

споживача.

5) реакція на покупку. вже після придбання товару споживач може бути цілком задоволеним або не задоволеним зовсім. незадоволення придбанням може статися в період експлуатації товару.

На поведінку споживача і прийняття рішення про покупку мають вплив такі фактори як: економічні, особисті, психологічні та соціокультурні. До економічних відносяться: політика цін, якість товару, умови постачання, якість обслуговування. Особисті фактори це: вік, освіта, стать, рівень доходів, стиль життя, ставлення до ризику. Психологічні фактори полягають у: мотивації, сприйнятті, ставленні до товару. Соціокультурними факторами виступають: сім'я, соціальний статус, а також культура [5].

Основні висновки. Підбиваючи підсумки можна зазначити, що дослідження особливостей поведінки споживачів займає дуже важливе місце в маркетинговій політиці. Ця поведінка залежить від багатьох факторів. Кожна людина індивідуальна, а отже її поведінку, як споживача, дуже важко передбачити. Для кожного споживача фактори не є ідентичними. Головним завданням маркетологів є вивчення як саме споживачі приймають рішення, і як можна вплинути на цей процес.

ЛІТЕРАТУРА

1. Маркетинг : навч. посібник для ВНЗ / під ред. д. е. н. В. І. Крамаренка, д. е. н. Б. І. Холода. — К.: ЦУЛ, 2003. — 258 с.: іл.
2. Балабанова, Л.В. Цінова політика торговельного підприємства в умовах маркетингової орієнтації: навч. посіб. для ВНЗ / Л.В. Балабанова, О.В. Сардар. — Донецьк: Дон ДУЕТ, 2003. — 156 с.: іл.
3. Ламбен Жан-Жак. Менеджмент, орієнтований на ринок. Стратегічний і операційний маркетинг/ Ж.Ж Ламбен. — СПб.: Пітер, 2004.
4. Агеев, Е.Я. 'Маркетинг: от простого к сложному' (ответы на вопросы): учеб. пособие для вузов / Е.Я. Агеев, В.И. Чепинога. — Львів : Новий світ, 2000. — 424 с.: іл.
5. Балабанова, Л.В. Комерційна діяльність : маркетинг і логістика: навч. посібник для ВНЗ / Л.В. Балабанова, А.М. Германчук. — К.: Професіонал, 2004. — 288 с.: іл.

Георгінова Д.О.,

студентка 2 курсу

гуманітарно-економічного факультету

Науковий керівник: **К.М. Леміш**, к.е.н., доцент (БДПУ)

ВЗАЄМОВІГИДНИЙ ЗВ'ЯЗОК ДІЯЛЬНОСТІ КАМПАНІЙ ГРОМАДЯНСЬКОГО ПРЕДСТАВНИЦТВА ТА ОРГАНІЗАЦІЙНОГО ІНЖИНІРИНГУ, ЯК СУЧАСНОЇ ТЕХНОЛОГІЇ УПРАВЛІННЯ

Актуальність теми. На сучасному етапі існування нашої незалежної держави та заявленою нею політики децентралізації влади, особливо актуальним стає завдання навчити новостворені об'єднані громади правильно самоорганізовуватися для ведення довготривалого та

прибуткового бізнесу, який дасть як позитивні результати, так і змінить сталі стереотипи людей щодо принципів організації своєї діяльності. Створення досконалих процесів управління потребує нового підходу щодо їх організації. Для кожної громади вивчення та впровадження організаційного інжинірингу є необхідною умовою для успішного розвитку та виходу на більш високий рівень ведення бізнесу. Але аналіз інформації про організаційний інжиніринг піднімає суттєву проблему щодо підготовки кадрового резерву для інжинірингових кампаній.

Ступінь досліджуваності проблеми. Основні положення концепції інжинірингу розроблено у роботах зарубіжних та вітчизняних авторів М. Хаммера і Дж. Чампі, Т. Давенпорта, Дж. Харрінгтона, Г. Сміта і П. Фінгера, С. В. Рубцова, В. Г. Єлиферова і В. В. Репіна [2].

