

технологію управління визначають як систему операцій і процедур, виконуваних керівниками, спеціалістами і технічними виконавцями в певній послідовності з використанням необхідних для цього методів і технічних засобів [8]. Цей підхід має особу актуальність в сучасних умовах, враховуючи переважаючу функціонально-ієрархічну структуру системи управління сучасних підприємств і необхідність встановлення раціональної схеми взаємодії як структурних підрозділів, так і окремих виконавців в процесі управління.

Сузгоджене функціонування органів управління вимагає і розчленування процесу управління на операції, а ефективна організація управління - належного комбінування цих операцій. При цьому кожну операцію необхідно зв'язувати з попередніми операціями циклу управління. Це є поняття «технологія управління» тісно пов'язано і з процесом алгоритмізації операцій в межах цих або інших функцій керуючої системи або застосовується к тим або іншим суб'єктам управління. В ролі алгоритма (процедури) процесу управління виступає передписання, визначаюче зміст і послідовність дій в якомусь інформаційному або організаційному процесі [4]. Це є сутність технології управління розкриває і передписувальний підхід.

Управлінська технологія – предмет не тільки практичної, але і науково-дослідницької діяльності, що підтверджують автори підручника [8], трактує технологію управління як область знання про способи і процедури оптимізації діяльності організацій в цілому, і системи управління організацій, в частині.

Обобщаючи, слід відзначити, що багатогранність сутності технології управління обумовлена багатогранністю управління діяльністю підприємства і може бути відображена з позицій інформаційного, функціонального, організаційного, передписувального і наукового підходів.

Література

1. <http://slovari.yandex.ru>
2. http://econom.nsc.ru/eco/arhiv/ReadStatiy/2007_05/Pirogov.htm
3. <http://ego.uapa.ru/ru-ru/issue/2010/01/05/>
4. http://infomanagement.ru/lekciya/Tehnologia_upravleniya
5. <http://www.science-education.ru/101-5374>
6. http://www.kycherova.ru/stanovlenie_razvitiye/tehnologiya_upravleniya/index.html
7. <http://www.pags.ru/idpo/do/programs/nalog/up/ruk/learn/r4.1.htm>
8. http://infomanagement.ru/lekciya/Tehnologia_upravleniya

Петіна О.М., магістр. гр. ЕП-13м

Науковий керівник: к.е.н., доц. Харченко І.В.

Кіровоградський національний технічний університет

РОЗРОБКА СТРАТЕГІЇ «БЛАКИТНОГО ОКЕАНУ» ДЛЯ СТРАХОВОЇ КОМПАНІЇ (НА ПРИКЛАДІ ВАТ НАСК «ОРАНТА»)

Постановка проблеми. Сучасний етап розвитку економіки характеризується посиленням конкуренції, швидкими темпами змін в зовнішньому середовищі та факторами глобалізації. В цих умовах зростає роль стратегії, яка забезпечує пріоритетні напрямки розвитку підприємства. Ефективність діяльності підприємства залежить від врахування тенденцій зовнішнього та внутрішнього середовища, орієнтації на споживача, адекватності управлінських рішень, що зумовлює необхідність формування гнучкої стратегії розвитку підприємства. Тому розробка теоретичних засад, методичних підходів та механізмів формування стратегії підприємства набуває надзвичайної актуальності. Однак для того, щоб розроблена стратегія була успішно реалізована, необхідно прикласти значних зусиль по вдосконаленню процесу її розробки. У зв'язку з цим постає питання вдосконалення методики розробки стратегії та застосування більш інноваційних тактик та стратегій конкурентної боротьби.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. У процесі розвитку економічної науки проблеми розробки стратегії підприємства знайшли відображення у роботах низки іноземних фахівців: М. Портера, І. Ансоффа, Г. Мінцберга, Г. Кунца, А. Томпсона, Р. Акоффа, В. Хендерсона, А. Чандлера, К. Ендрюса та у роботах українських вчених: З.Є. Шершньової, В.Г. Герасимчука, А.В. Козаченко, І.А. Колодійчук, А.П. Наливайко, В.В. Пастухова, Й.М. Петровича, О.І. Пушкаря.

Мета публікації. На основі аналізу джерел вторинної інформації та актуальних наукових досліджень, метою статті доцільно вважати формулювання рекомендацій щодо вибору стратегії.

Виклад основного матеріалу дослідження. Стратегія «блакитного океану» - це результат досліджень і аналізу даних про ринкові стратегії 108 компаній у 30-ти галузях економіки за останнє століття та застосування запропонованої методики розробки стратегії з метою значного зменшення гостроти конкурентної боротьби, або навіть, як вважають автори Чан Кім та Рене Моборн вийти за межі конкуренції, знайти і відкрити свій «блакитний океан», тобто, ринок, де можна створити власний простір, не боятись конкуренції, подолати існуючий компроміс «цінність-витрати» [2].

