



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

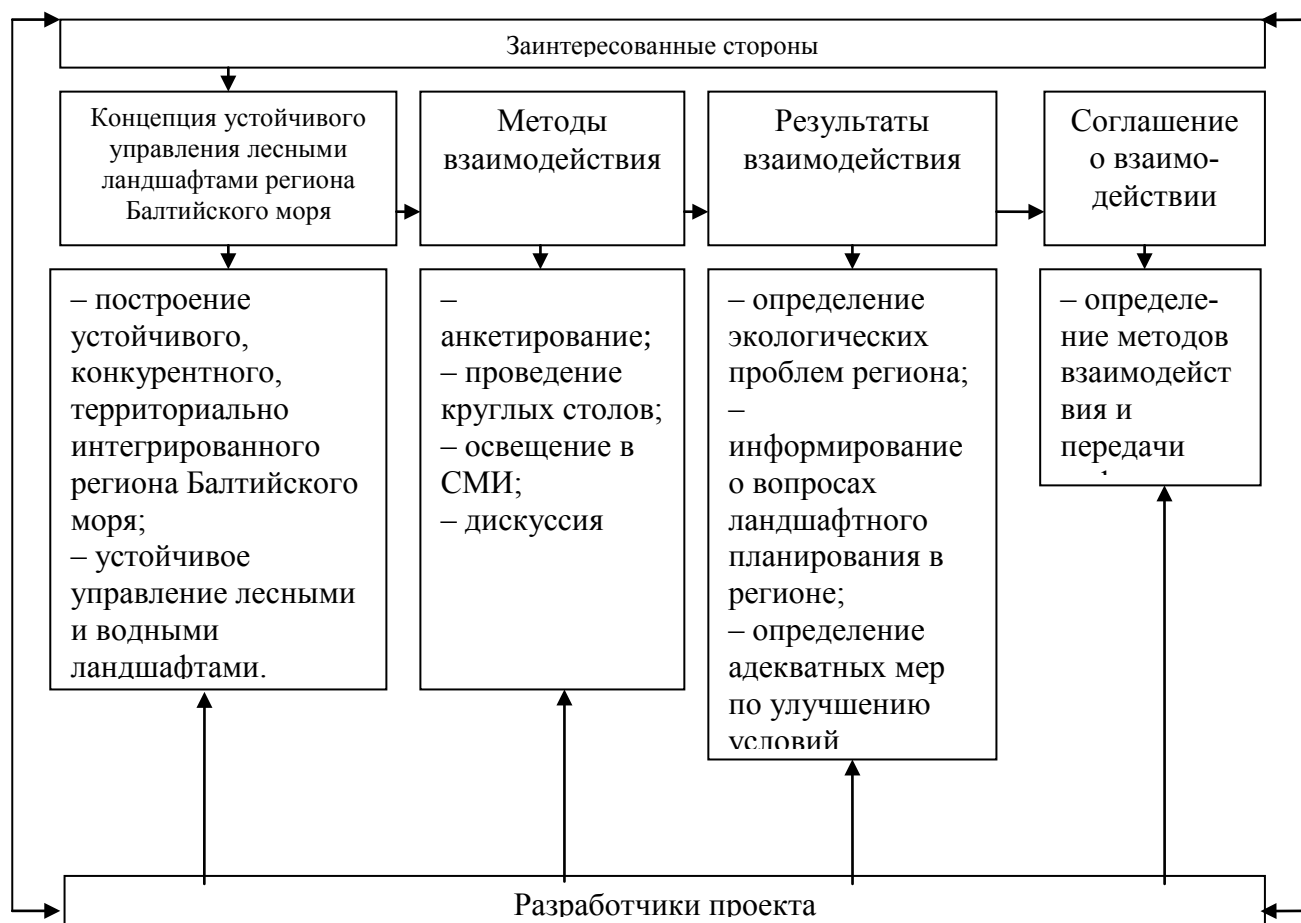


Рисунок 3 – Схема взаимодействия с заинтересованными сторонами в процессе разработки протокола взаимодействия

Основными методами взаимодействия в рамках протокола является проведение круглых столов, с предоставлением информации обо всех эколого-экономических аспектах проектов, реализуемых в регионе; анкетирование населения; проведение экологических форумов; вовлечение молодежи в деятельность экологических общественных организаций.

