

**Международная
Академия
Бизнеса**

**УПРАВЛЯТЬ СОБОЙ –
УПРАВЛЯТЬ БИЗНЕСОМ –
УПРАВЛЯТЬ ВРЕМЕНЕМ**

**ӨЗІҢДІ БИЛЕУ, БИЗНЕСТІ
МЕҢГЕРУ, УАҚЫТТЫ ИГЕРУ**

**MANAGE YOURSELF,
MANAGE YOUR BUSINESS,
MANAGE YOUR TIME**

**Сборник статей слушателей
магистерских программ МАБ
специальностей «Менеджмент»
и «Финансы»**

**ХБА магистранттарының
мақалаларының жинағы**

**Collection of articles
by Master Program students**

Алматы, 2013

УДК 005
ББК 65.290-2
У 67

Редакционная коллегия

Никифорова Н.В. — д. э. н., профессор, директор Департамента магистерских программ МАБ

Елубаева Ж.М. — д. э. н., профессор, и.о. заведующей кафедрой «Финансы» МАБ

Арын А. — ст.преп. кафедры «Финансы» МАБ

Шалбаева Ш.Е. — к.э.н., доцент кафедры «Менеджмент и маркетинг»

Шакирова С.М., к. филос. н., директор Центра исследований и развития МАБ

Сапаргалиев Д.Б. — заместитель директора Центра исследований и развития

Коржова С.И. — координатор Департамента магистерских программ МАБ

Все статьи прошли проверку в системе AdvengoPlagiatusv.1.2.

У 67 Управлять собой — управлять бизнесом — управлять временем: Сборник статей слушателей магистерских программ МАБ специальностей «Менеджмент» и «Финансы». Алматы, Международная Академия Бизнеса — 148 с.

ISBN 978-601-80340-8-4

УДК 005
ББК 65.290-2

ISBN 978-601-80340-2-2

© МЕЖДУНАРОДНАЯ АКАДЕМИЯ БИЗНЕСА, 2013

Содержание

ЧАСТЬ 1. КАЗАХСТАНСКАЯ МОДЕЛЬ МЕНЕДЖМЕНТА — СОВРЕМЕННЫЕ ПОДХОДЫ К ФОРМИРОВАНИЮ

№	Автор	Название	Науч. рук.	Стр.
1.	Абдрахманова К.	Управление конфликтами организации: методы разрешения	Рустемова А.Р., к.э.н., доцент	9
2.	Абишева А.К.	Корпоративный тайм-менеджмент как путь к организационному развитию	Никифорова Н.В., д.э.н., профессор	12
3.	Акмолдаева М.А.	Экосоциальная ответственность в деятельности отечественных нефтяных корпораций	Сохатская Н.П., к.э.н., доцент	15
4.	Аметова М.Б.	Лидерские качества топ-менеджмента	Никифорова Н.В., д.э.н., профессор	18
5.	Аушева Н.О.	Повышение производительности труда как задача менеджера	Ускеленова А.Т., д.э.н., профессор	21
6.	Борисенко Е.С.	Повышение производительности труда как задача менеджера	Тайкулакова Г.С., д.э.н., профессор	24
7.	Буркутбаева Д.М.	Принципы построения оптимальной организационной структуры компании	Закирова А.Т., к.э.н., доцент	29
8.	Жакупова А.Ж.	Методы оптимизации управленческих решений	Шалбаева Ш.Е., к.э.н., доцент	31
9.	Калелова А.С.	Конфликты в организации и методы их разрешения	Шалбаева Ш.Е., к.э.н., доцент	34
10.	Касенов Т.И.	Формирование стратегии казахстанского производителя калийных удобрений в условиях нестабильности глобального рынка		37
11.	Касымова Д.Б.	Stimulation as part of training	Шалбаева Ш.Е., к.э.н., доцент	39
12.	Ковалев Д.П.	Модель профессионального менеджера проектов		42
13.	Коржова С.И.	Современное состояние и перспективы развития туристской отрасли в РК	Никифорова Н.В., д.э.н., профессор	44
14.	Лик В. В.	Эффективная модель управления проектами на предприятии на основе системного подхода	Закирова А.Т., к.э.н., доцент	47
15.	Лян А.Н.	Повышение конкурентоспособности предприятий ресторанного бизнеса	Рахимбекова Ж.С., к.э.н., доцент	50
16.	Машин Ю. В.	Понятие «бренд» и его функции	Калиева С.А., д.э.н., профессор	54
17.	Меденов Д.	Оценка эффективности использования ресурсов в ТОО «Иссыкский плодоконсервный завод»	Макишева Ж.А., к.э.н., доцент	56
18.	Меттибаев А.К.	Современное состояние банковской системы РК и пути ее развития	Ахмедьярова М.В. д.э.н., профессор	60
19.	Назарцев Р.	Международный опыт управления рисками на предприятиях	Куренкеева Г.Т., к.э.н., доцент	63

