

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://studservis.ru/kursovaya-rabota/377078>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Менеджмент

Оглавление

Введение 3

Глава 1. Общая характеристика конфликтов и методов его решения 5

1.1. Понятие конфликта и его уровни 5

1.2. Виды и стадии развития конфликтов 7

1.3. Методы разрешения конфликтов 10

Глава 2. Анализ возможных конфликтных ситуаций в ООО «ПК Бойлер» и способов их решения 14

2.1. Общая характеристика ООО «ПК Бойлер» 14

2.2. Анализ и оценка возможных конфликтных ситуаций в ООО «ПК Бойлер» 15

Глава 3. Улучшение процедуры устранения конфликтов в ООО «ПК Бойлер» 21

Заключение 23

Список использованных источников 25

1.1. Понятие конфликта и его уровни

Конфликт возникает, когда появляются различия в интересах, ценностях, мнениях или потребностях между отдельными людьми или целыми группами. Следовательно, его можно наблюдать на разных уровнях – от личных конфликтов до конфликтов между странами. Конфликты могут быть как позитивными, так и негативными. Позитивные конфликты могут способствовать росту, инновациям и поискам новых решений. Негативные конфликты же могут приводить к напряженности, враждебности и разрушению отношений. Рассмотрим более подробно конфликты в организации, которые могут быть иметь значительные последствия для многих субъектов, включая сами организации и их сотрудников. Они могут возникать из-за различий в интересах, ценностях, взглядах или недостаточного взаимодействия между людьми. Конфликты могут провоцировать изменения в организационной структуре и процессах, вызывать напряжение в коллективе и снижать эффективность работы, а также стать «наиболее серьезным вызовом к действующей социальной модели и её специфическим индикатором на прочность»[Семенова Ю.А. Модели анализа конфликтов в организации / Ю.А. Семенова // Инновации. Наука. Образование. – 2020. – № 24. – С. 1785.]. Не существует единого согласованного определения рассматриваемого понятия. В научной литературе отмечается, что «конфликт определяется как столкновение двух или нескольких субъектов, возникающее из-за несовпадения потребностей интересов, знания, систем ценностей»[Воронцова Е.Г. Современные конфликты, как угроза психическому здоровью: способы его сохранения / Е.Г. Воронцова, Л.Е. Утехина // Global and Regional Research. – 2023. – Т. 5, № 1. – С. 149.]. Согласимся, что конфликт возникает, когда два или более субъекта имеют различные потребности, интересы, знания или системы ценностей, которые несовместимы или противоречат друг другу. Это может привести к столкновению между ними, когда каждая сторона стремится защитить свои интересы или точку зрения.

Выделим точку зрения, согласно которой «конфликт – это антагонистическое столкновение интересов, позиций, ценностей; поведение лица или группы, которое препятствует или существенно ограничивает другое лицо или группу в реализации их интересов»[Петров А.Н. Организационные процессы: учебник для вузов / А.Н. Петров [и др.]; ответственный редактор А.Н. Петров. – 3-е изд., испр. – Москва: Издательство Юрайт, 2023. – С. 72.]

В любой организации могут наблюдаться следующие уровни конфликтов: внутриличностные, межличностные, межгрупповые, организационные, конфликт между организацией и внешней средой. Рассмотрим более подробно каждый из них.

□внутриличностные конфликты (возникают внутри индивида. Например, конфликт между личными ценностями и представлениями организации, конфликт между личными и профессиональными целями);

□межличностные конфликты (возникают между двумя или более сотрудниками. Например, конфликты из-за различия во взглядах, непонимания, разногласий или конкуренции);

□межгрупповые конфликты (возникают между различными группами сотрудников в организации. Например,

конфликты между отделами, между менеджерами из разных подразделений или между разными профессиональными группами);

□организационные конфликты (возникают внутри самой организации и затрагивают ее структуру, процессы или политику. Например, конфликты из-за разногласий в стратегии развития, ресурсного распределения или изменениях в организационной культуре);

□конфликты между организацией и внешней средой (возникают между организацией и другими организациями, государственными органами, клиентами, поставщиками или социальными группами. Например, конфликты из-за конкуренции на рынке, разногласий с регулирующими органами или давления со стороны общества).

М.С. Дежников подчеркивает, что «типология конфликта является многомерной, имеющей различные основания, такие как личность и роли конфликтующих сторон; должностные обязанности, ответственность, коммуникация и отчетность; реальные или предполагаемые разногласия, дискомфорт; интересы и многие другие переменные»[Дежников М.С. Виды и источники внутриорганизационных конфликтов / М.С. Дежников // Colloquium-Journal. – 2020. – № 2-7(54). – С. 38.].

Список использованных источников

- 1.Астахова Н.И. Менеджмент: учебник для среднего профессионального образования / Н.И. Астахова, Г.И. Москвитин; под общей редакцией Н.И. Астаховой, Г.И. Москвитина. – Москва: Издательство Юрайт, 2023. – 422 с.
- 2.Гапоненко А.Л. Менеджмент: учебник для вузов / А.Л. Гапоненко [и др.]; под общей редакцией А.Л. Гапоненко. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2023. – 379 с.
- 3.Грибов В.Д. Основы управленческой деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В.Д. Грибов, Г.В. Кисляков. – Москва: Издательство Юрайт, 2023. – 335 с.
- 4.Корягина Н.А. Психология общения: учебник и практикум для вузов / Н.А. Корягина, Н.В. Антонова, С.В. Овсянникова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2023. – 493 с.
- 5.Кочеткова А.И. Социально-психологические основы организационного поведения: учебник и практикум для вузов / А.И. Кочеткова, П.Н. Кочетков. – 6-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2023. – 481 с.
- 6.Мкртычан Г.А. Организационное поведение: учебник и практикум для вузов / Г.А. Мкртычан, С.Ю. Савинова, О.М. Исаева. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2023. – 299 с.
- 7.Петров А.Н. Организационные процессы: учебник для вузов / А.Н. Петров [и др.]; ответственный редактор А.Н. Петров. – 3-е изд., испр. – Москва: Издательство Юрайт, 2023. – 137 с.
- 8.Воронцова Е.Г. Современные конфликты, как угроза психическому здоровью: способы его сохранения / Е.Г. Воронцова, Л.Е. Утехина // Global and Regional Research. – 2023. – Т. 5, № 1. – С. 148-153.
- 9.Дежников М.С. Виды и источники внутриорганизационных конфликтов / М.С. Дежников // Colloquium-Journal. – 2020. – № 2-7(54). – С. 37-39.
- 10.Куликова В.В. Диагностика конфликтов в организации / В.В. Куликова, Д.А. Грицай // Карельский научный журнал. – 2022. – Т. 11, № 1(38). – С. 24-27.
- 11.Сапунова Т.А. Типы конфликтов в организациях и стратегии поведения при управлении конфликтами / Т.А. Сапунова // Modern Science. – 2020. – № 10-1. – С. 391-397.
- 12.Семенова Ю.А. Модели анализа конфликтов в организации / Ю.А. Семенова // Инновации. Наука. Образование. – 2020. – № 24. – С. 1785-1791.
- 13.Официальный сайт «ООО «ПК Бойлер»» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://boiler-teplo.ru/> (дата обращения: 25.09.2023).
- 14.Официальный сайт «Чекко. Проверка контрагентов» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://checko.ru/company/pk-boyler-1147746122655> (дата обращения: 25.09.2023).

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/kurovaya-rabota/377078>