

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/diplomnaya-rabota/333767>

**Тип работы:** Дипломная работа

**Предмет:** Управление проектами и стратегический менеджмент (другое)

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
1. Теоретические аспекты межличностных конфликтов в управлении организацией.....	7
1.1. Понятие и сущность управления персоналом.....	7
1.2. Содержание и типология конфликтов в организации.....	14
1.3. Специфика межличностных конфликтов в организации.....	19
2. Анализ проявления межличностных конфликтов в управлении персоналом ООО «ДК ГРУПП».....	25
2.1. Организационно-экономическая характеристика предприятия.....	25
2.2. Анализ системы управления персоналом на предприятии.....	31
2.3. Актуальное состояние системы проявления межличностных конфликтов в организации.....	36
3. Направления совершенствования управления межличностными конфликтами ООО «ДК ГРУПП».....	45
3.1. Разработка мероприятий, направленных на минимизацию влияния межличностных конфликтов на систему управления персоналом ООО «ДК ГРУПП».....	45
3.2. Обоснование социально-экономической эффективности мероприятий	52
Заключение.....	55
Список использованных источников.....	58
Приложение.....	63

В бытовом сознании конфликт вызывает негативные эмоции и неприятные ассоциации. Люди связывают конфликт с угрозами, возмущением и враждебностью. Общество считает, что конфликтов всегда следует избегать, и для менеджера или директора организации конфликт - это то, что мешает нормальному функционированию компании. Неправильное отношение к конфликтам возникло давно, и сторонники школы человеческих отношений заявили, что конфликты являются признаком неэффективного управления в компании. З действительно, большое количество конфликтов в компании является одним из показателей неправильного управления определенным отделом или даже компанией в целом. Но современные теоретики и практики, наоборот, отмечают, что конфликты в грамотных дозировках необходимы на предприятии, здесь появляется что-то вроде конструктивного конфликта, который призван не портить рабочий процесс, а способствовать позитивным изменениям. По своей природе большинство конфликтов изначально носят деструктивный характер, поэтому основная задача менеджера - выявить конфликтную ситуацию и в дальнейшем управлять конфликтом, чтобы даже деструктивный конфликт нанес организации минимальный ущерб или перерос в конструктивный, решение которого, наоборот, окажет ряд положительных эффектов на работу организации.

Современное общество характеризуется радикальными изменениями в социальной жизни, плюрализмом, социальной напряженностью, что приводит к резкому нарастанию конфликтных ситуаций в различных сферах и сферах общественной деятельности. Экономически активное население, как более мобильная социальная группа, более уязвимо к различным социальным влияниям и более активно вовлечено в социальную борьбу. В то же время конфликт, который является обычной частью жизни, нельзя отнести к действиям, которыми можно управлять, основываясь на жизненном опыте и здравом смысле. Глубокое осознание причин происхождения и механизмов протекания конфликта, закономерностей его возникновения и разрешения свидетельствует о необходимости эффективного управления конфликтами в социальных организациях. Таким образом, актуальность темы обусловлена как низким уровнем развития социально-психологических аспектов процесса урегулирования конфликтов, так и формированием новейших подходов к разработке методов и механизмов разрешения конфликтов в организации, разработкой комплексных мер, способствующих созданию оптимальных условий труда.

Конфликт в организации между двумя сотрудниками может привести к краху всей компании. Следовательно, управляющий директор в своем отделе должен уметь грамотно предотвращать и минимизировать последствия конфликтов. Тот факт, что конфликт существует, не является проблемой, потому что это естественный процесс, и конфликт влечет за собой не только негативные последствия, но и положительные. Проблема заключается в неспособности большинства отечественных менеджеров грамотно предотвращать конфликты, сокращать потери от их возникновения и осуществлять бесконфликтный менеджмент. Причинами вышеупомянутой проблемы являются: недостаток теоретических знаний и практического опыта в области конфликтологии у менеджеров; отсутствие готовых стратегий управления конфликтами в компаниях.

Цель выпускной квалификационной работы состоит в анализе влияния межличностных конфликтов на систему управления персоналом на предприятии ООО «ДК ГРУПП» г. Екатеринбурга.

