

Здравствуйте, уважаемые члены аттестационной комиссии!

Тема моей ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ (ПРОЕКТА) – **«УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В ОРГАНИЗАЦИИ НА ПРИМЕРЕ ОБЩЕСТВА С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ТОРГОВАЯ КОМПАНИЯ СПЕКТ-ХИМ»»**.

Целью исследования является разработка рекомендаций по профилактике конфликтов и управлению конфликтами в ООО «ТК СПЕКТ-ХИМ».

ООО осуществляет свою деятельность на основании Устава. Основным видом деятельности ОБЩЕСТВА С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ТОРГОВАЯ КОМПАНИЯ СПЕКТ-ХИМ» является оптовая торговля продуктами органического и неорганического синтеза (химическими реактивами).

Форму организационной структуры управления ООО «ТК СПЕКТ-ХИМ» можно назвать линейной. Линейная организационная структура управления характеризуется тем, что во главе каждого структурного подразделения находится руководитель-единоначальник, наделенный всеми полномочиями и осуществляющий единоличное руководство подчиненными ему работниками и сосредоточивающий в своих руках все функции управления, что представлено на рисунке 1 иллюстрационного материала.

Показатели уровня оплаты труда сведём в Таблице 1 иллюстрационного материала, что позволяет представить их наглядно. В таблице проводится сравнение фактических значений показателей в 2017 и в 2016 году, рассчитываются абсолютные изменения и темпы роста.

Изменение показателей: выручка, себестоимость продаж и валовая прибыль в 2016-2017 гг представлено на рисунке 2 иллюстрационного материала.

Изменение чистой прибыли в 2016-2017 гг. представлено на рисунке 3 иллюстрационного материала.

Изменение рентабельности продаж в 2016 -2017 гг. представлено на рисунке 4 иллюстрационного материала.

Таким образом можно сделать вывод, это объем ресурсов компании в стоимостном выражении, потраченный на выполнение определенного бизнес-процесса вырос.

Персонал является одним из важнейших факторов в организации. Его состояние и эффективное использование напрямую влияют на конечные результаты хозяйственной деятельности организации.

Мы проанализируем структуру персонала общества с ограниченной ответственностью «Торговая компания СПЕКТ-ХИМ» по категориям работников, для этого предоставим данные о численности и доле в общей численности административно-управленческого персонала, основных работников, вспомогательный персонал.

Структура работников ООО «ТК СПЕКТ-ХИМ» по категориям представлена в таблице 2 иллюстрационного материала.

Структура работников ООО «ТК СПЕКТ-ХИМ» по категориям в 2016-2017 гг. представлена на рисунке 5 иллюстрационного материала.

Результаты расчетов можно охарактеризовать изменениями в общей численности персонала: общая численность сократилась на 3 человека, что на 10%, кроме того, численность административно-управленческого персонала уменьшилась на 1 человека, на 20% уменьшился состав основных сотрудников (менеджеров коммерческого отдела), т.е. 2 чел.

Важным этапом анализа трудовых ресурсов является изучение качественной структуры персонала предприятия. В то же время под качественной структурой понимается распределение работников по полу и возрасту, уровню образования, опыту работы на предприятии и другим характеристикам. Данные о распределении работников по качественным характеристикам могут быть представлены на рисунке 6 иллюстрационного материала.

По результатам расчетов распределения работников ООО «ТК СПЕКТ-ХИМ» по возрасту хочу обратить внимание на удельный вес работников старшей возрастной категории (41-60 лет), количество взрослых увеличивается, текучесть кадров минимальная, что говорит о стабильных условиях труда; но, поскольку доля работников в возрасте от 20 до 40 лет падает, можно сделать вывод, что потенциал компании низок.

На основании рисунка 7 иллюстрационного материала можно сделать вывод, что структура персонала по уровню образования неоднородна. Большая часть работников имеет высшее образование.

Рассчитаем основные показатели интенсивности оборота. Расчет этих показателей приведен в виде таблицы 5 иллюстрационного материала.

Динамика изменения коэффициентов движения персонала в ООО «ТК СПЕКТ-ХИМ» за 2016-2017 гг. представлена на рисунке 8 иллюстрационного материала.

