

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Задорожная Людмила Ивановна
Должность: Проректор по учебной работе
Дата подписания: 17.03.2023 12:42:29
Уникальный программный ключ:
faa404d1aeb2a023b5f4a331ee5ddc540496512d

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Майкопский государственный технологический университет»**

Факультет _____ **экономики и сервиса**

Кафедра _____ **маркетинга, сервиса и туризма**



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине ФТД.В.01 Методы принятия управленческих решений

по направлению подготовки
бакалавров _____ 43.03.01 Сервис

по профилю подготовки _____ Сервис и управление жилищно-коммунальным хозяйством

квалификация (степень)
выпускника _____ Бакалавр

форма обучения _____ очная, заочная

год начала подготовки _____ 2019

Рабочая программа составлена на основании ФГОС ВО и учебного плана МГТУ по направлению (специальности) 43.03.01 Сервис

Составитель рабочей программы
доцент, кандидат экономических наук


(подпись) . Киселева В. А.

Рабочая программа утверждена на заседании
кафедры маркетинга, сервиса и туризма

Заведующий кафедрой
« 15 » 05 2019 г.


(подпись) Кумпилова А. Р.

Одобрено научно-методической комиссией
факультета экономики и сервиса

« « 15 » 05 2019 г.

Председатель
научно-методического
совета направления (специальности)


(подпись) Кумпилова А. Р.

Декан
факультета экономики и сервиса
« 15 » 05 2019 г.


(подпись) Ешугова С. К.

СОГЛАСОВАНО:

Начальник УМУ
« 15 » 05 2019 г.


(подпись) Чудесова Н. Н.

Зав. выпускающей кафедрой
по специальности
« 15 » 05 2019 г.


(подпись) Кумпилова А. Р.

1. Цели и задачи изучения дисциплины

Целью изучения данной дисциплины является дать обучающимся знание теории и практические аспекты процесса разработки, планирования, принятия и исполнения управленческих решений, организации их эффективной реализации и контроля в сервисной деятельности, подготовить высококвалифицированных специалистов предприятий сервиса жилищно-коммунального хозяйства, умеющих разрабатывать и реализовывать управленческие решения на основе применения современных моделей управления и принятия решений для обеспечения эффективного функционирования предприятий в условиях рыночных отношений.

Задачами изучения предмета являются:

- дать общие знания по теории разработки управленческих решений;
- дать представление о сущности теории, механизмах и особенностях разработки управленческих решений для различных ситуаций в современных условиях;
- сформировать целостное представление о нормативно-правовой базе, особенностях организации принятия управленческого решения на современном этапе;
- изучить типологию управленческих решений, условия и факторы качества управленческих решений;
- рассмотреть модели и методы разработки управленческого решения и целевую ориентацию управленческого решения;
- познакомить с методологией анализа альтернатив возможных вариантов управленческого решения, анализом внешней среды и ее влияния на реализацию альтернативных управленческих решений с учетом условий неопределенности и риска;
- сформировать практические навыки методологии разработки управленческих решений;
- сформировать навыки оценки эффективности принимаемых управленческих решений.

2. Место дисциплины в структуре ОП по направлению подготовки

Изучение дисциплины «Методы принятия управленческих решений» обеспечивает обязательный минимум знаний для профессиональной деятельности специалистов занятых в области разработки и принятия управленческих решений.

Дисциплина «Методы принятия управленческих решений» является составной частью специальных дисциплин, формирующих информационный уровень работников сервисной сферы.

Дисциплина основывается на знании следующих дисциплин специальности: «Организация и планирование предприятий сервиса», «Менеджмент в жилищно - коммунальной сфере» и ряда других дисциплин, изучаемых студентами на предыдущих курсах.

Дисциплина «Методы принятия управленческих решений» изучается студентами на 3 курсе в VI семестре и входит в перечень факультативных дисциплин части ОП, формируемой участниками образовательных отношений.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате изучения учебной дисциплины у обучающегося формируются компетенции:

- **Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности (ПКУВ-1)**

ПКУВ-1.1. Формирует цели и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организывает их выполнение.

ПКУВ-1.2. Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания.

ПКУВ-1.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия.

В результате освоения дисциплины обучающиеся должны:

знать:

основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса жилищно-коммунального хозяйства; роль и значение исследования поведения потребителей для маркетинговой деятельности организации;

методы исследования внешней и внутренней среды организации сервиса, основы организации процесса оказания услуг с учетом этики сферы сервиса, этики партнерских отношений, профессиональной этики; особенности реализации основных и специфических функций менеджмента при организации процесса сервиса; методы принятия управленческих решений, направленных на осуществление оптимального выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя; основы коммуникационного процесса при организации процесса сервиса;

структуру малого и среднего предпринимательства, распределения доходов, экономические и правовые аспекты предпринимательства в сервисной деятельности.

уметь:

применять современные технологии поиска и анализа информации в контексте профессиональной деятельности, выбирать оптимальные методы поиска и селекции информации соответственно поставленным задачам; прогнозировать спрос и предложение на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса жилищно-коммунального хозяйства;

выявлять новые рыночные возможности организации производства и обслуживания потребителей на предприятиях сферы сервиса; - выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели. производить координацию действий со всеми функциональными подразделениями сервисной организации; при реализации процесса оказания услуги разрабатывать меры по преодолению проблемных ситуаций и их предупреждению; формировать управленческие решения, соответствующие особенностям организации процесса сервиса на предприятии; обеспечивать оптимальный выбор ресурсов при принятии управленческого решения в деятельности сервисной организации с учетом этики сферы сервиса; находить благоприятные пути разрешения конфликтов в процессе взаимодействия с различными хозяйствующими субъектами;

составлять краткосрочные планы сервисной деятельности; формулировать цели, ставить задачи, определять параметры производства и потребность в ресурсах.

владеть:

приемами предоставления услуг потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, планирования деятельности предприятия сервиса, навыками менеджмента в сервисе;

навыками принятия этически верных управленческих решений по разработке и реализации процесса сервиса; методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности; навыками вовлечения в производственный процесс и процесс обслуживания ресурсов внешней и внутренней среды с целью оказания услуги, учитывающей требования клиента; технологиями планирования и организации эффективных процессов оказания услуг;

приемами и методами разработки процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы.

Общая трудоемкость дисциплины

4.1. Объем дисциплины и виды учебной работы по очной форме обучения
Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы (72 часа).

Вид учебной работы	Всего часов/з.е.	Семестры	
		6	
Контактные часы (всего)	34,25/0,95	34,35/0,95	
В том числе:			
Лекции (Л)	17/0,47	17/0,47	
Практические занятия (ПЗ)	17/0,47	17/0,47	
Лабораторные работы (ЛР)			
Контактная работа в период аттестации (КРАТ)			
Самостоятельная работа под руководством преподавателя (СРП)	0,25/0,01	0,25/0,01	
Самостоятельная работа (СР) (всего)	37,75/1,05	37,75/1,05	
В том числе:			
Расчетно-графические работы			
Реферат	37,75/1,05	37,75/1,05	
<i>Другие виды СРС (если предусматриваются, приводится перечень видов СРС)</i> <i>1. Составление плана-конспекта</i> <i>2. Проведение мониторинга, подбор и анализ статистических данных</i>			
Курсовой проект (работа)			
Контроль (всего)			
Форма промежуточной аттестации:	зачет	зачет	
Общая трудоемкость	72/2,0	72/2,0	

4.2. Объем дисциплины и виды учебной работы по заочной форме обучения.
 Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы (72 часа).

Вид учебной работы	Всего часов/з.е.	Семестры	
		6	
Контактные часы (всего)	8,25/0,3	8,25/0,3	
В том числе:			
Лекции (Л)	4/0,01	4/0,01	
Практические занятия (ПЗ)	4/0,01	4/0,01	
Лабораторные работы (ЛР)			
Контактная работа в период аттестации (КРАТ)	0,25/0,01	0,25/0,01	
Самостоятельная работа под руководством преподавателя (СРП)			
Самостоятельная работа (СР) (всего)	60/1,66	60/1,66	
В том числе:			
Курсовой проект (работа)			
Расчетно-графические работы			
Реферат	24/0,66	24/0,66	
<i>Другие виды СРС (если предусматриваются, приводится перечень видов СРС)</i>			
1. Составление плана-конспекта	18/0,5	18/0,5	
2. Проведение мониторинга, подбор и анализ статистических данных	18/0,5	18/0,5	
Курсовой проект (работа)			
Контроль (всего)	3,75/0,1	3,75/0,1	
Форма промежуточной аттестации:	зачет	зачет	
Общая трудоемкость	180/5,0	180/5,0	

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Структура дисциплины для очной формы обучения

№ п/п	Раздел дисциплины	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную и трудоемкость (в часах)					СР	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Л	ПЗ	КРАТ	СРП	Контроль		
6 семестр									
1.	Тема 1. Понятие, значение и функции управленческого решения	1	1	1				5,75	Обсуждение докладов опрос
2.	Тема 2. Типология управленческих решений и предъявляемые к ним требования	2,3	2	2				4	Обсуждение докладов опрос
3.	Тема 3. Роль и значение лица, принимающего решения (ЛПР). Информационное обеспечение процесса принятия управленческого решения	4,5	2	2				4	Обсуждение докладов опрос
4.	Тема 4. Основные этапы процесса принятия управленческого решения	6,7	2	2				4	Обсуждение докладов опрос
5.	Тема 5. Анализ внешней среды и ее влияния на принятие и реализацию управленческого решения	8,9	2	2				4	Обсуждение докладов опрос
6.	Тема 6. Методы и модели, используемые при принятии управленческого решения	10, 11	2	2				4	Обсуждение докладов опрос
7.	Тема 7. Власть и организационная иерархия при разработке и принятии управленческого решения	12, 13	2	2				4	Обсуждение докладов опрос
8.	Тема 8. Организация и контроль выполнения управленческого решения	14,15	2	2				4	Обсуждение докладов опрос
9.	Тема 9. Оценка эффективности и качества управленческого решения	16	2	2				4	Обсуждение докладов опрос
	Промежуточная аттестация						0,25		зачет
	ИТОГО:		17	17			0,25	37,75	

5.2. Структура дисциплины для заочной формы обучения

№ п/п	Раздел дисциплины	Виды учебной работы, включая самостоятельную и трудоемкость (в часах)					Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)	
		Л	ПЗ	КРАг	СРП	Контроль		СР
6 семестр								
1.	Тема 1. Понятие, значение и функции управленческого решения						7	Обсуждение докладов опрос
2.	Тема 2. Типология управленческих решений и предъявляемые к ним требования						7	Обсуждение докладов опрос
3.	Тема 3. Роль и значение лица, принимающего решения (ЛПР). Информационное обеспечение процесса принятия управленческого решения						7	Обсуждение докладов опрос
4.	Тема 4. Основные этапы процесса принятия управленческого решения	2					6	Обсуждение докладов опрос
5	Тема 5. Анализ внешней среды и ее влияния на принятие и реализацию управленческого решения						7	Обсуждение докладов опрос
6	Тема 6. Методы и модели, используемые при принятии управленческого решения		2				6	Обсуждение докладов опрос
7	Тема 7. Власть и организационная иерархия при разработке и принятии управленческого решения						7	Обсуждение докладов опрос
8	Тема 8. Организация и контроль выполнения управленческого решения	2					6	Обсуждение докладов опрос
9	Тема 9. Оценка эффективности и качества управленческого решения		2				7	Обсуждение докладов опрос
	Промежуточная аттестация			0,25		3,75		экзамен
	ИТОГО:	4/0,1	4/0,1	0,25		3,75	60	

5.3. Содержание разделов дисциплины «Методы принятия управленческих решений», образовательные технологии (ОФО, ЗФО)
Лекционный курс

