

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/diplomnaya-rabota/338793>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Менеджмент в организации

Содержание

Введение 3

Глава 1. Теоретические основы управления конфликтами в организации 5

1.1. Сущность и содержание конфликтов и стрессов на предприятии, причины их возникновения 5

1.2. Классификация организационных конфликтов 10

1.3. Основные условия эффективного управления конфликтами 13

Глава 2. Анализ и оценка управления конфликтами в ЗАО "Балтийский хлеб" 17

2.1. Организационно-экономическая характеристика ЗАО "Балтийский хлеб" 17

2.2. Анализ и оценка управления конфликтами в ЗАО "Балтийский хлеб" 20

2.3. Анализ системы управления конфликтами в ЗАО «Балтийский хлеб» 24

2.4. Проблемы в управлении конфликтами ЗАО "Балтийский хлеб" 44

Глава 3. Мероприятия по совершенствованию управления конфликтами в ЗАО "Балтийский хлеб" 46

3.1. Рекомендации по совершенствованию системы управления конфликтами в ЗАО "Балтийский хлеб" 46

3.2. Социально-экономический эффект мероприятий по совершенствованию системы управления конфликтами в ЗАО "Балтийский хлеб" 50

Заключение 57

Библиографический список 59

Приложение 1 65

Приложение 2 67

Приложение 3 69

Введение

Актуальность темы исследования определяется тем, что особое значение исследование проблемы эффективного управления конфликтами приобретает в условиях рыночных отношений, конкурентной среды. В этих условиях усиливается противостояние интересов людей, связанное с ограниченностью ресурсов (природных, социальных, психологических), увеличивается количество споров, растет психоэмоциональное напряжение, что негативно влияет на работоспособность коллектива и функционирование организации.

С другой стороны, известно, что конфликт содержит потенциал развития организации и ее работников. Конфликты, возникающие по объективным причинам, свидетельствуют о несовершенстве организационных процессов, недостатках управления и других проблемах, конструктивное решение которых, способствует положительным изменениям и инновациям в деятельности организации.

Таким образом, конструктивные действия руководителей в сфере управления конфликтами являются необходимым условием создания безопасных психологических условий труда, благоприятного социально-психологического климата, что в свою очередь обеспечит развитие и эффективное функционирование организации и ее сотрудников.

Объектом исследования является ЗАО "Балтийский хлеб".

Предметом исследования является процесс управления персоналом в конфликтных ситуациях в организации.

Цель исследования – изучение системы управления конфликтами в ЗАО "Балтийский хлеб", выявление актуальных проблем в сфере управления конфликтами и разработка рекомендаций по совершенствованию процессом управления конфликтами в ЗАО "Балтийский хлеб".

Задачи исследования:

- раскрыть сущность и содержание конфликтов и стрессов на предприятии, причины их возникновения;
- изучить классификацию организационных конфликтов;
- исследовать основные условия эффективного управления конфликтами;
- рассмотреть организационно-экономическую характеристику ЗАО "Балтийский хлеб";

- провести анализ и оценку управления конфликтами в ЗАО "Балтийский хлеб";
- исследовать проблемы в управлении конфликтами ЗАО "Балтийский хлеб";
- предложить рекомендации по совершенствованию системы управления конфликтами в ЗАО "Балтийский хлеб";
- провести социально-экономический эффект мероприятий по совершенствованию системы управления конфликтами в ЗАО "Балтийский хлеб".

Теоретической основой исследования выпускной квалификационной работы явились труды отечественных ученых по теме исследования.

Методы исследования: анализ научной литературы по теме исследования (научных пособий, учебников, монографий, научных статей), обобщение полученных данных, конкретизация полученных результатов исследования, а также моделирование путей решения проблемы исследования.

Практическая значимость исследования заключается в том, что разработанные рекомендации по совершенствованию системы управления конфликтами в ЗАО "Балтийский хлеб" позволят обеспечить психологическую безопасность работников в процессе трудовой деятельности, сформировать благоприятный социально-психологический климат, повысить удовлетворенность трудом персонала, снизить уровень текучести кадров.

Структура работы. ВКР состоит из введения, трех глав и заключения.

