

Слайд 1

Уважаемый Председатель и уважаемые члены ГЭК. Вашему вниманию предлагается дипломная работа на тему – РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТОВ В ОРГАНИЗАЦИИ НА ПРИМЕРЕ ООО «ПК ВЕНТКОМПЛЕКС».

Слайд 2

Целью работы является обоснование теоретических положений и разработка практических рекомендаций по совершенствованию процесса управления конфликтами в организации ООО «ПК ВентКомплекс». Для достижения данной цели были рассмотрены следующие задачи.

Слайд 3

Необходимо подчеркнуть, что как таковой системы управления конфликтами в исследуемой организации нет в формально закреплённом виде. Однако мы можем детально рассмотреть актуальные проблемы управления конфликтами в текущей деятельности организации. В целом, все возникающие в ООО «ПК Венткомплекс» конфликты подразделяются на три группы – трудовые, межличностные и смешанные.

Слайд 4

Среди наиболее значимых трудовых конфликтов в 2020 году в ООО «ПК Венткомплекс» были зарегистрированы конфликты по причинам, отраженным в таблице. Кроме того, в данной таблице показаны последствия конфликтов, его участники, а также предпринятые со стороны компании действия по разрешению указанной ситуации. Трудовые конфликты в исследуемой организации решаются на основе Трудового Кодекса РФ. Трудовой кодекс является основополагающим нормативным документом, в котором содержатся правила и нормы заключения трудовых договоров, коллективных договоров и соглашений, защиты трудовых прав и свобод, разрешения трудовых споров, ответственности за нарушение трудового законодательства. Каждый руководитель должен знать и применять на практике законы своей страны и нормы международного права. Конституцией РФ гарантируются права человека на труд, на защиту от безработицы, на свободный выбор работы, на достойную и равную оплату равного труда без дискриминации, на благоприятные условия труда. Всего за 2021 год в ООО «ПК Венткомплекс» зарегистрировано 53 трудовых конфликта. В некоторых случаях субъектами конфликтов становились одни и те же сотрудники. Всего насчитывается 10 причин зарегистрированных трудовых конфликтов в исследуемой организации: опоздание на работу, неопрятный внешний вид, порча имущества компании, неисполнение обязанностей работником, нарушение порядка сообщения о невыходе на работу в случае болезни, отсутствие на рабочем месте во время рабочего дня,

прием пищи в торговом зале, кража имущества (собственности) компании, нахождение на работе в нетрезвом виде, отказ от исполнения заданий.

Слайд 5

Межличностные конфликты в исследуемой организации также являются достаточно распространенным явлением. В различных основных и вспомогательных организационных процессах периодически возникает большое количество разногласий, которые нередко перерастают в межличностные конфликты. По длительности протекания в исследуемой организации возникают кратковременные, а иногда и затяжные межличностные конфликты. В ходе выявления межличностных конфликтных ситуаций, складывающихся в исследуемой организации, нам удалось установить, что одной из причин их возникновения является неадекватное восприятие информации, которое усложняет процесс взаимодействия между сотрудниками структурных подразделений. Одна из причин заключается в том, что в процессе расширения организации и утверждения новых порядков отделы все больше обособляются друг от друга. Это обособление заключается в различии компетенций работников. Таким образом, исчезает возможность общения, и сужаются другие каналы взаимодействия. Несомненно, межличностная конфликтность возрастает в силу дифференциации возрастных категорий между сотрудниками. Более молодое поколение сотрудников не уступает работникам с более серьезным опытом работы по своей амбициозности, стремлению к карьерному и профессиональному росту.

Слайд 6

В рамках принятия управленческих решений по разрешению конфликтов, отдел кадров ООО «ПК Венткомплекс» использует экономические и социальные методы воздействия на персонал компании. Экономические методы управления конфликтами в ООО «ПК Венткомплекс» следующие:

- 1) установление премий за перевыполнение плана;
- 2) доплаты к заработной плате за работу в праздничные дни, за сверхурочную работу в соответствии с ТК РФ;
- 3) использование премий за новые интересные предложения;
- 4) значительные дополнительные льготы (предоставление дополнительных отпусков, лечение в санаториях и т.д.).

За хорошую и эффективную трудовую деятельность новаторские идеи в деятельности ООО «ПК Венткомплекс» и за прочие достижения в профессиональной деятельности в ООО «ПК Венткомплекс» применяют выдачу поощрений.