Для выявления причин организационных конфликтов был проведен опрос сотрудников, в опросе приняли участие 27 человек. Частота конфликтных

ситуаций в ООО «ТК СПЕКТ-ХИМ» показана на рисунке 9 иллюстрационного материала.

Можно сделать вывод, что конфликтные ситуации между работниками организации возникают достаточно часто.

По итогам анкетирования мы выяснили, что в ООО «ТК СПЕКТ-ХИМ» имеются следующие причины для конфликтов:

- 62,96% подчеркнули наличие противоречий интересов работников, их функций в трудовой деятельности;
- 51,85% сотрудников отметили неэффективность организации трудовой деятельности;
- 25,93% сотрудников недовольны условиями труда;
- 11,11% опрошенных недовольны нынешним руководителем.

Данные анкетирования представим в виде рисунка 10 иллюстрационного материала.

Таким образом, мы видим, что большинство работников (62,96%) считают основной причиной организационных конфликтов конфликт интересов работников, их функции на рабочем месте. А 51,85% отметили неэффективность организации трудовой деятельности.

Согласно результатам анкетирования на рисунке 11 иллюстрационного материала, стиль руководителя ООО «ТК СПЕКТ-ХИМ» можно охарактеризовать как демократический с элементами авторитарного. Это один из самых эффективных методов руководства.

Люди ведут себя по-разному в конфликтных ситуациях. Чтобы определить, как сотрудник будет действовать в конфликтной ситуации, вы должны проверить это. Исходя из этого, было решено провести исследование социально-психологического климата в коллективе, в котором использовались два метода: диагностика предрасположенности к конфликтному поведению К. Томаса и диагностика самооценки степени конфликтности.

Тест К. Томаса был применен для изучения стратегии поведения, используемой членами этой основной рабочей силы. Были опрошены 14 сотрудников. Опрос показал, что респонденты используют практически все поведенческие стратегии в своей деятельности. Но наибольшее количество баллов большинство респондентов (10 из 14) объясняют тактикой избегания, избегания конфликтов, два респондента преобладают в тактике фиксации и одной тактике компромисса и сотрудничества. Наименьшее количество очков набрал тактика соревнований. Более наглядно результаты диагностики

по методике Томаса представлены на рисунке 12 иллюстрационного материала.

Полученные данные свидетельствуют о том, что использование тактики уклонения может быть вызвано необходимостью признания, стремлением соблюдать утвержденную руководством модель поведения. В связи с этим респондентам был предложен тест на самооценку конфликтности.

Результаты этого теста (см. табл. 3.2.) свидетельствуют о склонности респондентов избегать конфликтных ситуаций.

Более наглядно результаты диагностики самооценки конфликтности представлены на рисунке 13 иллюстрационного материала.

Полученные данные позволили нам выдвинуть экспериментальную гипотезу: существует взаимосвязь между выбором стратегии избегания людей и самооценкой уровня конфликта.

Из результатов исследования в ООО «ТК СПЕКТ-ХИМ» можно сделать следующие выводы:

- Сотрудники, которые воспринимаются как неконфликтные, предпочитают стратегию уклонения (по методу К. Томаса);
- Причиной конфликта работников в организации на психологическом уровне может быть неосознанная потребность в конкуренции, т. Е. Стремление удовлетворить свои интересы в ущерб интересам других работников на уровне скрытых мотивов.

Таким образом, по результатам трех запланированных мероприятий, можно увидеть, что коэффициент текучести кадров снизится до 17,88%, коммерческие расходы увеличатся до 97117 тыс.руб., выручка увеличится до 492534 тыс.руб., что повлечет увеличение чистой прибыли до 62493 тыс. руб., как видно в таблице 6 иллюстрационного материала.

Динамику по основным показателям отобразим на рисунке 14 иллюстрационного материала.

Как можно увидеть на рисунке, чистая прибыль ООО «ТК СПЕКТ-ХИМ» увеличилась на 12583 тыс.руб.

Таким образом, Цель работы достигнута.

Спасибо за внимание! Доклад окончен.