

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://stuservis.ru/otchet-po-praktike/283385>

Тип работы: Отчет по практике

Предмет: Менеджмент

ВВЕДЕНИЕ 3

ГЛАВА 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КОНФЛИКТОВ В ПРОЦЕССЕ УПРАВЛЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИЕЙ 6

1.1 Понятие конфликта 6

1.2 Типы и динамика конфликтов в организации 9

1.3 Подходы и методы управления конфликтами 12

ГЛАВА 2 ИССЛЕДОВАНИЕ КОНФЛИКТОВ В ПРОЦЕССЕ УПРАВЛЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИЕЙ ООО «БАШНЕФТЬ-РОЗНИЦА» 16

2.1 Краткая характеристика организации 16

2.2 Анализ конфликтов в процессе управления организацией ООО «Башнефть-Розница» 22

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 30

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ 32

ПРИЛОЖЕНИЕ А Методика диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению К. Томаса (текст опросника) 35

ПРИЛОЖЕНИЕ Б 38 Результаты тестирования «Конфликтный ли вы человек?» 38

ВВЕДЕНИЕ

Данная работа выполняется в рамках учебной практики. Цели учебной практики:

- формирование и развитие профессиональных знаний в сфере избранной специальности, закрепление полученных теоретических знаний по основным дисциплинам направления «менеджмент» и специальным дисциплинам конкретных магистерских программ;
- овладение профессиональными компетенциями, необходимыми для научно-исследовательской деятельности магистров.

Задачи учебной практики:

- изучение и обобщение научной и учебной литературы по темам изученных курсов и связанных с темой магистерской диссертации;
- приобретение опыта работы с большими объемами текстовой, графической, цифровой информации;
- сбор, обработка, анализ и систематизация информации по теме исследования;
- подготовка материалов для составления обзоров, отчетов и научных публикаций, для написания магистерской диссертации;
- приобретение опыта участия в решении реальных производственных проблем, опыта в достижении поставленных целей по оптимизации деятельности предприятия;
- составление отчета по теме практики и выбранному направлению управленческой деятельности;
- изучение правил оформления отчета в соответствии с требованиями к оформлению научных работ.
- подготовка презентационного материала для защиты отчета.

Актуальность темы исследования обусловлена тем, что проблема конфликтов остро стоит в любой организации. При этом необходимо выделить наличие противоречия между теоретическими предписаниями и реалиями российского бизнеса: существует большое количество теоретических исследований по управлению конфликтами, однако на практике многие руководители не имеют необходимых знаний и умений по управлению ими.

Руководитель должен уметь управлять конфликтами в организации: предотвращать возникновение противоречий в коллективе, выводить людей из состояния вражды, разрешать споры.

Каждому типу конфликтов соответствуют свои, специфические противоречия и методы их разрешения. Основная цель управления конфликтами состоит в том, чтобы предотвращать деструктивные конфронтации и способствовать адекватному решению конструктивных.

Не менее важно, чтобы объективно существующие среди коллег противоречия не перерастали в осознанное противостояние, то есть любой спор важно не доводить до острой фазы. От эффективности

управления руководителем конфликтами и стрессами зависит стабильность работы организации.

Цель данной исследовательской работы: систематизировать и применить на примере конкретной компании содержание учебного модуля «Управление конфликтами» для совершенствования управления конфликтами в организации.

Задачи работы:

- 1) Рассмотреть понятие конфликта;
- 2) Изучить типы и динамику конфликтов в организации;
- 3) Выделить подходы и методы управления конфликтами;
- 4) Дать краткую характеристику организации;

Провести анализ конфликтов в процессе управления организацией ООО «Башнефть-Розница».

Объектом изучения в данной работе становятся организационные конфликты.

Предметом изучения является управление организационными конфликтами.

Исходя из цели, задач и индивидуального задания на практику, была сформирована следующая структура работы: введение, в котором рассматривается актуальность изучаемой темы, две главы, направленные на решение заявленных задач, заключение и также список использованной литературы.

