

Алматы Менеджмент Университет



МЕНЕДЖМЕНТ БИЗНЕС АНАЛИТИКА

Сборник статей
слушателей программы МВА

ВЫПУСК 2

Алматы, 2015

НОУ “Алматы Менеджмент Университет”

МЕНЕДЖМЕНТ БИЗНЕС АНАЛИТИКА

**Сборник научных статей
слушателей программы MBA**

Выпуск 2

Алматы, 2015

УДК 005
ББК 65.290-2
М50

Редакционная коллегия

Редактирование, подготовка к сборника к печати:
Шакирова С.М. - к. филос. н., Управление по науке

Проверка работ на уникальность текста:
Какенова А.К. – главный специалист офиса программ DBA

Работа с авторами:
Акынова Л.К. - старший координатор Департамента программ MBA
Кабулова А.Н. - координатор Департамента программ MBA
Болгов Я.В. - координатор Департамента программ MBA
Анисимова А.Н. - координатор Департамента программ MBA
Кайралапова Д.Б. – старший координатор программ MBA, Представительство Almaty Management University в г. Астана по Центральному и Северному регионам Казахстана
Кабешева Ж.О. - координатор Представительства Almaty Management University в Западно-Казахстанской области, г. Атырау

Все статьи прошли проверку на уникальность текста в системе Антиплагиат.ру (не ниже 60%).

Менеджмент. Бизнес. Аналитика. Сборник научных статей слушателей программы MBA. Выпуск 2 - Алматы: Алматы Менеджмент Университет, 2015. – 332 с.

Настоящий сборник предназначен для студентов, магистрантов, докторантов, представителей бизнеса, руководителей среднего и высшего звена, а также исследователей, интересующихся теорией и практикой современного менеджмента в Республике Казахстан.

ISBN: 978-601-7021-55-9

УДК 005
ББК 65.290-2
М50

ISBN: 978-601-7021-55-9

78	УКЕНОВА Юлия Дмитриевна МВА-О-13-3 (М) г. Алматы	Инструменты, повышающие эффективность работы по сбору дебиторской задолженности в компании, ориентированной на СХТП РК	Байсеркеева С.С., к.э.н., доцент	295
79	УСМАНОВА Саида Юсупжановна МВА-013-7 г. Алматы	Мотивация эффективности труда и управление персоналом	Кукузова Л.Ж., МВА	298
80	ФРОЛОВА Юлия Владимировна МВА-О-13-2 (В) г. Алматы	Соционика для успешного взаимодействия сотрудников	Филин С.А., к.п.н., DBA	301
81	ХАРИНА Ирина Владимировна МВА-О-13-06 (МА) г. Астана	Анализ операционной деятельности АО «Цеснабанк»	Куренкеева Г.Т., к.э.н, доцент	304
82	ХУДАЙБЕРГЕНОВ Тимур Садуллаевич МВА-В14-МА г. Астана	Стратегия голубого океана в сфере такси	Байсеркеев О.Н., к.ф.н.	307
83	ЧЖАН Вэйхуа МВА-В-13-6(В) г. Алматы	Реализация инновационных проектов как способ оптимизации затрат и повышения эффективности деятельности Компании	Никифорова Н.В., д.э.н., профессор	309
84	ШАУХЫМБЕРДИЕВ Жансерик Аманкосович МВА-М3-1-13 г. Актау	Пути совершенствования последипломного обучения врачей новым технологиям диагностики и лечения	Алталиева А.А., к.э.н., доцент	313
85	ШАХАТБАЕВ Есет Муханбетович МВА-М3-1-13 г. Актау	Формирование корпоративной культуры учреждения здравоохранения: понятие и признаки	Филин С.А., DBA, к.п.н.	320
86	ШИТКЕНОВ Рашит Мурзанович МВА-О-13-9 г. Астана	Управление конкурентоспособностью компаний	Тултабаев С.Ч., к.т.н.	322
87	ШНЕЙДЕР Павел Андреевич МВА-В-13-2(MSM) г. Алматы	Принципы и подходы в выборе признаков для сегментации рынка потребителей средств производства сельскохозяйственной продукции Республики Казахстан	Дейвид Дингли (David Dingli)	330

Соционика для успешного взаимодействия сотрудников



Автор статьи является сотрудником успешной и стабильно развивающейся казахстанской компании, работающей в сфере автоматизации технологических процессов и производств. В настоящий момент Фролова Ю. работает над диссертацией, тема которой – «Разработка системы мотивации персонала для улучшения качества обслуживания заказчиков». В этой работе она делится своим опытом по созданию в коллективе благоприятных условий для успешного взаимодействия сотрудников.

