

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

**Кафедра управління персоналом і економіка праці**  
(найменування кафедри)

**РЕФЕРАТ**  
**кваліфікаційної роботи**  
**на здобуття освітнього ступеня магістр**  
**зі спеціальності 051 «Економіка»**  
(шифр та найменування спеціальності)  
**за магістерською програмою професійного спрямування**  
**«Управління персоналом сучасної організації»**  
(назва освітньої програми)

**на тему: «Шляхи профілактики та попередження конфліктів на підприємстві на прикладі ТОВ «Foundation Coffee Roasters» »**  
(назва теми)

**Виконавець:**  
студентка 63 курсу ФЕУП  
Арутюнян А.С.

\_\_\_\_\_  
(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

**Науковий керівник:**  
к.е.н., доцент  
(науковий ступінь, вчене звання)  
**Сорока О.В.**

\_\_\_\_\_  
(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРСТИКА РОБОТИ

*Актуальність обраної теми.* Проблема вирішення конфліктів особливо актуальна нині, коли перебуває у перехідному періоді становлення ринкових відносин. Перехід з одного якісного стану в інший, інноваційні процеси завжди досить складні та болючі, суттєво впливають на емоційний стан людей. Тому вже кілька років у суспільстві зберігається висока соціально-психологічна напруга, що призводить до зростання конфліктності населення загалом. Це відбивається на відносинах людей в різних сферах, зокрема у процесі їх трудової діяльності. Однак це не означає, що в умовах стабільного стану економіки конфлікти у відносинах людей в організації зникнуть, і проблема перестане бути актуальною.

Щоб виробити правильну лінію поведінки у конкретних конфліктних ситуаціях, дуже корисно знати, що таке конфлікти, і як люди дійдуть згоди. Знання конфліктів підвищує культуру спілкування і робить життя людини не тільки спокійнішим, а й більш стійким у психологічному відношенні.

Конфлікт не завжди і не обов'язково призводить до руйнувань. Навпаки, це одне із основних процесів, яке призводить до збереження цілого. За певних умов конфлікти можуть сприяти збереженню життєздатності та стійкості організації. Конфлікт не слід сприймати як однозначно деструктивне явище і однозначно оцінювати. Конфлікт зазвичай містить у собі потенційні позитивні можливості. Цінність конфліктів у цьому, що це стимул змін, це виклик, який вимагає творчої реакції.

Різниця у сприйнятті нерідко призводить до того, що люди не погоджуються один з одним. Ця незгода з'являється в той час, коли ситуація справді носить конфліктний характер. Конфлікт визначається тим, що свідома поведінка однієї зі сторін (особистість, група або організація в цілому) вступає в протиріччя з інтересами іншої сторони.

Управління конфліктом одна із найважливіших функцій керівника. У середньому, керівники витрачають близько 20% свого робочого дня на вирішення різноманітних конфліктів.

Таким чином, управління конфліктом — це цілеспрямований обумовлений об'єктивними законами вплив на його динаміку на користь розвитку або руйнування тієї соціальної системи, до якої має відношення цей конфлікт.

Таким чином, актуальність даної теми визначається тією обставиною, що у будь-якій компанії виникають конфлікти, і тому виникає потреба у їх регулюванні. Потреба у вивченні конфліктів, видів і методів їх регулювання стає дедалі гострішою.

**Мета дослідження:** розробка рекомендацій щодо управління конфліктами в організації на прикладі ТОВ «Foundation Coffee Roasters».

**Завдання дослідження.** Для досягнення поставленої мети були сформульовані та вирішені такі завдання:

- 1) дослідити сутність конфліктів в організації;
- 2) проаналізувати роль керівника в профілактиці конфліктів;
- 3) розглянути принципи управління та профілактики конфліктів в організації;
- 4) провести аналіз персоналу ТОВ «Foundation Coffee Roasters»;
- 5) провести аналіз причин виникнення конфліктів між працівниками ТОВ «Foundation Coffee Roasters»;
- 6) надати підприємству рекомендації зі зниження рівня організаційних конфліктів ТОВ «Foundation Coffee Roasters» та провести розрахунок ефективності запропонованих заходів.