Глава 1. Теоретические основы управления конфликтами в организации

1.1. Сущность и содержание конфликтов и стрессов на предприятии, причины их возникновения

Понятие «конфликт» в переводе с латинского означает «столкновение», отсутствие согласия между двумя и более сторонами, наличие противоречий между ними по какому-либо вопросу.

Конфликт определяется тем, что сознательное поведение сторон конфликта вступает в противоречие друг с другом.

В таблице 1.1 - приведены определения конфликта некоторых авторов.

Таблица 1.1

Определения понятия «конфликт»

Автор Определение конфликта

1 2

В.И. Андреев трудно разрешимое противоречие, связанное с острыми эмоциональными переживаниями.

И.Г. Давыденко способ разрешения коренных противоречий, неразрешимых другим (логическим) путем.

А.Т. Головкин биополярное явление- противостояние двух начал, проявляющее себя в активности сторон, направленной на преодоление противоречия, причем каждая их сторон конфликта представлена активным субъектом (субъектами).

А.Я. Анцупов и

А.И.Шипилов наиболее острый способ решения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями.

Томас Ф.Крам конфликты - это лучшие спутники, которые помогают самонастраивающейся личности развиваться оптимально, если, конечно, подходить к ним как к помощникам. Конфликт должен рассматриваться как помощник для развития личности.

Продолжение таблицы 1.1

1 2

Л. Козер Враждебные чувства и враждебные аттитюды являются преддиспозициями к возникновению конфликтного поведения; конфликт, в противоположность им, всегда есть взаимодействие.

Английский социолог

Э.Гидденс столкновение противоположных целей, позиций, мнений и взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия.

Дж. У. Томас процесс, который начинается, когда одна сторона осознает, что другая сторона негативно повлияла или собирается негативно повлиять на то, что волнует первую сторону

Хокер и Уилмот выраженная борьба между, по крайней мере, двумя взаимозависимыми сторонами, которые воспринимают несовместимые цели, скудные вознаграждения и вмешательство другой стороны в достижение своих целей. Конфликт здесь проявляется в борьбе, возникающей, когда цели сторон не

совпадают.

Таким образом, с психологической точки зрения, конфликт — это столкновение несовместимых противоположно направленных тенденций в духовном мире личности, межличностных или межгрупповых отношениях, связанное с острыми негативными переживаниями.

Структура конфликта представлена на рисунке 1.1.

Таким образом, структура конфликта состоит из нескольких составляющих:

- конфликтная ситуация, под которой подразумевается объективное содержание конфликта, которое фиксирует начало реального противоречия в интересах сторон;
- стороны конфликта или участники.

Рис. 1.1 – Структура конфликта

Субъектами могут быть оппоненты, подстрекатели и организаторы.

Подстрекатели — это лица, которые подталкивают противостоящие стороны к конфликту, «подливают масло в огонь».

Объект конфликта — это любой реально существующий элемент социальной реальности или материального мира, на который претендуют конфликтующие стороны. В качестве объекта может выступать, к примеру, обсуждаемый проект, вакантная должность, спорная территория, дефицитный ресурс и другие.

Каждая сторона конфликта стремится обладать объектом. Каждая из сторон рассматривает объект по-своему.

Предмет конфликтной ситуации составляет различие взглядов на объект сторон.

Предмет — это то, что подлежит непосредственному исследованию в конкретном объекте.

Конфликт явление динамическое. Процесс развития конфликта состоит из четырех стадий:

- стадия возникновения конфликтной ситуации. Это положение дел накануне конфликта;
- стадия возникновения повода для столкновения. Это могут быть неосторожно высказанное суждение, критическое замечание и т.п.;
- стадия кризиса в отношениях. Кризис означает не просто ухудшение отношений, но и их переход в качественно новое состояние, приводящее непосредственно к конфликту;
- стадия конфликтного взаимодействия. Это непосредственно сам открытый конфликт или инцидент, то есть первое столкновение, с которого начинается противодействие сторон;
- стадия завершения конфликта. На этом этапе степень противостояния сторон ослабевает, взаимодействие конфликтующих сторон становится менее интенсивным.