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы / зач. ед.)		Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО				
1.	Тема 1. Понятие, значение и функции управленческого решения	1/0,027		<p>Предмет и задачи курса. Природа процесса принятия решения. Возникновение науки об управленческих решениях в контексте развития менеджмента. Связь науки об управленческих решениях с другими науками об управлении. Общие сведения о теории принятия решений. Функции решения в методологии и организации процесса управления.</p> <p>Понятия «управленческая проблема», «управленческое решение». Сферы принятия управленческого решения. Сравнительная характеристика особенностей принятия решения в бизнес-организациях и в системе государственного и муниципального управления. Экономическая, социальная, правовая и технологическая основы принятия управленческого решения.</p> <p>Современные концепции и принципы выработки решения. Зависимость принятия решения в организациях от типа менеджмента. Типы менеджмента по взаимодействию с объектом управления и алгоритмы принятия решения при различных типах менеджмента.</p>	ПКУВ-1	<p>Знать: основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса жилищно-коммунального хозяйства; роль и значение исследования поведения потребителей для маркетинговой деятельности организации.</p> <p>Уметь: применять современные технологии поиска и анализа информации в контексте профессиональной деятельности, выбирать оптимальные методы поиска и селекции информации соответственно поставленным задачам; прогнозировать спрос и предложение на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса жилищно-коммунального хозяйства;</p> <p>Владеть: приемами предоставления услуг потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, планирования деятельности предприятия сервиса, навыка-</p>	Слайд-лекции, проблемное изложение

				<p>Характеристика функций управленческого решения (направляющая, координирующая, мотивирующая и т. п.). Их место в методологии и организации процесса управления. Роль мотивации и организационной культуры при разработке и реализации управленческого решения.</p>		<p>ми менеджмента в сервисе;</p>	
2.	<p>Тема 2. Типология управленческих решений и предъявляемые к ним требования</p>	2/0,055	<p>Характеристика основных типов управленческих решений: по используемым методам, по творческому вкладу, по степени формализации проблем. Понятия «ситуация» и «проблема». Ситуационные концепции управления процессом принятия решений. Классификация ситуаций и проблем, возникающих в деятельности организации.</p> <p>Типология управленческих решений. Классификация управленческих решений: решения, сгруппированные по функциям управления. Классификационные признаки управленческих решений: цель, условия принятия, время, информация, последствия, ответственность.</p> <p>Современные подходы к классификации управленческих решений: по числу влияющих на решение субъектов, по характеру процесса принятия решений по технологии разработки, в соответствии с прогнозной эффективностью и т. п. Стратегические и такти-</p>	ПКУВ-1	<p>Знать: основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса жилищно-коммунального хозяйства; роль и значение исследования поведения потребителей для маркетинговой деятельности организации.</p> <p>Уметь: применять современные технологии поиска и анализа информации в контексте профессиональной деятельности, выбирать оптимальные методы поиска и селекции информации соответственно поставленным задачам; прогнозировать спрос и предложение на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса жилищно-коммунального хозяйства;</p> <p>Владеть: приемами предоставления услуг потребителю, в том числе с учетом социаль-</p>	<p>Проблемная лекция, интерактивные методы обучения</p>	

				<p>ческие решения, их особенности и взаимосвязь. Проекты как форма разработки, принятия и реализации управленческого решения</p> <p>Условия и факторы качества управленческих решений.</p> <p>Требования, предъявляемые к качеству и содержанию управленческих решений (реальность, устойчивость к возможным ошибкам, контролируемость и т. п.).</p>		<p>ной политики государства, планирования деятельности предприятия сервиса, навыками менеджмента в сервисе;</p>	
3.	<p>Тема 3. Роль и значение лица, принимающего решения (ЛПР). Информационное обеспечение процесса принятия управленческого решения</p>	2/0,055		<p>Характеристика личности ЛПР, влияющая на выбор альтернативы при принятии решений. Особенности индивидуального и группового принятия решений. Индивидуальное принятие решений против группового. Правила принятия коллективных решений. Коллективные решения в малых группах.</p> <p>Роль руководителя организации и его влияние на процессы принятия управленческих решений в организации. Сущность и виды ответственности руководителя при принятии решений.</p> <p>Информационные условия разработки и исполнения управленческих решений. Внутриорганизационная информация в контексте принятия управленческих решений. Характеристика внутренней системы информации в организации.</p> <p>Процесс обмена управленческой ин-</p>	ПКУВ-1	<p>Знать: методы исследования внешней и внутренней среды организации сервиса, основы организации процесса оказания услуг с учетом этики сферы сервиса, этики партнерских отношений, профессиональной этики; особенности реализации основных и специфических функций менеджмента при организации процесса сервиса; методы принятия управленческих решений, направленных на осуществление оптимального выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя; основы коммуникационного процесса при организации процесса сервиса.</p> <p>Уметь: выявлять новые рыночные возможности органи-</p>	<p>Лекция-визуализация, конспектирование</p>

			<p>формацией между организацией и внешней средой. Понятие «информационная асимметрия». Состав стандартной информационной модели организации процесса подготовки и реализации управленческого решения. Проверка достоверности информации, характеризующей деловую ситуацию.</p>	<p>зации производства и обслуживания потребителей на предприятиях сферы сервиса; - выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели. производить координацию действий со всеми функциональными подразделениями сервисной организации; при реализации процесса оказания услуги разрабатывать меры по преодолению проблемных ситуаций и их предупреждению; формировать управленческие решения, соответствующие особенностям организации процесса сервиса на предприятии; обеспечивать оптимальный выбор ресурсов при принятии управленческого решения в деятельности сервисной организации с учетом этики сферы сервиса; находить благоприятные пути разрешения конфликтов в процессе взаимодействия с различными хозяйствующими субъектами. Владеть: навыками принятия этически верных управленческих решений по разработке и реализации процесса сервиса; методами бесконфликтных</p>	
--	--	--	--	---	--

						взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности; навыками вовлечения в производственный процесс и процесс обслуживания ресурсов внешней и внутренней среды с целью оказания услуги, учитывающей требования клиента; технологиями планирования и организации эффективных процессов оказания услуг	
4.	Тема 4. Основные этапы процесса принятия управленческого решения	2/0,055	2/0,055	<p>Целевая ориентация управленческих решений. Постановка цели и формулировка ограничений для принятия решений. Взаимосвязь целей и решений. Осознание необходимости принятия управленческого решения. Идентификационные проблемы: предупреждающие сигналы и источники возникновения трудностей при идентификации проблемы.</p> <p>Выбор критерия принятия управленческого решения. Классификация критериев принятия управленческого решения.</p> <p>Разработка и развитие альтернатив. Анализ альтернатив действий. Сравнение альтернатив и выбор решений. Проверка реализуемости разработанных альтернатив. Обоснование выбора альтернативы. Характеристика механизма принятия управленческого ре-</p>	ПКУВ-1	<p>Знать: методы исследования внешней и внутренней среды организации сервиса, основы организации процесса оказания услуг с учетом этики сферы сервиса, этики партнерских отношений, профессиональной этики; особенности реализации основных и специфических функций менеджмента при организации процесса сервиса; методы принятия управленческих решений, направленных на осуществление оптимального выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя; основы коммуникационного процесса при организации процесса сервиса.</p> <p>Уметь: выявлять новые ры-</p>	Проблемная лекция, конспектирование

			<p>шения: механизмы вертикальной и горизонтальной координации принятия решения. Административные мероприятия, необходимые для организации процесса согласования и утверждения управленческого решения. Особенности разработки управленческого решения в корпоративных и индивидуалистических организациях. Условия неопределенности и риска. Проблемы разработки и выбора управленческих решений в условиях неопределенности и риска.</p>	<p>ночные возможности организации производства и обслуживания потребителей на предприятиях сферы сервиса; - выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели. производить координацию действий со всеми функциональными подразделениями сервисной организации; при реализации процесса оказания услуги разрабатывать меры по преодолению проблемных ситуаций и их предупреждению; формировать управленческие решения, соответствующие особенностям организации процесса сервиса на предприятии; обеспечивать оптимальный выбор ресурсов при принятии управленческого решения в деятельности сервисной организации с учетом этики сферы сервиса; находить благоприятные пути разрешения конфликтов в процессе взаимодействия с различными хозяйствующими субъектами.</p> <p>Владеть: навыками принятия этически верных управленческих решений по разработке и реализации процесса сервиса;</p>	
--	--	--	---	---	--

						методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности; навыками вовлечения в производственный процесс и процесс обслуживания ресурсов внешней и внутренней среды с целью оказания услуги, учитывающей требования клиента; технологиями планирования и организации эффективных процессов оказания услуг	
5.	Тема 5. Анализ внешней среды и ее влияния на принятие и реализацию управленческого решения	2/0,055	Характеристика элементов внешней среды организации. Основные параметры процесса анализа внешней среды для принятия и реализации управленческого решения. Свойства объектов и субъектов принятия управленческого решения. Анализ внешней среды и ее влияния на реализацию альтернатив. Методы анализа внешней среды. Личные наблюдения, опыт, аналогия. Деловая беседа, целевая анкета. Правила составления деловой анкеты. Учет интересов опрашиваемого лица. Преимущества и недостатки использования деловой анкеты. Внешний аудит и консалтинг. Преимущества и недостатки привлечения российских и зарубежных консультантов. Эффектив-	ПКУВ-1	<p>Знать: структуру малого и среднего предпринимательства, распределения доходов, экономические и правовые аспекты предпринимательства в сервисной деятельности.</p> <p>Уметь: составлять краткосрочные планы сервисной деятельности; формулировать цели, ставить задачи, определять параметры производства и потребность в ресурсах.</p> <p>Владеть: приемами и методами разработки процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя.</p>	Лекция-визуализация, конспектирование	

				ность привлечения внешних по отношению к организации консультантов. Правила выбора консультантов.			
6.	Тема 6. Методы и модели, используемые при принятии управленческого решения	2/0,055		<p>Понятия «метод», «модель», «алгоритм», «моделирование». Модели, методология и организация процесса разработки управленческого решения. Ценность, необходимость и ограниченность использования моделирования при принятии управленческих решений. Характеристика этапов процесса моделирования. Проблемы использования моделирования в управлении организацией.</p> <p>Краткая характеристика методов принятия управленческих решений: состав, область использования, основные характеристики. Экономико-математические методы, методы моделирования, методы выработки решений в диалоговом режиме, количественные и качественные экспертные методы, алгоритмический, статистический, эвристический методы, методы сценариев и метод «дерева решения», топологические методы.</p>	ПКУВ-1	<p>Знать: методы исследования внешней и внутренней среды организации сервиса, основы организации процесса оказания услуг с учетом этики сферы сервиса, этики партнерских отношений, профессиональной этики; особенности реализации основных и специфических функций менеджмента при организации процесса сервиса; методы принятия управленческих решений, направленных на осуществление оптимального выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя; основы коммуникационного процесса при организации процесса сервиса.</p> <p>Уметь: выявлять новые рыночные возможности организации производства и обслуживания потребителей на предприятиях сферы сервиса; - выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели. производить координацию действий со всеми функциональными</p>	Лекция-визуализация, конспектирование

					<p>подразделениями сервисной организации; при реализации процесса оказания услуги разрабатывать меры по преодолению проблемных ситуаций и их предупреждению; формировать управленческие решения, соответствующие особенностям организации процесса сервиса на предприятии; обеспечивать оптимальный выбор ресурсов при принятии управленческого решения в деятельности сервисной организации с учетом этики сферы сервиса; находить благоприятные пути разрешения конфликтов в процессе взаимодействия с различными хозяйствующими субъектами.</p> <p>Владеть: навыками принятия этически верных управленческих решений по разработке и реализации процесса сервиса; методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности; навыками вовлечения в производственный процесс и процесс обслуживания ресурсов внешней и внутренней среды с целью оказания услуги, учитывающей</p>	
--	--	--	--	--	--	--

