



ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ
БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІ
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН
MINISTRY OF EDUCATION AND SCIENCE
OF THE REPUBLIC OF KAZAKHSTAN



Л. Н. ГУМИЛЕВ АТЫНДАҒЫ
ЕУРАЗИЯ ҰЛТТЫҚ УНИВЕРСИТЕТІ
ЕВРАЗИЙСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМ. Л. Н. ГУМИЛЕВА
GUMILYOV EURASIAN
NATIONAL UNIVERSITY



Студенттер мен жас ғалымдардың
«Ғылым және білім - 2015»
атты X Халықаралық ғылыми конференциясының
БАЯНДАМАЛАР ЖИНАҒЫ

СБОРНИК МАТЕРИАЛОВ
X Международной научной конференции
студентов и молодых ученых
«Наука и образование - 2015»

PROCEEDINGS
of the X International Scientific Conference
for students and young scholars
«Science and education - 2015»

УДК 001:37.0
ББК72+74.04
Ғ 96

Ғ96

«Ғылым және білім – 2015» атты студенттер мен жас ғалымдардың X Халық. ғыл. конф. = X Межд. науч. конф. студентов и молодых ученых «Наука и образование - 2015» = The X International Scientific Conference for students and young scholars «Science and education - 2015». – Астана: <http://www.eni.kz/ru/nauka/nauka-i-obrazovanie-2015/>, 2015. – 7419 стр. қазақша, орысша, ағылшынша.

ISBN 978-9965-31-695-1

Жинаққа студенттердің, магистранттардың, докторанттардың және жас ғалымдардың жаратылыстану-техникалық және гуманитарлық ғылымдардың өзекті мәселелері бойынша баяндамалары енгізілген.

The proceedings are the papers of students, undergraduates, doctoral students and young researchers on topical issues of natural and technical sciences and humanities.

В сборник вошли доклады студентов, магистрантов, докторантов и молодых ученых по актуальным вопросам естественно-технических и гуманитарных наук.

УДК 001:37.0
ББК 72+74.04

ISBN 978-9965-31-695-1

©Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия
ұлттық университеті, 2015

телевизияны, ұялы байланысты, халыққа ақпараттық қызмет көрсету (ғылыми-техникалық ақпараттар) тарату, бейнетелефонды сөйлесу пункті, қызмет көрсетудің үдемелі техникалық нысаны мен тәсіліне халықтан тапсырыс алу - кино-фотоүлдірлердің пайда болуы, видеосалондардың ұйымдастырылуы, дәстүрлі емес қызмет көрсету саласында «таныстық қызметі», «сенімді телефон» және тағы басқа гувернерлер қызметі сияқты жаңа қызмет түрлері пайда бола бастады. Ақпараттық-консалтингтік қызмет те қарқынды дамып келе жатырған іскерлік қызмет түрі болып саналады. Қазақстан нарығында оған дәлел ретінде коммуникация, консалтинг, ақпараттық қамтамасыз ету салаларында озық ірі халықаралық фирмаларды айтуға болады. Олар қомақты материалды қаражатты қажет етпейді және халықтың тұрмыс деңгейі сапасын жоғарылатуға ықпал етеді.[5]

Қорытындылай келе, қызмет көрсету секторы экономиканың ең басты секторы болып табылады. Қызмет көрсету саласындағы менеджмент термині ұзақ уақыт бойы анықталмағанымен, оны зерттеу ерте кезден басталған. Мемлекеттік қызметтегі тұлғалар қызмет көрсету менеджментінің бірден-бір көрінісі болып табылады. Конституцияның 1-бабында жазылғандай, біздің ең қымбат қазынамыз – адам және оның өмірі, құқықтары мен бостандықтары. Ал осы халықтың қажеттілігін анықтау, оны қанағаттандыру, мүмкіндіктеріне жағдай жасау, адами ресурсты тиімді пайдалану, еңбек өнімділігін жоғарылату қызмет көрсету саласындағы ең басты мәселелер. Сондықтан, қызмет көрсету саласы – қоғамның барлық саласын қамтитын (құқықтық, әлеуметтік және саяси), оның дамуына бірден-бір ықпал ететін, бүгінгі таңдағы ең қарқынды дамып келе жатырған салалардың бірі болып табылады.

