

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/65297>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Теория организации

Содержание

Введение 3

Глава 1. Теоретические основы управления и урегулирования трудовых конфликтов в организации 5

1.1. Понятие и виды трудовых конфликтов 5

1.2. Методы урегулирования конфликтных ситуаций 8

1.3. Технологии управления трудовыми конфликтами 15

Глава 2. Анализ управления конфликтом в трудовом коллективе ООО «Эстет» спорт-отель «Дивный» 20

2.1. Общая характеристика предприятия 20

2.2. Анализ конфликтной ситуации в трудовом коллективе ООО «Эстет» спорт-отель «Дивный» 22

2.3. Разработка модели управления конфликтом в трудовом коллективе ООО «Эстет» спорт-отель «Дивный» 30

Заключение 40

Введение

Актуальность темы работы обоснована значимостью процесса управления поведением в конфликтных ситуациях в современных предприятиях. В первую очередь данная потребность обоснована высокими требованиями к уровню сервиса, который не может быть обеспечен в условиях наличия деструктивных и неразрешенных конфликтов внутри коллектива.

Конфликтные ситуации в трудовой сфере порождают различные причины, будь то нововведения, столкновение интересов, неприязнь между членами коллектива, противостояния и борьба за лидерство, цели, различные ценности сторон и многое другое. На сегодняшний день общество буквально пронизано конфликтами и они по своей сути неизбежны. В ситуации трудовых конфликтов менеджерам необходимо не закрывать глаза на конфликты ни в рабочем процессе, а быть готовым к ним, иметь навыки по их предупреждению и разрешению. Важно не усугублять возникающее противоречие и максимально предотвратить ее развитие до конфликтного взаимодействия и последующей эскалации. Чем лучше человек владеет способностью понимать оппонента и трансформироваться из противника в делового партнера, тем больше у него шансов конструктивно разрешить возникший спор и потушить очаг конфликта.

Проблема исследования заключается в наличии многообразия технологий управления и урегулирования конфликтов в трудовых коллективах и их недостаточным применением на практике в Российской Федерации

Цель работы: рассмотреть возможности современных методов разрешения конфликтов в трудовых коллективах и разработать программу управления поведением в трудовом коллективе на конкретном примере.

Задачи работы:

1. определить понятие и виды трудовых конфликтов;
2. рассмотреть методы разрешения трудовых конфликтов;
3. представить технологии управления поведением в конфликтах;
4. дать краткую организационно-экономическую характеристику предприятия ООО «Эстет» спорт - отель «Дивный»;
5. провести анализ системы управления персоналом спорт - отеля «Дивный»;
6. разработать стратегию управления конфликтами спорт - отеля «Дивный».

Объект работы: трудовой коллектив спорт отеля «Дивный».

Предметом работы являются – современные технологии управления поведением и урегулирования трудовых конфликтов.

Степень разработанности темы исследования. Вопросами трудовых 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 и трудовых конфликтов.

Однако остается ряд вопросов, которые требуют дальнейшего совершенствования. К таким вопросам необходимо отнести проблему разрешения трудовых конфликтов

Практическая значимость работы состоит в возможности применения разработанных предложений в практической деятельности малых и средних гостиничных предприятий.

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

Базой для исследования: гостиничное предприятие ООО «Эстет» спорт-отель «Дивный».

Структура работы: введение, две главы, заключение, список источников и приложение.

Глава 1. Теоретические основы управления и урегулирования трудовых конфликтов в организации

1.1. Понятие и виды трудовых конфликтов

В первую очередь остановимся на общей классификации конфликтов и места трудовых конфликтов в ней. Все конфликты разделяются на различные виды в зависимости от их характера, продолжительности, действий участников. Конфликты могут подразделяться на внутренние, внешние, антагонистические [17, с.32].

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, трудовой конфликт имеет множество подходов в определении. Так, А.Я. Анцупов и А.И. Шипилов считают, что трудовой конфликт- это один из видов социальных конфликтов, объектом которого являются трудовые отношения и условия их обеспечения [4, с.19].

Заключение

В ходе работы было изучено понятие конфликтов в трудовых коллективах, основные методы урегулирования конфликтов и технологии их управления.