Задачи исследования:

- рассмотреть понятие и сущность управления персоналом;
- описать содержание и типологию конфликтов в организации;
- изучить специфику межличностных конфликтов в организации;
- привести организационно-экономическую характеристику предприятия;
- провести анализ системы управления персоналом на предприятии
- проанализировать актуальное состояние системы проявления межличностных конфликтов в организации;
- разработать мероприятия, направленные на минимизацию влияния межличностных конфликтов на систему управления персоналом ООО «ДК ГРУПП»;
- провести обоснование социально-экономической эффективности мероприятий.

Объектом исследования выступает ООО «ДК ГРУПП» г. Екатеринбурга. Предметом исследования является современное состояние развития межличностных конфликтов в управлении персоналом.

Теоретическая основа выпускной квалификационной работы. В теме исследования ВКР проанализированы проблемы межличностных конфликтов, освещены ключевые особенности их развития в организации.

Тема исследования носит междисциплинарный характер, находится на стыке управления, менеджмента, конфликтологии, психологии, это свидетельствует о многоаспектности темы.

Методологическая основа выпускной квалификационной работы. Тема ВКР требовала применения множества специализированных методов, таких как: анализ ситуации, наблюдение, сбор и обработка показателей.

В качестве информационной базы исследования были использованы отчетные данные объекта исследования и порталов информационной и телекоммуникационной сети Интернет, отражающие практические и теоретические аспекты темы исследования.

Теоретическая значимость исследования. Теоретические положения и выводы выпускной квалификационной работы могут быть использованы при дальнейшем изучении научных и практических проблем, связанных с процессом исследования межличностных конфликтов в организации.

Практическая значимость исследования заключается в том, что направления совершенствования управления межличностными конфликтами, могут быть апробированы в практической деятельности объекта исследования, или предприятий, смежных направлений деятельности

Структура выпускной квалификационной работы. Исследование состоит из введения, трёх глав, заключения, использованной литературы. Во введении обозначена актуальность темы исследования, сформулирована ее цель и задачи, приведены объект и предмет выпускной квалификационной работы, представлено описание теоретической и методологической основ исследования, приведено обоснование теоретической и практической значимости работы, завершается введение кратким описанием его структурных элементов. В основной части работы, состоящей из трех глав, рассмотрены теоретические аспекты управления межличностными конфликтами в организации, проведен анализ их проявления в организации и определены направления совершенствования управления межличностными конфликтами. В заключении изложены обобщающие выводы, сделанные по

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Аликаев О.А. Кадровая политика. – Москва: Лаборатория книги, 2018. – 269 с.
2. Архипова, Н. И. Современные проблемы управления персоналом: монография [Текст] / С. В. Назайкинский, О. Л. Седова, Рос. гос. гуманитар. ун-т, Н. И. Архипова. – М. : Проспект, 2018. – 161 с.
3. Бевзюк, Е.А. Регламентация и нормирование труда: Учебное пособие / Е.А. Бевзюк, С.В. Попов. - М.: Дашков

и К, 2015. - 212 с.