Қолданылған әдебиет

- 1 Гордин В.Э., Сущинская М.Д., Волошинова М.В. және тағы басқалар. Қызмет көрсету саласындағы менеджмент: Кітап. — СПб.: Басылым «Бизнес-пресса», 2007.— 271 б.
- 2 Ахметова К.А., Каменова М.Ж., Накипова Г.Н. Кәсіпорынның маркетингтік қызметі. — Астана: Фолиант, 2003. — 284 б.
- 3 Карлоф Б. Қызмет стратегиясы: Ағылшын тілінен аударма — М.: Экономика, 1991. — 239 б.
- 4 Мотышина М.С., Большаков А.С., Михайлов В.И. Әлеуметтік-мәдени қызмет көрсету мен туризмдегі менеджмент: Оқу құралы. — Ростов н/Д.: Феникс, 2008. — 445 б.
- 5 Дойль П. Менеджмент: стратегия және тактика: Ағылшын тілінен аударма. — СПб: Басылым «Питер», 1999. — 560 б.
- 6 Песоцкая Е.В. Қызмет маркетингі. — СПб.: Изд-во «Питер», 2000. — 160 б.

УДК331.109

ВИДЫ КОНФЛИКТОВ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МЕТОДОВ ОПРЕДЕЛЕНИЯ ПРИЧИН КОНФЛИКТНОГО ПОВЕДЕНИЯ

Ибрагимова Зухра Еркеновна

Студент 3 курса Экономического факультета

Специальность Государственное и местное управление

Евразийский Национальный университет им.Л.Н.Гумилева

Астана, Казахстан

zukhra112@mail.ru

Научный руководитель – Жунусова А.Ж.

В настоящее время руководителям многих уровней не хватает элементарной конфликтологической культуры, не хватает знаний о конфликтах, о путях их мирного решения. Многие руководители предпочитают решать возникающие конфликтные ситуации силовыми методами, даже не догадываясь, что есть мирные и конструктивные методы

выхода из конфликта, приводящие к ситуации «выигрыш – выигрыш».

Для менеджера любого уровня умение эффективно разрешать и предупреждать производственные и трудовые конфликты является профессиональной компетенцией, а в передовых компаниях умение строить конструктивный конфликт и вовсе фигурирует среди корпоративных ценностей.

Действительно, зная признаки возникновения конфликтной ситуации, закономерности развития конфликтов, выявляя мотивы и цели участников конфликта, осознавая свои истинные интересы в конкретной ситуации, владея методами анализа конфликтной ситуации и организации совместного поиска решений, менеджер гораздо эффективнее справляется со сложными управленческими проблемами.

Для многих конфликт в организации ассоциируется с нарушением взаимоотношений, потерей психологического равновесия, эмоциональным дисбалансом. Однако конфликт может быть полезен как конфликтующим сторонам, так и компании. Задача состоит в том, чтобы конфликт из делового контекста не смещался в область личностных отношений, не переходил во взаимное дискредитирование, не разрушал формировавшуюся годами совместимость.

Каждый конфликт имеет свою причину (источник) возникновения. Причины, порождающие конфликты, можно сгруппировать.

- Недостаточная согласованность и противоречивость целей отдельных групп и личностей
- Устарелость организационной структуры, нечеткое разграничение прав и обязанностей
- Ограниченность ресурсов
- Неодинаковое отношение к членам трудового коллектива
- Противоречие между функциями и видом трудовой деятельности
- Различия в манере поведения и жизненном опыте
- Неопределенность перспектив роста
- Неблагоприятные физические условия
- Недостаточная благожелательность внимания со стороны менеджера
- Психологический феномен.

Существуют четыре основных типа конфликтов: внутриличностный, межличностный, конфликт между личностью и группой и межгрупповой конфликт².

Внутриличностный конфликт возникает тогда, когда к одному человеку предъявляются противоречивые требования. Например, менеджер может потребовать, чтобы исполнитель постоянно находился в офисе туристической фирмы и «работал» с клиентами на месте. В другое время он уже выражает недовольство тем, что его сотрудник тратит слишком много времени на клиентов и не занимается маркетинговой деятельностью.

Внутриличностный конфликт может возникнуть также в результате того, что производственные требования не согласуются с личностными потребностями или ценностями. Например, подчиненный планировал в субботу — в свой выходной — какие-то семейные мероприятия, а начальник в пятницу вечером объявил ему, что в связи с производственной необходимостью он должен в субботу работать. Внутриличностный конфликт возникает как ответ на рабочую перегрузку или недогрузку.