Конструктивная мотивация

Обычно при наборе сотрудников любая компания сталкивается с проблемой поиска квалифицированных специалистов. Эта проблема особенно усиливается, если сфера деятельности компании является достаточно узкой и специфичной: в подобных случаях приходится «растить» своих специалистов, что в свою очередь требует достаточно серьезных вложений на обучение и затрат по времени. Но подобрать нужные кадры или «вырастить» их самим – это только часть решения проблемы. Далее перед руководством стоит задача удержать специалистов в компании, создать условия для их роста и самосовершенствования.

Как известно, сегодня система мотивации сотрудников не сводится только к дифференциации оплаты труда. Квалифицированные и по этой причине достаточно трудно заменяемые специалисты стремятся получать не только соответствующие их профессиональным знаниям оклады, но и удовлетворять свои потребности в человеческом отношении, под которыми каждый понимает что-то свое: признание, уважение, атмосфера в коллективе, карьерный рост, зона комфорта и т.д.

Понимая это, руководство нашей компании разработало систему мотивации, которая включает в себя как материальное стимулирование, так и программы нематериального стимулирования. Данная система мотивации постоянно корректируется и совершенствуется, опираясь на приобретенный опыт и пожелания сотрудников компании. Мы понимаем, что для создания наиболее комфортных условий работы, прежде всего, необходимо создать дружественную атмосферу в коллективе. Ведь мы проводим минимум по восемь часов на работе в течение пяти дней в неделю, и необходимо создать все условия для того, чтобы коллектив стал действительно второй семьей.

Работая над решением проблемы мотивации персонала с целью формирования эффективной рабочей команды, невозможно не коснуться вопросов психологии межличностных отношений. В этом плане интересна книга В. Гуленко «Менеджмент слаженной команды (соционика для руководителей)».

Согласно соционике, всего существует 16 соционических типов, которые распределяются по темпераментам следующим образом:

1. Холерики, или рациональные экстраверты – Энтузиаст, Наставник, Предприниматель и Управитель;
2. Флегматики, или рациональные интроверты – Аналитик, Инспектор, Хранитель и Гуманист;
3. Сангвиники, или иррациональные экстраверты – Искатель, Маршал, Политик и Советчик;
4. Меланхолики, или иррациональные интроверты – Посредник, Лирик, Критик и Мастер.

В книге В. Гуленко подробно описывается каждый соционический тип, даны рекомендации для руководителей, как наиболее продуктивно работать с различными типами, что их мотивирует, что

демотивирует, какие типы лучше взаимодействуют между собой, какие конфликтуют.

Мы в своей компании предложили коллегам пройти тест на определение соционического типа. Целью исследования являлось определение соционических типов сотрудников и поиск решений проблем совместимости сотрудников в коллективе.

Наша компания состоит из следующих подразделений:

- Отдел продаж
- Отдел закупок и комплектации
- Конструкторский отдел
- Отдел технической поддержки
- Проектный отдел
- Сервисная группа.

Как правило, в реализации крупных проектов принимают участие специалисты всех подразделений. К сожалению, нередко приходилось наблюдать, как между руководителями двух подразделений возникают конфликты на почве недопонимания, что, разумеется, приводило к срывам сроков выполнения проекта и созданию эмоционального дискомфорта во всем коллективе. Конфликты продолжались на протяжении нескольких лет, было очевидно, что люди относятся к несовместимым психотипам. Руководство старалось свести их взаимодействие к минимуму, что, в свою очередь, негативно отражалось на выполнении общих задач компании.

