

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/kurosovaya-rabota/95972>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Конфликтология

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 3

Глава 1. Характеристики межличностного конфликта в организации 5

1.1 Природа конфликта, сущность и особенности межличностного конфликта 5

1.2 Теоретические основы управления конфликтом 7

1.3 Система управления персоналом 9

Глава 2. Экспериментальное исследование проявления конфликтного поведения в организации 17

2.1 Характеристика организационной структуры исследуемой организации 17

2.2 Диагностика проявления конфликтного поведения в организации 27

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 36

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 39

протяжении всего периода анализа структура видов профессионального обучения изменялась, однако данные изменения нельзя назвать столь значительными.

Исходные данные для расчета производительности труда (средней выработки) работников ООО «Буревестник» представлены в таблице 7.

Таблица 7 - Исходные данные для расчета производительности труда работников ООО «Буревестник»

Наименование показателя 2016 г. 2017 г. 2018 г.

Выручка от продажи, тыс.руб. 8641,0 9590,0 9214,0

Среднесписочная численность работников, чел. 63 91 90

Производительность труда работников, тыс. руб/чел 137,2 105,4 102,4

Темп роста производительности труда, % - 76,8 97,2

Анализ сведений таблицы 9 показывает, что тенденция изменения показателей производительности труда на протяжении рассматриваемого периода была отрицательной. Производительность труда в 2017 г. стала меньше на 23,2%. В 2018 г. было также снижение производительности труда по сравнению с 2017 г. на 2,8%. Это вызвано снижением количества выполняемых работ (услуг) в большей степени, чем уменьшением численности работников.

На основе проведенного анализа трудовых ресурсов ООО «Буревестник» может быть сделан вывод:

- коллектив ООО «Буревестник» постепенно обновляется, это положительная тенденция для дальнейшей деятельности компании, свидетельствует о ее развитии;
- на протяжении анализируемого периода было и выбытие, и принятие работников, но при этом в большей степени по собственному желанию, и только в 2018 году больше всего – по сокращению штатов;
- в анализируемом периоде в качестве основного вида обучения в компании было повышение квалификации, самое меньшее внимание уделялось такому виду обучения, как стажировка;
- производительность труда работников по ООО «Буревестник» в последние годы имеет тенденцию к снижению.

Проведем анализ организационной структуры управления компанией.

Организационная структура системы управления в компании ООО «Буревестник» реализована на базе системного подхода, а сам процесс управления организацией рассматривается в рамках системы менеджмента в качестве совокупности научных подходов, принципов и методов управления, а также целевой, обеспечивающей, функциональной и управляющей подсистем.

Схема существующей организационной структуры, которая представлена на рисунке 2, наглядно демонстрирует состав подразделений компании. Система управления компании является линейно-

функциональной с преобладанием линейных связей.

Рисунок 1 - Организационная структура ООО «Буревестник»

Согласно установившейся практике, а также согласно уставу организации, директор компании занимается заключением договоров, следит за изменениями рынка, участвует в конференциях, презентациях, ведет переговоры; выступает в качестве главного распорядителя финансовых средств; занимается отслеживанием и координацией работы компании, контролирует все решения управленческого характера в компании, осуществляет разработку программы совершенствования внутрипроизводственных отношений. В компетенции директора находится реализация таких управленческих функций:

- осуществление оперативного руководства ООО «Буревестник» организация эффективной работы компании, установление необходимых для работы ресурсов;
- установление профессиональной пригодности персонала управления;
- связь с общественностью;
- установление ключевых моментов работы с партнерами на основе договоров.

Бухгалтерия осуществляет экономический анализ и контроль финансовой деятельности компании, отвечает за ведение бухгалтерского учёта деятельности компании, руководство кассовым хозяйством, инкассацию. В бухгалтерии ведут денежный учет, осуществляются денежно-кассовые расчеты, ведется бухгалтерская и финансовая отчетность и документация.

Главным бухгалтером осуществляется деятельность по ведению налогового учета, он проводит страховые отчисления, контролирует затраты на нужды хозяйства, в его ведении находится все информационные сведения о денежных средствах.

Отделом кадрового обеспечения осуществляется весь комплекс мероприятий по кадровому обеспечению функционирования компании. Обеспечивает компанию квалифицированными кадрами, оформляет трудовые отношения с работниками, осуществляет комплекс мероприятий по управлению трудовыми отношениями.

