

**Борзикова Дарья Евгеньевна**

студентка

**Шлюгина Наталья Викторовна**

студентка

**Суетин Илья Николаевич**

канд. пед. наук, д-р ист. наук, доцент, профессор

ФГБОУ ВО «Ульяновский государственный

педагогический университет им. И.Н. Ульянова»

г. Ульяновск, Ульяновская область

## **МЕТОДЫ ПРИНЯТИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ СФЕРЫ СЕРВИСА**

***Аннотация:** в статье рассматриваются основные методы принятия управленческих решений на предприятиях сферы сервиса, которые помогут руководителям оптимизировать процессы и повысить конкурентоспособность бизнеса.*

***Ключевые слова:** методы принятия управленческих решений, сервисная деятельность, сфера услуг.*

Управление сервисными предприятиями является сложным и ответственным процессом, требующим принятия обоснованных и эффективных решений. Для успешного функционирования сервисных компаний необходимо учитывать специфические особенности данного сектора, такие как высокая степень взаимодействия с клиентами, изменчивость спроса и высокая конкуренция. Один из основных методов принятия управленческих решений на предприятиях сферы сервиса это анализ данных. Руководители должны основывать свои решения на объективной информации, полученной из различных источников, таких как отчеты о продажах, обратная связь от клиентов. Современные информационные технологии и аналитические инструменты позволяют эффективно обрабатывать и интерпретировать данные для принятия обоснованных управленческих решений.

Важность управленческих решений в сфере сервиса не может быть недооценена, так как от них зависит успех и эффективность деятельности предприятий данной отрасли. В условиях жесткой конкуренции и быстро меняющихся потребностей клиентов, принятие правильных управленческих решений играет ключевую роль в обеспечении высокого уровня обслуживания, удовлетворенности клиентов и конкурентоспособности предприятия [2].

Одним из важных аспектов управления в сфере сервиса является анализ и понимание потребностей клиентов. Успешные решения принимаются на основе изучения требований и предпочтений целевой аудитории, что позволяет предприятиям создавать продукты и услуги, отвечающие реальным потребностям и ожиданиям клиентов [2]. Важно учитывать различные сегменты рынка и предлагать индивидуальные подходы, чтобы обеспечить максимальную удовлетворенность клиентов.

Еще одним важным аспектом управленческих решений в сфере сервиса является оптимизация бизнес-процессов. Эффективное управление операциями и ресурсами предприятия позволяет снизить издержки, повысить производительность и качество предоставляемых услуг [4]. Применение современных технологий управления и автоматизации процессов способствует улучшению бизнес-показателей и увеличению конкурентоспособности. Успешные управленческие решения в сфере сервиса требуют от предприятий гибкости и адаптивности. Быстрые изменения во внешней среде, включая модные тренды, экономические кризисы и новые технологии, требуют постоянного мониторинга ситуации и оперативного реагирования на изменения.

Управленческие решения в сфере сервиса имеют критическое значение для успешного функционирования предприятий. Они определяют качество обслуживания, уровень удовлетворенности клиентов и конкурентоспособность бизнеса. Правильный подход к управлению позволяет предприятиям выигрывать в условиях современного рынка и добиваться долгосрочного успеха [1].

На предприятиях сферы сервиса основные методы анализа и принятия управленческих решений должны быть ориентированы на удовлетворение потребностей клиентов и оптимизацию бизнес-процессов. Одним из ключевых методов является анализ данных и показателей деятельности предприятия [2]. Это включает в себя сбор, обработку и интерпретацию информации о финансовых показателях, уровне обслуживания клиентов, эффективности маркетинговых кампаний и других аспектах деятельности.

Для принятия обоснованных решений руководству предприятия важно использовать методы аналитики и моделирования [4]. Аналитические инструменты помогают оценить текущую ситуацию на рынке, выявить тенденции и прогнозировать будущее развитие отрасли. Моделирование позволяет анализировать различные сценарии и выбирать оптимальные стратегии действий.

Еще одним важным методом является SWOT-анализ, который помогает определить сильные и слабые стороны предприятия, а также возможности и угрозы внешней среды [2]. На основе этого анализа можно разрабатывать стратегии роста, выявлять уязвимые места бизнеса и принимать решения по их устранению. Для улучшения качества принимаемых решений на предприятии сферы сервиса также широко применяется методика бенчмаркинга. Сравнение с конкурентами и лучшими практиками отрасли позволяет выявить возможности для улучшения процессов и повышения конкурентоспособности.

Важным элементом процесса принятия управленческих решений на предприятиях сервисной индустрии является также консультация с ключевыми заинтересованными сторонами – клиентами, сотрудниками, партнерами [2]. Их мнение и обратная связь помогают учитывать различные точки зрения и принимать более обоснованные решения.

Таким образом, эффективные методы анализа и принятия управленческих решений на предприятии сферы сервиса играют решающую роль в успехе бизнеса. Комплексный подход к анализу, использование современных инструментов и учет мнения заинтересованных сторон позволяют принимать обоснованные и стратегически важные решения для развития предприятия.