						требования клиента; технологиями планирования и организации эффективных процессов оказания услуг	
7.	Тема 7. Власть и организационная иерархия при разработке и принятии управленческого решения	2/0,055		<p>Характеристика взаимодействия участников выбора управленческого решения. Отношения субъект - власть, лидерство - объект управленческих решений. Власть, влияние, сила, источники их формирования. Делегирование полномочий по принятию управленческого решения. Централизация и децентрализация процесса разработки решения. Влияние авторитета личности на процесс разработки и принятия управленческого решения.</p> <p>Понятие социально - психологической согласованности при принятии и реализации управленческих решений. Характеристика социальных, психологических, этических методов достижения взаимодействия при принятии управленческих решений и их сочетание с организационной иерархией.</p> <p>Причины возникновения конфликтов в процессе принятия и реализации управленческого решения и их классификация. Конструктивная роль конфликтов. Управление конфликтными ситуациями в процессе принятия и реализации управленческого решения.</p>	ПКУВ-1	<p>Знать: основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса жилищно-коммунального хозяйства; роль и значение исследования поведения потребителей для маркетинговой деятельности организации.</p> <p>Уметь: применять современные технологии поиска и анализа информации в контексте профессиональной деятельности, выбирать оптимальные методы поиска и селекции информации соответственно поставленным задачам; прогнозировать спрос и предложение на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса жилищно-коммунального хозяйства;</p> <p>Владеть: приемами предоставления услуг потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, планирования деятельности предприятия сервиса, навыками менеджмента в сервисе;</p>	Лекция-визуализация, конспектирование

8.	Тема 8. Организация и контроль выполнения управленческого решения	2/0,055	2/0,055	<p>Проблемы организации исполнения принятых управленческих решений. Особенности процедуры организации выполнения управленческих решений. Стимулирование и кадровое обеспечение реализации решения.</p> <p>Контроль реализации управленческих решений. Значение, функции и виды контроля. Социально - психологические аспекты контроля и оценки исполнения решения. Методы контроля и оценки исполнения решений.</p> <p>Управленческие решения и ответственность. Сущность и виды ответственности за выполнение управленческих решений.</p>	ПКУВ-1	<p>Знать: структуру малого и среднего предпринимательства, распределения доходов, экономические и правовые аспекты предпринимательства в сервисной деятельности.</p> <p>Уметь: составлять краткосрочные планы сервисной деятельности; формулировать цели, ставить задачи, определять параметры производства и потребность в ресурсах.</p> <p>Владеть: приемами и методами разработки процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя</p>	Лекция-визуализация, конспектирование
9.	Тема 9. Оценка эффективности и качества управленческого решения	2/0,055		<p>Решения как инструмент реализации изменений в функционировании и развитии предприятий. Эффективность решений.</p> <p>Особенности оценки эффективности управленческого решения, составляющие эффективности. Методологические подходы к оценке эффективности решений.</p> <p>Суть и содержание понятий «качество управленческой деятельности», «качество управленческого решения». Значение стандартизации процессов управления качеством процесса разработки и принятия управленческого решения.</p>	ПКУВ-1	<p>Знать: основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса жилищно-коммунального хозяйства; роль и значение исследования поведения потребителей для маркетинговой деятельности организации.</p> <p>Уметь: применять современные технологии поиска и анализа информации в контексте профессиональной деятельности, выбирать оптимальные методы поиска и селекции информации соответственно поставленным задачам; про-</p>	Лекция-визуализация, конспектирование

				<p>Понятие «супероптимальное решение». Место супероптимальных решений среди качественных и эффективных. Роль синергического эффекта в формировании супероптимальных решений. Приемы и методы разработки супероптимальных решений.</p>		<p>гнозировать спрос и предложение на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса жилищно-коммунального хозяйства; Владеть: приемами предоставления услуг потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, планирования деятельности предприятия сервиса, навыками менеджмента в сервисе;</p>	
	Итого	17/0,47	4/0,1				

5.4. Практические и семинарские занятия, их наименование, содержание и объем в часах (ОФО, ЗФО)

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование практических и семинарских занятий	Объем в часах / трудоемкость в з.е.	
			ОФО	ЗФО
семестр			6	6
1.	Тема 1. Понятие, значение и функции управленческого решения	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Дайте определение понятию управленческое решение. 2. Что включает процесс выработки и принятие управленческих решений. 3. Назовите стадии процесса принятия управленческого решения. 4. Дайте определение понятиям «управленческая проблема» и «управленческое решение». 5. Дайте сравнительную характеристику процесса принятия решения в бизнес – организациях и системе государственного и муниципального управления, в чем заключается их специфика. 6. Раскройте экономические, социальные, правовые и технологические основы принятия управленческого решения. 	1/0,027	
2.	Тема 2. Типология управленческих решений и предъявляемые к ним требования	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Дайте характеристику основных типов управленческих решений. 2. Дайте определение понятиям «ситуация» и «проблема». 3. В чем заключается суть ситуационной концепции управления процессом принятия решений. 4. Дайте классификацию ситуаций и проблем, возникающих в деятельности организации. 5. Дайте классификацию управленческих решений. 6. Назовите классификационные признаки управленческих решений. 7. В чем специфика современных подходов к классификации управленческих решений. 8. Стратегические и тактические решения – особенности и взаимосвязь 9. Можно ли рассматривать проекты как форму разработки, принятия и реализации управленческого решения. 10. В чем заключаются условия и факторы качества управленческих решений. 	2/0,055	
3.	Тема 3. Роль и значение лица, принимающего решения (ЛПР). Информационное обеспечение	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Какие основные характеристики личности ЛПР, влияющие на выбор альтернативы принятия решения. 	2/0,055	

	процесса принятия управленческого решения	<p>2. В чем особенности процессов индивидуального и группового принятия решения.</p> <p>3. В чем заключается роль руководителя организации в процессе разработки и принятия управленческого решения.</p> <p>4. Дайте характеристику внутренней и внешней информации, необходимой для разработки управленческого решения.</p> <p>5. Проведение тренинга по определению роли людей, вовлеченных в решение проблемы: итоговая дискуссия по результатам тренинга, обзор достигнутых целей тренинга.</p>		
4.	Тема 4. Основные этапы процесса принятия управленческого решения	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <p>1. Дайте характеристику этапов процесса разработки и принятия управленческого решения.</p> <p>2. Классификация критериев и школ выбора управленческого решения.</p> <p>3. Характеристика механизма разработки и выбора альтернатив для принятия управленческого решения.</p> <p>4. Дайте характеристику особенностей разработки управленческого решения в корпоративных и индивидуалистических организациях.</p> <p>5. В чем состоит контроль за реализацией управленческих решений, его значение и функции.</p> <p>6. В чем заключается ответственность за выполнение управленческих решений.</p> <p>7. Проведение тренинга по анализу основных этапов разработки и принятия управленческих решений: итоговая дискуссия по результатам тренинга, обзор достигнутых целей тренинга.</p>	2/0,055	
5.	Тема 5. Анализ внешней среды и ее влияния на принятие и реализацию управленческого решения	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <p>1. Дайте характеристику элементов внешней среды организации с точки зрения их влияния на принятие управленческих решений.</p> <p>2. Дайте характеристика современных рыночных институтов процесса разработки управленческого решения.</p> <p>3. В чем заключаются преимущества современных методов анализа внешней среды.</p> <p>4. Какие, с вашей точки зрения, положительные и отрицательные моменты привлечения российских и зарубежных консультантов при принятии управленческого решения.</p> <p>5. Насколько эффективно привлекать внешних по отношению к организации консультантов.</p> <p>6. Проведение тренинга по анализу внешней среды и ее влияния на принятие и реализацию управленческого решения итоговая дискуссия по результатам тренинга, обзор достигнутых целей тренинга.</p>	2/0,055	

6.	Тема 6. Методы и модели, используемые при принятии управленческого решения	<p>Обсуждение докладов по теме</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Дайте определение понятиям «метод», «модель», «моделирование». 2. В чем заключается необходимость и ограниченность использования моделирования при принятии управленческих решений. 3. Дайте характеристику этапам процесса моделирования. 4. Проблемы использования моделирования в управлении организацией. 5. Дайте характеристику методам принятия управленческих решений. 	2/0,055	2/0,055
7.	Тема 7. Власть и организационная иерархия при разработке и принятии управленческого решения	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Дайте характеристику взаимодействия участников выбора управленческого решения. 2. Раскройте суть отношений «субъект – власть – лидерство» как объекта управленческих отношений. 3. Насколько делегирование полномочий по принятию управленческого решения является необходимым процессом. 4. Почему влияние авторитета личности так необходимо в процессе разработки и принятия управленческого решения. 5. В чем заключается социально – психологическая согласованность при принятии и реализации управленческих решений. 6. Дайте характеристику социальных, психологических и этических методов достижения взаимодействия при принятии управленческих решений. 7. В чем заключаются причины возникновения конфликтов при принятии управленческих решений. 	2/0,055	
8.	Тема 8. Организация и контроль выполнения управленческого решения	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. В чем заключаются основные проблемы организации исполнения принятых управленческих решений. 2. Назовите особенности процедуры организации выполнения управленческих решений. 3. Почему необходимо стимулирование и кадровое обеспечение реализации решения. 4. В чем заключается контроль реализации управленческих решений. 5. Раскройте социально – психологические аспекты контроля и оценки исполнения решения. 6. Какие методы контроля и оценки решений вы знаете. 7. Почему необходима и в чем заключается ответственность за выполнение управленческих решений. 	2/0,055	
9.	Тема 9. Оценка эффек-	Вопросы для обсуждения:	2/0,055	2/0,055

	тивности и качества управленческого решения	1. Почему решения можно рассматривать как инструмент реализации изменений в функционировании и развития организаций. 2. В чем заключается эффективность решений. 3. Дайте определение понятиям «качество управленческой деятельности» и «качество управленческого решения». Дайте определение понятию «супероптимальное решение». 4. Какое место занимают «супероптимальные решения» среди качественных и эффективных. 5. Роль синергического эффекта в формировании «супероптимальных решений». 6. Перечислите приемы и методы разработки «супероптимальных решений».		
	Итого		17/0,47	4/0,01

5.5. Лабораторные занятия, их наименование и объем в часах
Лабораторные занятия учебным планом не предусмотрены.

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование лабораторных работ	Объем в часах / трудоемкость в з.е.	
			ОФО	ЗФО
-	-	-	-	-

5.6. Примерная тематика курсовых проектов (работ)
Курсовой проект (работа) учебным планом не предусмотрены.