Слайд 7

При выявлении причин межличностных конфликтов нами было проведено исследование причин межличностных конфликтных ситуаций в ООО «ПК Венткомплекс» в несколько этапов. На первом этапе изучалась стратегия поведения сотрудников в конфликте, для чего использовались специализированные опросники и анкеты. Результаты исследования выявили, что руководители отделов в практике управления конфликтами ООО «ПК Венткомплекс» предрасположены к критике, ищут поводы для споров, чрезмерно принципиальны; два руководителя – всеми силами предпочитают отстаивать свое мнение, весьма чувствительны и обладают большим самомнением; десять человек не любят конфликтовать, опасаясь, что разногласие отразится на их служебном положении или дружественных взаимоотношениях. Обобщая исследование можно отметить, что особенности, приводящие к конфликтам, могут быть следующие:

- неадекватная самооценка своих способностей и возможностей, которая может быть как завышенной, так и заниженной;
- желание доминировать, во что бы то ни стало там, где это возможно и невозможно;
- консервативность мышления, представлений, убеждений;
- чрезмерная принципиальность и прямолинейность в высказываниях и суждениях, желание, во что бы то ни стало сказать правду в глаза;
- определенный набор психологических качеств личности: тревожность, агрессивность, упорство, раздражительность.

Слайд 8

Поскольку конфликты могут быть личностные, деловые, силовые и т.д., то и вмешательство в них должно протекать в русле учета вида конфликта. Руководитель должен стремиться осуществлять весомый объективный анализ, проводить выбор решения, принимать компромисс. Отличным результатом будет разъяснение сторонам перспектив конфликта в случае непринятия компромисса, в случае продолжения конфронтации. Следует объяснить сторонам, что достижение компромисса выгодно обеим сторонам, поскольку достижение мира позволит работать в позитивной обстановке.

Слайд 9

На сегодняшний день в организации принципиальные решения по решению межличностных конфликтов принимаются непосредственно руководителем, так как никто другой не уполномочен решать такие проблемы. На основании исследования причин возникновения конфликтов предлагается разработать систему управления межличностными конфликтными ситуациями, включающую следующие мероприятия:

- 1) создать конфликтную комиссию для разрешения конфликтных ситуаций на предприятии и наделить ее соответствующими полномочиями;
- 2) обучить членов конфликтной комиссии новым методикам разрешения конфликтных ситуаций;
- 3) использовать в рамках решения конфликтных ситуаций как материальные виды мотивации и стимулирования, так и нематериальные;
- 4) рекомендовать ввести должность ответственного работника, который будет вести некоторые виды функций;
- 5) осуществлять обучение руководителей методам разрешения конфликтных ситуаций и использования их в управленческой деятельности;
- 6) проведение тренингов по развитию поведенческих навыков в ситуации конфликта;
- 7) уделять больше внимания стимулированию труда и мотивации работников;
- 8) оптимизация организационного климата в коллективе;
- 9) надлежащий стиль лидерства и метод управления, основанный на участии и поддержке;
- 10) необходимо грамотно распределять ограниченные ресурсы, чтобы никто не чувствовал себя обделенным, и чтобы на этой почве у сотрудников не возникало конфликтов.

Таким образом, разработанные мероприятия позволят значительно уменьшить число межличностных конфликтных ситуаций наряду с трудовыми конфликтами, найти более рациональные пути решения в уже создавшихся конфликтных ситуациях и, тем самым, усовершенствовать всю систему управления конфликтами в ООО «ПК Венткомплекс»..

Слайд 10

Далее нами оценивался предполагаемый прирост прибыли за счет каждого из пунктов плана мероприятий с точки зрения экспертов – компетентных сотрудников организации различных структурных подразделений. В таблице показано, как эксперты оценили увеличение прибыли от проведенных нами мероприятий. Таким образом, по оценкам экспертной группы, результаты нашей работы принесли за три месяца 120 141 руб. Итак, по итогам расчета экономической эффективности осуществленных мероприятий мы можем сказать, что затраты по совершенствованию системы управления конфликтами в ООО «ПК Венткомплекс» окупились через три месяца после начала осуществления нами предложений по совершенствованию системы управления конфликтами более чем пять раз.

Слайд 11

Таким образом, Цель работы достигнута.

Спасибо за внимание!