Межличностный конфликт. Этот тип конфликта, пожалуй, самый распространенный. Чаще всего это борьба руководителя за ограниченные ресурсы, рабочую силу, финансы и т.п. Каждый считает, что если ресурсы ограничены, то он должен убедить вышестоящее начальство выделить их именно ему, а не другому руководителю.

Межличностный конфликт может проявляться также и как столкновение личностей, т.е. люди с разными характерами, несовместимыми темпераментами просто не в состоянии ладить друг с другом.

Конфликт между личностью и группой. В производственных группах устанавливаются

² И.П.Стуканова. Менеджмент. Учебное пособие. 2005г.

определенные нормы поведения, и случается так, что ожидания группы находятся в противоречии с ожиданиями отдельной личности. В этом случае возникает конфликт. Иными словами, между личностью и группой конфликт возникает тогда, когда эта личность займет позицию, отличную от позиции группы.

Межгрупповой конфликт. Как известно, организации состоят из множества как формальных, так и неформальных групп. Даже в самых лучших организациях между ними могут возникнуть конфликты[1].

Кроме того, конфликты классифицируют еще и по степени проявления: скрытый и открытый.

Скрытые конфликты затрагивают обычно двух человек, которые до поры до времени стараются не показывать вида, что конфликтуют. Но как только у одного из них «сдадут» нервы, скрытый конфликт превращается в открытый. Различают также случайные, стихийно возникающие, и хронические, а также сознательно провоцируемые конфликты. Как разновидность конфликта выделяют интриги. Под интригой понимается намеренное нечестное действие, которое выгодно ее инициатору и которое вынуждает коллектив или отдельного человека совершать определенные поступки, наносящие вред им самим. Интриги, как правило, тщательно продумываются, планируются, имеют свою сюжетную линию[2].

Другой распространенный конфликт этого типа – конфликт между группой и руководителем. Наиболее тяжело такие конфликты протекают при авторитарном стиле руководства. Рассмотрим конфликты между личностью и группой в таблице 1³.

Таблица 1 - Классификация конфликтов «личность-группа»

Вариант конфликта	Возможные причины
Руководитель-коллектив	Новый руководитель, назначенный со стороны Стиль управления Низкая компетентность руководителя Сильное влияние отрицательно направленных микрогрупп и их лидеров
Рядовой член коллектива - коллектив	Конфликтная личность Нарушение групповых норм Неадекватность внутренней установки статусу
Лидер – группа	Низкая профессиональная подготовка Применение компромата против лидера Превышение полномочий лидерства Изменение группового сознания

Межгрупповой конфликт имеет некоторую специфику:

1. Деиндивидуализация взаимного восприятия. Члены конфликтующих групп воспринимают друг друга по схеме «Мы-Они»;

2. Неадекватное социальное, групповое сравнение. В групповых мнениях своя группа всегда оценивается выше;

3. Агрессия. В межгрупповых конфликтах индивид склонен вести себя более агрессивно, нежели в случае, когда от него требуется принятие индивидуального решения. Причины заключаются в так называемом эффекте толпы, который с одной стороны обеспечивает «заразительность агрессии», а с другой заметно снижает чувство персональной ответственности за происходящее. В группе всегда существует лидер, на которого, по мнению рядовых в случае наказания и будет направлена энергия. Поэтому ответственность за свое поведение заметно снижается.

³ С.М.Емельянов. Практикум по конфликтологии

Конфликты можно разделить на горизонтальные и вертикальные.

Типичные горизонтальные конфликты - конфликт между функционально связанными отделами, например, сбытом и производством, между отдельными компаниями в концерне, между партнерами при слиянии, между двумя учредителями. Механизм борьбы на начальном этапе разворачивания конфликта - "выиграть-проиграть". Однако чем сильнее взаимозависимость участников конфликта, тем сильнее тенденция к переговорам и сотрудничеству и к переходу к следующим фазам конфликта.

В системе "равный-равный" наиболее частыми являются следующие проблемы, которые и приводят к конфликтным взаимодействиям:

1) Распределение задач и ответственности. Очень характерны пререкания подразделений, так как стороны склонны избегать ответственности за задания, которые требуют много времени и сил. Характерно стремление переложить ответственность на других.

2) Разные цели и интересы отделов с различными функциями. К примеру, производство требует времени, а сбыт - быстрой поставки.