Конфликты в организации и методы их разрешения

Конфликт это социальное явление, которое в общественной жизни порождается самой природой. Он выражает все стороны социального бытия и человеческой жизни. Конфликт — это осознанное и обдуманное действие, а также явление широко распространенное, повсеместное, вездесущее. Конфликтные ситуации происходят во всех сферах общественной жизни человека — будь то политика, экономика, идеология или культура. Они неизбежны как неотъемлемый компонент развития общества и самого человека.

Конфликт как социальное противоречие является видом реальных общественных связей, который выражает взаимодействие личностей, социальных групп. Одним словом, там, где действуют люди, практически всегда есть место и конфликтам.

Психология объясняет конфликт как столкновение несовместимых друг с другом, противоположно направленных тенденций в сознании отдельно взятого индивида, в межличностных отношениях или межличностных взаимодействиях групп или людей индивидов, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями [1].

Конфликты являются результатом недостаточного понимания и общения, неправильных предположений в чьих-либо действиях, интересах и оценках, различий в планах. Обладая способностью к самосознанию, человек свободен в выборе направлений деятельности, свои отношения он может регулировать. Будучи рациональным, он склонен считаться с писаными и неписаными правилами поведения, которые усваиваются им в процессе приобщения к достижениям культуры, социализации.

Конфликт появляется тогда, когда сознательное поведение одной из сторон (личности, группы, организации в целом) вызывает столкновение с интересами другой стороны, что вызывает ответное противодействие.

Причины появления конфликта в том что, каждый человек (сотрудник) имеет собственные стремления, интересы, цели, так же, как и сама компания. При этом достижение целей приходится согласовать и увязывать с целями, интересами, стремлениями всей организации. В процессе достижения всех целей организации и решения индивидуальных задач сотрудников между ними могут возникать проблемы в виде конфликта.

Когда происходят расстройств интересов одной стороны, это всегда воспринимается как применение власти другой стороны. Можно привести пример к выше сказанному: руководитель организаций информирует сотрудника о том, что есть необходимость прийти в выходной день на работу, и этим он нарушает его планы. Но если сотрудник не выполнит данное распоряжение начальника, все это может негативно повлиять на эффективность совместной работы, что и приведет к возрождению конфликта.

Как правило, конфликт сопровождается развитием стрессовых ситуаций у его участников, снижением единства и сплоченности и разрушением коммуникационной сети в организации.

Можно назвать несколько причин возникновения конфликтов, и самими распространенными из них являются следующие три вида:

1. Конфликт, возникающий в процессе труда
2. Конфликт, вызванный психологическими особенностями человеческих взаимоотношений
3. Конфликт, обусловленный личностными особенностями сотрудников организаций [2].

Для многих организаций самыми главными причинами конфликтных ситуаций являются взаимоотношения работников в трудовом процессе, в частности, факторы, препятствующие исполнению людьми своих обязанностей. Например, взаимосвязь между работниками, неисполнение непосредственно функциональных обязанностей, которые не обеспечивают условия для успешного развития деятельности подчиненных и самой организации.

Конфликт, возникший в процессе рабочей деятельности, вызывается также факторами, мешающими достижению таких целей, как высокая заработная плата, удобные условия труда и отдыха. Примерами этого могут служить нерешенность организационных вопросов, при которой нарушается система распределения ресурсов; связь людей, при которой заработная плата одних зависит от высокой степени эффективности других.

И наконец, конфликты нередко порождаются несоответствием действий одного из сотрудников принятым в коллективе нормам, правилам и жизненным ценностям. Например,

не оправдавшиеся ожидания сотрудников относительно поведения своего начальника при распределении полномочий и вознаграждения по итогам труда.