Способ информирования населения и местных органов власти – средства Интернет, информационные письма, встречи, публикации в СМИ, в специальных изданиях, привлечение к работе научно-практических конференций, участие в опросах, анкетировании.

Список использованных источников

1 Руководство по доступу к экологической информации. Проект помощи Республике Беларусь в реализации Орхусской конвенции / Сост. А. Рикельсен, Е. Лаевкая. Минск: Тонпик, 2004. 45 с.

2 Bronwen Golder Cross Cutting Tool. Stakeholder analysis // WWF-US and Meg Gawler, ARTEMIS Services. 2005. 8 p.

УДК 331. 109

УПРАВЛЕНИЕ ИННОВАЦИОННЫМИ КОНФЛИКТАМИ В БАНКОВСКОМ СЕКТОРЕ ЭКОНОМИКИ КАЗАХСТАНА

Муратова Алия Канаткызы

alesha55@mail.ru

Магистрантка специальности «Менеджмент» ЕНУ им. Л.Н. Гумилева, Астана, Казахстан

Научный руководитель – д.э.н. Ювица Н.В.

В условиях происходящей трансформации экономики Казахстана и становления конкурентной системы хозяйства происходят радикальные преобразования его многоукладной экономики.

Ключевое значение в повышении конкурентоспособности национальных экономик приобретают технологические трансформации - преодоление технологической деградации, освоение техники современного пятого и перспективного шестого технологических укладов. В Казахстане поставлены задачи перехода к индустриально-инновационному типу развития экономики, ориентации на стратегию поддержки высокотехнологичных производств, инновационного сектора и предпринимательства.

Инновации в настоящее время - не просто одно из явлений, определяющих экономический рост, развитие, структурные сдвиги и т.д. Инновации стали сутью современного развития во всех сферах экономики, в том числе и в банковском деле.

Инновации представляют собой внедренные в производство или в сферу услуг новшества в форме объектов, технологий, продуктов, являющихся результатом научных исследований, изобретений и открытий и качественно отличающихся от своих аналогов.

Поскольку инновации открывают новые перспективы изменения гибкости на изменение спроса и предложения, т.е. идет замена старого — новым, это объективно порождает социальные противоречия. Дело в том, что преобразования, как правило, затрагивают интересы людей, их планы, ожидания. Чем радикальнее и масштабнее проводимые изменения, тем чаще они вызывают противоречия и конфликты, порождаемые борьбой старого и нового.

Начало современным теориям конфликта положили исследования ряда немецких, австрийских и американских социологов Г.Зиммеля, Л.Гумпловича, К.Маркса, Д.Смолла, У.Самнера и др.

По определению Г. Зиммеля, конфликт — это особый тип взаимодействия субъектов организации (оппонентов), столкновение противоположных позиций, мнений, оценок и идей, которое люди пытаются разрешить с помощью убеждения или действий на фоне проявления эмоций.

Впервые понятие «инновационные конфликты» было упомянуто в книге «Конфликтология», изданной А.Я. Анцуповым и А.И. Шипиловым в 1999 г. По их мнению, конфликт инновационный — это разновидность производственного (делового) или организационного конфликта, объектом которого является предложение, разработка или внедрение инновации.

Всякое нововведение связано с разработкой, распространением и использованием новшеств. При этом возникает противоречие между сторонниками и противниками нововведения. Причина этого кроется в различии результатов и последствий нововведений для социальных групп работников с одной стороны, и организации в целом — с другой. Так, возможны ситуации, когда нововведение выгодно предприятию, но не отвечает интересам отдельных групп его работников, или наоборот — невыгодно предприятию, но устраивает те или иные группы работников. При этом результаты инноваций могут иметь разное содержание для предприятия и работников.