4. Булганина, С. В. Моделирование системы внутрифирменного обучения персонала сервисной организации и опыт ее реализации [Текст] / С. В. Булганина, Т. Е. Лебедева // Современные проблемы науки и образования. - 2019. - № 2-2. - С. 313-316.
5. Бухалков, М.И. Организация и нормирование труда: Учебник / М.И. Бухалков. - М.: Инфра-М, 2017. - 388 с.
6. Бухалков, М.И. Организация и нормирование труда: Учебное пособие / М.И. Бухалков. - М.: Приор, 2015. - 142 с.
7. Бычин, В.Б. Организация и нормирование труда: Учебное пособие / В.Б. Бычин, Е.В. Шубенкова, С.В. Малинин. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 248 с.
8. Бычин, В.Б. Регламентация и нормирование труда: Учебное пособие / В.Б. Бычин, Е.В. Шубенкова. - М.: Инфра-М, 2018. - 352 с.
9. Васильева, Н.А. ВПС: Организация, нормирование и оплата труда на предприятии. КЛ / Н.А. Васильева. - М.: Приор, 2015. - 160 с.
10. Вукович Г. Г. Управление персоналом: теория и методика / Г. Г. Вукович // Экономика Профессия Бизнес. - 2019. - № 4. - С. 20-25.
11. Гасанова, А.А. Управление персоналом в системе управления организацией / А.А. Гасанова // Инновационная наука. - 2019. - №11. - С. 50-53.
12. Гейц, И.В. Нормирование труда и регламентация рабочего времени / И.В. Гейц. - М.: ДиС, 2015. - 352 с.
13. Генкин, Б.М. Организация, нормирование и оплата труда на промышленных предприятиях: Учебник для вузов / Б.М. Генкин. - М.: НОРМА, 2018. - 480 с.
14. Генкин, Б.М. Организация, нормирование и оплата труда на.: Уч. / Б.М. Генкин. - М.: Норма, 2016. - 352 с.
15. Герасимов, Б. Н. Методологические инструменты исследования и оценки эффективности процесса управления персоналом организации [Текст] / Б. Н. Герасимов // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. - 2018. - № 2. - С. 160-169.
16. Глик, Д. И. Эффективная работа с персоналом : практическое пособие / Д. И. Глик. - 2-е изд. - Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. - 144 с.
17. Горелов, Н. А. Управление человеческими ресурсами: современный подход : учебник и практикум для вузов / Н. А. Горелов, Д. В. Круглов, О. Н. Мельников ; под редакцией Н. А. Горелова. - Москва : Издательство Юрайт, 2021. - 270 с.
18. Горина, М. С. Управление персоналом предприятия и методы оценки его эффективности [Текст] / М. С. Горина // Modern Economy Success. - 2019. - № 3. - С. 15-22.
19. Горленко, О. А. Управление персоналом : учебник для вузов / О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можяева. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2020. - 249 с.
20. Городнова, Н.В. Обучение и оценка квалификации персонала как механизм управления человеческим капиталом : учеб. пособие / Городнова Н.В., Самарская Н.А., Скипин Д.Л. - Екатеринбург : Юника, 2019. - 77 с.
21. Данилина, Е.И. Инновационный менеджмент в управлении персоналом : учебник / Д.В. Горелов, Я.И. Маликова, Е.И. Данилина. - М. : ИТК «Дашков и К», 2019. - 208 с.
22. Дементьева, А., Соколова М. Управление человеческими ресурсами. Теория и практика. - М.: Аспект Пресс, 2019. - 352 с.
23. Десслер, Г. Управление персоналом / Г. Десслер ; под редакцией И. М. Степнова ; перевод Д. П. Конькова. - 4-е изд. - Москва : Лаборатория знаний, 2020. - 800 с.
24. Елкин, С. Е. Управление персоналом организации. Теория управления человеческим развитием [Текст] : учебное пособие / С. Е. Елкин. - Саратов: Ай Пи Ар Медиа, 2019. - 236 с.
25. Ивановская, Л.В. Управление персоналом: Теория и практика. Организация, нормирование и регламентация труда персонала: Учебно-практическое пособие / Л.В. Ивановская. - М.: Проспект, 2017. - 64 с.
26. Ивасенко, А.Г. Организация, нормирование и оплата труда на предприятии (для бакалавров) / А.Г. Ивасенко, Я.И. Никонова, Каркавин. - М.: КноРус, 2018. - 320 с.
27. Кибанов, А. Я. Кадровая политика и стратегия управления персоналом [Текст] : учебно-практическое пособие / А. Я. Кибанов, Л. В. Ивановская. - М. : Проспект : 2020. - 64 с.
28. Либерман, И.А. Техническое нормирование, оплата труда и проектно-смет.: Уч. / И.А. Либерман. - М.: Инфра-М, 2017. - 46 с.
29. Пашуто, В.П. Организация, нормирование и оплата труда на предприятии (для бакалавров) / В.П. Пашуто. - М.: КноРус, 2017. - 472 с.