В первой главе рассмотрены теоретико-методологические основы конфликтов в процессе управления организацией: рассмотрено понятие конфликта; изучены типы и динамика конфликтов в организации; выделены подходы и методы управления конфликтами. Во второй главе проведено исследование конфликтов в процессе управления организацией ООО «Башнефть-Розница»: дана краткая характеристика организации; проведен анализ конфликтов в процессе управления организацией ООО «Башнефть-Розница», разработаны рекомендации по совершенствованию способов разрешения конфликтов в организации ООО «Башнефть-Розница».

Таким образом, в рамках данной работы проведено комплексное исследование управления организационными конфликтами и его значения для организаций.

ГЛАВА 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КОНФЛИКТОВ В ПРОЦЕССЕ УПРАВЛЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИЕЙ

1.1 Понятие конфликта

В научной литературе конфликт трактуется неоднозначно. Существует множество определений этого термина.

Наиболее распространенный подход состоит в определении конфликта через противоречие как более общее понятие и, прежде всего – через социальное противоречие.

Противоречия, противоположности, различия – это необходимые, но недостаточные условия конфликта.

Противоположности и противоречия превращаются в конфликт тогда, когда начинают взаимодействовать силы, являющиеся их носителями [16].

Итак, конфликт – противоречие, возникающее между людьми, коллективами в процессе их совместной трудовой деятельности из-за непонимания или противоположности интересов, отсутствие согласия между двумя или более сторонами.

Конфликт, возникающий в организации, называют организационным, в частности это:

- диспуты,
 - конфронтации,
 - противоречия
- и т. п.

Причины конфликта отображены на рисунке 1 [5].

Рисунок 1 – Причины, порождающие конфликты

Конфликт как сложное социальное явление имеет определенную структуру, представленную на рисунке 2 [8].

Рисунок 2 – Структура конфликта

Таким образом, конфликт – противоречие, возникающее между людьми, коллективами в процессе их

совместной трудовой деятельности из-за непонимания или противоположности интересов, отсутствие согласия между двумя или более сторонами.

1.2 Типы и динамика конфликтов в организации

Результат конфликта в основном зависит от того, насколько эффективно им управляет менеджер. Поэтому нужно знать не только природу, но типы конфликтов [18].

Различают следующие типы конфликтов.

По объему конфликты подразделяют (рисунок 3) [12].