5.7. Самостоятельная работа студентов

5.7.1. Содержание и объем самостоятельной работы для ОФО и ЗФО

№ п/п	Разделы и темы рабочей программы самостоятельного изучения	Перечень домашних заданий и других вопросов для самостоятельного изучения	Сроки выполнения	Объем в часах / трудоемкость в з.е.	
				ОФО	ЗФО
Семестр				6	6
1.	Тема 1. Понятие, значение и функции управленческого решения	<i>Написание реферата, составление плана-конспекта</i>	2 неделя	5,75/0,16	7/0,19
2.	Тема 2. Типология управленческих решений и предъявляемые к ним требования	<i>Написание реферата, составление плана-конспекта</i>	3 неделя	4/0,1	7/0,19
3.	Тема 3. Роль и значение лица, принимающего решения (ЛПР). Информационное обеспечение процесса принятия управленческого решения	<i>Написание реферата, составление плана-конспекта</i>	5 неделя	4/0,1	7/0,19
4.	Тема 4. Основные этапы процесса принятия управленческого решения	<i>Написание реферата, составление плана-конспекта</i>	7 неделя	4/0,1	6/0,17
5.	Тема 5. Анализ внешней среды	<i>Написание реферата,</i>	8 неделя	4/0,1	7/0,19

	и ее влияния на принятие и реализацию управленческого решения	<i>составление плана-конспекта</i>			
6.	Тема 6. Методы и модели, используемые при принятии управленческого решения	<i>Написание реферата, составление плана-конспекта</i>	9 неделя	4/0,1	6/0,17
7.	Тема 7. Власть и организационная иерархия при разработке и принятии управленческого решения	<i>Написание реферата, составление плана-конспекта</i>	10 неделя	4/0,1	7/0,19
8.	Тема 8. Организация и контроль выполнения управленческого решения	<i>Написание реферата, составление плана-конспекта</i>	11 неделя	4/0,1	6/0,17
9.	Тема 9. Оценка эффективности и качества управленческого решения	<i>Написание реферата, составление плана-конспекта</i>	12 неделя	4/0,1	7/0,19
	Итого			37,75/1,05	60/1,66

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

6.1. Методические указания (собственные разработки)

6.2. Литература для самостоятельной работы

1. Ведута, Е. Н. Стратегия и экономическая политика государства [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е.Н. Ведута. - Москва: ИНФРА-М, 2018. - 320 с. - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=304223>

2. Права и обязанности граждан - собственников жилых помещений в многоквартирных домах [Электронный ресурс]: учебное пособие / О.В. Кириченко, Е.В. Накушнова. - М.: Юстицинформ. - 2019. - 636 с. - Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=344670>

3. Ряховская, А. Н. Тарифная и ценовая политика в жилищной и коммунальной сферах [Электронный ресурс]: монография / А.Н. Ряховская, Ф.Г. Таги-Заде. — М.: ИНФРА-М, 2020. - 124 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=359316>

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Этапы формирования компетенции (согласно учебному плану)		Наименование дисциплин, формирующих компетенции в процессе освоения образовательной программы
ПКУВ-1: способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности		
ОФО	ЗФО	
4	4	Организационно-управленческая практика
5	5	Организация и планирование предприятий сервиса
6	6	Сервисная практика
6	6	<i>Методы принятия управленческих решений</i>
6,7	6,7	Организация обслуживания на предприятиях сервиса
7	8	Управление рисками в сервисной деятельности
8	9	Преддипломная практика
8	9	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
8	9	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
<p>ПКУВ-1: способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности (в соответствии с целями бакалавриата)</p> <p>ПКУВ-1.1. Формирует цели и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организует их выполнение</p> <p>ПКУВ-1.2. Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания</p> <p>ПКУВ-1.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия</p>					
<p>Знать: основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса жилищно-коммунального хозяйства; роль и значение исследования поведения потребителей для маркетинговой деятельности организации; методы исследования внешней и внутренней среды организации сервиса, основы организации процесса оказания услуг с учетом этики сферы сервиса, этики партнерских отношений, профессиональной этики; особенности реализации основных и специфических функций менеджмента при организации процесса сервиса; методы принятия управленческих решений, направленных на осуществление оптимального выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя; основы коммуникационного процесса при организации процесса сервиса;</p>	<p>Фрагментарные знания</p>	<p>Неполные знания</p>	<p>Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания</p>	<p>Сформированные систематические знания</p>	<p>тесты, рефераты, доклады, зачет</p>

<p>структуру малого и среднего пред- принимательства, распределения доходов, экономические и правовые аспекты предпринимательства в сервисной деятельности.</p>					
<p>Уметь: применять современные технологии поиска и анализа ин- формации в контексте профессио- нальной деятельности, выбирать оптимальные методы поиска и се- лекции информации соответственно поставленным задачам; прогнози- ровать спрос и предложение на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельно- сти предприятия сервиса жилищно- коммунального хозяйства; выявлять новые рыночные возмож- ности организации производства и обслуживания потребителей на предприятиях сферы сервиса; - вы- являть новые рыночные возмож- ности и формировать новые бизнес- модели. производить координацию действий со всеми функциональ- ными подразделениями сервисной организации; при реализации про- цесса оказания услуги разрабаты- вать меры по преодолению про- блемных ситуаций и их предупре- ждению; формировать управленче- ские решения, соответствующие особенностям организации процес-</p>	<p>Частичные умения</p>	<p>Неполные умения</p>	<p>Умения полные, допускаются не- большие ошибки</p>	<p>Сформированные умения</p>	

<p>са сервиса на предприятии; обеспечивать оптимальный выбор ресурсов при принятии управленческого решения в деятельности сервисной организации с учетом этики сферы сервиса; находить благоприятные пути разрешения конфликтов в процессе взаимодействия с различными хозяйствующими субъектами; составлять краткосрочные планы сервисной деятельности; формулировать цели, ставить задачи, определять параметры производства и потребность в ресурсах.</p>					
<p>Владеть: приемами предоставления услуг потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, планирования деятельности предприятия сервиса, навыками менеджмента в сервисе; навыками принятия этически верных управленческих решений по разработке и реализации процесса сервиса; методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности; навыками вовлечения в производственный процесс и процесс обслуживания ресурсов внешней и внутренней среды с целью оказания услуги, учитывающей требования клиента; технологиями планирования и организации эффективных</p>	<p>Частичное владение навыками</p>	<p>Несистематическое применение навыков</p>	<p>В систематическом применении навыков допускаются пробелы</p>	<p>Успешное и систематическое применение навыков</p>	

процессов оказания услуг; приемами и методами разработки процесса сервиса, соответствующе- го запросам потребителя.					
--	--	--	--	--	--

7.3. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

**Тестовые задания для проведения контроля знаний по дисциплине
«Методы принятия управленческих решений»**

1. Чем вызывается необходимость принимать решения?

- А) Необходимость принимать решения возникает в ситуации выбора.
- Б) Принятие решений вызывается необходимостью устранить какие-либо отклонения от нормального состояния управляемого объекта.
- В) Принятие решений связано с изменением целей управления.
- Г) Необходимость принимать решения вызвана постоянными изменениями ситуации.

2. Какие из перечисленных условий соответствуют вероятностным решениям?

- А) Условия определенности.
- Б) Условия риска.
- В) Условия неопределенности.
- Г) Условия риска и неопределенности.

3. Как называется решение, принятое по заранее определенному алгоритму?

- А) Стандартное.
- Б) Хорошо структурированное.
- В) Формализованное.
- Г) Детерминированное.

4. Справедливо ли утверждение, что ЛПР (лицо, принимающее решение) – это всегда один из менеджеров организации?

- А) Да, справедливо.
- Б) Да, если менеджер имеет необходимые полномочия.
- В) Нет, группа тоже может быть ЛПР.

5. Модель принятия решений Врума - Йеттона:

- А) Помогает руководителю найти возможные альтернативы решения возникшей проблемы.
- Б) Помогает руководителю обосновать принятое решение.
- В) Позволяет выбрать метод разработки решения.
- Г) Дает возможность определить роль подчиненных в процессе принятия решения.

6. Процессы принятия управленческих решений в организациях, как правило, протекают:

- А) В паритетных группах
- Б) В иерархических группах
- В) Носят индивидуальный характер.

7. Что понимается под технологией принятия решений?

- А) Состав и последовательность операций по разработке и выполнению решений.
- Б) Методы разработки и выбора альтернатив.
- В) Верно 1 и 2.
- Г) Методы исследования операций.
- Д) Экспертные технологии.

8. Какие из перечисленных методов разработки управленческих решений относятся к группе методов исследования операций?

- А) Метод теории игр.
- Б) Метод разработки сценария.
- В) Метод Дельфи.
- Г) Метод управления запасами.

Д) Метод линейного программирования.

9. Чем вызывается необходимость согласования принятого решения?

А) Бюрократическим характером современных организаций.

Б) Тем, что принятие решений в организации является групповым, а не индивидуальным процессом.

В) Чрезмерной централизацией управления.

Г) Нечетким распределением прав и ответственности.

10. В чем заключаются основные достоинства системы «ринги»?

А) Принимаемые решения более обоснованы.

Б) Менеджер несет персональную ответственность за результаты принятого решения.

В) Решения принимаются весьма оперативно.

Г) Реализация решений проходит быстро и эффективно.

Д) Тщательно и всесторонне исследуется решаемая проблема.

11. В чем заключается риск при принятии управленческих решений?

А) Опасность принятия неудачного решения.

Б) Отсутствие необходимой информации для анализа ситуации.

В) Вероятность потери ресурсов или неполучения дохода.

Г) Невозможность прогнозировать результаты решения.

12. Что означает понятие «чистый риск»?

А) Все издержки, связанные с решением, минус вероятная прибыль.

Б) Вероятность получения убытка или нулевого результата.

В) Разность между максимально возможными величинами прибыли и убытков.

Г) Количественная оценка вероятности получения запланированной прибыли.

13. Чем характеризуется уровень риска?

А) Вероятностью возникновения ущерба.

Б) Размером возможного ущерба.

В) Произведением вариантов А и Б.

14. Что понимается под эффективностью управленческого решения?

А) Достижение поставленной цели.

Б) Результат, полученный от реализации решения.

В) Разность между полученным эффектом и затратами на реализацию решения.

Г) Отношение эффекта от реализации решения к затратам на его разработку и осуществление.

15. Как соотносятся понятия «эффективность управления» и «эффективность управленческого решения»?

А) Это совершенно не связанные между собой категории.

Б) От эффективности принимаемых решений зависит эффективность

В) управления.

Г) Эти понятия тождественны.

16. Что вы понимаете под управленческим решением?

А) Распределение работы между работниками организации.

Б) Конечный результат деятельности организации.

В) Завершающий этап процесса управления организацией.

С) Выбор альтернативы из множества вариантов действий.

17. Почему существуют различные подходы к определению понятия «управленческое решение»?

А) Управление охватывает разнообразные стороны деятельности человека.

Б) Обусловлено историей развития менеджмента.

В) В связи с тесным переплетением науки и практики менеджмента.

Г) Теория и практика разработки решений формировалась на основе различных взглядов и концепций менеджмента.

Д) Все подходы представляют единую концепцию эффективности.

18. Какие этапы процесса управления составляют необходимую последовательность этапов разработки управленческих решений?

А) Целеполагание, разработка сценариев, выбор альтернативного сценария, принятие решения.

Б) Определение проблемы, разработка вариантов решения проблемы, выбор одного из вариантов, реализация решения.

В) Цель, ситуация, проблема, решение.

Г) Проблема, цель, ситуация, решение.

Д) Решение, оценка последствий, разработка нового решения.

19. Какие факторы влияют на типологию разработки управленческих решений?

А) Изменения внешней среды.

Б) Стиль управления.

В) Лидерство.

Г) Изменения внутренней среды.

20. Как связаны процессы управления и разработка управленческих решений?

А) Зависит от полномочий принятия управленческих решений.

Б) Взаимообусловлены, составляют единство и определяют динамику менеджмента.

В) Связи порождают типологию управления.

Г) Не связаны.

Д) Связи через лидеров.

21. От чего в процессе управления организацией зависит управленческое решение?

А) Последовательность этапов и процедур процесса управления.

Б) Временные разрывы и дискретность в управленческой деятельности.

В) Инерционность процессов управления.

Г) Колебательный характер этапов и процедур процесса управления.

Д) Необходимая последовательность этапов и процедур процесса управления.

22. Отметьте наиболее существенные связи разработки управленческих решений и типов менеджмента.

А) Тип менеджмента порождает последовательность этапов разработки управленческих решений.

Б) Конкретных связей не существует.

В) Тип менеджмента зависит от целей и структуры управления.

Г) Способность руководителя генерировать идеи и варианты управленческих решений.

Д) Условия внешней и внутренней среды, в которых осуществляется процесс управления.

23. Какую роль играют функции менеджмента в разработке управленческих решений?

А) Функции порождают тип управленческого решения.

Б) Функции отражают содержание управленческих решений.

В) Функции — это условия разработки управленческого решения.

Г) Функции создают информационное поле управленческого решения.

Д) Функции менеджмента позволяют реализовывать управленческие решения.

24. Какую роль играет внешняя среда в разработке управленческих решений коммерческих организаций?

А) Оказывает влияние на типологию менеджмента.

Б) Оказывает влияние на выработку всех целей и задач организации.

- В) Оказывает влияние на решение кадровых вопросов.
- Г) Роли не играет.
- Д) Оказывает влияние на выработку стратегических целей, связанных с изменениями деятельности.

