

3. Логистические системы и процессы в условиях экономической нестабильности: материалы III Международной заочной научно-практической конференции. Минск, 26-27 ноября 2015 г. / Институт бизнеса и менеджмента технологий БГУ; [ред. колл.: В.В. Апанасович (гл. ред.) и др.]. М., 2015. – С. 336.

4. Социально-экономическое положение Республики Беларусь в январе-июне 2017 г. / НСК РБ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.belstat.gov.by/ofitsialnayastatistika/publications/izdania/public\\_bulletin/index\\_7714](http://www.belstat.gov.by/ofitsialnayastatistika/publications/izdania/public_bulletin/index_7714). – Дата доступа: 09.08.2017.

## **КОНФЛИКТЫ В ЛОГИСТИЧЕСКИХ КАНАЛАХ И СТРАТЕГИИ РАЗРЕШЕНИЯ ИХ**

**Кохно Алеся Валерьевна**

Институт бизнеса и менеджмента технологий БГУ  
г. Минск, Республика Беларусь

*Logistics plays an important role in the company. The logistics department should solve not only current problems of reducing logistics costs on the basic functions of procurement of material resources, inventory management, transportation and materials handling products, but also aims to establish coordination processes for conflict resolution.*

*The article describes the concept and logistics of the conflict, reveals the causes of conflict and strategies of their resolution.*

Производитель и потребитель представляют собой исходную и конечную точки движения материального потока. Эти два важнейших элемента логистических отношений связаны между собой логистическим каналом [3, с. 417].

Нередко в рамках канала возникают конфликты. Конфликт в канале - это ситуация, когда один участник канала считает, что поведение другого участника противоречит или препятствует достижению им своих собственных целей.

Иногда это конфликты между фирмами одного уровня. Например, многие дилеры фирмы «Форд» в Чикаго жаловались на то, что некоторые их коллеги проводят агрессивную ценовую политику и рекламу в городе для увеличения своего сбыта. Конфликтовать могут и представители разных уровней одного канала. Так, несколько лет назад возник конфликт между «Дженерал Моторс» и ее диле-

рами, когда корпорация пыталась в принудительном порядке добиться выполнения установок в области технического обслуживания, ценообразования и рекламы [1, с. 340].

Масштаб конфликта в значительной степени определяется несовместимостью целей, разногласиями относительно сфер деятельности и разными представлениями о действительности.

В отсутствие конфликтов участники канала становятся все более пассивными и неизобретательными. В итоге система канала перестает быть жизнеспособной. Конструктивный конфликт способствует адаптации, росту и использованию новых возможностей участниками канала, улучшению результатов деятельности канала, особенно в тех случаях, когда средние уровни противоречий не приносят существенных потерь для участников канала. Таким образом, если расхождение во взглядах способствует возникновению новых идей, агрессивное поведение рационально и конструктивно [4, с. 112].

В то же время участники канала должны избегать неконструктивного конфликта – деятельности, пагубной как для участвующих сторон, так и для системы канала в целом.

В процессе проектирования каналов товародвижения стороны должны предварительно оценить вероятность возникновения конфликта до и после установления взаимоотношений с тем, чтобы разработать такую структуру канала и выбрать такую тактику поведения, которые минимизируют вероятность конфликта после установления взаимоотношений.

Применение стратегии управления конфликтом будет зависеть не только от его причины, но и от степени влияния участника канала, стремящегося взять ситуацию под контроль.

Стратегии разрешения конфликтов делятся на информационно-активные (стратегия высокого риска) и информационно-защитные (стратегия малого риска).

Информационно-активные стратегии разрешения конфликтов предусматривают открытый обмен информацией при урегулировании спорных ситуаций. Обмен информацией может привести к потере контроля и несет в себе риск, поэтому желательно доверие и сотрудничество в канале [2, с.258].

Информационно-защитные стратегии используются в случае отсутствия у участников канала общих целей. В данном случае цели сторон являются взаимоисключающими (т.е. если один выигрывает, другой терпит поражение). Для такой ситуации характерно

отсутствие сотрудничества и жесткие формы поведения. Вариантами информационно-защитных стратегий могут быть посредничество и арбитраж.

Р. Дант и П. Шуль установили зависимость между характеристиками участников канала и вероятностью выбора ими той или иной стратегии разрешения конфликтов. Согласно их предположениям, выбор информационно-активной или информационно-защитной стратегии разрешения конфликта определяют особенности источника конфликта, взаимоотношений, личных характеристик наиболее влиятельного участника канала, внешней среды и структуры взаимоотношений.

### **Список использованной литературы.**

1. Котлер, Ф. Основы маркетинга – пер с англ – М Издательский дом « Вильямс», 2007 – 656 с. ил – Парал тит англ
2. Мясникова, О.В. Распределительная логистика: учеб. пособие / О.В. Мясникова. – Минск: Вышэйшая школа, 2016. – 382 с.
3. Николайчук, В.Е. Логистический менеджмент: Учебник / В.Е. Николайчук. – 2-е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2013. – 980 с.
4. Розина, Т.М. Распределительная логистика: учеб. пособие/Т.М. Розина. – Минск: Выш.шк., 2012. – 319 с.

## **RFM АНАЛИЗ – ИНСТРУМЕНТ АНАЛИЗА КЛИЕНТСКОЙ БАЗЫ ОРГАНИЗАЦИИ**

**Кривко-Красько Алексей Владимирович**  
Институт бизнеса и менеджмента технологий БГУ  
г. Минск, Республика Беларусь

*RFM analysis is considered in this article. The article gives examples of expert conclusions of RFM analysis.*

Грамотная сегментация клиентской базы является одним из важнейших условий продуктивной работы в логистике сбыта организации. Для выполнения указанного условия необходимо применять современные аналитические методы анализа клиентской базы. Одним из таких методов является RFM анализ.