

В результате комплексной оценки положения компании на рынке было предложено принять к реализации стратегию продуктовой дифференциации. Данная стратегия предполагает показ компанией преимуществ предлагаемых ею товаров, выделение преимуществ по сравнению с конкурентами, информирование потребителей о благах и выгодах, которые они получают при покупке продукции компании. Данная стратегия дает наибольший экономический эффект и содержит минимальную степень риска.

### ***Список использованных источников***

1. PepsiCo [Электронный ресурс] / Официальный сайт. Режим доступа: [www.pepsico.ru](http://www.pepsico.ru).
2. PepsiCo [Электронный ресурс] / Википедия: свободная энциклопедия. Режим доступа: <https://ru.wikipedia.org/wiki/PepsiCo>.
3. Савчук Г.А. Управление маркетингом на предприятии : учебное пособие / Г.А. Савчук, Ю.В. Мокерова. М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. Федер. ун-т. – Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2014. – 112 с.
4. Басовский, Л.Е. Стратегический менеджмент: Учебник / Л.Е. Басовский. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013.

## **КЛАССИФИКАЦИЯ СОЦИАЛЬНЫХ КОНФЛИКТОВ И ИХ ХАРАКТЕРИСТИКА**

**О.А. Гурьянова**

Научный руководитель И.А. Григорьянц

**Социальный конфликт можно охарактеризовать как наивысшую стадию развития противоречий в отношениях между людьми, социальными группами или обществом в целом, которая характеризуется столкновением**

различных интересов, целей, позиций субъектов взаимодействия. Конфликты могут быть как скрытыми, так и явными, но в их основе всегда лежит отсутствие согласия между двумя или более сторонами.

Жизненный цикл социального конфликта состоит из четырех стадий:

1) предконфликтная ситуация, она характеризуется ростом напряженности в отношениях между субъектами;

2) конфликт - активная стадия, характеризующаяся наличием инцидента, т.е. социальных действий, направленных на изменение поведения соперника;

3) попытки разрешения конфликта;

4) завершение противостояния и постконфликтная ступень.

Разрешение конфликта возможно лишь при устранении конфликтной ситуации, а не только исчерпанию инцидента. Оно также может произойти в результате истощения ресурсов сторон или вмешательства третьей стороны, создающей перевес одной из сторон.

В основу существующих конфликтов можно положить разные признаки, такие как сфера, объект, субъект, результативность, содержание. Сферой появления и развития конфликта могут быть, к примеру, экономика, политика, культура. В зависимости от сферы протекания конфликта можно установить и причины его возникновения.

Большое значение для социологического анализа социальных конфликтов имеет выделение основных типов. Различают следующие 8 классификаций конфликтов:

1. По числу участников конфликтного взаимодействия:

- внутриличностные конфликты - противоречия, возникающие у самой личности по поводу несовместимости различных потребностей, ценностей, установок, мотивов;

- межличностные конфликты - разногласие между двумя или более членами одной группы или нескольких групп;

- межгрупповые - это, как правило, конфликты интересов групп в

производственной сфере.

Межгрупповые конфликты порождаются чаще всего борьбой за ограниченные ресурсы или сферы влияния в рамках организации, которая состоит из множества формальных и неформальных групп, имеющих различные интересы. Такое противостояние имеет разные основы. Например, социальная: рабочие – служащие – руководство.

Самыми многочисленными считаются межличностные конфликты. В организациях они проявляются как борьба руководства за ограниченные ресурсы. Большинство таких конфликтов возникает ввиду столкновения материальных интересов отдельных субъектов. Внешне это проявляется как несовпадение взглядов или моральных ценностей. Эти конфликты называют коммуникационными. Аналогичными являются конфликты между личностью и группой. Например, столкновение руководителя с группой подчиненных, которые не принимают дисциплинарные меры начальника.

2. По направленности конфликтного взаимодействия выделяют:

- горизонтальные конфликты, возникающие между людьми, занимающими равные позиции;
- вертикальные конфликты, возникающие между людьми, находящимися в подчинении друг у друга;
- смешанные конфликты, в которых представлены и те, и другие типы. Наиболее распространены вертикальные и смешанные конфликты, составляющие в среднем 70-80% от всех существующих конфликтов.

3. По источнику возникновения:

- объективно обусловленные: вызванные объективными причинами. Устранить их можно только изменив объективную ситуацию;
- субъективно обусловленные: связанные с личностными особенностями конфликтующих людей, а также с ситуациями, которые создают преграды на пути удовлетворения их желаний, интересов.

4. По возможным результатам конфликта:

- **функциональный** – противоречие, ведущее к сплочению и

повышению эффективности деятельности организации;

- **дисфункциональный** – противоречие, ведущее к снижению личной удовлетворенности, группового сотрудничества и эффективности организации.