Результаты тестирования показали, что у одного из руководителей преобладает темперамент холерика, у другого – темперамент меланхолика.

Сотрудник с темпераментом холерика отличается повышенной возбудимостью и эмоциональностью, ему свойственны неожиданные смены настроений в течение дня. Он бывает вспыльчивым и раздражительным, часто теряет самоконтроль, «сбрасывая» свои негативные эмоции на окружающих людей. Высокие цели для холерика пустое слово, он нуждается в социальном признании, служении делу. Сложность работы с холериком заключается в том, что он практически неуправляем, его действия и поведение зависят от эмоций.

Сотрудник с темпераментом меланхолика, напротив, отличается эмоциональной чувствительностью, долго переживает ошибки и неудачи, тяжело переживает несправедливость и конфликты. Меланхолик – идеальный «индикатор» здоровья коллектива. Если он все сильнее замыкается в себе, становится раздражительнее (со стороны это может выглядеть как агрессивность), рвет отношения с коллегами – коллективу грозит беда.

Холерик и меланхолик – это два противоположенных темперамента. Холерическая резкость и прямолинейность больно ранит меланхолика, а немотивированные меланхолические перепады настроения выводят из себя неуравновешенного холерика. Любое неосторожное замечание холерика больно задевает чувствительного меланхолика, возникает напряжение, дискомфорт, взаимные обвинения. Итак, после тестирования ответ на вопрос, почему возникают конфликты между двумя руководителями, стал очевиден, и уже было нетрудно найти выход из создавшейся ситуации. Обоим руководителям был предложен ряд правил, которым необходимо следовать при работе друг с другом.

Меланхолик при совместной работе с холериком должен следовать следующим рекомендациям:

- позволить холерику быть самостоятельным, проявлять креативность и ответственность;
- поддерживать нейтрально-партнерский стиль общения;
- не критиковать и не обвинять коллегу в своих неудачах;
- меньше погружаться в себя;
- не принимать неудачи близко к сердцу;
- прекратить себя жалеть;
- искать вокруг себя позитивное;
- справляться с тяжелыми мыслями и плохим настроением;
- научиться говорить о своих проблемах вслух;
- научиться не копить негативные эмоции, а вовремя разбирать их;
- быть более открытым и гибким.

Холерик при совместной работе с меланхоликом должен следовать следующим рекомендациям:

- в отношениях недопустимы резкость, грубость, повышенный тон, ирония;
- необходимо научиться слушать, а не отбрасывать сразу все предложения коллеги;
- необходимо понимать нужды коллег;
- необходимо быть более терпимым к окружающим;
- необходимо уметь прощать и сочувствовать;
- необходимо делиться идеями;
- больше слушать, меньше говорить;
- не давить на коллегу;
- проявлять чуткость;
- разговаривать всегда спокойно и мягко, избегая повышенного тона и резких выражений;

- если необходимо сделать замечание, указать на недостатки в работе, то делать это только один на один и в максимально спокойной обстановке;

- делиться идеями.



Самое поразительное то, что полярные друг другу меланхолик и холерик могут прекрасно сработаться, следуя простым правилам, проявляя чуткость и уважение друг к другу. Возможно, как соавторы они идеальны. Холерик может подхватывать и реализовывать на практике идеи, выдвигаемые меланхоликом, а меланхолик, в свою очередь, является превосходным оригинальным мыслителем. Фонтанирующий идеями холерик очень интересен меланхолику как источник загадок (без которых жизнь не мила).

Таким образом, следуя рекомендациям известных психологов, используя знания о психологии человеческих взаимоотношений, руководство любой компании может создать в коллективе необходимую атмосферу взаимопонимания и делового сотрудничества, что положительно скажется на результатах деятельности компании.

Источники:

1. Гизела Хагеманн. Руководство по мотивации. 2004.
2. Литвинюк А. А. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности. Теория и практика. 2014.
3. Гуленко В. В. Менеджмент слаженной команды (соционика для руководителей). 2003.