Вторую группу оснований, порождающих конфликтные ситуации, составляют психологические особенности человеческих отношений, взаимные симпатии и антипатии сотрудников, ведущие к их совместимости и несовместимости. По этим причинам в коллективе может сложиться неблагоприятная психологическая обстановка.

В третью группу входят конфликты, кроющиеся в своеобразии личностей членов коллектива. В этом случае имеется в виду не только неумение человека контролировать свои эмоции, агрессивность, тревожность, но и социально-демографические характеристики. Например, для женщин характерна тенденция к конфликтам, связанным с их личным потреблением (размер заработной платы, премии, отпуска), тогда как, для мужчин — непосредственно с трудовой деятельностью. Немаловажную роль играет возраст работника, замечено, что с увеличением возраста работников сокращается удельный вес конфликтов, связанных с организационными проблемами деятельности, такими, как нарушение трудовой дисциплины, несоответствие качества работы предъявляемым требованиям и т.п.

Конфликты бывают внутренними и внешними. К внутренним относятся внутриличностные конфликты; к внешним — межгрупповые и межличностные, а также конфликты между личностью и группой. Эти конфликты тесно связаны между собой. Так, внутриличностный конфликт может влиять на человека таким образом, что он может вести себя агрессивно по отношению к другим и тем самым вызывать межличностный конфликт [3].

Возникновение внутриличностных конфликтов происходит из-за противоречия субъекта с самим собой, что порождается следующими обстоятельствами:

- необходимость выбора между взаимоисключающими двумя или несколькими вариантами действий, каждый из которых одинаково важен;
- несовпадение внутренних позиций с внешними требованиями;
- обязанности и влечения;
- разные интересы и т.п.

В конфликте мотивационного характера многие не довольны своей работой, некоторые не верят в себя, испытывают стрессы, перегружены на работе, не могут реализовать свой внутренний потенциал. В конфликте ролевого характера стоит проблема выбора одного из

нескольких желаемых или возможных вариантов [3].

Межличностный конфликт является наиболее распространенным. В организациях его проявление происходит по-разному, чаще всего это борьба руководства за недостаточные ресурсы. 75-80% межличностных конфликтов происходит из-за столкновения материальных интересов отдельных личностей, внешне это выглядит как несовпадение характеров, моральных ценностей и личных взглядов. Такие конфликты называются коммуникационными, при этом у членов коллектива нет обратной связи, они неверно понимают и истолковывают исходящую от них информацию, а окружающие не хотят их признавать [3].

Можно говорить много о конфликтах, об их видах и их порождающих ситуациях, но нужно уметь их решать, поэтому в конфликтологической литературе традиционно выделяют следующие стратегические методы управления конфликтными ситуациями в организациях.

Первый метод — это разъяснение того, какие результаты нужно и даже требуется ожидать от каждого сотрудника и подразделения, а именно: система уровня результатов, правила и процедура полномочий, а также ответственности.

Второй метод — это применение механизма координации, к примеру, если два или более сотрудников имеют вражду по какому-то вопросу, конфликта можно будет избежать, обратившись к их общему начальнику с предложением принять решение. Принцип единоличия заключается в том, что это облегчает использование иерархии для управления конфликтами, так как подчиненный хорошо знает, чьим решениям он должен подчиняться.

Третий метод — установление общеорганизационных комплексных целей. Чтобы остановить конфликты между подразделениями организации, необходимо поставить общие для всей организации цели.

Четвертый метод — использование системы вознаграждения, мотивации сотрудников. Все сотрудники, которые приносят большую пользу и наибольший вклад в развитие организации, которые постоянно себя проявляют только с положительной стороны, должны вознаграждаться признанием, повышением, премией и т.д. Правильно выстроенная система мотивации и вознаграждений помогает людям понять, как следует поступать в ситуации, порождающей конфликты [4].

Используя эти методы, можно не только регулировать, но и исчерпать существующие конфликты, а также предотвратить конфликты в будущем.

Источники:

1. Основы психологии и педагогики: практикум для студентов всех специальностей и всех форм обучения / И.Г. Шупейко, А.Ю. Борбот, Е.М. Доморацкая, Д.А. Пархоменко — Минск: БГУИР, 2008
2. <http://psylist.net>
3. Чернявская А.П. Конфликты и конфликтные ситуации — М.: РГОТУПС, 1997
4. Донцов, А.И. Проблема конфликта в западной социальной психологии// Психологический журнал. — Т. 1, № 6. — 1