Трудовой конфликт это столкновение, разногласие отдельных лиц, групп в пределах социальной системы, вызванное изменениями внешней среды или нарушением внутреннего регламентированного порядка.

Наличие многочисленных причин конфликтов увеличивает вероятность их возникновения, конфликтами можно и нужно управлять, не давая возможности прогрессирования. Управление конфликтами необходимо, чтобы сделать их последствия функциональными (конструктивными) и уменьшить количество разрушительных (деструктивных) последствий. Это в свою очередь повлияет на вероятность возникновения последующих конфликтов.

Стратегиями разрешения межличностных конфликтов являются: уклонение, уход от конфликта, принуждение, разрешение конфликта силой, сглаживание, компромисс, сотрудничество. Каждый отдельный конфликт требует применения определенных методов и приемов, чему предшествует детальный анализ конфликтной ситуации.

Опираясь на изученные теоретические особенности управления трудовыми конфликтами, был проанализирован конфликт в трудовом коллективе ООО Спорт-отель «Дивный» между завхозом и администратором относительно норм расходования средств бытовой химии. Изучение данного конфликта позволило выявить важность стратегий поведения сторон в конфликте, а также важность динамики протекания данного конфликта, что имеет большую роль в выборе метода разрешения данного конфликта. Проанализировав теоретические аспекты протекания конфликтов в трудовых коллективах, а также синтезировав все знания и сделав определенные выводы, была разработана программа разрешения конфликта в ООО Спорт-отель «Дивный», которая может быть использована и в дальнейшем при разрешении конфликтов подобного типа в трудовых коллективах.

Цель программы по решению конфликта включает в себя предложение разрешения конфликта, несущее в себе удовлетворение всех интересов сторон (предложение мер по определению нормы расходования средств бытовой химии); составление такого решения, при котором были бы исключены крайние способы разрешения трудового конфликта, т.е. необходимость увольнения завхоза, поскольку все стороны конфликта являются ценными и опытными сотрудниками.

Технологии разрешения конфликта в трудовом коллективе отеля предусматривает обеспечение совещаний между завхозом и администратором относительно расходования бытовых средств, уточнение их должностных обязанностей.

Для разрешения данного конфликта необходимо привлечь коммуникационные ресурсы (обращение в письменной форме к руководству отеля для подтверждения норм расходования бытовой химии организации); материально – технические ресурсы (предоставление помещения для совещаний сотрудников отеля в установленные руководством часы).

Сотрудничество в данном случае вполне может стать эффективным способом решения данного конфликта, при котором стороны могли бы найти взаимовыгодные, совместные решения, которые удовлетворяют интересам обеих сторон.

Таким образом, реализация данной программы решения трудового конфликта может обеспечить налаживание межличностных взаимоотношений между администратором и завхозом отеля, а также с его руководством, поддержание и нормализацию хозяйственной деятельности организации в части обеспечения уборки номеров, а также разрешение конфликтной ситуации с максимальными положительными и минимальными негативными следствиями.

