

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

Кафедра Управління персоналом і економіки праці  
(найменування кафедри)

**РЕФЕРАТ**

**кваліфікаційної роботи**  
**на здобуття освітнього ступеня бакалавр**  
**зі спеціальності 051 «Економіка»**  
(шифр та найменування спеціальності)  
за освітньою програмою **Управління персоналом та економіка праці**  
(назва бакалаврівської програми)

на тему: **«Попередження та подолання конфліктів в організації»**  
(на прикладі ТОВ «Сільпо-ФУД»)

**Виконавець:**

студентка 6 курсу ЦЗФН  
Почивалова Дар'я Олегівна  
(прізвище, ім'я, по батькові)

\_\_\_\_\_  
/підпис/

**Науковий керівник:**

К.е.н., доцент  
(науковий ступінь, вчене звання)

**Петровська О.М.**  
(прізвище, ім'я, по батькові)

\_\_\_\_\_  
/підпис/

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність теми дослідження.** Конфлікти є невід'ємною складовою розвитку будь-якого суспільства, угруповання та всіх сучасних організацій в незалежності від форми власності та способу організації соціально-трудова відносин. Існує протилежні думки стосовно ролі конфлікту в організації: з одного боку конфлікт – це негативне явище, яке вимагає повного викорінювання усіма можливими засобами, саме тому, що конфлікти призводять до дестабілізації відносин у колективі та негативним чином відбивається на розвитку організації взагалі. З іншого боку, існує думка, що конфлікт, а саме його вирішення є рушійною та потужною силою розвитку соціально-трудова відносин та досягненню нових можливостей організації взагалі. У зв'язку з цими обставинами подальше дослідження подолання конфліктів в сучасній організації обумовлює актуальність теми дослідження кваліфікаційної роботи.

**Мета й завдання дослідження.** Метою даної роботи є дослідження та аналіз виникнення конфліктів у колективі сучасної організації та пошук пропозицій стосовно напрямків подолання та вирішення конфліктів у колективі, задля поліпшення соціально-психологічного клімату та стабільного розвитку організації. Для досягнення поставленої мети у роботі визначені наступні завдання:

- Дослідження основних теоретичних засад конфлікту та сучасних методів його подолання;
- Аналіз сучасного економічного стану у ТОВ «Сільпо-Фуд» за попередні три роки;
- Аналіз соціально-психологічного клімату колективі ТОВ «Сільпо-Фуд» та виокремлення причин конфліктів у колективі;
- Розробка пропозицій щодо ідентифікації конфлікту та його подолання в організації;
- Обґрунтування доцільності та соціально-економічної ефективності запропонованих заходів з відповідними розрахунками ефективності впровадження.

**Об'єктом дослідження** виступають конфлікти у трудовому колективі ТОВ «Сільпо-Фуд».

**Предметом дослідження** є методи регулювання організаційних конфліктів у колективі ТОВ «Сільпо-Фуд».

**Інформаційна база дослідження** Інформаційна база дослідження. Інформаційною базою дослідження та написання роботи виступили КЗпП та нормативно-правові акти України, наукові праці та здобутки вітчизняних та зарубіжних вчених, матеріали періодичних видань, присвячені дослідженню

даної теми, фінансова звітність за попередні три роки ТОВ «Сільпо-Фуд», ресурси мережі Інтернет.

***Структура та обсяг роботи.*** Кваліфікаційна робота складається з вступу, трьох розділів, висновків та бібліографічного списку 50 джерел. Загальний обсяг роботи 71 сторінка, 2 додатки, а також 11 таблиць та 12 ілюстрацій.

## ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Сучасна точка зору на характер та роль конфліктів в організації» розглянуто основні причини типи конфліктів у колективі сучасної організації, стратегії розв'язання конфліктів у колективі, позитивні та негативні наслідки конфліктів у колективі.

У другому розділі «Аналіз ефективності управління персоналом персоналу на досліджуваному підприємстві» проаналізовано: загальну характеристику економічної діяльності ТОВ «СІЛЬПО-ФУД»; соціально-економічну складову персоналу та досліджено ефективність подолання конфліктів у колективі на ТОВ «СІЛЬПО-ФУД»

У третьому розділі «Пропозиції щодо поліпшення стратегії управління конфліктами на ТОВ «СІЛЬПО-ФУД» запропоновано: п'ять тактик поведінки щодо попередження конфліктів на досліджуваному підприємстві, практичні рекомендації для попередження конфліктних ситуацій, впровадження наступних заходів: курсів з ділової етики, оновлення корпоративного сайту ТОВ «Сільпо-Фуд».

## ВИСНОВКИ

Для вдосконалення ефективності стратегії управління конфліктами на ТОВ «СІЛЬПО-ФУД» нами запропоновано наступні заходи:

1. Управління конфліктами не тільки на врегулювання, але й створення умов для його попередження, за допомогою п'яти тактик поведінки: співробітництво, протиборство, поступливість, уникнення, компроміс.

2. Для попередження деструктивних конфліктів і можливого переходу конструктивних конфліктів у деструктивні нами була запропонована система заходів для попередження конфліктних ситуацій у магазині ТОВ «Сільпо-Фуд».

3. Високий рівень організаційної культури вирішує ряд проблем, таких як: зниження лояльності працівників по відношенню до організації; зменшення інноваційної активності співробітників; зростання кількості конфліктних ситуацій між працівниками і керівництвом; зміна вимог працівників до рівня винагороди; висока плинність кадрів. Тож нами було запропоновано введення курсів з ділової етики та оновлення корпоративного сайту ТОВ «Сільпо-Фуд» в розділі «для співробітників».

## АНОТАЦІЯ

**Почивалова Д. О. «Попередження та подолання конфліктів в організації» (на прикладі ТОВ «Сільпо-Фуд»)**

кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра  
зі спеціальності **051 «Економіка»**  
за освітньою програмою «Управління персоналом і економіка праці»,  
Одеський національний економічний університет  
м. Одеса, 2022 рік

Кваліфікаційна робота бакалавра складається з трьох розділів. Об'єкт дослідження – конфлікти у трудовому колективі ТОВ «Сільпо-Фуд»

У роботі розглядається сучасна точка зору на характер та роль конфліктів в організації.

Проаналізовано економічну діяльність, соціально-економічну складову персоналу та ефективність подолання конфліктів у колективі на ТОВ «Сільпо-Фуд».

Запропоновано заходи щодо підвищення ефективності діючої стратегії управління конфліктами на ТОВ «СІЛЬПО-Фуд», наведено доцільні пропозиції та економічно-соціальну ефективність.

**Ключові слова:** конфлікт, типи конфліктів, стратегія управління конфліктами, причини конфліктів, подолання конфліктів.

## ANNOTATION

**Pochivalova D.O. « Prevention and overcoming of conflicts in the organization on the example, LLC «Silpo-Food»**

thesis for a Bachelor degree  
in specialty **051 "Economics"**  
under the educational program "**Personnel Management and Labor Economics**",  
Odessa National Economic University  
Odesa, 2022

The Bachelor's qualification work consists of three sections. The object of study is the conflicts in the workforce of LLC "Silpo-Food"

The modern point of view on the nature and role of conflicts in the organization, are considered in the paper.

The economic activity, the socio-economic composition of the staff and the effectiveness of overcoming conflicts in the team of LLC «Silpo-Food» are analyzed.

Measures are proposed to increase the efficiency of the current conflict management strategies at the enterprise LLC "SILPO-Food", expedient proposals and economic and social efficiency are given.

**Keywords:** conflict, types of conflicts, conflict management strategy, causes of conflicts, overcoming conflicts.