

7. *Цветов Ю.М., Кутах О.П., Макаренко М.В.* та ін. Концепція програми формування мережі логістичних центрів в системі міжнародних транспортних коридорів України/– К.: КУЕТТ, 2003. – 109с.
8. White Paper. European transport police for 2010: Time to Decide. COM(2001)370. – <http://www/eatu.ru>
9. Vipin S. Six International Corridors of Freight Transport// International Railway Journal. - 2000. – No. 2. – p. 12-14.
10. World Bank. World Development Report 2006 – Infrastructure for Development/ Washington D.C. and Oxfords, 2006. – 340 p.

УДК 005.574:005.7

## **ОБГРУНТУВАННЯ ПІДХОДІВ ДО РОЗГЛЯДУ КОНФЛІКТІВ РОЗВИТКУ ОРГАНІЗАЦІЙ: ОРІЄНТАЦІЯ НА ЯКІСТЬ МЕНЕДЖМЕНТУ**

*Денисенко І.П.*

**Вступ.** У сучасній теорії організації існує низка можливих підходів до розгляду питань розвитку торговельних систем. Класична терія акцентує увагу на внутрішніх ресурсах підприємства, що є проте, згідно із системним підходом, закритим середовищем. Системний підхід розширює рамки такого аналізу, вносячи специфіку організації як цільової соціальної системи. Теорія організаційного розвитку розглядає організаційний розвиток як процес, у якому необхідно стимулювати потребу в змінах. До сучасних моделей аналізу структурних змін як передумови формування інноваційного потенціалу підприємства можна віднести структурно-ситуаційну; інноваційну та стратегічну (в т.ч. ресурсно залежну); теорію випадкових трансформацій; феноменологічну, неомарксистську, конфліктно-ігрову, неінституційну, селекційну. Якщо неокласичні моделі розвитку беруть за основу ідею про те, що виробництво знань визначає довгострокове зростання рівня доходів на душу населення, то так звані моделі ендогенного (внутрішньосистемного) розвитку мають на увазі, що знання генеруються самою економічною системою [1]. Кожна організація як відкрита система має власні цілі, структурується формальними системами, що дублюються неформальними, змінюється під впливом оточення; групує індивідів, постійно змішуючи їх цілі з цілями організації [2]. У сучасній теорії організації існують кілька напрямків розгляду ендогенного розвитку, як такого, що орієнтує на використання можливостей внутрішніх організаційних ресурсів підприємства.

Однією з тенденцій є використання підходів економіки знань, коли акумуляція капітальних ресурсів обумовлює вироблення нових організаційних форм та рішень. Вона поділяється на теорію виробництва знань, що має зменшувати наслідки втрати продуктивності ресурсів (нелінійний та незворотній характер змін), та підходи, основані на дослідженнях Й. Шумпетера [3]. На його думку, формування інноваційного потенціалу підприємства та використання нових методів організації підприємства є взаємообумовленими. «Творча деструкція» є нововведеннями, що постійно порушують рівновагу та призводять до появи збурень і невизначеності [4]. У ендогенно концентрованій моделі підприємства розвиток обумовлюється саме такими збуреннями, є їх наслідком.

**Постановка задачі.** У сучасних підходах до розгляду розвитку поширеною є думка, що „конфлікт потрібний, у будь-яких спробах щось успішно змінити” [5]. Проте не всі конфлікти ми можемо вважати такими, що сприяють формуванню інноваційного потенціалу системи, так як нерегульований конфлікт може призвести організацію до кризового стану. Внутрішнє збурення системи має сукупність характеристик, які ідентифікують процеси, що відбуваються в організації як у динамічній системі. Проблемою стає не класифікація станів збурень, а визначення підходів до ідентифікації станів, що не піддаються класичному лінійному прогнозуванню.

При розробці моделі підприємства, що орієнтується на власні організаційні ресурси, необхідно розробити критерії визначення чинників, що обумовлюють його розвиток, та квантифікувати можливі напрямки підтримки режиму зростання та розвитку в подальшому.

**Результати.** Усі суб'єкти, що забезпечують діяльність організації як системи, знаходяться між собою у стані постійної конкуруючої взаємодії, та збільшують невизначеність в умовах обмежень правилами (формальна система) [6]. До цього додаються стратегії кожного учасника з

огляду на його власні інтереси та на його розуміння цілей торговельної системи (неформальна система). Ідея такої системи передбачає наявність чітко визначених ролей суб'єктів, що формують континуум, необхідний для виокремлення нерегламентованих, неформальних зв'язків [7].