1. Александров, А.А. Конфликт как социальное явление [Электронный ресурс] / А.А. Александров // Известия РГПУ им. А. И. Герцена. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/konflikt-kak-sotsialnoe-yavlenie> (дата обращения: 22.09.2022).
2. Анцупов, А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях: Учебное пособие / А.Я. Анцупов, С.В. Баклановский. – М.: Проспект, 2017. – 336 с.
3. Бершова, Л.В. Конфликты в организации и методы их профилактики [Электронный ресурс] // Справочник кадровика. – URL: <http://www.hr100.ru/wmc/info/article/article13/?id=1165860896>.
4. Боженко, В.А. Определение понятия «Конфликт» [Электронный ресурс] / В.А. Боженко // Вестник РУДН. Серия: Юридические науки. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/opredelenie-ponyatiya-konflikt>.
5. Борзиева, З.М. Конфликт, виды конфликта и этапы его развития / З.М. Борзиева // Молодой ученый. – 2021. – № 5 (347). – С. 118-119. – URL: <https://moluch.ru/archive/347/78241/>.
6. Гребенюк, Т.А. Конфликтные ситуации в организации [Электронный ресурс] / Т.А. Гребенюк // Молодой ученый. – URL: <https://moluch.ru/archive/114/30202/>.
7. Зеленково, М.Ю. Конфликтология: Учебник для бакалавров / М.Ю. Зеленково. – М.: Дашков и К, 2017. – 324 с.
8. Золотухина, Л.Ю. Конфликты и способы их разрешения в организации [Электронный ресурс] / Л.Ю. Золотухина, Е. В. Лунева. – URL: <https://www.scienceforum.ru/2014/759/4788>.
9. Иванова О.А. Конфликтология в социальной работе: Учебник и практикум для академического бакалавриата. – Люберцы: Юрайт, 2017. – 282 с.
10. Кожевников, М.В. Управление конфликтами [Электронный ресурс] / М.В. Кожевников // Материалы IX Международной студенческой научной конференции «Студенческий научный форум». – URL: <https://scienceforum.ru/2017/article/2017031554>.
11. Козлово, А.С. Конфликтология социальных групп и организаций / А.С. Козлов, Е.В. Левина, П.А. Эстрова. – М.: Ленанд, 2017. – 272 с.
12. Конфликт: зачем он нужен и как им управлять [Электронный ресурс] // iveszha.ru. – URL: <http://iveszha.ru/threads/11270.html>.
13. Конфликт с клиентом – поиск причины и метод решения [Электронный ресурс] // Alzari.ru. – URL: <https://alzari.ru/konflikt-s-klientom.html>.
14. Конфликт с клиентом [Электронный ресурс] // Mtrening.com. – URL: <https://mtrening.com/2017/10/03/conflict/>.
15. Конфликты в организации. Методы разрешения конфликтов [Электронный ресурс]. – URL: <http://bmanager.ru/articles/konflikty-v-organizacii-metody-razresheniya-konfliktov.html>.
16. Конфликты в организации: пути преодоления [Электронный ресурс]. – URL: <http://magazine.hrm.ru/konflikty-v-organizacii-puti-preodolenija>.
17. Конфликты в организации старые и новые проблемы [Электронный ресурс] // HR-portal. – URL: <http://hr-portal.ru/article/konflikty-v-organizacii-starye-i-novye-problemy>.
18. Магомедов, Г.М. Конфликты в организации: сущность и особенности [Электронный ресурс] / Г.М. Магомедов // Фундаментальные исследования. – URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/konflikty-v-organizatsii-suschnost-i-osobennosti>.
19. Моббинг и межличностные конфликты в организации [Электронный ресурс] // Vashakomanda. – URL: <http://www.vashakomanda.ru/article8.htm>.
20. Муталимов, Р.К. Способы решения конфликтных ситуаций и их предупреждение / Р.К. Муталимов, К.В. Кравцова // Молодой ученый. – 2021. – № 38 (380). – С. 148-149. – URL: <https://moluch.ru/archive/380/84077/>.
21. Подопригора, М.Г. Организационное поведение [Электронный ресурс] / М.Г. Подопригора. – URL: http://www.aup.ru/books/m17/3_4.htm.
22. Производственные конфликты: почему возникают и как их предотвратить [Электронный ресурс] //

- Cyberleninka. – URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/konflikty-v-organizatsii-suschnost-i-osobennosti>.
23. Работа с конфликтными клиентами: 7 правил и 30 стоп-слов [Электронный ресурс] // Salesap.ru. – URL: <https://salesap.ru/blog/kak-reshat-konflikty-s-klientami/>.
24. Разрешение конфликта с клиентом [Электронный ресурс] // Golitzyn.com. – URL: <https://golitzyn.com/kak-uladit-konflikt-s-klientom-10-sposobov/>.
25. Резникова, О.С. Управление конфликтами в организации О.С. Резникова, Э.Р. Карабаш // Проблемы экономики и менеджмента. – 2017. – № 3 (67). – С. 12-15.
26. Спатарь, А.В. Основы управления конфликтами в организации [Электронный ресурс] / А.В. Спатарь // Проблемы современной экономики: материалы IV Междунар. науч. конф. – URL: <https://moluch.ru/conf/econ/archive/132/7201/>.
27. Ткачева, Е.К. Особенности конфликтов в организации [Электронный ресурс] / Е.К. Ткачева // Международный студенческий научный вестник. – URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/konflikty-v-organizatsii-suschnost-i-osobennosti>.
28. Управление конфликтами и стрессами [Электронный ресурс]. – URL: http://www.nnre.ru/delovaja_literatura/menedzhment_konspekt_lectcii/p12.php.
29. Управление конфликтами: основные методы и варианты действий [Электронный ресурс] // Klerk.ru. – URL: <https://www.klerk.ru/boss/articles/232159/>.
30. Щербаков, И.Д. Конфликты в организации, причины их возникновения и способы разрешения [Электронный ресурс] / И.Д. Щербаков // Экономика и менеджмент инновационных технологий. – URL: <https://ekonomika.snauka.ru>.

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://stuservis.ru/otchet-po-praktike/283385>