

Самым важным является систематичность работы по удержанию и повышению уровня лояльности клиентов, и сделать NPS одним из ключевых индикаторов. Как сказал Стив Ли, старший вице-президент по инновациям и росту Swiss Reinsurance Company, лояльность клиентов - это один из множества потенциальных экономических факторов и, чтобы однозначно «доказать», что между NPS и финансовой эффективностью существует прямая связь, может потребоваться не один год. Привяжите NPS к финансовым показателям как можно раньше. Особенно банку важно заниматься сохранением и повышением уровня лояльности клиентов в кризисный период.

Литература

1. Бизнес, финансы и банковское дело // под ред. О.И. Лаврушин, М.М.Ямпольский. М.: «Финансы и статистика», 2010. 240 с.
2. Бобрус О.Н. Проблемы аналитической деятельности в российском PR // Вестник СССО. 2011. № 1. С. 76-80.
3. Даулинг Г. Репутация фирмы. Создание, управление и оценка эффективности. М.: Консалтинговая группа «Имидж-контакт»; ИНФРА-М, 2013. 367 с.
4. Райхельд Ф.Ф. Эффект лояльности: движущие силы экономического роста, прибыли и непреходящей ценности // пер. с англ. М.: «Вильямс» 2010.
5. Фред Райхельд и Роб Марки Искренняя лояльность. Ключ к завоеванию клиентов. М: Манн, Иванов и Фербер, 2013. 352 с.

ТЕОРИЯ И МЕТОДЫ ПРИНЯТИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ

И.М. Шакирзянова,
научный руководитель А.Р. Фаттахова
*Россия, Республика Татарстан, г. Елабуга,
Елабужский институт Казанского (Приволжского) федерального университета*

Процессы принятия решений в различных сферах деятельности во многом подобны. Поэтому необходим универсальный метод поддержки принятия решений, который является естественным ходом человеческого мысли. Человек может быть менеджером тогда, когда он берет и принимает организационные решения и реализует их через других людей, принимая во внимание их собственные цели и интересы. Принятие решения, как и обмен информацией, является основной компонентом любой деятельности управления.

Решение – это выбор наиболее приемлемой альтернативы из возможного многообразия вариантов. Организационное решение – это выбор, принимаемый руководителем организации для выполнения своих обязанностей, определенных его должностью. Цель организационного решения – движение организации в соответствии с ее целями.

В ООО «САТУРН» чаще всего руководителем принимаются уравновешенные решения, так как он внимательно критически относится к своим действиям, выдвигаемым гипотезам и к проверке. Обычно, прежде чем приступить к принятию решения, он имеет сформулированную исходную идею.

Рассмотрим, динамику управленческих решений за 3 года (2012, 2013, 2014 гг.) в ООО «САТУРН»

Таблица 1 - Динамика управленческого решения по функциональному содержанию ООО «Сатурн» за 2012-2014 гг.

По функциональному содержанию	2012	2013	2014
Плановые	8,2%	5%	5%
Организационные	19%	15%	5%
Контролирующие	35%	19,5%	5%
Прогнозные	19%	19,5%	35%
Регулирующие	8,8%	11%	5%
Учетные	5%	5%	7%
Аналитические	5%	25%	38%

По данным показателям можно заключить, что достаточно явно просматривается тенденция к увеличению числа аналитических и прогнозных управленческих решений. Отсюда следует, что руководитель с каждым годом стремится работать на перспективу и делегирует ответственность не только среди полномочий сотрудников, но и собственных сил и деловых качеств.

В свою очередь плановые управленческие решения подразделяется на стратегические, ежегодные, квартальные, месячные, недельные. Так, каждый отдел составляет недельные планы и сдает их руководителям для контроля за выполнением каждого решения и составления месячных планов всего предприятия в целом. На основе месячных планов составляются квартальные и на основе квартальных годовые. В анализируемом предприятии наблюдается снижение плановых и организационных планов. Данное снижение может привести к недостаточному охвату необходимых решений и проводимых мероприятий, проводимых ООО «САТУРН», так как слабый контроль в организации может негативно повлиять на всю деятельность предприятия.

В ООО «САТУРН» всегда большое внимание уделяется коллективным управленческим способам принятия решений. При этом в последнее время большинство всех решений принимаются только в коллективе, с учетом мнений практически всех работников и введением идей в деятельность данной организации.

Любая деятельность предприятия осуществляется людьми, для людей, с помощью людей. Поэтому принятие управленческих решений в ООО не может приниматься только руководителем, она им контролируется, но осуществляется она всем коллективом ООО «САТУРН».

Из всего вышесказанного можно заключить, что за последние годы в ООО «САТУРН» увеличилось количество аналитических, прогнозных, решаемых на уровне подсистем и в коллективе, за счет инициативы, как генерального директора, так и всех сотрудников предприятия, гибких управленческих решений. В ООО «САТУРН» принятие управленческих решений направлено на повышение эффективности и качества всех функций, задач и методов управления и организации. При этом каждая управленческая деятельность данного предприятия порождает новые решения, изменяющие и совершенствующие стратегические формы руководства.

Поэтому за последние годы в ООО «САТУРН» увеличилось количество аналитических, прогнозных, решаемых на уровне подсистем и в коллективе, за счет инициативы, как генерального директора, так и всех сотрудников предприятия, гибких управленческих решений. В ООО «САТУРН» принятие управленческих решений направлено на повышение эффективности и качества всех функций, задач и методов управления и организации. При

этом каждая управленческая деятельность данного предприятия порождает новые решения, изменяющие и совершенствующие стратегические формы руководства.