25. Какую роль играет внутренняя среда в разработке управленческих решений коммерческих организаций?

- А) Не играет роли, все управляемо.
- Б) Ее изменения могут повлиять на результаты реализации принятых решений.
- В) В соответствии с глубиной изменений они могут быть отражены в конкретных решениях и процессе их принятия.
- Г) Все зависит от характера и глубины изменений.
- Д) Каждое изменение среды должно фиксироваться и вноситься в процесс разработки и принятия управленческих решений.

26. Какие свойства процессов менеджмента оказывают наиболее существенное влияние на процесс разработки управленческих решений?

- А) Дефицитность времени как ресурса управления.
- Б) Цикличность появления проблем и необходимость их решения.
- В) Колебательный характер управления.
- Г) Свойство дискретности и неравномерности управленческих воздействий.
- Д) Динамика связи управляемой и управляющей подсистем.

27. Какую роль в процессе разработки управленческих решений играет организационная структура?

- А) Отражает функциональное содержание решений.
- Б) Определяет последовательность управленческих воздействий.
- В) Закрепляет право и полномочия принятия управленческих решений.
- Г) Определяет связи между отдельными аспектами решений.
- Д) Определяет последовательность их реализации.

28. Какую роль в процессе разработки управленческих решений играют иерархия и уровни управления?

- А) Позволяет использовать преимущества централизации.
- Б) Позволяет использовать преимущества децентрализации.
- В) С помощью одного решения исключать противоречивые цели.
- Г) Позволяет решение сложной задачи управления осуществлять решением нескольких более простых.
- Д) Усложняют процесс разработки.

29. Какую роль в процессе разработки управленческих решений играют полномочия?

- А) Дают право принятия решения.
- Б) Создают условия решения единой для всей организации задачи.
- В) Это условия для реализации лидера.
- С) Это возможность дифференциации заработной платы.
- Д) Это ограничение в системе принятия решений.

30. Какую роль в процессе разработки управленческих решений играют цели управления?

- А) Являются ограничением выработки альтернативных управленческих решений.
- Б) Являются средством для управленческих решений.
- В) Иницируют разработку альтернативных решений.
- Г) Разрушают сложившуюся систему разработки решений.
- Д) В большинстве случаев не играют никакой роли.

31. Какую роль в процессе разработки управленческих решений играет принятая в организации методология управления?

- А) Формирует философию организации.

- Б) Формирует мотивацию для реализации решений.
- В) В большинстве случаев не играет никакой роли.
- С) Это только теория возможного существования альтернативных вариантов решений.
- Д) Это концепция или принципы разработки и принятия решений.

32. Какую роль в процессе разработки управленческих решений играет сложность решаемой задачи?

- А) Решение сложных задач требует большей проработанности на каждом из последовательных этапов процесса разработки и принятия решений.
- Б) Осуществляется так же, как и решение простых.
- В) Простых решений не бывает.
- С) Сложность зависит от профессионализма менеджеров.
- Д) Сложность зависит от величины периода решения.

33. Какую роль в процессе разработки управленческих решений играют личностные качества руководителя?

- А) Лидерские качества мешают процессу разработки.
- Б) Личностные качества не должны играть никакой роли.
- В) Играют роль только при принятии управленческих решений.
- Г) Оказывают влияние на всех этапах процесса управления.
- Д) Формируют механизм разработки и принятия решений.

34. Какую роль в процессе разработки управленческих решений играет организационная культура?

- А) Создает благоприятную среду для проведения изменений.
- Б) Мотивирует реализацию решений.
- В) Создает благоприятную среду разработки и реализации всех типов решений.
- Г) Упорядочивает систему сбора, обработки, систематизации и анализа информации.
- Д) Создает благоприятный фон для решения сложных задач.

35. Какую роль в процессе разработки управленческих решений играет организационно-правовая форма?

- А) Разработка управленческих решений одинакова для всех организационно-правовых форм.
- Б) Механизмы разработки и принятия решений основаны на правах и обязанностях, регулируемых соответствующим законом.
- В) Создает ограничения для решений о распределении прибыли.
- С) Процессы разработки решений зависят только от типов менеджмента.
- Д) Организационно-правовая форма регулирует роль лиц, принимающих решение.

36. Какую роль в процессе разработки управленческих решений играет масштаб решаемой проблемы?

- А) Процессы разработки управленческих решений не зависят от масштаба проблемы.
- Б) Масштаб не играет роли, если при формировании процесса используется системный подход.
- В) Масштаб решаемой задачи может разрушить (привести к банкротству) организацию.
- Г) Масштаб решаемой задачи должен соответствовать целям организации.
- Д) В каждой организации склонны преувеличивать масштаб задач.

37. Какую роль в процессе разработки управленческих решений играют виды и направления деятельности?

- А) Процессы одинаковы для любой организации.
- Б) Все решения организации ориентированы на реализацию утвержденных направлений деятельности.

В) В соответствии с типологией решений есть те, которые присущи каждой организации, и те, которые связаны с реализацией специфических направлений деятельности.

Г) Каждому виду соответствуют свои решения.

Д) Есть специфика, но она не создает новые типы процессов.

38. Какую роль в процессе разработки управленческих решений играет информация?

А) Разработка решений основана на преобразовании информации.

Б) Информация является универсальным языком управленческих решений.

В) С помощью информации описываются все решения.

Г) Информация формирует представление о процессах, явлениях, предметах и используется в разработке решений в качестве методологического средства. Д) Роль играет не информация, а то, что она описывает.

39. Какую роль в процессе разработки управленческих решений играют принятые долгосрочные цели организации?

А) Используются методы стратегического менеджмента.

Б) Процессы характеризуются целевым типом.

В) Обуславливают разработку стратегических решений.

Г) Процессы разработки преобразуются в разветвленный тип.

Д) Процессы разработки преобразуются в корректирующийся тип

40. Какую роль в процессе разработки управленческих решений играют производство и его технология?

А) Формирует систему решений и механизм их разработки в соответствии с типом и этапами производственного процесса.

Б) Вводится новый тип управленческих решений.

В) Появляются новые решения, расширяющие содержание управленческой деятельности.

Г) Процессы разработки осуществляются в соответствии с основными факторами производства.

Д) Производство и его технология не вносят корректив в процесс разработки решений.

40. Какую роль в процессе разработки управленческих решений играет организационная структура?

А) Формирует взаимосвязи в «дереве целей».

Б) Дает право принятия решений.

В) Создает проблемы для разработки решений.

Г) Устанавливает последовательность и взаимосвязи в процессе разработки решений.

Д) Составляет основу для создания эффективного процесса разработки решений.

41. Какую роль в процессе разработки управленческих решений играет правовое обеспечение управления организацией?

А) Устанавливает ответственность за последствия реализованных решений.

Б) Дает право разрабатывать и принимать решения.

В) Устанавливает права, обязанности и ответственность за принимаемые решения.

Г) Устанавливает порядок распределения ответственности.

Д) Обеспечивает законность принятого процесса разработки решений.

42. Какой процесс разработки управленческих решений обуславливает линейная организационная структура?

А) Характеризует высокоцентрализованный процесс разработки решений.

Б) Обеспечивает последовательность этапов и обуславливает продолжительность процесса разработки решений.

В) Характеризует авторитарный способ принятия решений.

Г) Нуждается в постоянной корректировке в условиях изменения

Д) Корректируемый тип.

43. Какой процесс разработки управленческих решений обуславливает функциональная организационная структура?

А) Характеризует авторитарный способ принятия решений.

Б) Обеспечивает последовательность этапов и обуславливает продолжительность процесса разработки решений.

В) Нуждается в постоянной корректировке в условиях изменения

Г) Разветвленный тип, обусловленный наличием множества целей задач, решений.

Д) Характеризует высокоцентрализованный процесс разработки решений.

44. Какой процесс разработки управленческих решений обуславливает линейно-функциональная организационная структура?

А) Характеризует высокоцентрализованный процесс разработки решений.

Б) Нуждается в постоянной корректировке в условиях изменений.

В) Характеризует авторитарный способ принятия решений.

Г) Разветвленный тип, обусловленный наличием множества целей, задач, решений.

Д) Обеспечивает последовательность этапов и параллельность решения задач.

45. Какой процесс разработки управленческих решений обуславливает корпоративная структура управления?

А) Характеризует высокоцентрализованный процесс разработки решений.

Б) Нуждается в постоянной корректировке в условиях изменений.

В) Разветвленный тип, обусловленный наличием множества целей, задач, решений.

Г) Обеспечивает последовательность этапов и параллельность решения задач.

Д) Построенный на коллегиальном принятии решений.

46. Какие проблемы разработки управленческих решений возникают в сложных иерархических структурах управления?

А) Затрудняется последовательность этапов и параллельность решения задач.

Б) Согласование целей, ресурсов, технологий, решений.

В) Координация процессов разработки решений.

Г) Взаимоотношения лиц, принимающих решение.

Д) Децентрализация сферы принятия решения.

47. Какую роль поведение руководителей играет в процессе принятия управленческих решений?

А) Авторитарный стиль повышает эффективность принятых решений.

Б) Демократический стиль повышает эффективность принятых решений.

В) Корпоративный стиль повышает эффективность принятых решений.

Г) Открытая мотивация повышает эффективность принятых решений.

Д) Авторитарный стиль снижает эффективность принятых решений.

**Примерные темы рефератов (докладов и эссе)
по дисциплине «Методы принятия управленческих решений»**

Обучающиеся могут подготовить работу по предложенной ими теме, предварительно согласовав ее с преподавателем и представить результаты работы в форме презентации.

1. Модели принятия управленческих решений и их использование в организациях сервиса.
2. Многокритериальный выбор и оценочные системы. Технология оценивания при принятии управленческих решений.
3. Разработка и реализация управленческих решений.
4. Организационные аспекты процесса разработки и принятия управленческих решений.
5. Разработка и выбор управленческих решений в условиях неопределенности.
6. Разработка управленческих решений в области промышленного производства.
7. Разработка управленческих решений в сфере науки и наукоемкого производства.
8. Разработка управленческих решений в управлении персоналом.
9. Разработка управленческих решений в финансовой деятельности предприятия.
10. Информационное обеспечение процесса разработки управленческих решений.
11. Методы прогнозирования управленческих решений.
12. Факторы масштаба производства при принятии управленческих решений.
13. Процесс подготовки и принятия управленческих решений: основные этапы и их содержание.
14. Методы экспертного оценивания в задачах принятия решений.
15. Методы принятия решений в многокритериальных задачах.
16. Выбор альтернатив при решении неструктурированных проблем.
17. Эвристические методы при многокритериальном выборе.
18. Принятие решений коллективными органами.
19. Коллективные (групповые) решения и переговоры.
20. Принятие решений в условиях риска.
21. Принятие решений в условиях неопределенности.
22. Современные подходы к разработке и принятию управленческих решений.
23. Принятие решений в системах организационного управления.
24. Механизм разработки и принятия управленческих решений в современных организациях (на конкретных примерах).
25. Стили руководства при принятии управленческих решений.