Так як, частка ВАН НАСК «Оранта» на ринку страхування зменшується і діюча стратегія є малоефективною, то пропонується стратегія, розроблена за методикою стратегії «блакитного океану».

В Україні відсутній платоспроможний попит на страхові послуги внаслідок низького рівня життя населення, тому пропонується увійти в новий сегмент ринку, а саме мікрострахування, яке широко розглядається у світовій практиці. Мікрострахування — це вид цивільно-правових відносин щодо захисту майнових інтересів бідних і малозаможних осіб в обмін на низькі страхові премії за невеликих страхових сум і спрощеної системи страхування [3, с. 146].

Доцільність впровадження послуг мікрострахування також обумовлюється низькими показниками проникнення страхування (частки страхових премій у ВВП) та щільності страхування (страхові премії на душу населення), завищеною вартістю страхових продуктів по відношенню до середнього рівня доходів громадян та низькою страховою культурою населення.

Щоб реконструювати елементи цінності для покупця при роботі над новою кривою цінності, створимо модель чотирьох дій. Як показано на рисунку 1, для того, щоб зруйнувати компроміс між диференціацією та низькими витратами і створити нову криву цінності, потрібно відповісти на чотири основні питання, що стосуються притаманних даних галузі стратегічної логіки і бізнес - моделі [1]: Які фактори, що галузь приймає як само собою зрозумілі, слід скасувати? Які фактори слід значно знизити в порівнянні з існуючими в галузі стандартами? Які фактори слід значно підвищити в порівнянні з існуючими в галузі стандартами? Які фактори з ніколи раніше не пропонували галуззю слід створити?

Спрощення	Зниження
Процедура андеррайтингу (комплексна діяльність страховика з ідентифікації, аналізу, оцінки ризиків та визначення можливості страхування, вибору оптимального страхового покриття, перевірки відповідності ризиків збалансованості страхового портфеля)	Широка лінійка продуктів Широка мережа представництв і доступ до страхових продуктів Розмір страхових тарифів та страхових сум
Підвищення	Створення
Ефективність реклами Сприятливий імідж фірми у споживачів	Спрощені процедури страхування і отримання відшкодування Інноваційний механізм реалізації страхових послуг

Рис. 1. «Модель чотирьох дій» для ВАН НАСК «Оранта»

За допомогою карти корисності для споживача, визначено, що нова ідея не тільки створює пропозицію корисності, відрізняється від існуючих, а й усуває основні перешкоди на шляху до створення корисності і перетворенню неклієнтів в клієнтів. На цій карті зазначаються всі важелі, за які компанія може потягнути, щоб надати покупцям виняткову корисність. В нашому випадку, такими важелями будуть: економічна вигідність для клієнта, простота, ризик, імідж, комплексність обслуговування, оперативність надання мікрострахової послуги.

Компанія повинна зосередитись на двох факторах: впровадженні спрощених процедур страхування і отримання відшкодування та інноваційному механізмі реалізації страхових послуг. Девізом компанії може стати такий: «Страхування для всіх».

В даному випадку найбільш складною для вирішення є проблема досягнення економічної доцільності операцій мікрострахування, оскільки внаслідок встановлення низьких страхових премій, страховій компанії буде важко досягти бажаного рівня прибутковості, особливо за окремими видами страхування, для яких характерні порівняно високі витрати на андеррайтинг та ведення страхових справ (наприклад, медичне страхування). Тому доцільно використати спрощений андеррайтинг, при якому додаткова оцінка ризиків не проводиться. Але, наявність ризику є необхідною умовою страхування, тому що інакше відсутній страховий інтерес. Спеціально для таких ризиків та виконання страхових зобов'язань страхова компанія формує страхові резерви, а за необхідності використовує власні вільні кошти.

У мікрострахуванні, так само як і в звичайному страхуванні, ймовірність настання ризиків можна кількісно оцінити. Середній розрахунковий розмір збитку буде помірним, а максимально можливий збиток від таких ризиків не є критичним для платоспроможності страхової компанії (з урахуванням реалізації заходів з управління ризиками), існує велика кількість потенційних страхувальників, а несприятливий відбір ризиків, а саме аналіз пропозицій щодо страхування та відмова від прийняття на страхування ризиків, за якими надання страхового захисту є недоцільним, не призведе до надмірних збитків.

Відповідно, управління даними ризиками базується на використанні особливих механізмів, характерних тільки для страхової справи: перестрахування, превентивних дій, формування страхових резервів.

Для ВАН НАСК «Оранта» перевагою стратегії «блакитного океану» стане розширення ринків збуту страхових послуг за рахунок залучення нових груп споживачів. При цьому зростання попиту на

мікрострахові продукти забезпечуватиметься не лише шляхом страхування осіб з низькими доходами, але й громадян із середніми доходами, які внаслідок недовіри до страхових компаній більш схильні купувати поліси страхування із нижчими страховими преміями та страховими сумами.