Мета дослідження. Метою дослідження є розгляд можливості впровадження організаційного інжинірингу в діяльність кампаній громадянського представництва.

Сутність дослідження. Стратегія діяльності об'єднаних громад, заявлених державою у 2016 році, повинна була б сприяти їхньому сталому розвитку. Але кампаній чи проектів, для виходу на рівень самодостатності та побудови економіки майбутнього, в більшій своїй масі, громади не реалізовували. Натомість, громади живуть за рахунок дотацій, субвенцій, донорської допомоги та різних грантів, і витрачають їх на потреби соціальних об'єктів. Сьогодні потребує кардинальної зміни ставлення громад до свого споживчого існування та організації діяльності по веденню бізнесу в тому числі.

Сучасні організаційні системи для ефективного існування потребують застосування інжинірингу. Поняття «інжиніринг» як метод удосконалення (розвиток, поліпшення) процесів організації запозичене з інженерної діяльності (від англ. Engineering – проектувати, винаходити, придумувати) [4].

Інжиніринг – доволі нове явище в менеджменті. Інжиніринг представляє собою сукупність інтелектуальних видів діяльності, творчу реалізацію наукових методів і принципів проектування та розробки як самих виробів, так і виробничих процесів менеджменту.

Серед великої кількості різноманітних управлінських принципів організаційного інжинірингу можна виділити наступні: орієнтація не на виконання завдання, а на досягнення результату; пошук кращих рішень у галузі; делегування прийняття рішень виконавцям цієї роботи; самоменеджмент; відповідність залучених ресурсів завданням бізнесу; прогнозування можливих помилок і проблем; усунення дублюючих функцій та ін.

Організаційний інжиніринг – це сучасна технологія управління, заснована на системному підході. Стрімкі зміни у зовнішньому та внутрішньому середовищі потребують прийняття миттєвих рішень, ставлять виклик класичним стилям управління. Дуже часто вони не витримують конкуренції на ринку серед організацій з мобільним підходом до системи управління і втрачають контроль над функціонуванням організації, і, як наслідок цього, її вихід з ринку [2].

Але, на нашу думку, існує проблема щодо наявності великої кількості

мобільних співробітників організацій, які здатні на реалізацію інжинірингової технології. І, як варіант, є можливість звернутися за допомогою до інжинірингових кампаній, але, на превеликий жаль, на українському ринку існує обмежена кількість послуг такого роду. А тому ми пропонуємо розглянути можливість взаємовигідної діяльності кампаній громадянського представництва та організаційного інжинірингу: участь в кампаніях дає змогу підготувати нове покоління молоді, здатної на новий спосіб мислення та спрямованої на реалізацію нових можливостей, а використання інжинірингу, як сучасної технології управління, допоможе мобільно і по-сучасному провести заплановану кампанію.

В Україні науковці дають таке визначення діяльності громадянського представництва («адвокасі» в світовій практиці): «Організовані зусилля, спрямовані на системні й незворотні зміни в довколишньому середовищі» [3]. І хоча їхня діяльність направлена на формування активного громадянського представництва, основні принципи існування цих об'єднань дуже схожі на інжинірингові технології та формують потрібні нам навички: вміння визначати та аналізувати проблему; формулювати мету і завдання; оцінювати наявність ресурсів та партнерів; розробляти робочий план; дотримуватися виконання плану; мобільно і творчо реагувати на зміни в плані роботи; проводити моніторинг та оцінку кампанії [1]. Всі ці базові вміння в майбутньому можуть з користю використовуватися при застосуванні інжинірингової технології.

На ряду з інжинірингом велику популярність здобула ідея реінжинірингу: «фундаментальне переосмислення і радикальне перепроєктування бізнес-процесів для досягнення істотного вдосконалення основних показників їхньої діяльності». Реінжиніринг – це різновид шокової терапії, який несе в собі дуже великі ризики. Він може привести до «економічного дива» в окремо взятій організації, а може мати і негативні наслідки [4].