Примерный перечень вопросов к зачету по дисциплине «Методы принятия управленческих решений»

1. Природа процесса принятия управленческого решения: необходимость, общественная обусловленность.
2. Общие сведения о теории принятия решений.
3. Понятие «управленческая проблема», «управленческое решение».
4. Основные сферы принятия управленческих решений.
5. Отличительные особенности принятия решений в бизнес-организациях.
6. Отличительные особенности принятия решений в сфере ЖКХ.
7. Экономическая, социальная, правовая и технологическая основа принятия управленческого решения.
8. Современные концепции и принципы выработки решения.
9. Типы менеджмента и особенности принятия управленческого решения.
10. Функции управленческого решения.
11. Основные типы управленческих решений.
12. Понятие «ситуация», «проблема».
13. Ситуационные концепции принятия управленческого решения.
14. Классификация ситуаций и проблем возникающих в деятельности организации.
15. Классификационные признаки управленческих решений.
16. Классификация управленческих решений.
17. Современные подходы к классификации управленческих решений.
18. Требования, предъявляемые к качеству и содержанию управленческого решения.
19. Характеристики личности ЛПР, влияющие на принятие управленческого решения.
20. Характеристики индивидуального и группового принятия управленческих решений.
21. Правила принятия коллективного решения.
22. Роль и ответственность руководителя при принятии решения.
23. Характеристика внутренней системы информации в организации.
24. Информационная структура управленческого решения.
25. Понятие «информационная асимметрия».
26. Характеристика основных этапов процесса принятия управленческого решения.
27. Этап идентификации проблемы.
28. Проблемы выбора критерия принятия управленческого решения.
29. Развитие, анализ и выбор альтернатив принятия управленческого решения.
30. Обоснование и проверка реализуемости альтернатив.
31. Процесс согласования, принятия и утверждения управленческого решения.
32. Сравнительная характеристика современных типовых процессов принятия решения.
33. Особенности разработки управленческого решения в корпорациях.
34. Основные параметры процесса анализа внешней среды для принятия и реализации управленческого решения.
35. Характеристика методов анализа внешней среды.
36. Преимущества и недостатки привлечения консультантов при принятии управленческого решения.
37. Характеристика подходов к разработке и выбору управленческого решения в условиях риска и неопределенности.
38. Выбор критерия оценки эффективности управленческого решения в условиях риска и неопределенности.
39. Понятие «метод», «модель», «алгоритм», «моделирование».
40. Ограниченность использования моделирования при принятии управленческого решения.
41. Характеристика этапов процесса моделирования.
42. Характеристика методов принятия управленческого решения.

43. Характеристика моделей, используемых при принятии управленческого решения.
44. Взаимодействие участников выбора управленческого решения.
45. Власть, влияние при разработке и принятии управленческих решений – источники их формирования.
46. Проблемы централизации и децентрализации процесса разработки решения.
47. Влияние авторитета личности на процесс разработки и принятия решения.
48. Власть и организационная иерархия как внеыночные средства принятия управленческого решения.
49. Характеристика методов достижения взаимодействия при принятии управленческих решений.
50. Управление конфликтными ситуациями в процессе принятия и реализации управленческого решения.
51. Причины возникновения конфликтов в процессе принятия и реализации управленческого решения.
52. Организация исполнения принятого управленческого решения.
53. Мотивация и кадровое обеспечение реализации управленческого решения.
54. Значение, функции и виды контроля реализации управленческого решения.
55. Методы контроля и оценки исполнения решения.
56. Ответственность за выполнение решений: сущность и виды.
57. Подходы к оценке эффективности управленческого решения.
58. Понятие «качество управленческой деятельности» и «качество управленческого решения».
59. Понятие «супероптимальное решение».
60. Роль синергетического эффекта в формировании супероптимального решения.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Требования к выполнению тестового задания

Тестирование является одним из основных средств формального контроля качества обучения. Это метод, основанный на стандартизированных заданиях, которые позволяют измерить психофизиологические и личностные характеристики, а также знания, умения и навыки испытуемого.

Основные принципы тестирования, следующие:

- связь с целями обучения - цели тестирования должны отвечать критериям социальной полезности и значимости, научной корректности и общественной поддержки;
- объективность - использование в педагогических измерениях этого принципа призвано не допустить субъективизма и предвзятости в процессе этих измерений;
- справедливость и гласность - одинаково доброжелательное отношение ко всем обучающимся, открытость всех этапов процесса измерений, своевременность ознакомления обучающихся с результатами измерений;
- систематичность – систематичность тестирований и самопроверок каждого учебного модуля, раздела и каждой темы; важным аспектом данного принципа является требование репрезентативного представления содержания учебного курса в содержании теста;
- гуманность и этичность - тестовые задания и процедура тестирования должны исключать нанесение какого-либо вреда обучающимся, не допускать ущемления их по национальному, этническому, материальному, расовому, территориальному, культурному и другим признакам;

Важнейшим является принцип, в соответствии с которым тесты должны быть построены по методике, обеспечивающей выполнение требований соответствующего федерального государственного образовательного стандарта.

В тестовых заданиях используются четыре типа вопросов:

– закрытая форма - является наиболее распространенной и предлагает несколько альтернативных ответов на поставленный вопрос. Например, обучающемуся задается вопрос, требующий альтернативного ответа «да» или «нет», «является» или «не является», «относится» или «не относится» и т.п. Тестовое задание, содержащее вопрос в закрытой форме, включает в себя один или несколько правильных ответов и иногда называется выборочным заданием. Закрытая форма вопросов используется также в тестах-задачах с выборочными ответами. В тестовом задании в этом случае сформулированы условие задачи и все необходимые исходные данные, а в ответах представлены несколько вариантов результата решения в числовом или буквенном виде. Обучающийся должен решить задачу и показать, какой из представленных ответов он получил.

– открытая форма - вопрос в открытой форме представляет собой утверждение, которое необходимо дополнить. Данная форма может быть представлена в тестовом задании, например, в виде словесного текста, формулы (уравнения), графика, в которых пропущены существенные составляющие - части слова или буквы, условные обозначения, линии или изображения элементов схемы и графика. Обучающийся должен по памяти вставить соответствующие элементы в указанные места («пропуски»).

– установление соответствия - в данном случае обучающемуся предлагают два списка, между элементами которых следует установить соответствие;

– установление последовательности - предполагает необходимость установить правильную последовательность предлагаемого списка слов или фраз.

Критерии оценки знаний при проведении тестирования

Отметка «отлично» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 85% тестовых заданий;

Отметка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 70 % тестовых заданий;

Отметка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа не менее 50 %;

Отметка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа менее чем на 50 % тестовых заданий.

Результаты текущего контроля используются при проведении промежуточной аттестации.

Требования к написанию реферата (доклада, эссе)

Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

Реферат должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список использованных источников. В зависимости от тематики реферата к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т.д. Объем реферата – 15-20 страниц печатного текста, включая титульный лист, введение, заключение и список литературы.

Его задачами являются:

1. Формирование умений самостоятельной работы с источниками литературы, их систематизация;

2. Развитие навыков логического мышления;

3. Углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

При оценке реферата используются следующие критерии:

- новизна текста;

- обоснованность выбора источника;

- степень раскрытия сущности вопроса;

- соблюдения требований к оформлению.

Критерии оценивания реферата (доклада, эссе):

Отметка «отлично» выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Отметка «хорошо» - основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала, отсутствует логическая последовательность в суждениях, не выдержан объём реферата, имеются упущения в оформлении, не допускает существенных неточностей в ответе на дополнительный вопрос.

Отметка «удовлетворительно» - имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично, допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы, во время защиты отсутствует вывод.

Отметка «неудовлетворительно» - тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Тематика рефератов выдается преподавателем в конце семинарского занятия.

Критерии оценки знаний студентов на зачете

«Зачтено» - выставляется при условии, если студент показывает хорошие знания изученного учебного материала; самостоятельно, логично и последовательно излагает и интерпретирует материалы учебного курса; полностью раскрывает смысл предлагаемого вопроса; владеет основными терминами и понятиями изученного курса; показывает умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт.

«Не зачтено» - выставляется при наличии серьезных упущений в процессе изложения учебного материала; в случае отсутствия знаний основных понятий и определений курса или присутствии большого количества ошибок при интерпретации основных определений; если студент показывает значительные затруднения при ответе на предложенные основные и дополнительные вопросы; при условии отсутствия ответа на основной и дополнительный вопросы.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Основная литература

1. Методы принятия управленческих решений [Электронный ресурс]: учебное пособие / В.Л. Сендеров, Т.И. Юрченко, Ю.В. Воронцова, Е.Ю. Бровцина. – М.: ИНФРА-М, 2019. - 227 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1004395>
2. Бережная, Е. В. Методы и модели принятия управленческих решений: [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е.В. Бережная, В.И. Бережной. — М. : ИНФРА-М, 2019. — 384 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1012452>
3. Фаррахов, А. Г. Теория менеджмента: История управленческой мысли, теория организации, организационное поведение [Электронный ресурс]: учебное пособие / А.Г. Фаррахов. - М.: ИНФРА-М, 2018. - 272 с.: - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/960022>

8.2. Дополнительная литература

1. Зайцев, М. Г. Методы оптимизации управления и принятия решений: примеры, задачи, кейсы [Электронный ресурс]: учебное пособие - Москва:ИД Дело РАНХиГС, 2017. - 640 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/982609>
2. Захаров, Н. Л. Управление социальным развитием организации [Электронный ресурс]: учебник / Н. Л. Захаров, А. Л. Кузнецов. – М.: ИНФРА-М, 2019. - 208 с. – ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/990413>

8.3. Информационно-телекоммуникационные ресурсы сети «Интернет»

- Образовательный портал ФГБОУ ВО «МГТУ» [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://mkgtu.ru/>
- Официальный сайт Правительства Российской Федерации. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.government.ru>
- Информационно-правовой портал «Гарант» [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.garant.ru/>
- Научная электронная библиотека www.eLIBRARY.RU – Режим доступа: <http://elibrary.ru/>
- Электронный каталог библиотеки – Режим доступа: // <http://lib.mkgtu.ru:8004/catalog/fo12;>
- Единое окно доступа к образовательным ресурсам: Режим доступа: <http://window.edu.ru/>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Учебно-методические материалы к лекциям дисциплины ФТД.В.01. Методы принятия управленческих решений

Раздел/Тема с указанием основных учебных элементов (дидактических единиц)	Методы обучения	Способы (формы) обучения	Средства обучения	Формируемые компетенции
<p>Тема 1. Понятие, значение и функции управленческого решения.</p> <p>Предмет и задачи курса. Природа процесса принятия решения. Возникновение науки об управленческих решениях в контексте развития менеджмента. Связь науки об управленческих решениях с другими науками об управлении. Общие сведения о теории принятия решений. Функции решения в методологии и организации процесса управления. Понятия «управленческая проблема», «управленческое решение». Сферы принятия управленческого решения. Сравнительная характеристика особенностей принятия решения в бизнес-организациях и в системе государственного и муниципального управления. Экономическая, социальная, правовая и технологическая основы принятия управленческого решения. Современные концепции и принципы выработки решения. Зависимость</p>	<p>по источнику знаний: лекция, чтение, конспектирование</p> <p>по назначению: приобретение знаний, анализ, закрепление, проверка знаний</p> <p>по типу познавательной деятельности: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный</p>	<p>Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа</p>	<p>Устная речь, учебники, учебные пособия, книги, тестовые задания</p>	<p style="text-align: center;">способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности (ПКУВ-1)</p> <p>ПКУВ-1.1. Формирует цели и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организывает их выполнение.</p> <p>ПКУВ-1.2. Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания.</p> <p>ПКУВ-1.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия.</p>

<p>принятия решения в организациях от типа менеджмента. Типы менеджмента по взаимодействию с объектом управления и алгоритмы принятия решения при различных типах менеджмента.</p> <p>Характеристика функций управленческого решения (направляющая, координирующая, мотивирующая и т. п.). Их место в методологии и организации процесса управления. Роль мотивации и организационной культуры при разработке и реализации управленческого решения.</p>				
<p>Тема 2. Типология управленческих решений и предъявляемые к ним требования.</p> <p>Характеристика основных типов управленческих решений: по используемым методам, по творческому вкладу, по степени формализации проблем. Понятия «ситуация» и «проблема». Ситуационные концепции управления процессом принятия решений. Классификация ситуаций и проблем, возникающих в деятельности организации.</p> <p>Типология управленческих решений. Классификация управленческих решений: решения, сгруппированные по функциям управления. Классификационные признаки управленческих</p>	<p>по источнику знаний: лекция, чтение, конспектирование</p> <p>по назначению: приобретение знаний, анализ, закрепление, проверка знаний</p> <p>по типу познавательной деятельности: объяснительно-иллюстративный, репро-</p>	<p>Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа</p>	<p>Устная речь, учебники, учебные пособия, книги, тестовые задания</p>	<p>способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности (ПКУВ-1)</p> <p>ПКУВ-1.1. Формирует цели и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организует их выполнение.</p> <p>ПКУВ-1.2. Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания.</p> <p>ПКУВ-1.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия.</p>