30. Пашуто, В.П. Организация, нормирование и оплата труда на предприятии.: Учебно-практическое пособие / В.П. Пашуто. - М.: КноРус, 2019. - 320 с.
31. Петрова, Ю. А. 10 критериев оценки персонала [Текст] / Ю. А. Петрова, Е. Б. Спиридонова. — Ростов-на-Дону : Феникс, 2019. — 105 с.
32. Полянин А.В., Строева О.А. Экономика предприятия: учеб. пособие. - Орел, 2018. - 235 с.
33. Розенков Д. А. Классический менеджмент: организационные структуры управления: учеб. пособие. - Хабаровск: Изд-во ДВГУПС, 2017. - 368 с.
34. Рыбак Я. О. Кадровая политика. - Москва: Лаборатория Книги, 2018. -350 с.
35. Савицкая Г.В. Комплексный анализ хозяйственной деятельности предприятия. 14-е изд., перераб. и доп. - Москва: ИНФРА-М, 2017. - 680 с.
36. Савченко И.П. Управление человеческими ресурсами: учебно-методическое пособие. - Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2018. - 257 с.
37. Симбирева, К.А. Системный подход к оценке персонала при периодической аттестации [Электронный ресурс] / К.А. Симбирева // Вызовы времени и ведущие мировые научные центры. Сбор-ник статей Международной научно-практической конференции, 2019 г. - С. 112-114.
38. Система нематериальной мотивации персонала: 5 основных правил создания [Текст] / Ноздрин Е.Е. и др. // Молодой ученый. - 2019. - № 15. - С. 403-405.
39. Системы мотивации и стимулирования трудовой деятельности -Электронный ресурс : учеб. пособие / Т. Г. Озерникова. - Иркутск : Изд-во БГУ, 2019. - 183 с. - Режим доступа : <http://lib-catalog.isea.ru>
40. Степанова С.М., Челнокова Н.Ю., Луховская О.К. Кадровые ресурсы: актуальные вопросы управления // Учебное пособие / Иваново, 2017.
41. Тараненко О.Н. Основы управления персоналом: учеб. пособие. - Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2020. - 207 с.
42. Тебекин А.В. Теория управления: учебник. - М.: КноРус, 2017. - 342 с.
43. Armstrong, M. Handbook of Human Resource Management. 12-th Edition. 2011.
44. Devanna M. A. A framework for a strategic human resource management /M. A. Devanna, C. J. Fombrun, N. M. Tichy/ Strategic Human Resource management.- N. Y.: John Wiley, 1984.- 499 pp.
45. Graham, Robert J. Creating an environment for succesful project [Text]/ Robert J. Graham, Randal Englund.- San - Francisco : Jossey-Bass, 1997. - 253 p.
46. Hendry C. The practice of strategic human resource management/ C. Hendry, A. Pettigrew/ Personnel Review. 1986. - Vol. 15.-№ 5.- Pp. 3-8.
47. Hidi S., Harackiewicz J.M. Motivating the corporately unmotivated: A critical issue for the 21st century // Review of Educational Research, №70(2), 2013, p. 151-179.
48. Irvin Derek. The Role of Tangible vs. Intangible Rewards in Strategic Recognition. -CoM, MIT, 2010.
49. Jonson, G. Managing strategic change strategy, culture and action//Long Range Planning, 1992.-Vol. 25.-No.1.-Pp. 28-36.
50. Mosca M., Pastore F. Wage effects of recruitment methods // IZA Working Paper, 2008.
51. Richard L. Daft. Understanding Management/ Richard L. Daft, Dotothy Marcic/Mason, Ohio: Thomson Learning, 2004.-350 pp.
52. Shahnawaz Saqib. Impact of Tangible and Intangible Rewardson Organizational Commitment: Evidence from the Textile Sector of Pakistan // American Journal of Industrial and Business Management №5, 2015, p. 138-147.
53. Yakubovich V. Weak Ties, Information, and Influence: How Workers Find Jobs in a Local Russian Labor Market // American Sociological Review June 2014, -pp. 408-421.

*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/diplomnaya-rabota/333767>