

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра УП і ЕП

**РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавр**

зі спеціальності 6.030505 Управління персоналом та економіки праці

на тему: «Шляхи подолання конфліктів у сучасній організації»

Виконавець:

Студент ЦЗФН, 6 гр
Жук Богдан Ігорович

Науковий керівник:

_к.е.н., доцент
Сорока О.В

ОДЕСА
2019

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність питання управління конфліктами в організації визначається тим, що проблема внутрішньоорганізаційного конфлікту є однією з важливих в галузі трудових відносин. Незважаючи на широку розробленість в цілому проблеми конфлікту, в самій організації, залишається досить багато питань, які потребують осмислення і знань в світлі що відбуваються в суспільстві змін.

Незважаючи на численну літературу з питань конфлікту, вся вона, в основному, носить теоретичний характер. Однак в даний час не існує єдиного інструменту регулювання конфліктів у трудових колективах, який можна було б застосовувати керівникам для вирішення конфліктних ситуацій.

Об'єкт дослідження - трудовий колектив ТОВ «Глобал Оушен Лінк».

Предмет дослідження - соціально-психологічний клімат і рівень конфліктності в трудовому колективі ТОВ «Глобал Оушен Лінк».

Мета дослідження - розробити рекомендації з управління конфліктами на прикладі ТОВ «Глобал Оушен Лінк».

Виходячи з мети, в дослідженні поставлені та вирішені такі **завдання**, що визначають його структуру:

- 1) розкрито поняття конфлікту, види конфліктів;
- 2) розглянуті причини виникнення конфліктів;
- 3) вивчені питання управління конфліктами на підприємстві і розглянути методи розв'язання конфліктних ситуацій;
- 4) надано економіко-правову характеристику підприємству ТОВ «Глобал Оушен Лінк»;
- 5) проведено діагностику рівня конфліктності в трудовому колективі ТОВ «Глобал Оушен Лінк»;
- 6) запропоновані шляхи подолання та попередження конфліктів на досліджуваному підприємстві.

Методи дослідження: Для реалізації зазначених вище завдань дослідження були застосовані наступні методи: а) оглядово-аналітичне дослідження літератури; б) загальнонаукові методи, такі як: порівняльний, факторний, структурний аналіз, синтез, економіко-статистичні методи збору та обробки інформації, економіко-математичні методи аналізу, а також експертні оцінки.

Інформаційна база. Основою дослідження послужив накопичений науковий досвід в працях вітчизняних і зарубіжних вчених і фахівців в галузі управління персоналом, в області управління конфліктами в групах, в питаннях конфліктології і управління конфліктами на підприємстві.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (37 найменування) та 1-го додатка. Загальний обсяг роботи становить 76 сторінок. Основний зміст викладено на 60 сторінках. Робота містить 13 таблиць, 9 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі *«Теоретичні основи дослідження конфліктів в організації»* розглянуто природу конфліктів в організації та їх значення, причини виникнення конфліктів та основні типи організаційних конфліктів. Розкрито управління конфліктами в організації та методи їх вирішення.

У другому розділі *«Дослідження стану конфліктності персоналу на ТОВ «Глобал Оушен Лінк»* проаналізовано господарську діяльність підприємства та використання персоналу на ньому. Проведено діагностику рівня конфліктності в трудовому колективі

У третьому розділі *«Шляхи подолання та попередження конфліктів на ТОВ «Глобал Оушен Лінк»* запропоновані заходи щодо управління конфліктами в організації та впровадження конфліктологічної підготовки керівників та співробітників ТОВ «Глобал Оушен Лінк»

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі:

1. Конфлікт - це форма взаємодії людей, яка характеризується зіткненням різноспрямованих поглядів, мотивів, прагнень, істотним загостренням протиріч між суб'єктами конфліктної взаємодії, особистої значимістю конфлікту для його учасників, емоційною формою переживання конфліктної ситуації, відсутністю згоди між двома або більше сторонами. Конфлікти характерні практично для всіх активно працюючих підприємств, так як всі, хто на них працює, мають власними цілями, прагненнями, інтересами, а також особистими якостями. У практиці встановлено чотири основних типи конфліктів: внутрішньоособистісний, міжособистісний, конфлікт між особистістю і групою, міжгруповий конфлікт.

