

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/375922>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Управление персоналом

ВВЕДЕНИЕ 3

1.ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИЗУЧЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ В КОЛЛЕКТИВЕ 5

1.1.Понятие и виды конфликтов 5

1.2.Методы урегулирования конфликтов 9

2.АНАЛИЗ И ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ КОНФЛИКТА ВНУТРИ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ ООО «ГРАНД УЧЕТ» 15

2.1.Общая характеристика деятельности предприятия 15

2.2.Анализ конфликтной ситуации в ООО "Гранд Учет" 21

3.РАЗРАБОТКА ПРЕДЛОЖЕНИЙ ПО РАЗРЕШЕНИЮ КОНФЛИКТА В ОРГАНИЗАЦИИ ООО "ГРАНД УЧЕТ" 29

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 34

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 36

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы работы обоснована значимостью процесса управления конфликтами. В первую очередь данная потребность обоснована высокими требованиями к уровню сервиса, который не может быть обеспечен в условиях наличия деструктивных и неразрешенных конфликтов. Стандарт поведения в конфликтной ситуации может стать действенным инструментом в системе управления конфликтными ситуациями.

Конфликтные ситуации порождают различные причины, будь то нововведения, столкновение интересов, неприязнь между членами коллектива, противостояния и борьба за лидерство, цели, различные ценности сторон и многое другое.

Цель работы: рассмотреть возможности современных методов разрешения конфликтов и разработать программу разрешения конфликта на конкретном примере.

Задачи работы:

1. определить понятие и виды конфликтов;
2. рассмотреть методы разрешения конфликтов;
3. представить технологии управления конфликтами;
4. дать краткую организационно-экономическую характеристику предприятия
5. разработать стратегию управления конфликтами

Предметом работы являются – современные технологии управления и урегулирования конфликтов.

Степень разработанности темы исследования. Вопросами конфликтов занимались такие известные ученые, как Маркс К., Вебер М., Дарендорф Р., Гидденс А., Пригожин А.И., Парсонс Т., Гришина Н.В., Киселев В.Н., Дятченко Л.А., К. Томас. Этими авторами был сделан значительный вклад в зарождение и развитие вопросов разрешения социальных конфликтов.

Практическая значимость работы состоит в возможности применения разработанных предложений в практической деятельности предприятий.

Методы работы: анализ, синтез, дедукция, индукция, моделирование, анкетирование.

Структура работы: введение, три главы, заключение, список источников.

1.ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИЗУЧЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ В КОЛЛЕКТИВЕ

1.1.Понятие и виды конфликтов

Все конфликты разделяются на различные виды в зависимости от их характера, продолжительности, действий участников. Конфликты могут подразделяться на внутренние, внешние, антагонистические. Внутренние конфликты - это взаимодействие противоположных сторон внутри данной социальной группы, например, конфликты в трудовом коллективе. Процесс развития конфликта характеризуется не только его развертыванием, но и постоянным взаимодействием его участников с внешними условиями, со средой. Внешние конфликты - конфликты, относящихся к разным социальными группами или объектами, например,

двумя коллективами, или конфликт между обществом и природой.

Антагонистические конфликты - это взаимодействие между непримиримо враждебными социальными группами и силами. Примеры таких конфликтов - войны, рыночная конкуренция, революции и т.д. Как и многие понятия в теории и психологии управления, конфликт имеет множество подходов в определении. Так, А.Я. Анцупов и А.И. Шипилов считают, что конфликт- это один из видов социальных конфликтов, объектом которого являются трудовые отношения и условия их обеспечения .

По мнению А.А. Осеева, конфликт представляет собой особый вид общения, в основе которого лежат противоречия в системе отношений. Это столкновение противоположно направленных действий людей, вызванное расхождением интересов, ценностей и норм поведения .

Г.С. Таскаев понимает конфликты как «предельный вариант обострения экономических, организационно-управленческих и психологических противоречий, выражающихся в противоборстве субъектов отношений, обусловленных противоположностью или существенным различием их интересов, целей, мотивов и т.д. и предполагающих активные действия, направленные каждым из оппонентов на достижение своих притязаний или намерений» .

Конфликты могут подразделяться на реалистические и нереалистические. Реалистические конфликты вызываются объективными причинами - желанием удовлетворения конкретных требований участников или несправедливым распределением каких-либо благ или преимуществ.

А.В. Дайнека трактует схожее понятие конфликта и понимает его как «отсутствие согласия между двумя и более сторонами, которые могут быть конкретными лицами или группами лиц. Каждая сторона делает все, чтобы была принята ее точка зрения или цель, и мешает другой стороне делать то же самое» .

