

*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/kursovaya-rabota/387696>

**Тип работы:** Курсовая работа

**Предмет:** Менеджмент

ВВЕДЕНИЕ 3

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ КОНФЛИКТНОСТИ В МЕНЕДЖМЕНТЕ 5

1.1 Сущность основных понятий (конфликт, природа конфликта, функции) 5

1.2 Виды организационных конфликтов 9

2. АНАЛИЗ ПРАКТИК УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ В ОРГАНИЗАЦИИ 12

2.1 Алгоритм разрешения конфликтов в менеджменте (на примере ПАО Сбербанк России) 12

2.2 Методы конфликт-менеджмента (на примере ПАО Сбербанк России) 15

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 20

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ 22

ВВЕДЕНИЕ

Конфликты в менеджменте являются неотъемлемой частью любой организации, ведь они возникают из-за различий в интересах, целях, ценностях и взглядах сотрудников. Конфликты могут иметь как отрицательные, так и положительные последствия для компании. Поэтому важно изучать их природу, причины возникновения и способы управления ими.

Конфликты в менеджменте могут стать причиной снижения эффективности работы коллектива, снижения мотивации и удовлетворенности сотрудников. Они также могут повлиять на репутацию компании и отношения с клиентами и партнерами. Умение эффективно управлять конфликтами является ключевой компетенцией для руководителя.

Тема конфликтов в менеджменте изучается как в области социологии, так и в области менеджмента. В настоящее время проводится множество исследований, нацеленных на выявление причин возникновения конфликтов, оценку их последствий и разработку методов управления ими. Однако необходимо провести дополнительные исследования, чтобы углубить понимание этой проблемы.

Целью данной работы является изучение конфликтов в менеджменте на примере ПАО Сбербанк. Для достижения цели были поставлены следующие задачи:

1. Провести анализ научных и практических источников по теме.
2. Выявить основные причины и последствия конфликтов в менеджменте.
3. Изучить опыт ПАО Сбербанка в управлении конфликтами, разработать рекомендации по управлению конфликтами в данной организации.

Объектом исследования являются конфликты в менеджменте, возникающие в организациях. Предметом исследования является управление конфликтами в ПАО Сбербанк.

Результаты исследования позволят расширить теоретическое понимание конфликтов в менеджменте и разработать рекомендации по их управлению. Это будет полезно для руководителей организаций, которые сталкиваются с конфликтами в своей работе.

Данная работа будет состоять из двух глав. В первой главе будет проведен анализ научных и практических источников по теме конфликтов в менеджменте. Вторая глава будет посвящена исследованию опыта ПАО Сбербанка в управлении конфликтами и разработке рекомендаций по их управлению.

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ КОНФЛИКТНОСТИ В МЕНЕДЖМЕНТЕ

1.1 Сущность основных понятий (конфликт, природа конфликта, функции)

Конфликты – неотъемлемая часть истории человечества, на которой основано все развитие взаимоотношений между людьми [1, с. 172]. Конфликт — это ситуация, когда две или более стороны имеют противоположные интересы, цели или взгляды. Конфликты возникают во всех сферах жизни – в семье, на работе, в обществе или между нациями. Они могут быть открытыми и явными, или скрытыми и подпитываемыми различными факторами.

В настоящее время не существует однозначной трактовки понятия «конфликты». Ученые сходятся в

описании структурных элементах конфликтов, но кардинально расходится непосредственно в трактовке данного понятия.

Термин «конфликт» происходит от латинского «conflictus» («столкновение»). Конфликт — это ситуация, при которой поведение одной стороны (личности, группы, коллектива) препятствует реализации интересов другой стороны, провоцируя ответную реакцию [33]. Отсутствие согласия блокирует достижение целей одной из сторон и, как следствие, она стремится помешать своему противнику в разрушении её планов. Диагностика конфликта включает: описание его видимых проявлений; определение уровня развития конфликта; выявление причин конфликта и его природы; измерение интенсивности; определение сферы распространенности [15].

Природа конфликта определяется его причинами и уровнем напряженности. Конфликты могут возникать из-за различий в ценностях, интересах, потребностях или ожиданиях между сторонами. Они могут быть личными или групповыми, а также физическими, эмоциональными или интеллектуальными. Природа конфликта может также зависеть от контекста, в котором он возникает, и от ресурсов, доступных для решения конфликта.