<p>решений: цель, условия принятия, время, информация, последствия, ответственность.</p> <p>Современные подходы к классификации управленческих решений: по числу влияющих на решение субъектов, по характеру процесса принятия решений по технологии разработки, в соответствии с прогнозной эффективностью и т. п. Стратегические и тактические решения, их особенности и взаимосвязь. Проекты как форма разработки, принятия и реализации управленческого решения</p> <p>Условия и факторы качества управленческих решений.</p> <p>Требования, предъявляемые к качеству и содержанию управленческих решений (реальность, устойчивость к возможным ошибкам, контролируемость и т. п.).</p>	<p>дуктивный</p>			
<p>Тема 3. Роль и значение лица, принимающего решения (ЛПР). Информационное обеспечение процесса принятия управленческого решения.</p> <p>Характеристика личности ЛПР, влияющая на выбор альтернативы при принятии решений. Особенности индивидуального и группового принятия решений. Индивидуальное принятие решений против группового.</p>	<p>по источнику знаний: лекция, чтение, конспектирование</p> <p>по назначению: приобретение знаний, анализ, закрепление, проверка знаний</p>	<p>Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа</p>	<p>Устная речь, учебники, справочники, слайды, учебные пособия, книги, тестовые задания</p>	<p>способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности (ПКУВ-1)</p> <p>ПКУВ-1.1. Формирует цели и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организывает их выполнение.</p> <p>ПКУВ-1.2. Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания.</p> <p>ПКУВ-1.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия.</p>

<p>Правила принятия коллективных решений. Коллективные решения в малых группах.</p> <p>Роль руководителя организации и его влияние на процессы принятия управленческих решений в организации. Сущность и виды ответственности руководителя при принятии решений.</p> <p>Информационные условия разработки и исполнения управленческих решений. Внутриорганизационная информация в контексте принятия управленческих решений. Характеристика внутренней системы информации в организации.</p> <p>Процесс обмена управленческой информацией между организацией и внешней средой. Понятие «информационная асимметрия». Состав стандартной информационной модели организации процесса подготовки и реализации управленческого решения. Проверка достоверности информации, характеризующей деловую ситуацию.</p>	<p>по типу познавательной деятельности: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный</p>			
<p>Тема 4. Основные этапы процесса принятия управленческого решения.</p> <p>Целевая ориентация управленческих решений. Постановка цели и формулировка ограничений для принятия</p>	<p>по источнику знаний: лекция, чтение, конспектирование</p> <p>по назначению: приобретение</p>	<p>Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа</p>	<p>Устная речь, учебники, учебные пособия, книги, тестовые задания</p>	<p>способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности (ПКУВ-1)</p> <p>ПКУВ-1.1. Формирует цели и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организует их выполнение.</p> <p>ПКУВ-1.2. Производит выбор организационных решений для</p>

<p>решений. Взаимосвязь целей и решений. Осознание необходимости принятия управленческого решения. Идентификационные проблемы: предупреждающие сигналы и источники возникновения трудностей при идентификации проблемы.</p> <p>Выбор критерия принятия управленческого решения. Классификация критериев принятия управленческого решения.</p> <p>Разработка и развитие альтернатив. Анализ альтернатив действий. Сравнение альтернатив и выбор решений. Проверка реализуемости разработанных альтернатив. Обоснование выбора альтернативы. Характеристика механизма принятия управленческого решения: механизмы вертикальной и горизонтальной координации принятия решения. Административные мероприятия, необходимые для организации процесса согласования и утверждения управленческого решения.</p> <p>Особенности разработки управленческого решения в корпоративных и индивидуалистических организациях. Условия неопределенности и риска. Проблемы разработки и выбора управленческих решений в условиях неопределенности и риска.</p>	<p>решение знаний, анализ, закрепление, проверка знаний</p> <p>по типу познавательной деятельности: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный</p>		<p>дания</p>	<p>формирования сервисной системы обслуживания.</p> <p>ПКУВ-1.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия.</p>
--	---	--	--------------	---

<p>Тема 5. Анализ внешней среды и ее влияния на принятие и реализацию управленческого решения.</p> <p>Характеристика элементов внешней среды организации. Основные параметры процесса анализа внешней среды для принятия и реализации управленческого решения. Свойства объектов и субъектов принятия управленческого решения. Анализ внешней среды и ее влияния на реализацию альтернатив.</p> <p>Методы анализа внешней среды. Личные наблюдения, опыт, аналогия. Деловая беседа, целевая анкета. Правила составления деловой анкеты. Учет интересов опрашиваемого лица. Преимущества и недостатки использования деловой анкеты. Внешний аудит и консалтинг. Преимущества и недостатки привлечения российских и зарубежных консультантов. Эффективность привлечения внешних по отношению к организации консультантов. Правила выбора консультантов.</p>	<p>по источнику знаний: лекция, чтение, конспектирование</p> <p>по назначению: приобретение знаний, анализ, закрепление, проверка знаний</p> <p>по типу познавательной деятельности: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный</p>	<p>Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа</p>	<p>Устная речь, учебники, справочники, слайды, учебные пособия, книги, тестовые задания</p>	<p>способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности (ПКУВ-1)</p> <p>ПКУВ-1.1. Формирует цели и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организывает их выполнение.</p> <p>ПКУВ-1.2. Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания.</p> <p>ПКУВ-1.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия.</p>
<p>Тема 6. Методы и модели, используемые при принятии управленческого решения.</p> <p>Понятия «метод», «модель», «алгоритм», «моделирование». Модели, методология и организация процесса</p>	<p>по источнику знаний: лекция, чтение, конспектирование</p> <p>по назначению: приобретение</p>	<p>Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа</p>	<p>Устная речь, учебники, справочники, слайды, учебные пособия,</p>	<p>способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности (ПКУВ-1)</p> <p>ПКУВ-1.1. Формирует цели и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организывает их выполнение.</p> <p>ПКУВ-1.2. Производит выбор организационных решений для</p>

<p>разработки управленческого решения. Ценность, необходимость и ограниченность использования моделирования при принятии управленческих решений. Характеристика этапов процесса моделирования. Проблемы использования моделирования в управлении организацией.</p> <p>Краткая характеристика методов принятия управленческих решений: состав, область использования, основные характеристики. Экономико-математические методы, методы моделирования, методы выработки решений в диалоговом режиме, количественные и качественные экспертные методы, алгоритмический, статистический, эвристический методы, методы сценариев и метод «дерева решения», топологические методы.</p>	<p>ретенение знаний, анализ, закрепление, проверка знаний</p> <p>по типу познавательной деятельности: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный</p>		<p>книги, тестовые задания</p>	<p>формирования сервисной системы обслуживания.</p> <p>ПКУВ-1.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия.</p>
<p>Тема 7. Власть и организационная иерархия при разработке и принятии управленческого решения.</p> <p>Характеристика взаимодействия участников выбора управленческого решения. Отношения субъект - власть, лидерство - объект управленческих решений. Власть, влияние, сила, источники их формирования. Делегирование полномочий по принятию управленческого решения. Централизация и децентрализация процесса</p>	<p>по источнику знаний: лекция, чтение, конспектирование</p> <p>по назначению: приобретение знаний, анализ, закрепление, проверка знаний</p> <p>по типу по-</p>	<p>Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа</p>	<p>Устная речь, учебники, справочники, слайды, учебные пособия, книги, тестовые задания</p>	<p>способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности (ПКУВ-1)</p> <p>ПКУВ-1.1. Формирует цели и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организывает их выполнение.</p> <p>ПКУВ-1.2. Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания.</p> <p>ПКУВ-1.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия.</p>

<p>разработки решения. Влияние авторитета личности на процесс разработки и принятия управленческого решения.</p> <p>Понятие социально - психологической согласованности при принятии и реализации управленческих решений.</p> <p>Характеристика социальных, психологических, этических методов достижения взаимодействия при принятии управленческих решений и их сочетание с организационной иерархией.</p> <p>Причины возникновения конфликтов в процессе принятия и реализации управленческого решения и их классификация. Конструктивная роль конфликтов. Управление конфликтными ситуациями в процессе принятия и реализации управленческого решения.</p>	<p>знавательной деятельности: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный</p>			
<p>Тема 8. Организация и контроль выполнения управленческого решения.</p> <p>Проблемы организации исполнения принятых управленческих решений.</p> <p>Особенности процедуры организации выполнения управленческих решений.</p> <p>Стимулирование и кадровое обеспечение реализации решения.</p> <p>Контроль реализации управленческих решений. Значение, функции и виды контроля. Социально - психологические аспекты контроля и оценки ис-</p>	<p>по источнику знаний: лекция, чтение, конспектирование</p> <p>по назначению: приобретение знаний, анализ, закрепление, проверка знаний</p> <p>по типу познаватель-</p>	<p>Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа</p>	<p>Устная речь, учебники, справочники, слайды, учебные пособия, книги, тестовые задания</p>	<p>способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности (ПКУВ-1)</p> <p>ПКУВ-1.1. Формирует цели и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организует их выполнение.</p> <p>ПКУВ-1.2. Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания.</p> <p>ПКУВ-1.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия.</p>

<p>полнения решения. Методы контроля и оценки исполнения решений. Управленческие решения и ответственность. Сущность и виды ответственности за выполнение управленческих решений.</p>	<p>ной деятельности: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный</p>			
<p>Тема 9. Оценка эффективности и качества управленческого решения.</p> <p>Решения как инструмент реализации изменений в функционировании и развитии предприятий. Эффективность решений.</p> <p>Особенности оценки эффективности управленческого решения, составляющие эффективности. Методологические подходы к оценке эффективности решений.</p> <p>Суть и содержание понятий «качество управленческой деятельности», «качество управленческого решения». Значение стандартизации процессов управления качеством процесса разработки и принятия управленческого решения.</p> <p>Понятие «супероптимальное решение». Место супероптимальных решений среди качественных и эффективных. Роль синергического эффекта в формировании супероптимальных решений. Приемы и методы разработки супероптимальных решений.</p>	<p>по источнику знаний: лекция, чтение, конспектирование</p> <p>по назначению: приобретение знаний, анализ, закрепление, проверка знаний</p> <p>по типу познавательной деятельности: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный</p>	<p>Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа</p>	<p>Устная речь, учебники, справочники, слайды, учебные пособия, книги, тестовые задания</p>	<p>способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности (ПКУВ-1)</p> <p>ПКУВ-1.1. Формирует цели и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организует их выполнение.</p> <p>ПКУВ-1.2. Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания.</p> <p>ПКУВ-1.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия.</p>

Учебно-методические материалы к семинарским занятиям дисциплины ФТД.В.01. Методы принятия управленческих решений

Раздел / Тема с указанием основных учебных элементов (дидактических единиц)	Методы обучения	Способы (формы) обучения	Средства обучения	Формируемые компетенции
1	2	3	4	
<p>Тема 1. Понятие, значение и функции управленческого решения.</p> <p><i>Вопросы для обсуждения:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Дайте определение понятию управленческое решение. 2. Что включает процесс выработки и принятие управленческих решений. 3. Назовите стадии процесса принятия управленческого решения. 4. Дайте определение понятиям «управленческая проблема» и «управленческое решение». 5. Дайте сравнительную характеристику процесса принятия решения в бизнес – организациях и системе государственного и муниципального управления, в чем заключается их специфика. 6. Раскройте экономические, социальные, правовые и технологические основы принятия управленческого решения. 	<p>беседа, проверка знаний, проблемное из- ложение, объяс- нительно- иллюстративн</p>	<p>формирова- ние, контроль и коррекция знаний</p>	<p>Учебники, учебные пособия тестовый материал</p>	<p>ПКУВ-1</p>
<p>Тема 2. Типология управленческих решений и предъявляемые к ним требования.</p> <p><i>Вопросы для обсуждения:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Дайте характеристику основных типов управленческих решений. 2. Дайте определение понятиям «ситуация» и «проблема». 3. В чем заключается суть ситуационной концепции управления процессом принятия решений. 4. Дайте классификацию ситуаций и проблем, возникающих в деятельности организации. 5. Дайте классификацию управленческих решений. 6. Назовите классификационные признаки управленческих решений. 7. В чем специфика современных подходов к классификации управ- 	<p>Репродуктивн. метод, проблем- ное изложение, объяснительно- иллюстративн.</p>	<p>систематиза- ция, контроль и коррекция знаний</p>	<p>Учебники, учебные пособия тестовый материал</p>	<p>ПКУВ-1</p>