Список используемой литературы

1. Конституция Российской Федерации //СПС Консультант Плюс
2. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ (ред. от 03.07.2016) //СПС Консультант Плюс.
3. Абдуллина С.В. Роль и значение посредничества в современном обществе // Маркетинг в России и за рубежом. – 2015. – № 1. – С. 54-58.
4. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2014. – 591 с.
5. Боева Л.Ф. Управление конфликтом в организации/[Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://elibrary.ru/item.asp?id=27319338>
6. Брылева Л.Г. Социальная природа и моделирование процесса управления организационным конфликтом//Современные проблемы науки и образования. - 2015. - № 1-1. - С. 1455.
7. Веренко, И.С. Конфликтология. [Текст]/И.С. Веренко. - М.: Крон-Пресс, 2015. - 214 с.
8. Гагаринская, Г. Конфликты и их предотвращение[Текст]/Г. Гагаринская //Руководитель. - 2012. - №4. - С. 21-27.
9. Галанина О.Н. Доверие работников к стилю руководства в организациях//Управление устойчивым развитием. - 2016. - № 2 (03). - С. 54-59.
10. Гойхер О.Л., Закирова М.И. Медиация как метод разрешения организационных конфликтов в трудовых коллективах//Вестник Владимирского государственного университета имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых. Серия: Экономические науки. - 2015. - № 3 (5). - С. 56-62.
11. Гордова Э.Е., Гордов Ю.В. Управление организационными конфликтами на основе их морального регулирования//Исторические, философские, политические и юридические науки, культурология и искусствоведение. Вопросы теории и практики. - 2015. - № 5-2 (55). - С. 46-49.
12. Грибанов Д.В. Инновации и модернизация в жизни, экономике и праве: понятийный аппарат // Бизнес, Менеджмент и Право. - 2014. - № 1.
13. Избасарова, А.Б., Куатова А.А., Амангелдыкызы А., Еренова В.М. Развитие института медиации за рубежом//Наука и Мир. - 2015. - Т. 1. № 3 (19). - С. 105-106.
14. Калдина, М.А. К вопросу о конфиденциальности процедуры медиации (посредничества) [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.dolgi.su/articles/item/?id=16979>
15. 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, 2013. – С. 36-37.
16. Козер, Л. Функции социального конфликта Текст. / Л. Козер ; пер. с англ. О. А.Назаровой. М.: Идея-Пресс, 2014. - 206 с.
17. Козырёв Г.И. Основы конфликтологии: Учебник. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИД "ФОРУМ": ИНФРА-М,

2015. – 240 с.

18. Комаров А.И., Нестреляева С.С. Опыт изучения психологических аспектов социальных конфликтов в производственной деятельности//Вопросы региональной экономики. - 2015. - Т. 22. № 1. - С. 153-157.
19. Литвинов, А.В. Введение в медиацию [Электронный ресурс] режим доступа: http://samlib.ru/l/litwinow_aleksandr_valentinowich/med1.shtml
20. Масликов В.А. Актуальные факторы неустойчивости общественного развития. Материалы Афанасьевских чтений. - 2015. - Т. 1. № 13. - С. 210-214.
21. Матюк Е.В., Ленская И.Ю. Конфликты в организации: сущность и особенности//Научный вестник Волгоградского филиала РАНХиГС. Серия: Политология и социология. - 2016.- № 2.- С. 110-113.
22. Нарожная Д.А. Формы деструктивного трудового поведения работников//Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Социология. -2015. -№ 1. -С. 129-140.
23. Симаков Д.Б. Дистанционный курс "Организационное поведение": электронный учебно-методический комплекс//Хроники объединенного фонда электронных ресурсов Наука и образование. -2015. -№ 10 (77). -С. 8.
24. Сулягина Ю.О. Конфликты в сфере трудовой миграции: взаимодействие объективных и субъективных факторов. Конфликтология. -2013. -Т. 2. -С. 118-131.
25. Тетцоева О.А., Тетцоева Е.М. Конфликт как форма проявления социально-трудовых отношений//Вестник Университета (Государственный университет управления). -2015. -№ 2. -С. 306-311.
26. Уткин Э.А. Конфликтология. Теория и практика [Текст]/Э.А. Уткин. - М.: Приор, 2013.- 225 с.
27. Целютина Т.В., Линкина Д.Л., Поляков А.Н. Рациональное поведение руководителя и эффективная коммуникация в конфликте: стратегии управления конфликтами//Перспективы науки и образования. -2015. -№ 1 (13). -С. 135-139.
28. Чекалдин А.М. Причины организационных конфликтов и способы их устранения//Вестник НГИЭИ. -2015. - № 9 (52). -С. 73-77.
29. Шавырина А.Е. Готовность сотрудников организации к управлению конфликтом: содержание, структура, функции//Современные проблемы науки и образования. -2015. -№ 1-1.- С. 829.
30. Шалашникова В.Ю., Голубова А.С. Личностный рост в развитии персонала. В сборнике: Сборник трудов кафедры государственного, муниципального управления и социальной инженерии Москва, -2016. -С. 203-207.
31. Щегорцов В. Управление конфликтами [Текст]/В. Щегорцов//Охрана труда. Практикум. - 2012. - № 2. - С. 67 - 71.
32. ООО спорт-отель «Дивный» URL: <http://hoteldivniy.com/>

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/kursovaya-rabota/65297>