В научной литературе выделяют четыре ключевые группы причин:

1. Субъективные причины (личностные);
2. Объективные причины;
3. Социально-психологические;
4. Организационные причины.

Существует и другая классификация причин, влияющая на возникновения конфликтов. Причинами конфликта являются ограниченность и нехватка ресурсов; различия в целях, взаимозависимость задач, несоответствие в восприятии ценностей; несовершенство коммуникации; разный уровень образования и манера поведения [30, с. 464].

Конфликт можно представить как развивающийся процесс, который состоит из четырёх стадий (фаз) [12]:

- 1) Накопление напряжения: на этой стадии возникают первые разногласия или противоречия между сторонами. Может происходить накопление негативных эмоций, недоверия и недоумения.
- 2) Провокация и эскалация: вторая стадия характеризуется усилением конфликта, обострением противоречий и привлечением дополнительных участников. На этой стадии взаимодействие сторон может стать агрессивным и конфликт может перейти в открытое столкновение.

1. Андреев В.И. Конфликтология: искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов. - 2005. - С. 172.
2. Ашурова Д.Н. Повышение мотивации банковских сотрудников, обслуживающих физических лиц // Символ науки. 2016. № 12-1. С. 43 - 46.
3. Баннова М.А. Управление конфликтами в организации / М.А. Баннова [Текст] // Мировая наука. — 2019. — № 3 (24). — С. 99-101.
4. Батожаргалов Б.Б. Система мотивации персонала на примере компании "Сбербанк" // Экономика и бизнес: теория и практика. 2018. №3. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sistema-motivatsii-personala-na-primere-kompanii-sberbank>
5. Брылева Любовь Геннадьевна, Леонтьев Рудольф Георгиевич Теоретические особенности управления организационными конфликтами в условиях современного менеджмента // ИВД. 2013. №1 (24). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/teoreticheskie-osobennosti-upravleniya-organizatsionnymi-konfliktami-v-usloviyah-sovremennogo-menedzhmenta>
6. Брылева Любовь Геннадьевна, Леонтьев Рудольф Георгиевич Теоретические особенности управления организационными конфликтами в условиях современного менеджмента // ИВД. 2013. №1 (24). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/teoreticheskie-osobennosti-upravleniya-organizatsionnymi-konfliktami-v-usloviyah-sovremennogo-menedzhmenta>
7. Бугаков В.М. Управление персоналом [Текст]: Учебное пособие / В.П. Бычков, В.М. Бугаков, В.Н. Гончаров; Под ред. В.П. Бычкова. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2017. — 237 с.
8. Валиуллова А.А. Управление конфликтами в современных российских организациях / А.А. Валиуллова [Текст] // Научный журнал. 2018. № 3 (26). С. 112-117.
9. Васкевич Д.В. Управление конфликтами на предприятии / Д.В. Васкевич [Текст] / Academy. — 2019. — № 7 (46). — С. 114-116.
10. Гришина Н.В. Психология конфликта [Текст] / Н.В. Гришина. - СПб.: Питер, 2016. - С. 575.
11. Деккушева А.Д. Факторы конфликта и их характеристика / А.Д. Деккушева [Текст] // Научные проблемы

гуманитарных исследований, — 2019. — № 3. — С. 217-223.