В результате могут возникнуть противоречия, например:

- социальный эффект может иметь противоположный «знак» по отношению к экономическому;
- последствия инноваций могут противостоят результатам;
- одни и те же результаты и последствия нововведений могут по-разному оцениваться членами коллектива организации. Отношение результатов нововведения и затраты на них по-разному воспринимаются работниками и организацией и могут породить конфликтную ситуацию и даже конфликт.

Наличие конфликтов и их разрешение характерно для всех предприятий и секторов Казахстана.

Одним из важнейших и неотъемлемых структур рыночной экономики Казахстана

является банковский сектор.

Банковский сектор стран СНГ и Казахстана характеризуется рядом особенностей.

В большинстве стран СНГ кредитно-финансовая система находится в промежуточном положении между старой, жесткой и монополизированной системой (Госбанк - Специализированные банки - Филиалы) и двухуровневой системой (Национальный банк - Коммерческие банки). В Казахстане в общих чертах сформировался и начал действовать двухуровневый банковский сектор.

Коммерческие банки относятся к особой категории деловых предприятий, получивших название финансовых посредников. Они привлекают капиталы, сбережения населения, высвобождающиеся в процессе хозяйственной деятельности, и предоставляют их во временное пользование другим экономическим агентам, которые нуждаются в дополнительном капитале. Говоря о современных коммерческих банках, необходимо подчеркнуть, что, как и другие звенья банковской системы, эти учреждения постоянно эволюционируют. Меняются формы операций, методы конкуренций, применяются инновационные системы контроля и управления.

Банковская деятельность считается довольно конфликтной сферой. В банках ежедневно в процессе деятельности возникает большое количество разногласий, которые перерастают в конфликты.

Конфликты в банковской деятельности проявляются как столкновения между:

- сотрудниками банка в результате получения недостоверной информации;
- клиентами и менеджерами по продажам банковских услуг;
- линейными менеджерами;
- руководителем и подчиненным;
- банком и государственными контролирующими органами;
- банком и акционерами;
- банком и конкурентами;

Конфликты, которые возникают в банках в результате нововведений, как и все остальные, могут носить частично функциональный, а частично дисфункциональный характер.

Конфликтные ситуации могут как облегчать, так и затруднять внедрение новшеств. При этом работники, активно сопротивляющиеся нововведению, становятся участниками конфликта. Следовательно, огромное значение в разрешении конфликтов и их управлении на превентивной основе имеет управление персоналом.

Для изучения реальной ситуации по разрешению инновационных конфликтов в банковской сфере РК обратимся к опыту «Банка ЦентрКредит».

Банк ЦентрКредит - один из крупнейших коммерческих банков Казахстана, предоставляющий диверсифицированный спектр финансовых услуг, как для юридических, так и для частных лиц.

В настоящее время Банк ЦентрКредит имеет свыше 100 филиалов и отделений, которые обслуживают тысячи корпоративных и частных клиентов. Среди клиентов - юридических лиц - крупнейшие отраслевые предприятия, предприятия среднего и малого бизнеса.

В таблице 1 представлены особенности содержания и организации труда персонала Банка ЦентрКредит и приоритетные направления управления его персоналом.

Таблица 1. Особенности содержания и организации труда персонала Банка ЦентрКредит и приоритетные направления управления его персоналом

№	Особенности содержания и организации труда в банке	Специфика мотивации труда и управления персоналом
1	Практически все операции и услуги	Стремление работников к осознанию, что

	невозможно осуществить одним специалистом. Труд в банке носит изначально коллективный характер.	собственное благополучие и уверенность в завтрашнем дне зависят от финансового состояния банка, его клиентов, имиджа.
22	Сокращение заработков основной массы работников по сравнению с недавним периодом их деятельности.	Необходим поиск новых методов мотивации, совершенствование стимулирующей роли материального вознаграждения.
33	Влияние специфических факторов в процессе труда	Мотивация как фактор достижения целей банка и повышения психологической устойчивости
44	Высокая степень ответственности за проведенные операции и принятые решения (работа связана с деньгами клиентов)	Повышение заинтересованности в безошибочном проведении операций и максимально взвешенном принятии решений
5 55	Постоянное обновление (усложнение) спектра проводимых операций, внедрение новых компьютерных технологий и т.д.	Необходим постоянный контроль уровня квалификации и соответствия рабочему месту и выполняемым функциям работников (проведение тестирований и аттестации)
6 66	Переориентация рынка банковских услуг с "рынка продавца" к "рынку покупателя"	Желательно повышение конкурентоспособности и качества обслуживания клиентов работниками
7 77	Наличие в рамках одного банковского учреждения совершенно разных по функциям и отраслевой принадлежности секторов, отделов, подразделений	Различные подходы к управлению персоналом в зависимости от конкретного отдела, подразделения, вида деятельности и т.д.
88 8	Высокий уровень внутрибанковской специализации	Целесообразно развитие и поддержание горизонтальных связей между подразделениями банка - формализованных и неформальных
Составлено автором на основании данных Банка ЦентрКредит		

