

передбачає можливість компанії виготовляти широкий спектр товарів та їх адаптацію до специфічних потреб кожного клієнта. Гнучкість обсягів виробництва включає можливість компанії швидко збільшити або зменшити обсяги виробництва товарів відповідно до попиту на ринку.

5. Підвищення якості сервісу та після продажного обслуговування – для сучасного споживача велику, а іноді й вирішальну роль при виборі того чи іншого товару відіграють наявність гарантії, умови гарантійного та післягарантійного обслуговування, інформаційна та технічна підтримка з питань що пов'язані з експлуатацією товару, можливість надання додаткових послуг з установки та налаштування товару, тощо.

Після того як було обрано пріоритетні шляхи одержання конкурентних переваг підприємства у рамках операційної стратегії розробляють план їх досягнення. Планування є однією з найважливіших функцій операційного менеджменту і є ключовим аспектом при формуванні операційної стратегії. Прийняття вдалих виважених рішень пов'язаних з операційною діяльністю підприємства є невід'ємною частиною створення якісного, успішного та конкурентоспроможного товару. До таких рішень відносять:

- визначення попиту, потреб споживачів;
- вибір продукту;
- визначення необхідного операційного процесу;
- місце розташування виробничих потужностей;
- ефективне використання виробничих потужностей;
- визначення технології (способу виробництва);
- раціональна організація праці;
- оптимізація товарно-матеріальних потоків.

Отже, як видно з вищеперерахованого, на створення конкурентоспроможного товару впливає ціла низка факторів, починаючи від розробки стратегії та плану його виробництва до випуску товару на ринок та доставки його споживачу. Операційний менеджмент покликаний забезпечити фахівців необхідною інформацією та знаннями щодо визначення найбільш ефективних шляхів здійснення операційної діяльності, що відіграє важливу роль у створенні додаткових конкурентних переваг.

Список літератури

1. Конкурентоспроможність підприємства : оцінка рівня та напрями підвищення : [монографія / за заг. ред. О. Г. Янкового]. – Одеса : Атлант, 2013. – 470 с.
2. Геллоуей Л. Операційний менеджмент. Принципи и практика / Л. Геллоуей. – СПб.: Питер, 2002. – 320 с.
3. Ратушняк О. Г. Операційний менеджмент : електронний навчальний посібник / О. Г. Ратушняк. – Вінниця : ВНТУ, 2016. – 243 с.

УДК 316.4

Талоев Д. Р.
магістр,
Національний авіаційний університет
Науковий керівник:
Білявський В. М.
к. е. н., доцент,
Національний авіаційний університет

ІНСТРУМЕНТАРІЙ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ В ОРГАНІЗАЦІЇ

Якщо організація розраховує підвищувати власну конкурентоспроможність, то їй необхідно пристосувати свою господарську діяльність до постійних змін і вирішення конфліктних ситуацій у навколишньому середовищі.

Для цього необхідно прогнозувати виникнення конфліктів, формуючи в організації корпоративну культуру. Багато науковців розглядали проблеми виникнення конфліктів [1, с. 16]. Так, Т. Парсонс, Е. Дюркгейм, Е. Мейо наголошували на стійкості й стабільності громадянського суспільства, вважаючи виникнення конфліктних ситуацій лише певним

елементарним відхиленням, тобто певним недоліком у людських відносинах. Натомість М. Вебер, В. Парето, Р. Дарендорф розглядали конфлікти, як необхідний фактор у поясненні соціальних процесів і явищ. Проте й на даному етапі ця проблема залишається доволі актуальною. Конфлікти мають бути в полі зору будь якого менеджера, тому що 50 % конфліктних ситуацій не відношення до проблем і протиріч в організації [2, с. 692], але саме вони збільшують і протидіють позитивному вирішенню конфліктних ситуацій і вирішенню проблем в цілому.

Саме конфлікти дозволяють перевірити на міцність злагодженість управлінської команди, цінності в організації колективу і керівника та показують реальне відношення кожної особи чи соціальної групи до цієї проблеми [3]. Стратегічно виграє та організація, де до вирішення конфліктних ситуацій відносяться спокійно і професійно. Більше того, якщо організація, реалізує інноваційні програми, то управлінський персонал, у першу чергу, має бути навчений сучасним технологіям управління при вирішенні конфліктів. Загальною формою прояву конфліктних ситуацій можна вважати дезорганізацію даної цільової групи. При дезорганізації групові норми, тобто певні шаблони колективних дій тією чи іншою мірою приходять у невідповідність із новими потребами. Актуалізується проблема взаємовідносин поколінь у колективі, а також оцінка досвіду більш досвідчених співробітників організації.

Наразі, в структурі організацій відбувається зміна неформальних лідерів, а за умови виникнення критичних ситуацій – і формальних носіїв вищої для організації адміністративної влади. Типовим конфліктом, що пов'язаний із необхідними змінами в колективі є конфлікт між консерваторами і новаторами. Виникнення його, зазвичай, є закономірним, тому що нове переважно ініціюється окремими членами організації, будь то лідер чи рядовий виконавець. Способи управління конфліктною ситуацією можна розділити на дві категорії, а саме: структурні і міжособистісні.

Керівникам не слід вважати причиною конфліктних ситуацій просте розходження в характерах співробітників організації. Конфлікт означає певну незгоду сторін, за якої одна сторона прагне схилити іншу до своїх поглядів, тобто намагається домогтися прийняття своїх поглядів, як єдино вірних і перешкодити іншій стороні зробити ті ж самі дії.

Варто відмітити, що потреба в управлінні розвитком і розв'язанні конфліктних ситуацій залежить від правильної діагностики динаміки конфлікту і вироблення стратегії дій у конфліктній взаємодії. Тому, слід зазначити, що до потенційних причин виникнення конфліктних ситуацій можна віднести [4, с. 27]: спільно використовувані ресурси, взаємозалежність завдань, розходження з метою, розходження в сприйнятті цінностей, розходження у стилі поведінки, а також не ефективно налагоджена комунікація.

Таким чином, відзначимо, що в майже кожній організації дуже важливим є розуміння прагнути до швидкого і повного вирішення конфліктних ситуацій, у іншому випадку вони можуть стати постійними, що негативно вплине на показники господарської діяльності організації. Важливе значення при цьому має приділятися створенню атмосфери співпраці у колективі, доброзичливих міжособистісних відносин її членів в процесі трудової діяльності, вміння відрізнити причини від приводів та обирати найбільш результативні способи вирішення конфліктних ситуацій. Це є одним з найважливіших завдань менеджменту організації. Адже ефективно управляти – це вміння створювати таку атмосферу у колективі, в якій з мінімальними втратами реалізовувалися б поставлені перед організацією завдання.

Список літератури

1. Білявський В. М. Управління конфліктами як фактор сталого розвитку підприємств / В. М. Білявський, К. В. Богач // Імплементація інновацій обліково-аналітичного забезпечення сталого розвитку сучасного бізнесу: матеріали І міжнар. наук.-практ. інтерн.-конф. – Х. : Харків. держ. ун-т харч. та торг., 2018. – С. 15 – 17.
2. 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.
3. Білявський В. М. Оцінка ефективності соціальних технологій у системі корпоративного управління організацією / В. М. Білявський // Вчені записки ун-ту «КРОК»: зб. наук. праць. – К. : Університет економіки та права «КРОК», 2011. – С. 21 – 29.
4. Білявський В. М. Людський капітал як інструмент оцінювання конкурентоспроможності організації / В. М. Білявський // Вісник Харків. нац. ун-ту ім. В. Н. Каразіна. – 2017. – № 92. – С. 23 – 31.