Література

1. Чан Ким У., Рене Моборн. Стратегия голубого океана. Пер. с англ. М.: НРРО, 2005. – 272 с.
2. Чан Ким У. Барьерные рифы синего океана/ У. Чан Ким // Компаньон. Стратегии. – 2006. – № 4. – С. 6–12.
3. Шірінян Л. В. Мікрострахування – новий напрям розвитку страхової діяльності в Україні / Л. В. Шірінян // Регіональна економіка. – 2010. – № 2. – С. 141-150.

Пилипчук У.О., студ., Зелена М.І., асистент
Хмельницький національний університет

СУЧАСНІ МЕТОДИ РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТІВ НА ПРОМИСЛОВОМУ ПІДПРИЄМСТВІ

На сьогодні в процесі трудової діяльності працівників супроводжують стреси, проблеми та вже назрілі конфлікти. Саме тому керівникам будь-якого підприємства необхідно володіти знаннями про сучасні засоби запобігання, причини виникнення та припинення конфліктів. Дана проблема досить актуальна перш за все тому, що неконтрольований конфлікт «пущений на самотік», може призвести до незворотніх негативних наслідків як для окремого працівника, так і для організації в цілому.

Аналіз останніх досліджень та публікацій свідчить те, що автори, досліджувавши конфлікт пов'язували його з боротьбою протилежностей. У трактуванні американського конфліктолога Л. Козера, конфлікт – це боротьба за цінності та претензія на певний статус, владу і суперечність і зіткнення інтересів. За Г. Осового ознаками конфлікту є неприйняття інтересів однією стороною іншою, спроба використання ресурсів іншої сторони показ повного неприйняття планів опонента та спроба зіпсувати плани іншого.[1]

Однак, не дивлячись на цілу низку дослідників даного питання, залишається потреба у його розгляді, аналізу та пошуку нових шляхів його вирішення.

Метою дослідження є виокремлення сутності поняття управління конфліктами, причини виникнення та пошук новітніх методів розв'язання конфліктних ситуацій.

В управлінні персоналом керівництво більшу частину свого робочого часу приділяє на спілкування та роботу з людьми. З цього аспекту випливає, що управлінська діяльність досить схильна до виникнення конфліктних ситуацій. Тому будь-якому керівнику потрібно навчитися уникати зайвих конфліктів і ефективно управляти ними у разі їх виникнення. Це буде запорукою успішного керівництва та здорового психологічного мікроклімату у колективі працівників.

Причини конфліктів, які виникають між працівником та колективом, пов'язані з порушенням рольових очікувань; з неадекватністю внутрішньої установки статусу працівника; порушення групових норм, неповні і неточні факти; чутки, мимовільна дезінформація; передчасна інформація або така, що запізнилася; ненадійність джерел інформації; сторонні факти; неадекватні акценти тощо.

Для успішного розв'язання конфлікту у колективі варто використовувати метод складання карти конфлікту, розроблену австралійськими психологами Хеленою Корнеліус та Шошаною Феєр [2].

Центральне місце в карті відводиться констатації тієї проблеми, яка викликала протистояння конфліктуючих сторін та потребі негайного вирішення. Потім окреслюються сторони, що безпосередньо беруть участь у конфлікті, їхні інтереси та побоювання відносно можливих витрат. Використання даного методу дозволить: обмежитися формальними рамками, можливість спільного обговорення проблеми, висловити власну точку зору, обрати нові шляхи розв'язання конфлікту.

В сучасних умовах господарювання з метою для профілактики конфліктів на рівні підприємства можна скористатися новими методами, а саме: постановка інтегруючих цілей між керівництвом та персоналом; баланс прав та відповідальності за виконання службових обов'язків; виконання правил формування та функціонування тимчасових підрозділів; дотримання правил надання повноважень та відповідності між ієрархічними рівнями управління.

Можна застосовувати монетарні та немонетарні спонукальні системи для профілактики конфліктів, а саме: організацію оплати праці в розмірі відповідному внеску співробітника; запроваджувати преміальну політику; врахування участі робітників у прибутках та капіталі підприємства; доступність інформаційної системи, залучення персоналу до розробки найважливіших рішень як в середині підрозділу, так і в організації в цілому; запровадження системи гнучкої зайнятості співробітників, гнучкого режиму праці та відпочинку[3].

Варто відмітити, що конфлікти можна уникнути, якщо вести продуману роботу із співробітниками, проводити співбесіди, досліджувати характери особистостей працівників тощо.

У повсякденній діяльності підприємства тісна взаємодія співробітників у процесі виконання ними загальних задач забезпечується балансом особистих якостей робітників та їх сумісністю.

Однак, для вичерпання конфліктів, підвищення стресостійкості персоналу керівництву варто