Из таблицы 1 видно, что менеджеры должны учитывать все особенности работы персонала коммерческого банка, напрямую влияющие на конфронтацию среди персонала, и связанные с ней косвенно.

Банк является сложным механизмом, все части (отделы) которого должны четко и отлажено работать. Один из отделов – операционный отдел по работе с клиентами. В нем особенно тесно переплетается работа всех сотрудников: сведения, вовремя поданные одним «операционистом», обеспечивают своевременность и правильность выполнения своих функций вторым «операционистом».

Для нормализации работы «операционистов» руководство Банка ЦентрКредит приняло следующие меры:

–был проведен тщательный анализ всех случаев допущения «операционистами» ошибок.

–на основании проведенного анализа детально распределены и расписаны должностные обязанности каждого «операциониста». Разработан график документооборота в целом по банку, строго регламентирующий время передачи информации внутри банка (между его отделами) и четко указывающий ответственных за выполнение каждого пункта.

–введен жесткий ежедневный контроль за всеми выполняемыми операциями.

В результате предпринятых мер удалось стабилизировать работу банка, полностью

исключить нарушения сроков выполнения банковских операций, так же улучшился климат в данном отделе, а значит и его производительность.

В общем, такого рода конфликты являются указателем неблагополучной работы коллектива, то есть организации его работы, и разрешение таких конфликтов возможно только при изменении объективной ситуации и условий труда, в которых оказались люди.

Естественно, существует множество различных видов инновационных конфликтов, но основных все-таки два: возникших по объективным причинам или возникших по субъективным причинам. Так, например, производственный конфликт может перерасти в межличностный. Может быть и наоборот, если из-за личностных противоречий появляются негативные изменения в системе организации или происходят постоянные сбои в ее работе. Но каков бы ни был конфликт не стоит его избегать и надо помнить, что он является своего рода сигналом к действиям, которые должны изменить ситуацию и в результате должны привести к улучшению работы организации, к ее усовершенствованию в целом.

В процессе деятельности Банка ЦентрКредит применяются разнообразные факторы и способы разрешения конфликтных ситуаций. Разрешение инновационного конфликта начинается с того, что конфликтующие стороны перестают, по возможности, видеть в оппоненте противника. Для этого проводится анализ собственных позиций и действий.

После этого выбирается оптимальный стиль разрешения конфликтной ситуации.

- уклонение;
- сглаживание;
- принуждение;
- компромисс;
- решение проблемы.

Надо отметить следующее, за последние два года руководством Банка ЦентрКредит в рамках управления и недопущения инновационных конфликтов проведены следующие управленческие и юридические мероприятия:

- наибольшее внимание уделяется переподготовке работников служб работы с персоналом по специальным программам. Организована стажировка слушателей в лучших банках за рубежом;
- осуществляется постоянная переподготовка различных категорий персонала, проводятся тренинги на смежных должностях.
- разработаны должностные инструкции со сбалансированными правами и обязанностями;
- разработаны Общие условия обслуживания клиентов в виде свода правил и навыков поведения менеджеров по продажам банковских слуг.
- постоянное информирование персонала о деятельности банка за определённые периоды об открывшихся вакансиях и используемых элементах кадровой политики.