Последствия любого трудового конфликта могут быть как негативные, так и позитивные. Выделяется ряд ключевых негативных или дисфункциональных последствий конфликта:

- текучесть кадров, плохая обстановка моральная в коллективе, напряжённость, стрессовые ситуации;
- приоритет своей точки зрения у каждой из сторон конфликта вместо совместного решения производственных текущих проблем, «перетягивание на себя одеяла»;
- сотрудники конкурируют друг с другом, для их взаимоотношений характерна низкая степень доверия;
- обе или одна сторона конфликтной ситуации полностью или частично прекращает сотрудничать между

собой, что препятствует решению коллективных профессиональных задач;

□ нежелание поддерживать нормальные межличностные отношения, сотрудничать по производственным вопросам, поддерживать конструктивное общение в коллективе.

Всё вышеперечисленное может вызвать повышенное нервное напряжение, привести к эмоциональным срывам и, как следствие, нарушению у сотрудников когнитивных функций. Они включают в себя способность анализировать и воспринимать информацию, концентрировать внимание, принимать решения и проявлять инициативу, запоминать и обучаться, что-либо организовывать и планировать.

Сотрудник в таком состоянии продолжает ходить на работу и старается выполнять свои обязанности, но эффективность его труда снижается, он чаще допускает ошибки в работе, за что подвергается критике, что приводит к снижению его самооценки.

Мысль о том, что причиной конфликтной ситуации являются несовместимость характеров и простые разногласия, часто ошибочна. Конфликт — это, прежде всего, несогласие сторон, при котором с одной стороны, его участники пытаются добиться принятия своих взглядов на те или иные вещи, а с другой, одновременно помешать другой стороне сделать аналогичное. В этом проявляются неконструктивные действия сторон в конфликте.

Позитивные последствия конфликта, проявляются в случае его конструктивного разрешения

В конфликтных ситуациях проверяются прочность команды, а также основные принципы корпоративной культуры на предприятии, значимость как

Библиографический список

Книги

1. Андреев, В. И. Саморазвитие менеджера. М.: Дело, 2019. – 156 с.
2. Анцупов, А.Я., Шипилов, А.И. Конфликтология: учебник для вузов. М.: Эксмо, 2020. – 512 с
3. Армстронг, М. Управление результативностью. Система оценки результатов в действии: монография / Армстронг М. – М.: Альпина Паблицер, 2018. – 248 с.
4. Базаров, Т.Ю. Управление персоналом: учебник для вузов / Базаров Т.Ю. – М.: Наука, 2019. – 423 с.
5. Бандурин, А.В. Стратегический менеджмент и кадровый потенциал организации: монография / Бандурин А.В. – СПб.: Питер, 2019. – 144 с.
6. Бланк, И.А. Управление финансовыми ресурсами: учебное пособие / Бланк И.А. – М.: Омега-Л, 2019. – 768 с.
7. Веснин, В.Р. Управление персоналом. Теория и практика: учебник / Веснин В.Р. – М.: Проспект, 2018. – 688 с.
8. Герасименко, А.В. Финансовый менеджмент - это просто. Базовый курс для руководителей и начинающих специалистов: учебное пособие / Герасименко А.В. - М.: Альпина Паблицер, 2018. – 482 с.
9. Герасимов, Б.Н. Менеджмент персонала: учебное пособие / Герасимов Б.Н. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2019. – 488 с.
10. Герасимова, В.Д. Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности промышленного предприятия: учебное пособие / Герасимова В.Д. - М.: КноРус, 2018. – 358 с.
11. Головкин, А.Т. Система менеджмента персонала: учебное пособие / Головкин А.Т. – М.: Инкос, 2018. – 480 с.
12. Давыденко, И.Г. Экономический анализ финансово-хозяйственной деятельности предприятия: учебное пособие / Давыденко И.Г. – М.: КноРус, 2018. – 376 с.
13. Дауни, М. Эффективный коучинг. Технологии развития организации через обучение и развитие сотрудников в процессе работы: монография / М. Дауни. – М.: Хорошая книга, 2018. – 288 с.
14. Ендовицкий, Д.А. Финансовый анализ: учебник / Ендовицкий Д.А. – М.: КноРус, 2018. – 300 с.
15. Иванова, С.В. Оценка компетенций методом интервью. Универсальное руководство: монография / Иванова С.В. - М.: Альпина Паблицер, 2018. – 160 с.
16. Дейнека, А. В. Стратегия управления персоналом организации. М.: Дашков и Ко, 2020. – 200 с.
17. Кабушкин, Н. И. Основы менеджмента : Учебное пособие. Минск, 2018. – 237 с.
18. Калина, А.В. Экономика труда: учебное пособие / Мизинцева М.Ф. - М.: МГУ, 2019. – 272 с.
19. Качкова, О.Е. Экономический анализ хозяйственной деятельности: учебник / Качкова О.Е. - М.: КноРус, 2018. – 360 с.
20. Кибанов, А.Я. Управление персоналом организации: учебник / Кибанов А.Я. - М.: Инфра-М, 2019. – 512 с.
21. Ковалев, В.В. Основы теории финансового менеджмента: учебно-практическое пособие / Ковалев В.В. – М.: Проспект, 2018. – 538 с.
22. Кязимов, К.Г. Внутрифирменное обучение и развитие персонала: учебное пособие / К.Г. Кязимов. – М.:

