

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/kurovaya-rabota/258412>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Менеджмент

Введение 3

1. Теоретические основы конфликта в организации 5

1.1. Понятие, сущность возникновения конфликтов в организации 5

1.2. Структура конфликтов в организации 10

2. Анализ конфликтных ситуаций в деятельности ООО «Амур» 14

2.1. Характеристика и анализ конфликтов в ООО «Амур» 14

2.2. Предложения по разрешению конфликтов в ООО «Амур» 24

Заключение 29

Список литературы 31

Приложение 32

Введение

Актуальность работы обусловлена тем, что современные условия хозяйствования, решения разнообразных проблем адаптации компаний к экономическим, научно-техническим, технологическим, информационных и социальных изменений в обществе побуждают руководство организаций к внедрению современных технологий управления персоналом в отечественных компаний.

Конфликты в трудовой деятельности появляются в каждом, даже гармоническом коллективе. Во многих случаях, собственно его появление переводит компанию на новый уровень развития. По мере развития компании, как институализированной коллективной деятельности конфликты не пропадают, а усиливаются, как по качественным, так и по количественным параметрам.

Как показывает практика деятельности отечественных компаний, в настоящее время наблюдается глубокое противоречие между потребностями увеличения эффективности системы управления человеческим составляющей компании и возможностями внедрения креативных технологий управления конфликтными ситуациями.

Для того чтобы предупредить конфликты для начала нужно продиагностировать предшествующие. То есть необходимо выявить основные составляющие, причины конфликтов. Весьма важно умение управлять конфликтами в компании. основополагающую значимость в этом играют менеджеры различного уровня и от того, как они подготовлены к конфликтным ситуациям часто зависит эффективность работы компании. Проблема эффективности работы современного руководителя по управлению организационными конфликтами на любых этапах обусловила актуальность и выбор темы. На основе анализа актуальности определена проблема исследования, которая заключается в разрешении конфликтами в трудовом коллективе.

Объект исследования – ООО «Амур».

Предмет исследования – методы управления конфликтами в ООО «Амур».

Цель исследования – изучить методы управления конфликтами.

В соответствии с целью в исследовании необходимо решить следующие задачи:

- 1) рассмотреть понятие, сущность возникновения конфликтов в организации;
- 2) проанализировать структуру конфликтов в организации;
- 3) дать характеристику и провести анализ конфликтов в ООО «Амур»;
- 4) рассмотреть предложения по разрешению конфликтов в ООО «Амур».

Теоретической основой исследования явились идеи и положения в области управления персоналом Бухалков М.И., Бычков В.П., Журавлев П.В. и ряд других.

Методы исследования: метод теоретического анализа: изучение, синтез и обобщение научной и учебной литературы, которая раскрывает особенности конфликтов в организациях на современном этапе; метод анализа специальной литературы; метод системного анализа.

Работа состоит из введения, основной части, заключения, списка литературы, приложений.

1. Теоретические основы конфликта в организации

1.1. Понятие, сущность возникновения конфликтов в организации

Понятие и значимость конфликта знакомо каждому человеку – акты общения между многими людьми происходят ежедневно.

Именно в процессе коммуникации вероятны столкновения, разногласия и противоречия из-за разницы восприятия людьми окружающей реальности, их подходов к оцениванию жизненных ситуаций и обстоятельств сосуществования. Тогда и появляется это неоднозначное явление – конфликт.

Конфликтные ситуации играют существенную роль в социальной жизни общества. Как показывают статистические показатели, 80 % из них появляются вне зависимости от желаний участников. Таковы характеристики человеческой психики, когда социальным и психологическим факторам взаимодействия уделяют недостаточное внимание.

В настоящее время в управленческой науке и практике не в полной мере упорядочена и систематизирована терминология, освещающая сущность покупательского спроса. В научной, управленческой науке понятие «конфликт» трактуется по-разному (таблица 1).

Анализ данных, представленных в таблице 1, позволяет сделать следующие выводы:

- трактовки понятия «конфликт» в литературе в области управления и управленческой деятельности неоднозначны;
- как отношения между субъектами социального взаимодействия трактует Кибанов А.Я., Ульрих Д.;
- как столкновение двух или более сторон в процессе принятия решения рассматривают Гончаров В.И.;
- Рябцев В.Н., Бычков В.П. отмечают, что конфликт – это несовместимость, столкновение позиций, действий, целей.