Якщо у формальній системі присутні елементи, що структурують ці зв'язки та зменшують можливості автономії (статут, мета, регламентація поведінки), система не є чимось невідчутним та „зовнішнім”. Кажучи інакше, вона і структура, і процес; перешкодою варіативності в діяльності та водночас підтримкою усталеним процедурам. Неформальна система є сукупністю особливостей діяльності, що підтримуються певними суб'єктами, проте такими особливостями, які не передбачаються офіційно.

Такий підхід до визначення торговельної системи дозволяє окремо розглянути структури, саме існування яких є передумовою появи протиріч у її функціонуванні.

Попередній пошук та аналіз найімовірніших „точок збурення” дає можливість проводити превентивну діяльність щодо тих конфліктів, які вплинуть на продуктивність. Вимоги сучасного економічного простору щодо комплексних витрат ресурсів на вирішення конфліктів між елементами торговельних систем демонструють неможливість організації адекватно управляти ними. Відповідно змінюється підхід до розвитку торговельних систем. При виникненні збурення в системі, яке було спровоковане інновацією як новоствореним організаційно-технічним рішенням, що істотно поліпшує структуру та якість виробництва і (або) соціальної сфери” [8], між формальною та неформальною системами виникає взаємодія, що призводить до перегрупування їх елементів. Завданням управління потенціалом інноваційного розвитку є аналіз можливостей такої синергії та визначення варіантів її збільшення; максимальна експлуатація протиріч ще до стадії виникнення конфлікту.

При контролі імпульсів між елементами системи формується контекстне поле взаємодії, раціональність якого є обмеженою. Можливість обміну, для підтримки певного рівня антагонізму, необхідна для наявності інноваційного потенціалу на пізніх стадіях життєвого циклу організації. Питання лише у часі існування феномену „інноваційної економіки” [9].

Кожне підприємство виробляє власні способи реагувати на подразнення середовища, це стає фактором його ринкової диференціації. Методи роботи зі збуреннями оптимально розробити таким чином, щоб вони негативно не вплинули на успішність діяльності підприємства, при цьому не створили бар'єрів для розвитку. Можна використовувати потенційний конфлікт для створення необхідності змін, яка б змогла сприяти збільшенню інноваційного потенціалу підприємства, при умові його завчасного та доречного направлення [10].

У класичному менеджменті якість представлена як ефективний засіб мотивації і згуртованості усередині групи. Координування інноваційного розвитку підприємства торгівлі є процесом щодо виокремлення та підтримки обмеженої кількості елементів, наділених сингулярними властивостями, що є одночасно життєздатними (такими, що можуть виживати у випадковому зовнішньому оточенні), і імперативними щодо взаємодій, які породжують ефекти трансформації [2]. Якість менеджменту може бути передумовою конфлікту при формуванні потенціалу розвитку системи. Дійсно, наприклад протягом злиття/придбання корпорацій спостерігається культурний шок між службовцями різних систем [11]. Ресурси, які необхідні для подібного при звичаєння, можуть бути використані більш продуктивно, якщо потенційні конфлікти будуть розглядатися на етапі проектування. Отже, істотним є виокремлення тих елементів, що ведуть до продуктивних збурень системи, які піддаються координуванню на етапі визначення напрямків розвитку системи [12].

Запобігання конфліктам є метою якісного менеджменту, але його необхідно відокремлювати від можливості для внесення нестабільності, що є умовою формування потенціалу розвитку. “Для забезпечення «цікавих» рівнів подальших прибутків, українським підприємствам слід вишукувати можливості для внесення нестабільності (як би це парадоксально не звучало) до галузей, у яких вони працюють” [13].

Виділяють основні рівні аналізу потенційних конфліктів: структурний – аналіз умов, що формують конфлікт (чинники); динамічний – аналіз процесів обміну і взаємовпливу елементів системи (трансакції); діахронічний – аналіз процесу конфлікту (інтенсивність у просторі та часі) [14].

Цей тип дискурсу полягає в тому, щоб розширити можливості для маневру і здійснювати формування потенціалу розвитку на безконфліктній основі. Формальною системою на основі аналізу рівнів потенційних конфліктів виробляється ряд рішень, що не гальмуватимуть інноваційного розвитку, проте вже на етапі планування мінімізують витрати, пов'язані з антагонізмами елементів системи. Це видається результативнішим, ніж виправлення наслідків подібних конфліктів [15].

