

автопарк. Якщо такі авто продати, підприємство зменшить свої транспортні затрати а саме їх утримання і буде взмозі отримати додаткові доходи. Але для того щоб проробити всі ці пропозиції обов'язково треба враховувати і ризики які можуть виникнути в процесі прийняття управлінських рішень.

Література:

1. Ананко І.М. Оцінка ефективності функціонування логістичних систем на атп / І.М. Ананко // Економіка транспортного комплексу. - 2014. - №24. - с. 125-138.
2. Жук Ю. О. Система показників ефективності логістичного управління підприємствами готельного господарства / Ю. О. Жук // Економічний простір. - 2013. - № 71. - С. 162-172.
3. Альбеков А.У. Логистика коммерции / А.У. Альбеков, В.П. Федько, О.А. Митько. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2001. – 512 с.
4. Амітан В.Н. Логістизація процесів в організаційно-економічних системах / В.Н. Амітан, Р.Р. Ларіна, В.Л. Пілюшенко. – Донецьк: ТОВ «Юго-Восток, Лтд», 2003. – 73 с.
5. Бауэрсокс Доналд Дж., Клосс Дейвид Дж. Логистика: Интегрированная цепь поставок: Пер. с англ. – М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2001. – 640 с.

Бігус О. І., студентка ФЕБА
Національного авіаційного університету
Науковий керівник: Білявський В.М., к.е.н., доц.
Національного авіаційного університету

ТЕХНОЛОГІЯ УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ В ОРГАНІЗАЦІЇ

Конфлікти – це закономірне явище в суспільстві. Особі складно їх уникати, але вона може обирати чи варто брати в них участь чи ні. В організації конфлікт виступає звичним явищем, яке властиве діяльності будь якого трудового колективу. Для багатьох науковців конфлікт асоціюється з проблемами у взаєминах, втратою психологічної рівноваги та певним емоційним дисбалансом [1]. Однак, конфлікт має й позитивні характеристики і не лише для учасників конфлікту, але й для структури підприємств загалом. Існує багато джерел виникнення конфліктних ситуацій – це і розбіжність точок зору щодо заданої проблематики; і незадоволення: умовами праці або рівнем отриманої винагоро-

ди, надмірним перевантаженням, відсутністю визнання, дискримінаційним або несправедливим ставленням, відчуттям небезпеки, страхом звільнення, непорозумінням під час спілкування тощо. Тому, управління конфліктними ситуаціями є основною компетентісною ознакою для кожної особистості. Також, слід відмітити, що учасники конфлікту значною мірою відрізняються, в частині, своїх емоційних та поведінкових реакцій на конфліктні ситуації, тому їм доречно навчитися більш стриманіше поводитися. Для цього потрібно використовувати поведінковий підхід щодо визначення непередбачених обставин, а саме – на першому етапі спочатку оцінюється конфліктна ситуація, а на другому обирається стратегія, що відповідає цілям підприємства. Наразі, найбільш прийнятною з них є конструктивна стратегія управління конфліктними ситуаціями, що включає: збільшення радіусу довіри та запровадження методів конструктивної полеміки [2].

Слід зазначити, що неефективно побудований процес комунікації може призвести до виникнення серйозних конфліктів у середині підприємства. Конфлікти, у підсумку, можуть вплинути на зменшення продуктивності праці та завдати шкоди соціально-психологічному мікроклімату в колективі підприємства. Саме тому, роботодавці намагаються брати на роботу працівників з навиками вирішення конфліктних ситуацій. Знаючи ознаки їх виникнення, закономірності розвитку, виявляючи мотиви і цілі учасників конфлікту, усвідомлюючи свої інтереси в конкретній ситуації – менеджер набагато ефективніше справляється зі складними управлінськими проблемами.