Статистические данные и прогнозирование играют важную роль в процессе принятия управленческих решений на предприятиях сферы сервиса [3]. Они позволяют руководителям получить объективную информацию о текущем состоянии дел и будущих тенденциях, что помогает принимать обоснованные и эффективные решения. Анализ статистических данных позволяет выявить тренды и закономерности в деятельности предприятия. На основе этих данных можно оценить эффективность текущих стратегий, выявить проблемные моменты и принять меры для их устранения. Прогнозирование, в свою очередь, позволяет предсказать возможные сценарии развития событий и принять меры заранее. На предприятиях сферы сервиса это особенно важно, так как спрос на услуги может сильно колебаться. Прогнозирование спроса на услуги, изменения внешних условий, конкурентных действий и других факторов помогает минимизировать риски и принимать своевременные решения.

Использование статистических данных и прогнозирования в управленческих решениях позволяет предприятиям сферы сервиса быть гибкими и адаптивными к изменяющимся рыночным условиям. Руководители получают возможность оперативно реагировать на изменения, оптимизировать процессы и достигать поставленных целей эффективным образом [3]. Таким образом, статистические данные и прогнозирование являются неотъемлемой частью процесса принятия управленческих решений на предприятиях сферы сервиса.

Существует несколько различных моделей принятия управленческих решений на предприятиях сферы сервиса, каждая из которых имеет свои преимущества и недостатки.

Рациональная модель, основанная на логике и рациональных расчетах. Преимущество: возможность принимать обоснованные, осознанные решения на основе данных и анализа. Недостатки: модель не всегда учитывает человеческий фактор, эмоции и нестандартные ситуации [2].

Инкрементальная модель, которая предполагает постепенное изменение и улучшение текущих стратегий и тактик. Преимущество: модель позволяет избежать радикальных изменений и минимизировать риски. Недостатком может быть

недостаточная гибкость и неспособность быстро реагировать на изменяющиеся рыночные условия.

Модель интуитивного принятия решений, основанная на интуиции и опыте менеджера. Преимущество: возможность быстро реагировать на ситуации, не имея полной информации. Недостаток: субъективность решений и возможность ошибиться из-за недостаточного анализа.

Важно понимать, что нет универсальной модели принятия управленческих решений, и каждая из них имеет свои преимущества и недостатки. Менеджеру следует адаптировать используемую модель в зависимости от конкретной ситуации и постоянно совершенствовать свои навыки принятия решений, чтобы успешно управлять предприятием в сфере сервиса.

Ключевые аспекты эффективной реализации управленческих решений в сфере сервиса включают в себя ряд важных элементов и методов, которые помогают предприятиям успешно принимать и осуществлять стратегические шаги. Основными пунктами, на которые стоит обратить внимание, являются: анализ рынка и конкурентоспособность, вовлечение персонала, применение современных инструментов управления, контроль и оценка результатов [4].

Проведение глубокого анализа рынка и изучение конкурентов позволяет лучше понять текущую ситуацию, потребности потребителей, а также выявить свои сильные и слабые стороны. На основе этих данных можно сформировать эффективную стратегию развития, определить целевую аудиторию и выделить уникальное конкурентное преимущество.

Успешная реализация управленческих решений зависит от вовлеченности и мотивации сотрудников. Важно создавать коммуникативную атмосферу, обучать персонал новым методикам и технологиям, а также поощрять их вклад в достижение общих целей.

Для эффективной реализации решений необходимо использовать современные методы управления, такие как сбалансированная система показателей (KPI), SWOT-анализ, анализ рисков, управление проектами и другие техники, способствующие принятию обоснованных и обдуманных решений.

Важным этапом является контроль за выполнением решений и оценка полученных результатов. Постоянный мониторинг позволяет своевременно корректировать действия, анализировать эффективность предпринятых мер и вносить необходимые изменения для достижения поставленных целей.

Таким образом, эффективная реализация управленческих решений в сфере сервиса требует комплексного подхода, включающего в себя анализ рынка, вовлечение персонала, использование современных инструментов управления и контроль за результатами. Рациональное сочетание этих аспектов позволяет повысить конкурентоспособность предприятия и обеспечить его устойчивое развитие.

### *Список литературы*

1. Борзикова Д.Е. Региональное регулирование сервисной деятельности и сферы услуг / Д.Е. Борзикова, Н.В. Шлюгина, И.Н. Суетин // Актуальные вопросы права, экономики и управления: сборник материалов VI Всероссийской научно-практической конференции студентов, аспирантов и молодых ученых с международным участием. – Чебоксары: Среда, 2024. – С. 273–274. EDN FSNLES
2. Грегор Р. Принятие управленческих решений: концепции, методы, модели / Р. Грегор, Д. Слоан, Т. Шарабано. – М.: Статус, 2018. – 320 с.
3. Рябова М.А. Мониторинг как инструмент формирования системы контроля / М.А. Рябова, Г.В. Рябов, И.Н. Суетин // Актуальные вопросы права, экономики и управления: сборник материалов V Всероссийской научно-практической конференции студентов, аспирантов и молодых ученых с международным участием. – Чебоксары: Среда, 2023. – С. 315–319. EDN UDBNIA
4. Томпсон Л. Управленческое консультирование: модели и методы принятия решений / Л. Томпсон. – СПб.: Питер, 2016. – 240 с.