Роль формальної системи полягає у тому, щоб розробити певний комплекс критеріїв того, як здійснювати регулювання збурень у всіх напрямках діяльності підприємства [16]. Основна увага

приділяється спільному розвитку формальної та неформальної систем, у виявленні потенційних конфліктів, і, таким чином, є важливим кроком для полегшення організаційних змін та творчості в рамках ідеї організації, що створює та запроваджує інновації.

**Висновки.** Управління конфліктами, що провокуються протиріччям елементів системи, яка має потенціал розвитку, включає в себе обговорення та консультації, підготовку кадрів в умовах безконфліктності, переговори щодо спрощення процедур, посередництва. Зусилля, спрямовані на уникнення конфлікту та на регулювання збурень, що формують потенціал системи, перетворюють процеси взаємодії на більш якісні. Це контрастує із системою, у яку наявність конфліктів закладається генетично як продукт управлінських рішень. Регулювання продуктивних збурень ґрунтується на рішеннях, що мають акцент на спільний розвиток та підготовку схем відносин між елементами системи. Така система управління конфліктними ситуаціями ще на етапі визначення імовірностей їх виникнення розглядає конфлікти позитивно.

### *Література*

1. *Mankiw, N. G; Romer P. and Weil D.* A Contribution to the Empirics of Economic Growth Quarterly Journal of Economics. - 1992. - № 107(2).- pp. 407-37.;
2. *Морен Э.* Метод. Природа Природы/ Э. Морен; пер. с фр. Е. Н. Князевой. - М.:Прогресс Традиция, 2005. - 464 с.;
3. *Геєц В.М., Семиноженко В.П.* Інноваційні перспективи України – Харків: Константа, 2006. – 272 с.;
4. *Schumpeter J. A.* Capitalism, socialism and democracy. Introduction by R. Svedberg. - London and New York: Routledge, 1992;
5. *Майкл Фуллан.* Сили змін: вимірювання глибини освітніх реформ - К.: Літопис, 2000, - 272 с.;
6. *Zadeh, L. A.* Fuzzy Sets as a Basis for a Theory of Possibility, Fuzzy Sets and Systems, Vol. 1, No. 1, pp. 3—28 (1978);
7. *Michel Crozier et Erhard Friedberg,* L'acteur et le système Paris, Seuil, 1977. – 436 p.;
8. *Закон України „Про інноваційну діяльність”* – Відомості Верховної Ради (ВВР), 2002, N 36, ст.266;
9. *Павловский Ю.Н.* "Устойчивое развитие и инновационная экономика" <http://spkurdyumov.narod.ru/pavlovsk1.htm>;
10. *Thomas Bernstene.* "The inexorable link between conflict and change." Journal of Quality and Participation, été 2004;
11. "Le casse-tête de l'intégration", Entreprises & Carrières, N° 657, 18 février 2003, pp. 16-23;
12. *Foulon, Sandrine,* "Entreprise, ta culture fout le camp", Liaisons Sociales, N° 40, mars 2003, pp. 14-24;
13. *Михайло Винницький,* журнал "Києво-Могиллянська Бізнес Студія" (№17, 2007) <http://www.management.com.ua/strategy/str144.html>;
14. <http://www.oboulo.com/prevision-gestion-conflits-collectifs-60662.html> Prévision et gestion des conflits collectifs;
15. *Irène Herrmann,* Les Cicatrices du passé. Essai sur la gestion des conflits en Suisse, paru chez Peter Lang en 2006 - 327 pages;
16. *Alex MacLellan* MAP, Université Dalhousie [http://www.ipac.ca/documents/MacLellan\\_French-Version-1.ppt](http://www.ipac.ca/documents/MacLellan_French-Version-1.ppt)

УДК 62.507:338

## **ІМІТАЦІЙНЕ МОДЕЛЮВАННЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В АПТЕЧНОМУ ЗАКЛАДІ ЯК СКЛАДОВОЇ ЛОГІСТИЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ФАРМАЦЕВТИЧНОГО РИНКУ**

*Дорохов О.В., кандидат технічних наук*

**Постановка проблеми.** Актуальність покращення логістичного обслуговування дистрибуції лікарських засобів викликана важливістю оптимізації фармацевтичного обслуговування населення України в цілому. В умовах, коли наша держава задекларувала ціль зростання рівня соціального