

фактического покрытия. Полиэстер, фасадные краски с высоким качеством, соответствуют требованиям европейских стандартов QUALICOAT и GSB. Таким образом, эти передовые технологии обеспечивают отличные защитные и декоративные эффекты.

Примерами металлических конструкций, для которых может быть применена двухуровневая система защиты от коррозии, могут быть: решетчатые опоры для линий электропередач, конструкций трансформаторных подстанций, радиомачты, мачты электропередачи на железной дороге, составные элементы зданий павильонного типа, фасадные элементы, конвейерные установки, погрузочно-разгрузочные устройства, навесы на перронах, защитные конструкции от шума при строительстве трамваев и поездов, дорожные разметки конструкции (элементы) мостов, светофорные мостики для поездов, линии трубопроводов и рельсы, ограды и ворота.

Таким образом, применение двухуровневой системы защиты от коррозии металлоконструкций позволит достичь не только технико-экономических, а и экологических преимуществ, что является очень важными в условиях ресурсоограниченности, необходимости ресурсосбережения и ухудшения окружающей среды.

**Пыренкова А.А., Киселева Д.В.**

*ГВУЗ «Донецкий национальный технический университет»*

#### **УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ ВНУТРИ КОЛЛЕКТИВА**

Актуальность данной темы как теоретическая, так и практическая весьма велика. В настоящее время наблюдается определенный дефицит теоретических исследований в области управления конфликтами.

Целью работы является характеристика основных способов управления конфликтами внутри коллектива.

Наверное, каждому из нас доводилось сталкиваться с конфликтными ситуациями. Повседневная жизнь буквально пронизана ими. Практика деятельности организаций свидетельствует, что современным руководителям необходимы глубокие знания и навыки по управлению конфликтами, их прогнозированию.

Если под конфликтом понимать каждое критическое выступление, каждую дискуссию или расхождение во мнениях, то концепция управления без конфликтов была бы не просто утопией, она не выдержала бы никакой критики. Конфликты, которых следует избегать, – это деструктивные явления, приводящие к разрушению ресурсов вместо вовлечения их в конструктивный процесс оптимального использования.

Руководитель – это человек, в большей, чем другие, степени ответственный за оптимальное использование ресурсов, их улучшение и умножение. Руководить без конфликтов возможно, если научиться такому управлению, при котором в целенаправленном сотрудничестве с другими устраняется все деструктивное. Это трудная задача. Но сегодня управленцы располагают знаниями и опытом, позволяющими приблизить эту цель. Не использовать эти возможности, проходить мимо них или не принимать их в расчет – значит потерять квалификацию руководителя, управляющего [1, с.174].

Самая последовательная политика гуманизации на предприятиях и в учреждениях и лучшие методы управления не защитят от необходимости жить в условиях конфликтов. Тот, у кого это вызывает пессимизм, должен задаться вопросом, а отвечает ли это его интересам, например стремлению к коллективному управлению. Ведь этот стиль немыслим без специфических конфликтов, и более того, он вызывает эти конфликты.

Конфликты могут иметь рациональную, и эмоциональную природу. В зависимости от этого выделяют управление конфликтами на основании:

- целенаправленного воздействия на причины и условия конфликта;
- изменения установок и ценностных ориентации соперников.

Эти виды управления конфликтом реализуются в различных способах, к основным из которых относятся организационные, социокультурные и социально-психологические.

Предупреждение конфликта в организации осуществляется тремя главными действующими «лицами», субъектами: вышестоящим руководством, руководителем подразделения и трудовым коллективом. Несмотря на важность всех субъектов регулирования конфликтов, ведущую роль в обращении с конфликтами играет непосредственный руководитель подразделения, в котором конфликт назревает или уже развивается. Для эффективного предотвращения и разрешения конфликтов от руководителя требуются: способность к анализу социальной ситуации, и ее конфликтологическому диагностированию; знание психологии людей и закономерностей их поведения; собственная выдержка, беспристрастность и последовательность по отношению к оппонентам; умение вести индивидуальные беседы и переговоры на принципиальной, деловой основе.

Существуют и более инновационные методы управления конфликтом. Они позволяют сотрудникам не только выражать свое недовольство, но и говорить о том, где, по их мнению, слабое звено в организации, концентрироваться не на поиске виновных, а на самостоятельном формировании путей выхода из сложной ситуации. Проблема переформулируется в задачу, которую нужно решить, далее определяются выгоды, получаемые каждым сотрудником и организацией в целом от решения данной задачи. Так формируется мотивация, обеспечивающая участие людей в поиске этих решений [2, с.214].

Следовательно, обобщая изложенное, стоит подчеркнуть еще раз, что умение управлять конфликтами – важнейшее профессиональное качество менеджера, без которого немыслимо эффективное осуществление им своих функций. Базисным для управления конфликтными ситуациями является понимание социального конфликта как такого типа социальных взаимодействий, который характеризуется противоборством социальных субъектов, обусловленным противоречием их потребностей, интересов, целей, а также социальных статусов, ролей и функций, и ориентированным на достижение вознаграждения путем навязывания своей воли, подчинения, ослабления, устранения [3, с.315].

#### **Литература**

1. Дмитриев А.В. Конфликтология. – М.: Гардарики, 2000. – 279 с.
2. Основы менеджмента: Учеб. для вузов / Д.Д. Вачугов, Т.Е. Березкина, Н.А. Кислякова и др.; Под ред. Д.Д. Вачугова. – М.: Высш. Школа, 2002. – 367 с.
3. Управление персоналом: Учебник для вузов / Под ред. Т.Ю. Базарова, Б.Л. Еремина. – М.: ЮНИТИ, 2001. – 560 с.

**Ратушенко О.В., Соловцова О.П., к.е.н.**

*ДВНЗ «Донецкий национальный технический университет»*

#### **КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ РЕМОНТНИХ ПОСЛУГ**

Особливе місце у структурі господарювання займає сфера ремонтних послуг. У всьому світі і в Україні постійно розширюють обсяги ремонтного обслуговування – організованої діяльності суб'єктів бізнесу, пов'язаної з наданням ремонтних послуг. Основним товаром у сфері ремонтного обслуговування є ремонтна послуга.

Ремонтна послуга – сукупність техніко-організаційних заходів, пов'язаних з підтримкою і частковим або повним відновленням споживної вартості основних фондів (засобів виробництва) або предметів особистого користування особлива споживча якість, яка задовольняє конкретну побутову потребу індивіда, групи та ін.

За останні роки намітилася тенденція до розширення сфери таких послуг як ремонт двигунів, електродвигунів, електродвигунів постійного струму. Спостерігається збільшення зайнятості в цій сфері, зростання технічної оснащеності праці, впровадження все більш досконалих технологій. Це потребує більш детального дослідження питань сфери послуг. Особливо актуальними є проблеми щодо забезпечення якості у сфері послуг. У відповідь на збільшення скарг споживачів щодо неякісного надання зокрема ремонтних послуг постали питання оцінювання їхньої якості, визначення критеріїв, захисту прав споживачів щодо їх надання.

З метою ефективного оцінювання якості процесу надання послуг з ремонту двигунів різного типу поділимо його на три етапи, на кожному з яких спробуємо визначити критерії