

**Здравствуйте, уважаемые члены государственной аттестационной комиссии.**

Вашему вниманию представляется выпускная квалификационная работа на **тему** «».

Итак, актуальность темы исследования заключается в том, что каждому индивидууму хотя бы раз приходилось сталкиваться с конфликтными ситуациями, как в личной повседневной жизни, так и на работе в трудовом коллективе. Конфликт – это когда отсутствует согласие и понимание между двумя или более сторонами. Конфликты проявляются в деятельности всех организационных групп, во взаимоотношениях между людьми и играют ключевую роль в жизни отдельного человека, семьи, коллектива, государства, общества и человека в целом. Конфликт в трудовом коллективе практически неизбежен, поскольку определяется тем, что сознательное поведение одной из сторон вступает в противоречие с интересами другой стороны.

Для современных предприятий характерна множественность конфликтов, в которые оказываются вовлеченными как отдельные индивиды, так и группы с различными интересами и потребностями. Конфликты, прежде всего, сказываются на эффективности работы организации, ее экономическом росте, но также это сказывается на психическом состоянии самих сотрудника предприятия.

Актуальность вопроса управления конфликтами в организации определяется тем, что проблема внутриорганизационного конфликта является одной из важных в области трудовых отношений. Несмотря на широкую разработанность в целом проблемы конфликта, в самой организации, остается достаточно много вопросов, требующих осмысления и знаний в свете происходящих в обществе изменений.

Итак, **Объектом** исследования является трудовой коллектив ООО «Ностальгия».

**Предметом** исследования служит социально-психологический климат и уровень конфликтности в трудовом коллективе ООО «Ностальгия».

**Целью** исследования является разработать рекомендации по управлению конфликтами на примере ООО «Ностальгия г. Краснотурьинск.

Исходя из цели исследования, в исследовании поставлены следующие **задачи**, определяющие его структуру:

- 1) Дать понятие конфликта и обозначить виды конфликтов.
- 2) Рассмотреть причины возникновения конфликтов.
- 3) Изучить вопросы управление конфликтами на предприятии и рассмотреть методы разрешения конфликтных ситуаций.
- 4) Дать экономико-правовую характеристику предприятию ООО «Ностальгия».
- 5) Проанализировать социально-психологический климат в трудовом коллективе ООО «Ностальгия».
- 6) Провести диагностику уровня конфликтности в трудовом коллективе ООО «Ностальгия».
- 7) Предложить мероприятия по совершенствованию управления конфликтами на предприятии и оценить их эффективность.

Практическая значимость исследования имеет как теоретико-методологический, так и прикладной характер. Материалы выпускной квалификационной работы могут быть применены в работе ООО «Ностальгия» и других организаций для совершенствования управления конфликтами на предприятии.

Итак, конфликт – это форма взаимодействия людей, которая характеризуется столкновением разнонаправленных взглядов, мотивов, стремлений, существенным обострением противоречий между субъектами конфликтного взаимодействия, личной значимостью конфликта для его участников, эмоциональной формой переживания конфликтной ситуации, отсутствием согласия между двумя или более сторонами. В практике установлено четыре основных типа конфликтов: внутриличностный, межличностный, конфликт между личностью и группой, межгрупповой конфликт.

Существует множество причин возникновения конфликтов в организации. Причины возникновения конфликтных ситуаций в трудовых коллективах могут быть условно разделены на пять основных групп: социальные, организационно-управленческие, экономические, психологические, гендерно-демографические.

Итак, Общество с ограниченной ответственностью «Ностальгия» обладает правами юридического лица, имеет обособленное имущество, самостоятельный баланс, расчетный счет в банке, печать со своим наименованием. Предприятие осуществляет свою деятельность с 13 января 2013 года в соответствии с законодательством РФ, другими нормативными актами, регулирующими деятельность предприятия и настоящим уставом.

Социально-психологический климат является итогом систематической воспитательной работы с членами коллектива, осуществления специальных мероприятий, направленных на организацию отношений между руководителями и подчиненными. Формирование и совершенствование социально-психологического климата – это постоянная практическая задача руководителей любого ранга.

Для диагностики уровня конфликтности в коллективе предприятия проанализируем причины возникновения конфликтных ситуаций в трудовом коллективе ООО «Ностальгия». В исследовании принимали участие 36 респондентов (к ранее исследуемым 35 сотрудникам присоединился руководитель предприятия ООО «Ностальгия»). Для диагностики конфликтов на исследуемом предприятии использовались опросные методы (анкетирование, беседа), анализ данных.