Последствия конфликта могут быть не только негативными, к которым относятся напряженность, дестабилизация, дезинтеграция, но и позитивными. К позитивным последствиям можно отнести разрешение накопившихся противоречий, сближение конфликтующих групп, усиление сплоченности каждого из соперничающих лагерей. Само разрешение конфликта может быть полным, при котором все противоречия устраняются, и частичным, в котором конфликт изменяет внешнюю форму, но мотивация сохраняется.

5. По длительности протекания:

- кратковременные конфликты: вызванные взаимным непониманием или ошибками сторон, они обычно быстро осознаются и устраняются;

- затяжные конфликты – те, которые связаны с глубокими нравственно-психологическими травмами или с объективными трудностями. Длительность данного вида конфликта зависит не только от предмета противоречия, но и от черт характеров конфликтующих сторон.

6. По внутреннему содержанию:

- рациональные - конфликты, охватывающие сферу разумного соперничества, перераспределения ресурсов;

- эмоциональные - участники действуют на основе личной неприязни.

7. По способам и средствам разрешения конфликты бывают мирные и вооруженные.

8. По учету содержания проблем, вызвавших конфликтные действия, выделяют экономические, политические, семейно-бытовые, производственные, экологические, правовые, идеологические и другие.

Под воздействием роста социальной напряженности конфликтная ситуация может постепенно перерасти в открытый социальный конфликт.

Но сама по себе напряженность может существовать на протяжении долгого времени и не переходить в стадию конфликта. Для того, чтобы он стал реальным, необходим инцидент — формальный повод для начала конфликта.

Однако реальный конфликт имеет более сложную структуру. Например, кроме субъектов в нем задействованы непосредственные и косвенные участники, сторонники, сочувствующие, подстрекатели и другие. Кроме того, реальный конфликт развивается в определенной социальной и физической среде, которая также оказывает на него влияние.

Также можно привести следующую классификацию конфликтов относительно того, по поводу чего он может возникнуть:

- конфликт по поводу человека (к примеру, ребенок в семейных спорах);
- конфликт вокруг материальных ценностей (собственность, условия и оплата труда);
- конфликт вокруг интеллектуальной собственности;
- конфликт вокруг престижных объектов, способных принести выгоду (должность, за которую борются несколько претендентов);
- конфликты, связанные с религиозной верой (противоречия в толковании догматов);
- конфликты по поводу нарушения представлений о справедливом вознаграждении.

Методов разрешения социального конфликта существует достаточное количество, можно выделить и охарактеризовать следующие:

- избегание конфликта — уход от «очага» конфликтного взаимодействия физически или психологически, но сам конфликт в этом случае не устраняется, так как остается причина, породившая его;
- переговоры - позволяют избежать применения насилия, добиться взаимопонимания и найти путь к сотрудничеству;
- использование посредников - примирительная процедура.

Опытный посредник, в роли которого может выступать организация и частное

лицо, поможет быстро урегулировать конфликт там, где без его участия это было бы невозможно;

- откладывание - по сути это есть сдача своей позиции, но лишь временная, поскольку по мере накопления сил сторона, скорее всего, попытается вернуть утраченное;

- арбитраж — метод, при котором строго руководствуются нормами законов и права.

Безусловно, трудно предвидеть все многообразие конфликтных ситуаций, которые создает нам жизнь. Поэтому и в разрешении конфликтов многое должно решаться на месте исходя из конкретной ситуации, а также индивидуально-психологических особенностей участников конфликта.

#### ***Список использованных источников***

1. Кибанов А.Я. и др. Конфликтология: учебник / под ред. А.Я. Кибанова. М.:ИНФРА-М, 2009. 302 с. (Серия «Высшее образование»).
2. Козырев Г.И. Основы конфликтологии. М.: ИНФРА-М, 2007. 319 с.
3. Лазукин А.Д. Конфликтология: учеб. пособие. М.: Омега-Л. 2010. 152 с. (Библиотека высшей школы).

## **РАЗРАБОТКА СТРАТЕГИЧЕСКИХ МЕРОПРИЯТИЙ ДЛЯ ПОВЫШЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ**

**Н.Ю. Дорогойченко, А. Шамрилова, И.В., Дементьев**

Научный руководитель Н.А. Дубровина

Управление конкурентоспособностью на уровне хозяйствующих единиц должно учитывать экономические, социально-политические, научно-технические и другие изменения, происходящие в окружающей среде, и выявлять необходимость принимать изменения и риски, связанные с ними. Этот тезис определяет цели настоящего исследования, которые заключаются в