2. Існує безліч причин виникнення конфліктів в організації. Причини виникнення конфліктних ситуацій в трудових колективах можуть бути умовно розділені на п'ять основних груп: соціальні, організаційно-управлінські, економічні, психологічні, гендерно-демографічні.

3. Управління конфліктами і конфліктними ситуаціями є важливою складовою частиною системи управління трудовими колективами. Спочатку потрібно проаналізувати джерело виникнення конфліктної ситуації визначити причини конфлікту, далі потрібно скоротити до мінімуму учасників конфлікту. Основними способами вирішення конфліктів є: а) уникнення, ухилення; б) примус (протиборство); в) пристосування (поступливість); г) компроміс; д) співробітництво. Управління конфліктами - це процес чітко спрямованого впливу на персонал підприємства з метою ліквідації причин, які послужили каталізатором конфлікту і спровокували його, і приведення поведінки і настрою учасників конфлікту у відповідність зі сформованими нормами взаємин.

4. В рамках роботи, була проаналізована діяльність компанії ТОВ «Глобал Оушен Лінк», яка займається поставками комп'ютерів і

комп'ютерних рішень на півдні Україні. Основними напрямками діяльності компанії є розробка і реалізація комп'ютерних систем; постачання комп'ютерів, комп'ютерної техніки і рішень; роздрібна та оптова торгівля комп'ютерною, офісною та побутовою технікою; системна інтеграція, створення структурованих кабельних мереж та мереж електричної проводки; виробництво та постачання систем безперебійного живлення, просування торгових марок "Fast" і "Showtec".

5. Діагностика рівня конфліктності в трудовому колективі ТОВ «Глобал Оушен Лінк» показала існування певного рівня конфліктності в трудовому колективі, головна причина конфліктних ситуацій в колективі - неправильна організація роботи керівництва на думку співробітників, слабка організаційна культура (за результатами опитування).

6. Для ефективного управління конфліктами на підприємстві ТОВ «Глобал Оушен Лінк» і мінімізації негативних факторів впливу конфліктів в трудовому колективі на діяльність підприємства, було запропоновано механізм управління конфліктами на підприємстві, та заходи щодо розвитку конфліктологічної компетентності співробітників.

7. Реалізація плану заходів щодо вдосконалення управління конфліктами в ТОВ «Глобал Оушен Лінк» дозволить підвищити рівень сприятливості соціально-психологічного клімату в організації, знизити рівень стресів і конфліктності в трудовому колективі, а також збільшити показники економічної діяльності підприємства.

АНОТАЦІЯ

випускної роботи на здобуття освітнього ступеня бакалавра

Жук Богдан Ігорович

«Шляхи подолання конфліктів у сучасній організації»

Одеський національний економічний університет

м. Одеса, 2019 рік

Випускна робота складається з вступу, 3 розділів, висновків та додатків

У роботі розглядаються теоретичні аспекти дослідження конфліктів: розкрито сутність та значення конфліктів в організації, здійснено систематизацію та надано характеристику сучасним типам організаційних конфліктів, класифіковані методи управління конфліктами. Здійснено практичне дослідження рівня конфліктності персоналу на ТОВ «Глобал Оушен Лінк». Обґрунтовані та сформульовані шляхи подолання та попередження конфліктів для досліджуваного підприємства: механізм управління конфліктами та впровадження конфліктологічної підготовки для керівників і персоналу

Ключові слова : конфлікт, причини конфлікту, тренінг, управління персоналом, конфліктологічна компетентність

ANNOTATION

graduation work for obtaining an educational bachelor's degree

Zhuk Bogdan Igorovich

«Ways to overcome conflicts in the modern organization «

Odessa National Economic University

Odessa, 2019

Final work consists of introduction, 3 chapters, conclusions and applications

The article deals with the theoretical aspects of the study of conflicts: the essence and significance of conflicts in the organization are revealed, systematization is carried out and characterized by modern types of organizational conflicts, classified methods of conflict management. A practical study of the level of conflict of personnel at LLC Global Ocean Link was carried out. The ways of overcoming and preventing conflicts for the investigated enterprise are substantiated and formulated: the mechanism of conflict management and the introduction of conflictological training for managers and staff

Key words: conflict, reasons for a keonflict, training, personnel management, conflict competence