Анализ имеющихся трактовок, описаний при всем различии подходов позволяет выделить в качестве инвариантных следующие признаки конфликта:

1. Наличие противоречия (часто указывается на несовместимость) в целях, интересах, мотивах и т.п.;
2. Репрезентация данного противоречия в сознании или осознание наличия противоречия, несовместимость целей, интересов;
3. Активность (в виде соответствующих действий, «борьбы»), направленная на преодоление этого противоречия.

Следовательно, конфликт – осознанное противоборство двух конфликтных сторон. Конфликты возникают на почве противоположности интересов, социальных установок и направленности личностей, вовлеченных в конфликт людей.

Организационные конфликты содержат проблемы, связанные в первую очередь с организацией и условиями деятельности.

Ситуацию здесь определяют:

- состояние оборудования и инструмента, планирования и техдокументации, норм и расценок, заработной платы и премиальных средств;
- справедливость оценки «лучших», «худших»;
- распределение заданий и загрузка людей;
- выдвижение и повышение и т. д.

Организационный конфликт - это столкновение противоположно направленных действий участников конфликта, вызванное расхождением интересов, норм поведения и ценностных ориентации.

Единого критерия разделения конфликтов на виды не существует, так как виды конфликтов могут зависеть от: объекта конфликта, особенностей сторон, длительности, функции, формы проявления, типа структуры отношений, последствий, масштаба и других признаков.

Но наиболее популярным признаком, по которому строятся типологии конфликтов, является масштаб и количество участников .

Рассмотрим подробнее основные типы конфликтов, показанные на рисунке 1 :

1. Внутриличностный конфликт – состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей, порождающих аффекты и стрессы.
2. Межличностные конфликты. Под межличностным конфликтом понимают открытое столкновение взаимодействующих субъектов на основе возникших противоречий, выступающих в виде противоположных целей, не совместимых в какой-то конкретной ситуации.

3. Конфликт между личностью и группой – это такой тип конфликта, который возникает между личностью и группой людей, если эта личность занимает позицию, отличающуюся от позиции группы.

4. Межгрупповым конфликтом является взаимодействие как между группами людей, так и между отдельными представителями этих групп, а также любые ситуации, в которых участники общения взаимодействуют в межгрупповом измерении, воспринимая друг друга и себя как членов разных групп.

1. Бухалков М.И. Управление персоналом: развитие трудового потенциала: учебное пособие / М.И. Бухалков. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 192 с.
2. Бычков В.П. Управление персоналом: учебное пособие / В.П. Бычков, В.М. Бугаков, В.Н. Гончаров. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 237 с.
3. Володько, В.Ф. Основы менеджмента: Учеб. пособие для вузов / В.Ф. Володько-Мн: Адукация и выживание, 2021. -304с.
4. Гончаров, В. И. Менеджмент: учебное пособие: учебное пособие / В. И. Гончаров. – Минск: Современная школа, 2019. – 635 с.
5. Журавлев П.В. Технология управления персоналом: настольная книга менеджера / П.В. Журавлев, С.В. Карташов и др. - М.: Экзамен, 2019. - 576 с.
6. Карпенко А.Д., Фролова-Буканова Е.Н. Конфликтологическое консультирование: учеб. Пособие / А.Д. Карпенко, Е.Н. Фролова - Буканова. - СПб.: Роза мира, 2018. – 423 с.
7. Кибанов А.Я., Ворожейкин Н.Е., Захаров Д.Н. Конфликтология: учебник / А.Я.Кибанова., Н.Е. Ворожейкин., Д.Н.Захаров - М.: ИНФРА-М, 2020. -304с.
8. Мурахтина Т.В. Управление персоналом: учебник / Т.В. Зайцева, А.Т. Зуб. - М.: ИНФРА-М, 2018. - 336 с.
9. Рябцев, В.Н., Шитив М.А. Конфликтология: учебник /В.Н. Рябцев., М.А. Шитив. -Р-н-Д.,2018. -588с.
10. Тест описания поведения К. Томаса (адаптация Н.В.Гришиной) // Психологические тесты / Под ред. А.А. Карелина: в 2т. - М., 2019. -77с.
11. Ульрих, Д. Эффективное управление персоналом: новая Роль HR-менеджмента в организации: учебник / Д. Ульрих - М.: ООО «И.Д. Вильямс», 2018. -304с.
12. Шмаков, А.Г. Основы управления персоналом: учебное пособие. – Челябинск: Изд-во ЧелГУ, 2019. – 221 с.

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/kurovaya-rabota/258412>