**Предметом дослідження** є виникнення і вирішення конфліктних ситуацій.

**Об'єктом дослідження** є трудовий колектив ТОВ «Foundation Coffee Roasters».

**Інформаційна база дослідження.** Теоретичною основою дослідження є матеріали навчальної та учбової методичної літератури, праці вітчизняних і зарубіжних вчених-економістів з питань конфліктів в організації, і навіть, матеріали науково-практичних конференцій.

**Структура та обсяг роботи.** Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновку, списку використаних джерел (45 найменувань), та 2 додатків. Загальний обсяг роботи складає 86 сторінок. Основний зміст викладено на 83 сторінках. Робота містить 18 таблиць, 10 рисунків.

## **ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ**

У першому розділі «**Теоретичні аспекти профілактики конфліктів в організації**» розглянуто поняття конфлікту, її класифікація, та роль керівника в профілактиці конфліктів.

У другому розділі «**Аналіз конфліктності у ТОВ « Coffee Roasters»**», надана загальна характеристика підприємства, досліджено причини виникнення конфліктів між працівниками ТОВ «Foundation Coffee Rosters».

У третьому розділі «**Розробка заходів зі зниження організаційних конфліктів ТОВ «Foundation Coffee Rosters»**» запропоновано впровадження тренінгів на постійній основі, та введення нової посади «психолога», бажано з досвідом роботи.

## ВИСНОВКИ

Поняття «конфлікт» розглядається протягом багатьох років рядом вчених і є об'єктом вивчення різних наук. Останніми роками дедалі більше зростає кількість публікацій з питань конфліктології.

Інтенсивно перекладаються праці зарубіжних авторів, широко публікуються роботи вітчизняних дослідників. Конфлікти виділяються у діяльності кожного соціального інституту, групи відповідно до взаємин між людьми. Вони відіграють велику роль у функціонуванні організації.

У психології під конфліктом в умовах організації розуміється найбільш гострий спосіб вирішення значних протиріч, що виникають у процесі взаємодії співробітників. Він полягає в активній протидії суб'єктів конфлікту, який зазвичай супроводжується негативними емоціями, і навіть серйозною розбіжністю чи суперечкою. Такі протиріччя призводять часто до конструктивних, або ж до деструктивних наслідків.

Будь-який конфлікт має менший або більший вираз структури. У кожному конфлікті є об'єкт ситуації конфлікту, пов'язаний з організаційними і технологічними труднощами, особливостями з оплати праці або зі специфікою особистих відносин. Другим складовим конфлікту виступає мета, мотиви суб'єктивних учасників конфлікту. Після цього, конфлікт передбачатиме присутність опонентів, чітко окреслених осіб.

Компанія Foundation Coffee Roasters розпочала свою роботу у 2015 році в Одесі. Заснували її люди, що вже мали величезний досвід у виробництві кави, працюючи в кавових компаніях країни та мандруючи світом. Вони мали мрію та натхнення виробляти високоякісну каву для українського та європейського ринків ресторанних та кавових закладів.

Успіх компанії закладений у 6 цінностях, яких дотримуються засновники та команда: якість, професіоналізм, людина в команді та клієнт з його потребами та побажаннями.

Проведене в другому розділі дослідження дозволило не тільки виявити причини виникнення конфліктів, а також оцінити процес управління конфліктами в організації та рівень згуртованості колективу, але й дало можливість сформулювати ряд рекомендацій щодо вдосконалення процесу управління конфліктами в досліджуваній організації.

Для покращення існуючої ситуації нами було запропоновані наступні заходи: проведення на постійній основі системи навчальних тренінгів та введення посади «психолог».

Для управління конфліктами на підприємстві має проводитися комплексна робота з персоналом. Вона може починатися ще на етапі підбору,

коли претендента оцінюють на відповідність профілю посади та виявляють його рівень конфліктності. Потім продовжуватиметься в ході спеціалізованого навчання при прийомі та протягом усієї роботи співробітника в підприємстві. Причому особливу увагу слід приділяти розвитку конфліктологічним компетентностям працівника.

Одним із інструментів технології профілактики деструктивних конфліктів та зниження рівня професійного стресу працівників є створення та проведення системи навчальних тренінгів.

Для ефективного виконання завдань із психологічного розвантаження співробітників необхідно мати психолога, бажано з досвідом роботи.