Як наслідок, ціль управління конфліктами полягає в тому, щоб переконати кожного учасника цього процесу в тому, що його шанують та поважають, а його думку під час переговорів буде врахованою. Тоді як, фактична відсутність конфліктних ситуацій в середині колективу підприємства може спричинити виникнення внутрішніх проблем, а саме: буде відсутня різноманітність думок під час обговорення актуальної проблематики та неможливість виправлення недосконалих планів та проектів тощо. Тому, конфлікти можуть бути необхідними і корисними, а мета їх буде зводитись до переконання, що будь які

розбіжності залишаються продуктивними та професійними [3]. Управління конфліктами сприяє більш ширшій взаємодії конфліктуючих сторін, тому й управлінська діяльність сприймається, як конфліктна. Саме конфліктні ситуації можуть дати вагомий поштовх для формування в колективі підприємства нового рівня відносин. Однак, для використання даного інструментарію потрібні такі важливі умови, як: по-перше, зміна ставлення до самої природи конфліктів, а саме вміння «бачити» у конфліктах конструктивну складову; по-друге, вміння аналізувати конфліктні ситуації, управляти ними, а також дотримуватися принципів, що сприяють їх вирішенню.

Необхідно відзначити, що на підприємствах які використовують практику демократичного стилю управління, керівник виступає «медіатором» при вирішенні конфлікту. Реалізація керівником цієї ролі передбачає: індивідуальні бесіди з підлеглими, підготовку до спільних дискусій і фіксацію закінчення конфлікту. При бесідах з підлеглими для керівника важливо не зациклюватися на проблемі і не шукати винного, а спрямувати зусилля на вирішення проблемної ситуації, тобто на кінцевий результат. В процесі розмови необхідно визначити сутність конфлікту, зацікавлених сторін та виявити їх інтереси. Наступним етапом для вирішення конфліктної ситуації є проведення зборів учасників конфлікту. При цьому пропонуються певні варіанти щодо вирішення конфліктів і обирається з них найбільш прийнятний варіант. Для реалізації рішення вкрай важливо: розподілити відповідальність між учасниками конфлікту за реалізацію прийнятих рішень, контролювати точність реалізації запланованого та оцінити ефективність зусиль для його вирішення.

Таким чином, при врегулюванні конфліктів важливо пам'ятати про існуючу управлінську ієрархію на підприємстві. Так, при розв'язанні конфліктних ситуацій в межах структурного підрозділу модератором має виступати його безпосередній керівник. Коли ж конфлікт виходить за межі департаменту він стає більш масштабнішим за своєю природою й учасниками його вже стають і представники інших підрозділів підприємства. В цих умовах втручання HR-спеціаліста або вищого керівництва є обов'язковою вимогою. Однак, слід звер-

нути увагу на те, що до цих модераторів повинна бути серйозна довіра учасників конфлікту. У іншому випадку доцільним буде залучення зовнішніх фахівців з врегулювання конфліктних ситуацій.

Література:

1. Білявський В.М. Управління конфліктами як фактор сталого розвитку підприємств / В.М. Білявський, К.В. Богач // Імплементация інновацій обліково-аналітичного забезпечення сталого розвитку сучасного бізнесу : матеріали I міжнар. наук.-практ. интерн.-конф. — Х. : Харків. держ. ун-т харч. та торг., 2018. — С. 15–17.
2. Богач К.В. Соціальне партнерство як спосіб інтеграції інтересів трудового колективу підприємства / К.В. Богач, О.В. Ільєнко, В.М. Білявський // Сучасні проблеми менеджменту : матеріали XIV міжнар. наук.-практ. конф. — К. : Нац. авіац. ун-т, 2018. — С. 82–84.
3. Biliavskiy V. Evaluation of personal career management efficiency of trade enterprise employees / V. Biliavskiy, J. Biliavska // Canadian Journal of Science and Education : journal. — Toronto, 2014. — № 2 (6). — P. 684–695.

Кривобок В. Ю., *к.е.н., доцент кафедри менеджменту, економіки та маркетингу Харківської державної зооветеринарної академії*

ОСОБЛИВОСТІ КРИЗИ В СУЧАСНІЙ ЕКОНОМІЦІ УКРАЇНИ

Інтеграція України у світовий економічний простір потребує вирішення багатьох проблем як політичного, так і соціально-економічного характеру. Найбільш загальною її передумовою є прискорення переходу економіки країни до функціонування на засадах соціально орієнтованого ринкового господарства. І це передбачає приділення першочергової уваги питанням інституційного розвитку країни, узгодженого з формуванням міжнародних регулюючих інститутів як на регіональному, так і на глобальному рівні.

Уповільнення економічного зростання в Україні було очікуваним ще до того, як глобальна фінансова криза охопила економіку розвинутих країн [2]. Вивченням причин, особливостей та наслідків економічної кризи займалися такі вчені як Дж. Мюллер, Т Коуен та інші.