Работа отдела снабжения необходима для того, чтобы поддерживать на предприятии достаточный запас товаров. Он занимается определением потребностей компании в определенных материалах, товарах, технических ресурсах, а также организацией их хранения и выдачи, контролируя назначение использования материально-технических ресурсов и содействуя их экономии. Участие в планировании ассортимента выпускаемой предприятием продукции.

Оформление договоров на сбыт готовой продукции. Разработка планов реализации готовой продукции, графиков ее отгрузки потребителям в соответствии с заключенными договорами. Организация приема, хранения, комплектации, консервации и упаковки готовой продукции. Организация отгрузки готовой продукции, оформление отгрузочной документации, контроль и учет выполнения планов реализации готовой продукции.

Главная цель коммерческого отдела – создание определённой системы мероприятий, направленной на регулирование процессов купли-продажи, удовлетворение спроса и получения прибыли. Все процессы, регулируемые коммерческим отделом предприятия, подразделяются на два вида: технологические и коммерческие. Технологические процессы связаны с логистикой. Под этим понятием имеют ввиду все операции, выполняемые при перевозке груза (транспортировка, разгрузка, хранение, фасовка, упаковка). Эти операции – продолжение производственного процесса, и непосредственное движение транспорта. Все вышеперечисленные отделы подчиняются непосредственно директору.

В компании присутствует горизонтальное и вертикальное разделение управленческого труда. В качестве основной цели такого рода разделения труда выступает координация действий людей для достижения намеченных целей в компании.

В сфере организации развития «бизнес-процессов», компания планирует внедрить автоматическую систему клиентского обслуживания, на постоянной основе контролирует и следит за ростом уровня клиентского обслуживания.

В мотивации и работе с персоналом компания нацелена на рост производительности труда, развитие системы мотивации и стимулирования труда сотрудников.

Регулятивную функцию компания ООО «Буревестник» не использует, маркетинговая деятельность в компании не ведется. Компания пока не видит ценности и не осознает, что маркетинговая деятельность позволяет компании найти максимально верные решения по оптимизации взаимоотношений продавца и

покупателя, компании и клиента, которые позволят достичь удовлетворенности компании величиной получаемой прибыли, а клиента качеством и перечнем предлагаемых товаров и услуг при приемлемом для него уровне цен.

В планы развития ООО «Буревестник» входит совершенствование тарифной политики, развитие уровня обслуживания клиентов, совершенствование контактов с поставщиками и подрядчиками.

В целом можно отметить, что в организационной структуре компании присутствует недостаток в виде того, что коммерческому директору подчиняется большое количество служб, в связи, с чем можно совершенствовать организационную структуру.

2.2 Диагностика проявления конфликтного поведения в организации

Исключить возникновение конфликтов в организации практически невозможно, однако можно минимизировать их количество. Чем раньше обнаружена проблема, тем меньше усилий понадобится, чтобы ее разрешить. Это обеспечивается диагностикой. Диагностика конфликта – это деятельность, направленная на выявление особенностей сущности конфликта с помощью его