МИК, 2019. – 240 с.

23. Литвинюк, А.А. Управление персоналом: учебник и практикум / Литвинюк А.А. - М.: Юрайт, 2018. – 498 с.
24. Лукаш, Ю.А. Анализ финансовой устойчивости коммерческой организации и пути её повышения: учебное пособие / Лукаш Ю.А. – М.: Флинта, 2018. – 376 с.
25. Маслова, В.М. Управление персоналом: учебник и практикум. – М.: «Юрайт», 2018. – 492 с.
26. Мескон, М.Х. Основы менеджмента: учебное пособие / М.Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури. – М.: Вильямс, 2018. – 672 с.
27. Руденко, А.М. Управление персоналом: учебное пособие / Руденко А.М. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2018. – 416 с.
28. Русакова, Е.В. Комплексный экономический анализ деятельности предприятия: учебное пособие / Русакова Е.В. – СПб.: Питер, 2018. – 224 с.
29. Савиных, А.Н. Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности предприятия: учебное пособие / Савиных А.Н. – М.: КноРус, 2018. – 300 с.
30. Салун, М.М. Воспроизведение и модернизация трудового потенциала предприятия (территории): монография / Салун М.М. - М.: Инфра-М, 2019. – 236 с.
31. Сербиновский, Б.Ю. Управление персоналом: учебное пособие для вузов / Сербиновский Б.Ю. - М.: Приор, 2019. – 156 с.
32. Сергеева, А.В. Теория финансового менеджмента. Основные концепции: учебное пособие / Сергеева А. В. – М.: Научная библиотека, 2019. – 128 с.
33. Степанов, Е.И. Современная конфликтология. Общие подходы к моделированию, мониторингу и менеджменту социальных конфликтов: учебное пособие / Степанов Е.И. – М.: ЛКИ, 2018. – 176 с.
34. Тебекин, А.В. Управление персоналом: учебное пособие / Тебекин А.В. – М.: Юрайт, 2018. – 182 с.
35. Уколов, В.Ф. Механизмы корпоративной социальной ответственности: монография / Уколов В.Ф. - М.: Проспект, 2018. – 176 с.
36. Фаулер, С. Почему они не работают? Новый взгляд на мотивацию сотрудников: монография / С. Фаулер. – М.: Альпина Паблишер, 2019. – 208 с.
37. Фидельман, Г. Менеджмент систем. Как начать путь Toyota: монография / Г. Фидельман. – М.: Альпина Паблишер, 2018. – 136 с.
38. Филин, С. Управление внутрифирменной системой обучения: монография / С. Филин. – Саарбрюккен: LAP Lambert Academic Publishing, 2019. – 272 с.
39. Фокс, Дж. Как стать первоклассным руководителем. Правила привлечения и удержания лучших специалистов: монография / Дж. Фокс. – М.: Альпина Паблишер, 2018. – 171 с.
40. Фридман, А. Вы или вас. Профессиональная эксплуатация подчиненных. Регулярный менеджмент для рационального руководителя: монография / А. Фридман. – М.: Хорошая книга, 2019. – 496 с.
41. Харский, К. Оценка полезности сотрудников: монография / К. Харский. – М.: Школа гостеприимства Reikartz, 2019. – 256 с.
42. Хиггинс, Роберт С. Финансовый менеджмент. Управление капиталом и инвестициями: учебное пособие / Хиггинс Роберт С. – М.: Вильямс, 2019. – 464 с.
43. Часов, В.В. Информационное обеспечение управленческой деятельности: учебное пособие / Часов В.В. - М.: Высшая школа, 2019. – 240 с.
44. Чечевицына, Л.Н. Анализ финансово-хозяйственной деятельности: учебное пособие / Чечевицына Л.Н. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2018. – 368 с.
45. Шадрина, Г.В. Экономический анализ. Теория и практика: учебник / Шадрина Г.В. – М.: Юрайт, 2018. – 516 с.
46. Шапиро, С.А. Управление персоналом: учебное пособие / Шапиро С.А. – М.: Кнорус, 2019. – 244 с.
47. Шаульская, Л.В. Стратегия развития трудового потенциала: монография / Шаульская Л.В. – СПб.: Питер, 2019. – 502 с.
48. Шейнов, В.П. Управление конфликтами: учебное пособие / Шейнов В.П. – СПб.: Питер, 2018. – 576 с.
49. Шершнева, З.Е. Стратегическое управление: учебное пособие / З.Е. Шершнева. – М.: МГУ, 2019. – 384 с.
50. Этрилл, П. Финансовый менеджмент и управленческий учет для руководителей и бизнесменов: учебное пособие / Этрилл П. - М.: Альпина Паблишер, 2018. – 656 с.
51. Эффрон, М. Управление талантами. Краткий курс: учебное пособие / М. Эффрон. – М.: Азбука Аттикус, 2018. – 224 с.
52. Якокка, Л. Карьера менеджера: монография / Л. Якокка. – М.: Попурри, 2019. – 548 с.
53. Яхонтова, Е.С. Стратегическое управление персоналом: учебное пособие / Е.С. Яхонтова. – М.: Дело,