12. Дмитриев А. В. Конфликтология [Текст]: учебник для вузов. 3-е изд., перераб. и доп. М. : Аль-фа-М, 2012. 336 с.
13. Иванова Ольга Алексеевна УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В МЕНЕДЖМЕНТЕ: СТРАТЕГИИ И ТЕХНОЛОГИИ // Общество, экономика, управление. 2021. №1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/upravlenie-konfliktami-v-menedzhmente-strategii-i-tehnologii> (дата обращения: 12.12.2023).
14. Исаева О.М. Управление персоналом [Текст]: Учебник и практикум для СПО / О.М. Исаева, Е.А. Припорова. — Люберцы: Юрайт, 2016. — 244 с.
15. Кажура Н.В. ПОНЯТИЕ "КОНФЛИКТ" // Вестник магистратуры. 2023. №2-1 (137). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/ponyatie-konflikt> (дата обращения: 12.12.2023).
16. Канатаев Ю.А. Психология конфликта [Текст]/ Ю.А. Канатаев. — М.: ВАХЗ, 2015. — 379 с.
17. Кузнецова Т.А. Управление конфликтами в организации / Т.А. Кузнецова [Текст] // Вестник современных исследований. — 2018. — № 10.4 (25). — С. 108-110.
18. Леонов Н.И. Основы конфликтологии [Текст]: Учеб. пособие/ Н.И. Леонов. — Ижевск, 2019.-418 с.
19. Литвиненко И.Л. Менеджмент / И.Л. Литвиненко [Текст] // Учебное пособие для использования в учебном процессе образовательных учреждений, реализующих программы высшего образования по направлениям подготовки 38.03.01 «Экономика» и 38.03.02 «Менеджмент» (уровень бакалавриата) / Москва, — 2016. — 168 с.
20. Маришина К.С. Правовые механизмы предотвращения конфликта интересов в профессиональной деятельности банка на рынке ценных бумаг // Norwegian Journal of Development of the International Science. 2019. №26-3. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/pravovye-mehanizmy-predotvrascheniya-konflikta-interesov-v-professionalnoy-deyatelnosti-banka-na-rynke-tsennyh-bumag>
21. Миронов, Е.Е. Модерация конфликтов в организации. Монография [Текст] / Е.Е. Миронов. Уфа: «Речь», 2009. - 240 с.
22. Попадьяна Т.А. КРАТКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ПОКАЗАТЕЛЕЙ СБЕРБАНКА // Экономика и бизнес: теория и практика. 2022. №6-2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/kratkaya-harakteristika-deyatelnosti-i-pokazateley-sberbanka>
23. Разгонова Е.Ю. Управление конфликтами / Е.Ю. Разгонова [Текст] // Молодежь и наука. — 2018. — № 7. — С. 25.
24. Рачицкая В.А. Место и роль организационного конфликта в управлении организацией / В.А. Рачицкая [Текст] // Via scientiarum — Дорога знаний. — 2019. — № 1. — С. 72-75.
25. Салменкова М.В. Управление конфликтами в условиях современного предприятия / М.В. Салменкова [Текст] // Форум молодых ученых. 2019. № 2 (30). С. 1321-1323.
26. Сорокина Людмила Анатольевна, Ширяева Татьяна Юрьевна Стратегические кадровые приоритеты ПАО Сбербанк // Вестник РУК. 2020. №1 (39). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/strategicheskie-kadrovye-prioritety-pao-sberbank>
27. Терешина Е.А. История конфликтологии [Текст] / Учебное пособие. - Проспект, 2017. - С. 237
28. Тимченко А.А. Рекомендации по управлению конфликтами в организации / А.А. Тимченко [Текст] // Форум молодых ученых. — 2018. — № 12-4 (28). С. 80-87.
29. Фандий К.В. Управление конфликтом в организации / К.В. Фандий [Текст] // Форум молодых ученых. — 2019. — № 2 (30). — С. 1517-1520.
30. Фридман А.И. КОНФЛИКТЫ В ОРГАНИЗАЦИЯХ И МЕТОДЫ ИХ РАЗРЕШЕНИЯ // Вестник магистратуры. 2015. №1-2 (40). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/konflikty-v-organizatsiyah-i-metody-ih-razresheniya>
31. Фролов, С.С. Организационные конфликты. Общее представление о конфликтах в организации. Монография [Текст] / С.С. Фролов. Тверь. 2005. - 174 с.
32. Хисматуллина, З.Н. Организационные конфликты: понятие и типология [Текст] / З.Н. Хисматуллина // Фундаментальные исследования. 2005. №3. с. 108-110.
33. Чекалдин Андрей Михайлович Причины организационных конфликтов и способы их устранения // Вестник НГИЭИ. 2015. №9 (52). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/prichiny-organizatsionnyh-konfliktov-i-sposoby-ih-ustraneniya>
34. Яценко, В. Поведение человека в производственных конфликтах [Текст] / В. Яценко // Менеджер по персоналу. 2011. - с. 11-14.

*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/387696>