Таким образом, анкетирование показало, что конфликты в целом и конфликтные ситуации, в частности в трудовом коллективе ООО «Ностальгия», крайне редкое явление. К основным причинам возникновения конфликтов в организации относятся: несправедливое распределение привилегий, высокие амбиции некоторых работников, действия руководителей, но главная причина конфликтных ситуаций была отмечена респондентами единогласно – неправильная организация работы. Важно отметить, что большинство сотрудников считает, что абсолютное влияние на исход конфликта имеет руководство. Также важно отметить, что опрос по удовлетворенности сотрудников межличностными отношениями в трудовом коллективе показал, что организационная

культура единственный фактор, который не удовлетворяет большинство сотрудников и состояние организационной культуры оценивается ими как неудовлетворительное, а именно всего 45,6% из 100% возможных.

Обобщая результаты исследования можно отметить, что в исследуемом трудовом коллективе поведение сотрудников в конфликтных ситуациях находится в состоянии становления и требует дальнейшего развития и совершенствования, в том числе и с помощью социально-психологических тренингов, повышения мотивации и совершенствования организационной культуры на предприятии.

Итак, перечислим недостатки, выявленные в результате исследования и пути их решения:

- 1) Низкий уровень ответственности и открытости. Для решения данной проблемы требуется введение в штат HR-специалиста – Менеджер по обучению и развитию / training&development (T&D) будет способствовать наиболее комфортному и быстрому внедрению корпоративной культуры в организации.
- 2) Низкая сплоченность коллектива. Требуется организовать курсы по деловой этике, организация тренинга по групповой сплоченности и формировании трудового коллектива.
- 3) Слабая осведомленность и организация обмена информацией. Для решения данной проблемы требуется ежедневное обновление сайта ООО «Ностальгия» в разделе «для сотрудников».
- 4) Низкая психологическая мотивация к труду. Для преодоления этой проблемы нужно разработать и внедрить социальную политику организации.

Таким образом, сформированная и транслируемая организационная культура, тесно связанная с системой управления на предприятии, являясь серьезным управленческим инструментом, позволяет откорректировать неровности между личными целями сотрудников и целями компании, объединить их, организационная культура создает сильные конкурентные преимущества, поскольку становится меньше разногласий, вследствие чего устанавливается взаимопонимание в коллективе, повышается эффективность работы.

Итак, из проведенных расчетов следует, что при внедрении предлагаемых мероприятий по совершенствованию управления конфликтами в ООО «Ностальгия» выручка предприятия за год вырастит на 4 896 тыс. руб., а при затратах в 957 тыс. руб. выручка предприятия за год с применением предложенных мероприятий составит на 3 939 тыс. руб. больше той выручки, которую получит предприятия не внедряя предложенные мероприятия по совершенствованию управления конфликтами на предприятии.

Следовательно, реализация плана мероприятий по совершенствованию управления конфликтами в ООО «Ностальгия» позволяет не только повысить уровень благоприятности социально-психологического климата в организации и снизить уровень стрессов и конфликтности в трудовом коллективе, но и увеличить показатели экономической деятельности предприятия.

Таким образом, эффективность от предложенных мероприятий отражается на деятельности всего предприятия и способствует: благоприятному социально-психологическому климату в коллективе; информационной открытости организации; созданию ощущения принадлежности к определенному сообществу, причастности к общему делу; способствует настрою трудового коллектива на достижение целей и исполнение задач организации; снижению уровня конфликтности в трудовом коллективе; улучшению показателей экономической деятельности предприятия.

Итак, на основании проведенного исследования, подводя итоги проделанной работы, сделаем следующие выводы:

1. В рамках работы, была проанализирована деятельность компании ООО «Ностальгия», которая занимается поставками электрооборудования и низковольтной продукции, предлагает широкий спектр кабельно-проводниковой и электротехнической продукции отечественных и зарубежных производителей.
2. Анализ социально-психологического климата трудового коллектива ООО «Ностальгия» показал, благоприятные характеристики, климат положительный, находится на оптимальном и благоприятном уровне развития, характеризуется высоким уровнем организованности и сплоченности. Однако была выявлена проблема – социально-психологический климат в трудовом коллективе отмечен низким уровнем ответственности и открытости.
3. Диагностика уровня конфликтности в трудовом коллективе ООО «Ностальгия» показала крайне низкий уровень конфликтности в трудовом коллективе, главная причина конфликтных ситуаций в коллективе – неправильная организация работы руководства, по мнению сотрудников, слабая организационная культура (по результатам опроса).
4. Для эффективного управления конфликтами на предприятии ООО «Ностальгия» и минимизации негативных факторов влияния конфликтов в трудовом коллективе на деятельность предприятия, было предложено совершенствование системы мотивации в нематериальном русле. Было предложено внедрение и развитие организационной культуры на предприятии, был разработан алгоритм управления конфликтами на исследуемом предприятии, а также рассчитана эффективность от предложенных мероприятий. Реализация плана мероприятий по совершенствованию управления конфликтами в ООО «Ностальгия» позволит повысить уровень благоприятности социально-психологического климата в организации, снизить уровень стрессов и конфликтности в трудовом коллективе, а также увеличить показатели экономической деятельности предприятия.

**Таким образом, Цель работы достигнута.**

Спасибо за внимание! Доклад окончен.