2019. – 384 с.

Статьи

54. Ан, Ю.Н. Классификация внутриорганизационных конфликтов и методов управления ими // Наука о человеке: гуманитарные исследования. – 2019. – № 3 (17). – С. 11-18
55. Бажан, И.И. Управление кадровым потенциалом современной организации / Бажан И.И. // Проблемы повышения эффективности инфраструктуры. – 2019. – № 33. – С. 52-59.
56. Горлов, Д.М. Использование технологий тайм-менеджмента в деятельности современного руководителя / Д.М. Горлов, Л.В. Коваленко // Вестник академии знаний. - №1(36). – 2021. – С. 68-71.
57. Изюмцев, Н.А. Влияние корпоративной культуры на деятельность учреждения / Изюмцев Н.А. // Вестник МГУ. – 2019. – №3. – С. 25-29.
58. Каменская, М.В. Проблемы трудовой мотивации сотрудников / Каменская М.В. // Вестник социально-экономических исследований. – 2019. – №2 (45). – С. 286-289.
59. Кондаурова, И.А. Моделирование инноваций в условиях экономики знаний / Кондаурова И.А. // Экономическое пространство. – 2019. – №51. – С. 148-155.
60. Майорова, В.Р. Управление организационными конфликтами: проблема социальных механизмов на промышленном предприятии // Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук. – 2018. – №4-4. – С. 117-121.
61. Путилина, И.Н. Циклический подход к пониманию «дерева целей» организации / И.Н. Путилина, Л.В. Коваленко // Вестник академии знаний. - №3(32). – 2020. – С. 218- 221
62. Скавитин, А.А. Управление поощрением персонала: опыт Великобритании / Скавитин А.А. // Менеджмент в России и за рубежом. – 2019. – №2. – С. 65-69.
63. Слепцова, Е.В. Реализация функции мотивации в организациях сферы услуг / Слепцова Е.В. // Экономика и бизнес: теория и практика. – 2019. – №2. – С. 67-70.
64. Хашаева, С.В. Корпоративная культура в организации / С.В. Хашаева // Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук. –2018. – №3-2. – С.3-6.
65. Ястремская, А.Н. Стратегический консалтинг: становление и развитие / А.Н. Ястремская // Стратегия экономического развития. – 2019. – № 29. – С. 146-154.

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/diplomnaya-rabota/338793>