Итак, инновационный конфликт является неотъемлемой частью деятельности кредитной организации, поэтому необходимо уметь управлять данным явлением. Правильное диагностирование и прогнозирование позволяет извлечь тот позитив, который заключен в самой природе конфликта. Особенно важно уметь управлять конфликтом при командном стиле организации деятельности. Команда – явление более креативное, но и более конфликтное.

Эффективное управление конфликтами в банковской сфере во многом зависит от организации работы по управлению персоналом. Как показывает проведенный анализ на опыте «Банка ЦентрКредит», эффективное управление персоналом позволяет действовать по специально разработанной методике.

В связи с ростом интенсивности работы в банковской сфере, а также с внедрением новых банковских технологий и возрастанием уровня сложности работ решение производственных задач все сильнее увязывается с человеческим фактором, с отношением персонала к работе. В данной ситуации для достижения целей организации руководитель все больше должен ориентироваться на внутренние побудительные факторы - потребности и

ценностные ориентации работника.

Опыт показывает, что в тех подразделениях, в которых создаются условия для обмена опытом, активизации интеллектуальных и творческих ресурсов руководителей для решения общих и конкретных задач, в том числе и проблем стимулирования, мотивации работников к эффективному труду, наряду с материальными эффективно используются социально-психологические стимулы:

- создание в коллективе положительной психологической атмосферы, способствующей сплочению сотрудников и нацеленности на решение поставленных производственных задач;
- формирование у работников клиентоориентированной направленности в работе, выделение приоритетов качественного обслуживания клиентов;
- закрепление в коллективах творческого отношения к труду, поощрение разумной инициативы и творческой активности, направленной на решение стоящих перед коллективом задач.

Таким образом, для эффективного управления инновационными конфликтами в банковском секторе экономики Казахстана первостепенное значение имеет правильно поставленная работа по управлению персоналом, которая позволяет своевременно предупреждать конфликтные ситуации и разрешать их на основе современного менеджмента.

Список использованных источников

1. Назарбаев Н.А. «Новое десятилетие - новый экономический подъем, новые возможности Казахстана». Послание Президента страны народу Казахстана, Алматы, "Блм", 2010
2. Анцупов, А. Я. Конфликтология : учебник / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – М. : ЮНИТИ, 1999. – 551 с.
3. Зиябеков Б. О развитии банковской системы Республики Казахстан // Банки Казахстана. - Алматы, 2008. - №5. - С.21-27.
4. Дудченко В.С. Ситуационные структуры в организации.//Структура инновационного процесса. - М.: ВНИИСИ, 1989 - 12с.
5. Баринов В. А., Баринов Н. В «Организационный подход к управлению конфликтом в кризисной ситуации» Управление персоналом №5 1999 г.
6. Авдеев В.В. Психология решений проблемных ситуаций. – М.: Феликс, 1992 г.
7. Козырев Г.И. Конфликтология. Социальные конфликты в общественной жизни.// Социально-гуманитарные знания, 1999, №1, с.103-121.
8. Официальный сайт Банка ЦентрКредит www.bcc.kz
9. А. Я. Кибанов «Управление персоналом» - М.: ИНФРА-М, 1997 г.

УДК 005(574)

БАСҚАРУ ТЕТІКТЕРІ ЖҮЙЕСІНДЕГІ ТАЙМ-МЕНЕДЖМЕНТТІҢ РӨЛІ

Манақбай Дәмира Бөкейханқызы

damira_mb_94@mail.ru

Л.Н.Гумилев атындағы ЕҰУ Экономика факультетінің 4-курс студенті, Астана,
Қазақстан

Ғылыми жетекшісі – Е.К.Барлықов

Қазіргі жағдайда кез келген кәсіпорын сыртқы ортаның тұрақсыздығына тез бейімделуді, өзгерістерге жылдам әрекет етуді, өзінің бәсекеге қабілеттілігін үнемі арттырып, тиімділігі мен өнімділігін жетілдіріп отыруды көздейді. Осындай тиімділікті арттыру үшін ұйымның басқарушылық қызметіне әр түрлі басқару технологияларын енгізу өте орынды. Тайм-менеджмент технологиялары мен әдістері кәсіпорынның белсенділігі мен