<p>ленческих решений.</p> <p>8. Стратегические и тактические решения – особенности и взаимосвязь</p> <p>9. Можно ли рассматривать проекты как форму разработки, принятия и реализации управленческого решения.</p> <p>10. В чем заключаются условия и факторы качества управленческих решений.</p>				
<p>Тема 3. Роль и значение лица, принимающего решения (ЛПР). Информационное обеспечение процесса принятия управленческого решения.</p> <p><i>Вопросы для обсуждения:</i></p> <p>1. Какие основные характеристики личности ЛПР, влияющие на выбор альтернативы принятия решения.</p> <p>2. В чем особенности процессов индивидуального и группового принятия решения.</p> <p>3. В чем заключается роль руководителя организации в процессе разработки и принятия управленческого решения.</p> <p>4. Дайте характеристику внутренней и внешней информации, необходимой для разработки управленческого решения.</p> <p>5. Проведение тренинга по определению роли людей, вовлеченных в решение проблемы: итоговая дискуссия по результатам тренинга, обзор достигнутых целей тренинга.</p>	<p>беседа, проверка знаний, проблемное изложение</p>	<p>формирование, контроль и коррекция знаний</p>	<p>Учебники, учебные пособия тестовый материал</p>	<p>ПКУВ-1</p>
<p>Тема 4. Основные этапы процесса принятия управленческого решения.</p> <p><i>Вопросы для обсуждения:</i></p> <p>1. Дайте характеристику этапов процесса разработки и принятия управленческого решения.</p> <p>2. Классификация критериев и школ выбора управленческого решения.</p> <p>3. Характеристика механизма разработки и выбора альтернатив для принятия управленческого решения.</p>	<p>репродуктивн. метод, проблемное изложение, объяснительно-иллюстративн.</p>	<p>формирование, контроль и коррекция знаний</p>	<p>Учебники, учебные пособия тестовый материал</p>	<p>ПКУВ-1</p>

<p>4. Дайте характеристику особенностей разработки управленческого решения в корпоративных и индивидуалистических организациях.</p> <p>5. В чем состоит контроль за реализацией управленческих решений, его значение и функции.</p> <p>6. В чем заключается ответственность за выполнение управленческих решений.</p> <p>7. Проведение тренинга по анализу основных этапов разработки и принятия управленческих решений: итоговая дискуссия по результатам тренинга, обзор достигнутых целей тренинга.</p>				
<p>Тема 5. Анализ внешней среды и ее влияния на принятие и реализацию управленческого решения.</p> <p><i>Вопросы для обсуждения:</i></p> <p>1. Дайте характеристику элементов внешней среды организации с точки зрения их влияния на принятие управленческих решений.</p> <p>2. Дайте характеристика современных рыночных институтов процесса разработки управленческого решения.</p> <p>3. В чем заключаются преимущества современных методов анализа внешней среды.</p> <p>4. Какие, с вашей точки зрения, положительные и отрицательные моменты привлечения российских и зарубежных консультантов при принятии управленческого решения.</p> <p>5. Насколько эффективно привлекать внешних по отношению к организации консультантов.</p> <p>6. Проведение тренинга по анализу внешней среды и ее влияния на принятие и реализацию управленческого решения итоговая дискуссия по результатам тренинга, обзор достигнутых целей тренинга.</p>	<p>беседа, проверка знаний, проблемное изложение, объяснительно-иллюстративн</p>	<p>формирование, контроль и коррекция знаний</p>	<p>Учебники, учебные пособия тестовый материал</p>	<p>ПКУВ-1</p>
<p>Тема 6. Методы и модели, используемые при принятии управленческого решения.</p> <p><i>Обсуждение докладов по теме</i></p> <p>1. Дайте определение понятиям «метод», «модель», «моделирование».</p>	<p>беседа, проверка знаний, проблемное изложение, объяснительно-иллюстративн</p>	<p>формирование, контроль и коррекция знаний</p>	<p>Учебники, учебные пособия тестовый материал</p>	<p>ПКУВ-1</p>

<p>2. В чем заключается необходимость и ограниченность использования моделирования при принятии управленческих решений.</p> <p>3. Дайте характеристику этапам процесса моделирования.</p> <p>4. Проблемы использования моделирования в управлении организацией.</p> <p>5. Дайте характеристику методам принятия управленческих решений.</p>				
<p>Тема 7. Власть и организационная иерархия при разработке и принятии управленческого решения.</p> <p><i>Вопросы для обсуждения:</i></p> <p>1. Дайте характеристику взаимодействия участников выбора управленческого решения.</p> <p>2. Раскройте суть отношений «субъект – власть – лидерство» как объекта управленческих отношений.</p> <p>3. Насколько делегирование полномочий по принятию управленческого решения является необходимым процессом.</p> <p>4. Почему влияние авторитета личности так необходимо в процессе разработки и принятия управленческого решения.</p> <p>5. В чем заключается социально – психологическая согласованность при принятии и реализации управленческих решений.</p> <p>6. Дайте характеристику социальных, психологических и этических методов достижения взаимодействия при принятии управленческих решений.</p> <p>7. В чем заключаются причины возникновения конфликтов при принятии управленческих решений.</p>	<p>беседа, проверка знаний, проблемное из- ложение, объяс- нительно- иллюстративн</p>	<p>формирова- ние, контроль и коррекция знаний</p>	<p>Учебники, учебные пособия тестовый материал</p>	<p>ПКУВ-1</p>
<p>Тема 8. Организация и контроль выполнения управленческого решения.</p> <p><i>Вопросы для обсуждения:</i></p> <p>1. В чем заключаются основные проблемы организации исполнения принятых управленческих решений.</p> <p>2. Назовите особенности процедуры организации выполнения</p>	<p>беседа, проверка знаний, проблемное из- ложение, объяс- нительно- иллюстративн</p>	<p>формирова- ние, контроль и коррекция знаний</p>	<p>Учебники, учебные пособия тестовый материал</p>	<p>ПКУВ-1</p>

<p>управленческих решений.</p> <p>3. Почему необходимо стимулирование и кадровое обеспечение реализации решения.</p> <p>4. В чем заключается контроль реализации управленческих решений.</p> <p>5. Раскройте социально – психологические аспекты контроля и оценки исполнения решения.</p> <p>6. Какие методы контроля и оценки решений вы знаете.</p> <p>7. Почему необходима и в чем заключается ответственность за выполнение управленческих решений.</p>				
<p>Тема 9. Оценка эффективности и качества управленческого решения.</p> <p><i>Вопросы для обсуждения:</i></p> <p>1. Почему решения можно рассматривать как инструмент реализации изменений в функционировании и развития организаций.</p> <p>2. В чем заключается эффективность решений.</p> <p>3. Дайте определение понятиям «качество управленческой деятельности» и «качество управленческого решения». Дайте определение понятию «супероптимальное решение».</p> <p>4. Какое место занимают «супероптимальные решения» среди качественных и эффективных.</p> <p>5. Роль синергического эффекта в формировании «супероптимальных решений».</p> <p>6. Перечислите приемы и методы разработки «супероптимальных решений».</p>	<p>беседа, проверка знаний, проблемное из- ложение, объяс- нительно- иллюстративн</p>	<p>формирова- ние, контроль и коррекция знаний</p>	<p>Учебники, учебные пособия тестовый материал</p>	<p>ПКУВ-1</p>

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, позволяют:

- организовать процесс образования путем визуализации изучаемой информации посредством использования презентаций, учебных фильмов;
- контролировать результаты обучения на основе компьютерного тестирования;
- автоматизировать расчеты аналитических показателей, предусмотренные программой научно-исследовательской работы;
- автоматизировать поиск информации посредством использования справочных систем.

10.1. Перечень необходимого программного обеспечения

Для осуществления учебного процесса используется свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение:

Наименование программного обеспечения, производитель	Реквизиты подтверждающего документа (№ лицензии, дата приобретения, срок действия)
Операционная система «Windows»	договор 0376100002715000045-0018439-01 от 19.06.2015
Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «VLC media player»	свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение
Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «K-lite codec»	свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение
Программа для работы с архивами «7zip»	свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение
Программа для работы с документами формата .pdf «Adobe reader»	свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение
Офисный пакет «WPS office»	свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение

10.2. Перечень необходимых информационных справочных систем:

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечным системам:

1. Электронная библиотечная система «IPRbooks» (<http://www.iprbookshop.ru>)
2. Электронная библиотечная система «ZNANIUM.COM» (<http://www.znanium.com>).
3. Электронная библиотечная система «Лань» (<http://e.lanbook.com>)

Для обучающихся обеспечен доступ (удаленный доступ) к следующим современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам:

1. Консультант Плюс – справочная правовая система (<http://consultant.ru>)
2. Web of Science (WoS) (<http://apps.webofknowledge.com>)
3. Научная электронная библиотека (НЭБ) (<http://www.elibrary.ru>)
4. Электронная Библиотека Диссертаций (<https://dvs.rsl.ru>)
5. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru>)
6. Национальная электронная библиотека (<http://нэб.рф>)

11. Описание материально-технической базы необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Наименования специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Специальные помещения		
<p>Аудитория для занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: ауд. 3-12, 3-15, 3-17, 3-19, 3-20, 3-22, адрес: г. Майкоп, ул. Пушкина 177.</p>	<p>Переносное мультимедийное оборудование, доска, мебель для аудиторий <i>на 15 посадочных мест</i>, (проектор, ноутбук)</p>	<p>свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Операционная система «Windows», договор 0376100002715000045-0018439-01 от 19.06.2015; <p>свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «VLCmediaplayer»; 2. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «K-litecodec»; 3. Офисный пакет «WPSoffice»; 4. Программа для работы с архивами «7zip»; 5. Программа для работы с документами формата .pdf «Adobereader».
Помещения для самостоятельной работы		
<p>Учебные аудитории для самостоятельной работы:</p> <p>Читальный зал ФГБОУ ВО «МГТУ»: ул. Первомайская, 191, 3 этаж.</p>	<p>Переносное мультимедийное оборудование, доска, мебель для аудиторий, компьютерный класс <i>на 15 посадочных мест</i>, оснащенный компьютерами Pentium с выходом в Интернет</p>	<p>свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Операционная система «Windows», договор 0376100002715000045-0018439-01 от 19.06.2015; <p>свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «VLCmediaplayer»; 2. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «K-litecodec»; 3. Офисный пакет «WPSoffice»; 4. Программа для работы с архивами «7zip»; 5. Программа для работы с документами формата .pdf «Adobereader».

**12. Дополнения и изменения в рабочей программе
за _____ / _____ учебный год**

В рабочую программу ФТД.В.01. Методы принятия управленческих решений
(наименование дисциплины)

для направления (специальности) 43.03.01 Сервис
(номер направления (специальности))

вносятся следующие дополнения и изменения:

Дополнения и изменения внес доцент Киселева В. А.
(должность, Ф.И.О., подпись)

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры
маркетинга, сервиса и туризма
(наименование кафедры)

« _____ » _____ 20 ____ г.

Заведующий кафедрой _____ А. Р. Кумпилова
(подпись) (Ф.И.О.)