Принципи реінжинірингу часто використовуються кампаніями громадянського представництва, особливо молодіжними, як більш гнучкими до сприйняття нового: інтеграція різних видів робіт; учасник повинен вміти виконувати змінюваний процес; створення різних версій процесів; підвищення автономності процесів за допомогою розширення децентралізації з одночасним поглибленням централізації обміну інформацією; спрямованість на скорочення часових параметрів процесу та ін..

Основні висновки. Здобутки інжинірингу та реінжинірингу в повному обсязі можна використовувати для ефективної реалізації соціально-економічних проектів. Звичайним для діяльності багатьох громадянських організацій також є виконання як проектів, так і організація кампаній. Учасники «кампанії адвокасі» сконцентровані довкола проблеми, і кампанія вважається успішною тільки при досягненні системних змін, а це найголовніше правило інжинірингової та реінжинірингової технологій. Саме навички участі в громадянському представництві сприятиме вихованню підготовлених виконавців організаційного інжинірингу для проведення високоефективного управління.

ЛІТЕРАТУРА

1. Від співпраці до примирення: посібник для лідерів громадянського суспільства / Під загальною редакцією О.К.Смірнова. Автори-упорядники: М.А.Араджионі, І.В.Брунова-Калісецька, А.І.Гусєв, І.Г.Терещенко, Ю.А.Тищенко – Київ: Видавництво ЧП «Золоті Ворота», 2015. – 207с.
2. Косач, І. А. Ділове адміністрування: менеджмент організацій та управління змінами. Навчальний посібник / І. А. Косач, Л. С. Ладонько, І. В. Калінько. – Чернігів : ЧДІЕУ, 2013. – 215 с.
3. Навроцький, В. В. Кампанія адвокати як інструмент демократичних перетворень / В. В. Навроцький, М. В. Менджул. – Ужгород : «Видавництво Олександри Гаркуші», 2011. – 278 с.
4. Осовська Г.В. Менеджмент організацій: підручник / Г.В. Осовська, Л.Ц. Масловська – К.:Кондор-Видавництво, 2014. – 366с.

Губанова Анастасія,

студентка 3 курсу

гуманітарно-економічний факультет

Науковий керівник: **Леміш К.М.**, к.е.н., доцент (БДПУ)

УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ В ОРГАНІЗАЦІЇ

Актуальність. Безумовно основою будь-якої організації є колектив, і без них організація функціонувати не зможе. У наш час кожен керівник в процесі управління організацією щодня стикається з безліччю проблем та протиріч, які приводять до конфліктів різних форм. Тому сучасному керівнику необхідно приділяти увагу, контролювати та управляти ними. Адже вплив досліджуваного явища негативно позначається на фінансовому результаті діяльності підприємства, стає причиною втрати робочого часу та відбивається в першу чергу на психологічному стані та здоров'ї конфліктуючих сторін. Дуже важлива наявність ефективної системи управління процесами конфліктів, яка допоможе не тільки уникнути їх негативного впливу але й буде позитивно впливати на ефективність діяльності організації.

Ступінь досліджуваності проблеми. Останніми роками зростає кількість публікацій, пов'язаних з управлінням конфліктами та недопущенням негативних наслідків їх впливу на організацію. Ця проблематика розглядається у працях вітчизняних та зарубіжних авторів – Скібіцької Л.І., Балабанової Л.В., Герасіної Л.М., Пилипенко А.А., Панової М.І., Семенченко А.В., Гоулднера А., Лоуренса П., Мастенбрука У., Саймона Г., Ємельяненко Л.М., Крозьє М., Барнарда Ч., Дарендорфа Р., Грішиної Н.В. та інших, які розглядають різні аспекти конфліктних ситуацій, теоретичні засади управління конфліктами.

Мета дослідження. Вивчення першопричин виникнення конфліктів та методів їх подолання на підприємстві.

Сутність дослідження. Аналіз діяльності сучасних організацій показує, що конфлікт – це брак взаєморозуміння між сторонами, які можуть бути конкретними особами або групами, це самоствердження особистості в