По каждому пункту сбытовой политики в ООО «Сатурн» имеется несколько вариантов (альтернатив) управленческих решений. Выбор оптимального варианта осуществляется на основе глубокого всестороннего анализа с проведением необходимых расчетов и сопоставлением с вариантами по другим пунктам политики для их увязки. Некоторые пункты сбытовой политики должны анализироваться отдельно для каждой укрупненной ассортиментной группы товаров в зависимости от стадии ее жизненного цикла.

Методы и приёмы анализа управленческих решений:

1. Метод цепных подстановок.
2. Факторный анализ с применением ЭВМ.
3. Основы функционально- стоимостного анализа.
4. Анализ эффективности использования ресурсов.
5. Сущность SWOT-анализа.

Управленческие решения характеризуются высокой сложностью и чрезвычайно широким разнообразием типов. Говорят, что решение принадлежит к определенному типу, если оно обладает каким-либо общим признаком, характерным для некоторого множества решений.

Таблица 2 - Основные типы решений

Тип решения	Краткая характеристика
Запрограммированные решения	Принимаются с помощью стандартных процедур и правил
Незапрограммированные решения	Требуют разработки новых процедур или правил принятия решений
Интуитивные решения	Основаны на чувствах и ощущении человеком того, что эти решения правильные
Логические решения	Принимаются на основе знаний, опыта и логических суждений
Рациональные решения	Принимаются на основе объективного анализа проблемных ситуаций с использованием научных методов и компьютерных технологий
Допустимые решения	Удовлетворяют всем объективным ограничениям и могут быть реализованы на практике
Недопустимые решения	Нереалистичные решения, которые не удовлетворяют одному или нескольким ограничениям
Неразумные решения	Решения, не приводящие к достижению цели управления
Удовлетворительные решения	Решения, приводящие к достижению цели управления
Оптимальные решения	Решения, обеспечивающие максимальную степень достижения цели управления организацией

Среди основных признаков, которые применяются для построения типологии решений, выделяют такие, как степень разработки, степень обоснования, возможность реализации и степень достижение цели управленческого решения. Основные типы решений по указанным признакам и их краткая характеристика приведены в таблице 2.

Вместе с тем в управленческой деятельности далеко не все решения принимаются по заранее подготовленным методикам или правилам. Особенно это характерно для новых или уникальных проблемных ситуаций, в которых руководители организаций вынуждены прини-

мать незапрограммированные решения. В этих случаях обычно отсутствует конкретная последовательность необходимых действий для решения проблемы. Поэтому руководитель должен разрабатывать новую процедуру принятия решения.

Литература

1. Балдин К.В., Воробьев С.Н., Уткин В.Б. Теоретические основы принятия управленческих решений: учебник. М.: МПСИ, МОДЭК, 2010. 210 с.
2. Литвак Б.Г. Управленческие решения. М.: Тандем, 2012. 248 с.
3. Якушин Е. К. Современное управление. М.: Издатцентр, 2012. 426 с.

ПРОБЛЕМЫ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ПРИГОРОДНОГО СООБЩЕНИЯ

А.А. Шингарева,
научный руководитель Р.И. Гриванов
*Россия, г. Владивосток,
Владивостокский государственный университет экономики и сервиса*

Значение железных дорог трудно переоценить. Во-первых, как и любой другой вид транспорта, поезда повышают мобильность рабочей силы, что способствует экономическому росту, как отдельных регионов, так и России в целом. Во-вторых, иногда нет других путей сообщения, кроме железнодорожных. Так, например, в России существуют регионы, где некоторые населенные пункты не имеют автомобильных подъездов, а расположены вдоль железнодорожных линий. Другим примером может стать Москва и Московская область, где жители выбирают железнодорожный вид транспорта, как альтернативу на дорогах. Железные дороги в России в течение всего их существования выполняли роль "социального перевозчика". Но на данный момент вопрос о доступности железнодорожного пригородного сообщения для всего населения стоит довольно остро.

Так, динамика цен на пригородные пассажирские перевозки с 2003 по 2010 год существенно опережала индекс потребительских цен [1]. Это послужило причиной роста безбилетного проезда и уменьшению рентабельности железной дороги. Решением этой и других проблем стало реформирование системы железнодорожных перевозок России.

В 2011 году завершилась железнодорожная реформа по изменению организационной структуры. Так, финансирование пригородных перевозок теперь осуществляется региональным и федеральным бюджетами, тогда как до проведения реформы пригородное сообщение субсидировалось за счет прибыльных грузовых перевозок.

В итоге, было создано 26 пригородных пассажирских компаний – акционерные общества с участием ОАО "РЖД" и самого субъекта РФ. Более того, теперь субъекты РФ заключают договор с этими компаниями на оказание услуг по перевозке пассажиров, но при этом ОАО "РЖД" организует движение поездов и сдает в аренду пригородным компаниям подвижной состав с бригадой. Тарифы регулируются Федеральной службой по тарифам (ФСТ), а Правительство РФ субсидирует пригородный комплекс.

Прямая поддержка государства в виде субсидий в размере 25 млрд рублей создана для сдерживания роста тарифов на пригородные перевозки. Однако, данная субсидия покрывает только лишь четверть расходов на организацию пригородного сообщения [1]. Средства в размере 25 млрд рублей недостаточны, так как цена самого обслуживания железных дорог с каждым годом растет. Другая половина расходов ложится на непосредственных пользователей железных дорог, то есть на пассажиров и грузоотправителей.

Стоит отметить, что региональный бюджет должен покрывать компенсации убытков перевозчиков, возникающие при регулировании тарифа соответственно договору. Согласно