3) Зависимость от общих служб и ресурсов. Возникает тенденция создавать "дубликаты" - свои собственные службы, к примеру, иметь свою бухгалтерию и самостоятельно осуществлять подбор персонала.

4) Различия в престижности работы. Внутри фирмы одни отделы более одобряются, другие - менее. К примеру, в привилегированном положении могут оказаться брокеры в финансовой компании или сотрудники отдела продаж, которые "для всех" зарабатывают деньги.

Вертикальный конфликт («высший против низшего»), как правило, возникает между руководителем и подчиненным. Первый стремится усилить свою власть и контроль, а второй все больше сопротивляется. Стремясь защитить свою автономию, подчиненные используют следующие «способы» воздействия на руководство: утаивают от шефа информацию, оказывают пассивное сопротивление, сплачиваются с коллегами и используют «круговую поруку», создают видимость бурной работы или подчеркивают свою незаменимость[3].

Разрешение конфликтов – сложный многоступенчатый процесс, который, основываясь на диагностике конфликтов, выражается в предупреждении, сдерживании, регулировании конфликтов. Управление конфликтами характеризуется в выработке стратегий конфликтного поведения, в подавлении или стимулировании конфликтов, в снижении уровня конфликтных деструкции. Процесс управления конфликтом во многом зависит от позиции, которую занимает участник взаимодействия, от его собственных интересов, а также от того, к каким средствам он прибегает, чтобы не допустить разрастания конфликта. Большинство людей достаточно гибко используют различные стратегии конфликтного взаимодействия в зависимости от ситуации, даже не имея специальной подготовки. Однако знание особенностей основных типов поведения в конфликте, их преимуществ и ограничений важно для профилактики конфликтов и эффективного управления людьми в целом.

Известны пять основных стилей разрешения конфликтов, или стратегий поведения в конфликтных ситуациях (схема 1).

Схема 1 – Классификация стилей разрешения конфликтов



Уклонение. Человек, придерживающийся данной стратегии, стремится уйти от

конфликта. Эта стратегия может быть уместна, если предмет разногласий не представляет для человека большой ценности, если ситуация не может разрешиться сама собой, если нет условий для эффективного разрешения конфликта в данный момент, но через некоторое время благоприятные условия возникают.

Сглаживание. Этот стиль основывается на тезисах: «Не стоит раскачивать лодку», «Давайте жить дружно» и тому подобных. «Сглаживатель» старается не выпустить наружу признаки конфликта, конфронтации, призывая к солидарности. При этом часто забывается проблема, лежащая в основе конфликта. В результате может временно наступить покой. Отрицательные эмоции не проявляются, но они накапливаются. Рано или поздно оставленная без внимания проблема и накопившиеся отрицательные эмоции приведут к взрыву, последствия которого окажутся дисфункциональными.

Принуждение. Тот, кто придерживается этой стратегии, пытается заставить принять свою точку зрения во что бы то ни стало, его не интересует мнение других. Данный стиль связан с «жестким», агрессивным поведением. Для влияния на людей применяются власть, основанная на принуждении, и традиционная власть. Этот стиль может стать эффективным, если он используется в ситуации, угрожающей существованию организации или препятствующей достижению ею своих целей. Руководитель отстаивает интересы дела, интересы организации, и порой он просто обязан быть настойчивым. Главный недостаток использования руководителями этой стратегии – подавление инициативы подчиненных и возможность повторных вспышек конфликта.

Компромисс. Этот стиль характеризуется принятием точки зрения другой стороны, но лишь до определенной степени. Способность к компромиссу в управленческих ситуациях высоко ценится, так как уменьшает недоброжелательность и позволяет быстро разрешать конфликт. Однако, через некоторое время могут проявиться и дисфункциональные последствия компромиссного решения, например, неудовлетворенность «половинчатым» решением. Кроме того, конфликт в несколько измененной форме может возникнуть вновь, так как осталась нерешенной породившая его проблема. Ценность компромисса в том, что он может быть достигнут в тех случаях, когда стороны выбирают разные стратегии. В основе компромисса лежит технология уступок сближения или, как ее еще называют, – торг. Считается, что компромисс имеет недостатки: споры по поводу позиций приводят к урезанным соглашениям; создается почва для уловок; возможно ухудшение отношений, так как могут быть угрозы, давление, срыв контактов; при наличии нескольких сторон, торг усложняется и т.п.

