались партнерские отношения. В случае отсутствия менеджера клиента его заказ принимал коллега и при первой же возможности передавал информацию менеджеру. Некоторое

время назад в отделе начались проблемы. Все чаще стали звучать вопросы "Почему именно я должен отвечать на звонок "не моего" клиента? Почему я трачу на него силы, а выручка от этого клиента идет не в мой план, а в план того, кто отсутствовал? При этом, когда меня нет на месте, моего клиента не подхватывают, а просто говорят "Перезвоните позже". В итоге было решено создать новую систему бонусов, которая предполагает оплату любого усилия со стороны сотрудников. Тем не менее, атмосфера в отделе стала прохладной, пропал дух взаимозаменяемости, который Иван всячески поддерживал в отделе все эти два года. Если раньше сотрудники проводили вместе время и после работы, спонтанно собираясь, например, в кино, то теперь это стало большой редкостью. Кроме того, в отделе стали образовываться коалиции, и столкновения их мнений происходило каждый раз на собраниях отделов. Порой казалось, что конфликты вспыхивали на пустом месте. Все чаще руководителю приходилось стучать "кулаком по столу" и принимать решения единолично, хотя это было совсем не в стиле компании... После того, как Иван получил заявление об уходе от одного из самых успешных менеджеров Ольги Слепцовой стало понятно, что ситуация сама не разрешится и нужно срочно что-то делать...

Какие вы дадите рекомендации руководителю отдела продаж Ивану Коломенцеву?

Литература:

Основные источники:

1. Драчева Е.Л. Менеджмент: учебник для студентов учреждений СПО. – М.: Академия. 2018 г.

Дополнительные источники:

1. Гомола А. И. Экономика для профессий и специальностей социально-экономического профиля : учебник – М. : Издательский центр «Академия», 2015. – 336с.
2. Куликов Л. М. Основы экономической теории: учебное пособие – 2-е издание переработал и дополнил. – М. : Финансы и статистика, 2018. -400с.
3. Казначевская Г.Б., Менеджмент. Учебное пособие. - Ростов -на - Дону: «Феникс», 2018. - 252 с.
4. Белоусова С. Н., Белоусова А. Г. Маркетинг. Ростов - на - Дону, Феникс, 2018
5. Менеджмент, маркетинг. Гл. редактор Василий Багданов. Журнал зарегистрирован по надзору за соблюдением законодательства в сфере массовых коммуникаций и охране культурного наследия. Свидетельство о регистрации ПИ № ФС 77-24852 от 4 июля 2006 г.

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.ecsocman.edu.ru> – образовательный портал «Экономика, социология, менеджмент».
2. <http://www.akdi.ru> - агентство консультаций и деловой информации «Экономика».
3. <http://www.eeg.ru> - макроэкономическая статистика России на сайте Экономической экспертной группы Министерства финансов Российской Федерации.
4. <http://www.vedi.ru/statbase.htm#1> - макроэкономическая статистика России на сайте аналитической лаборатории «Веди».
5. <http://www.nns.ru/analytdoc/anal2.html> - аналитические доклады по экономическим проблемам России на сайте национальной электронной библиотеки.
6. <http://www.online.ru/sp/iet/trends/> - обзоры состояния экономики России на сайте Института экономики переходного периода.
7. E-managment
<http://www.e-managment.newmail.ru/> - полнотекстовые публикации по вопросам экономики, менеджмента и маркетинга на предприятии.