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Агарков А.П. Теория организации. Организация производства: Интегрированное: Учебное пособие для бакалавров / А.П. Агарков, Р.С. Голов. – М.: Дашков и К, 2015. – 45 с
2. Алехина Л.Л., Кучинова Я.С. Совершенствование организационной структуры управления предприятием в условиях современного развития экономических отношений в России // научные записки ОрелГИЭТ. – 2017. – №2. – С.89–95.
3. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология [Текст] / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – Москва Изд-во Юнити, 2014. – 552 с.
4. Бездробинный В.Д., Краснопахтова Л.И. Влияние личности руководителя на формирование социально-психологического климата в трудовом коллективе/В.Д. Бездробинный, Л.И. Краснопахтова//Сборник материалов 71-й научно-практической конференции по итогам НИР за 2015 г. «Научное обеспечение агропромышленного комплекса» Краснодар, КубГАУ – 2016 – С.410 – 412
5. Беляева С.В., Первова Н.Ю. Кризис, как сделать выбор? Оптимизация или инновации. Экономика и предпринимательство. 2015. – № 6–1 (59). – С. 673–675.
6. Бондарева Ю.И. Управление конфликтами в контексте формирования корпоративной культуры образовательной организации // Научные достижения и открытия современной молодёжи. – 2017. – С. 512–514.
7. Ван Ден Берг, Г., Питерсма, П. Ключевые модели менеджмента. – М.: Лаборатория знаний, 2017. – 400 с.
8. Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент: Учебник / Виханский О.С., Наумов А.И., – 6-е изд., перераб. и доп – Москва :Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2019. – 656 с.
9. Волкова С.В., Курбатов В.Л. Инновационные системы управления предприятием. Казанская наука. Казанский Издательский Дом (Казань).– 2015. – №3. – С.46 – 48.
10. Грибов В.Д. Основы экономики, менеджмента и маркетинга: учебное пособие. – М.: КноРус, 2017. – 224 с.
11. Дейнека А.В. Управление персоналом организации: учебник. – М.: Дашков и К, 2017. – 288 с.
12. Дзедина Е.А. Влияние корпоративной культуры на управление конфликтами в организации // Направления модернизации современного инновационного общества: экономика, социология, философия, политика, право материалы. – 2015. – С. 123–125.
13. Друкер П.Ф. Энциклопедия менеджмента. – М.: Вильямс, 2017. – 432с.
14. Кибанов А.Я., Митрофанова, Е.А., Эсаулова И.А. Экономика управления персоналом: учебник. – М.: Инфра-М, 2017. – 432 с.
15. Кибанов А.Я. Конфликтология [Текст] / А.Я. Кибанов. – Москва Изд-во Инфра-М, 2007. – 302 с.
16. Ковалевич И.А., Ковалевич, В.Т. Управление человеческими ресурсами: учебное пособие. – М.: Инфра-М, 2017. – 210 с.
17. Кови С.Р. Семь навыков высокоэффективных людей: Мощные инструменты развития личности /Стивен Р. Кови; Пер. с англ. – М: Альпина Пабlishер, 2015 – 396 с.
18. Курнякова Т.А., Краснопахтова Л.И. Совершенствование кадровой политики в организациях/Т.А. Курнякова, Л.И. Краснопахтова//Сборник материалов 73-й научнопрактической конференции «Итоги научно-исследовательской работы за 2017 г.» – 2018 – С. 487 – 488

19. Николаева А.А., Савченко И.А., Корецкая Е.А. Корпоративная культура образовательной организации как средство разрешения и профилактики конфликтов // Образовательные ресурсы и технологии. – 2018. – № 3 (24). – С. 76 – 82
20. Салий С.Е., Краснопахтова Л.И. Изучение эффективности применения социальнопсихологических методов управления//Сборник материалов IX Всероссийской конференции молодых ученых «Научное обеспечение агропромышленного комплекса» – 2016 – С.1103 – 1104.
21. Степанов Е.И. Современная конфликтология: Общие подходы к моделированию, мониторингу и менеджменту социальных конфликтов. - М., 2008.
22. Столяренко Л.Д. Основы психологии. – М: Феникс, 2002.
23. Тихомирова О.Г. Менеджмент организации: теория, история, практика: Учебное пособие / О.Г. Тихомирова, Б.А. Варламов. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 340 с.
24. Тезяева А. С. Построение и оценка организационной структуры предприятия // Молодой ученый. – 2017. – №17. – С. 383 – 386.
25. Теория организации (теория менеджмента): учебное пособие / под ред. Г.И. Москвитиной, Е.Д. Платоновой. – М.: КноРус, 2017. – 352 с.
26. Урбанович А. А. Психология управления. Учебное пособие - Харвест, 2007 - 640 с.
27. Шевцова О.Н., Наumenко С.М. Применение факторной модели в оценке эффективности деятельности организации в современной экономике. Инновации в современном мире. Сборник статей Международной научно-практической конференции. Москва, 2015. – С. 156 – 159.
28. Шевцова О.Н., Халина М.В., Волкова С.В. Актуальные аспекты экономической эффективности деятельности и эффективности управления предприятием // Казанская наука. – 2017. – № 3. – С. 26 – 33
29. Экономика организации: практикум / под ред. Л.А. Чалдаевой, А.В. Ширковой. – М.: Эксмо, 2017. – 300 с.
30. Яныкина А.П., Какадий И.И. Особенности современных технологий управления образованием и применение их в практической деятельности // Экономика и предпринимательство. – 2017 – № 5 – 1 (82– 1). – С. 500 – 503.
31. Виды и сущность конфликтов. [Электронный ресурс]. Режим доступа:
<http://gopsy.ru/otnoshenija/ssory/konflikty/klassifikacija-konfliktov.html>

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/95972>