Решение проблемы (сотрудничество). Этот стиль основывается на убежденности участников конфликта в том, что расхождение во взглядах – это неизбежный результат того, что у умных людей есть свои представления о том, что правильно, а что нет. При этой стратегии участники признают право каждого на собственное мнение и готовы понять друг друга, что дает им возможность проанализировать причины разногласий и найти приемлемый для всех выход. Тот, кто соглашается на сотрудничество, не старается добиться своей цели за счет других, а ищет решения проблемы[4].

Конфликты неизбежны, и стремиться к их отсутствию нет необходимости, так как любой конфликт, организационный в том числе, является формой проявления объективных противоречий, возникающих в процессе социального взаимодействия, способствует их развитию, переходу на более высокий уровень. Задача заключается в том, чтобы минимизировать деструктивные последствия конфликтов, уменьшить их разрушительный потенциал, используя методы их конструктивного урегулирования.

Для того чтобы конфликтное управленческое действие являлось точкой роста и развития организации, необходимо соблюдение ряда существенных условий и принципов, способствующих разрешению конфликта. Как заметил американский психолог Б. Вул, «Жизнь – процесс решения бесконечного количества конфликтов. Человек не может избежать их. Он может только решить, участвовать в выработке решений или оставить это другим». Руководителю любого уровня необходимо выработать навыки рационального

управления конфликтными ситуациями, что подразумевает выбор не только адекватной стратегии (или комбинации стратегий), но и набора оптимальных тактик и инструментов воздействия на оппонента. Следует отметить, что на выбор инструментов управления конфликтом в организации в значительной степени влияет прежний опыт участников конфликтного взаимодействия, их отношение к текущей конфликтной ситуации и основные параметры взаимодействия.

Подводя итог исследованию причин конфликтов на производстве, можно сделать следующие выводы:

Конфликт означает несогласие сторон, при котором одна сторона пытается добиться принятия своих взглядов и помешать другой стороне сделать то же самое. Конфликт может иметь место между индивидуумами и группами и между группами.

Потенциальные причины конфликта: совместно используемые ресурсы, взаимозависимость заданий, различия в целях, различия в восприятии и ценностях, различия в стиле поведения и биографиях людей, а также неэффективная коммуникация. Люди часто не реагируют на ситуации потенциальных конфликтов, если это ситуации не связаны с минимальными личными потерями или угрозами.

Управление конфликтом представляет собой сознательную деятельность по отношению нему, осуществляемую на всех этапах его возникновения, развития и завершения участниками конфликта или третьей стороной. Важно не блокировать развитие противоречия, а стремиться разрешить его неконфликтными способами.

Некомпетентное управление конфликтами социально опасно, т.к. к потенциальным отрицательным последствиям конфликта относятся: снижение производительности, неудовлетворенность, снижение морального состояния, увеличение текучести кадров, ухудшение социального взаимодействия, ухудшение коммуникаций и повышение лояльности к подгруппам и неформальным организациям. Однако при эффективном вмешательстве конфликт может иметь положительные последствия. Например, более углубленная работа над поиском решения, разнообразие мнений при принятии решений и улучшение сотрудничества в будущем.

Список использованных источников

1. И.П.Стуканова. Менеджмент. Учебное пособие. – Москва, 2005 – с.165-166
2. Постоев В.И. Методики и стратегии разрешения конфликтных ситуаций – с.52
3. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. 3-е издание. – с.118
4. Армстронг М. Основы менеджмента. – М.: Филинь, 2002
5. Атаманчук Г.В. Теория управления конфликтами: Курс лекций. – М.: Гардарики, 2003

УДК 658. 114: 659. 127

ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ ФОРМИРОВАНИЯ ИМИДЖА КОМПАНИИ

Камин Данияр Кудайбергенович

kamin-daniyar@mail.ru

магистрант 1 курса специальности «Менеджмент»

ЕНУ им. Л.Н.Гумилева, Астана, Казахстан

Научный руководитель – К.А.Кирдасинова

Яркой тенденцией развития рынка сегодня является появление трансакционного брендинга или брендинга отношений. Брендинг все больше превращается в процесс непрерывного общения с каждым клиентом, точно так же как и клиента с брендом.

Потребитель охотно купит продукт у продавца, с которым он может завязать личные отношения, чем у того, с кем подобные отношения не возможны. Фирмы, использующие