В книге «Конструктивная психологии конфликта» Б.И. Хасана конфликт рассматривается как «специфическая организованность деятельности, в которой противоречие удерживается в процессе его разрешения» .

Структура конфликта содержит объекты (спорные предметы), субъекты (организации, индивиды), условия, масштабы (межличностные, глобальные), стратегии поведения сторон .

Конфликт это представляет собой процесс столкновения, разногласия отдельных лиц, групп в пределах социальной системы, которые вызваны изменениями во внешней среде или нарушением внутреннего регламентированного порядка.

Любой конфликт – это сложный динамический процесс. В него включены следующие фазы:

- формирование причины;
- появление инцидента;
- разрешение .

В зависимости от характера, различают объективные ситуации (связанные с действительными проблемами); субъективные ситуации (обусловленные различными оценками тех или иных событий).

В зависимости от последствий определяются деструктивные (разрушительные) и конструктивные (предусматривающие рациональное преобразование) ситуации.

Среди существующей классификации различных ситуаций достаточно распространенными являются конфликты интересов. К ним относятся ситуации, при которых затрагивается вопрос распределения, или которые возникают на фоне соперничества .

Как отмечает Н. В. Гришина, примеры конфликтов включают в себя достаточно широкий круг событий – начиная со столкновения и противостояния определенных социальных групп и до супружеских разногласий .

К основным типам конфликтов относят:

- внутриличностный;
- межличностный;
- межгрупповой;
- конфликт между личностью и группой .

Таким образом, акценты в данном случае делаются на субъекте (участники) конфликтов.

В свою очередь межличностный и межгрупповой конфликты, а также конфликты между личностью и группой представляют собой пример социального конфликта.

Внутриличностные конфликты подразумевают субъективное переживаемое рассогласование определенных тенденций в оценках, установках, интересах сторон и т.д. Иными словами, речь идет о столкновении определенных мотиваций, которые не могут быть удовлетворены одновременно .

Межличностные конфликты имеют место в случае разногласия и столкновения между отдельными людьми. Среди его особенностей можно выделить, что он протекает по принципу «здесь и сейчас», может иметь как

объективные, так и субъективные причины, а также характеризуется эмоциональностью сторон.

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993)
2. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ
3. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2019. – 591 с.
4. Боева Л.Ф. Управление конфликтом в организации/[Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://elibrary.ru/item.asp?id=27319338>
5. Буртовая, Е.В. Конфликтология. [Текст]/Е.В. Буртовая. - М.: Юнити, 2019. – 504 с.
6. Веренко, И.С. Конфликтология. [Текст]/И.С. Веренко. - М.: Крон-Пресс, 2018. – 214 с.
7. Волков А.В., Волкова Н.В. Конфликтология: Учебное пособие. –Изд. 4-е испр. и доп. – М.: Академический Проект, 2021. – 412 с.
8. Гагаринская, Г. Конфликты и их предотвращение [Текст]/Г. Гагаринская //Руководитель. - 2020. - №4. - С. 21-27.
9. Гришина, Н.В. Психология конфликта. [Текст]/Н.В. Гришина. - СПб.: Питер, 2018. - 246 с.
10. Здравомыслов, А.Г. Социология конфликта [Текст]/А.Г. Здравомыслов. - М.: Аспект-Пресс, 2019. - 167 с.
11. Кибанов, А. Я., Ворожейкин, И. Е., Захаров, Д.К., Коновалова, В. Г. [Текст]/А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова. Конфликтология. - М.: Инфра - М, 2019. – 265 с.
12. Кибанов, А.Я., Ворожейкин И.Е., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Конфликтология: Учебник /Под ред. А.Я. Кибанова. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2018. – С. 36-37.
13. Козер, Л. Функции социального конфликта Текст. / Л. Козер ; пер. с англ. О. А.Назаровой. М.: Идея-Пресс, 2018. - 206 с.
14. Козырёв Г.И. Основы конфликтологии: Учебник. – 2-е изд., перераб.и доп. – М.: ИД "ФОРУМ": ИНФРА-М, 2020. – 240 с.
15. Леонов Н.И. Конфликты и конфликтное поведение. Методы изучения [Текст]/Н.И. Леонов. - СПб.: Питер, 2019. – 236с.
16. Уткин Э.А. Конфликтология. Теория и практика [Текст]/Э.А. Уткин. - М.: Приор, 2018.- 225 с.
17. Щегорцов В. Управление конфликтами [Текст]/В. Щегорцов//Охрана труда. Практикум. - 2019. - № 2. - С. 67 - 71.

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/kurosovaya-rabota/375922>