ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ бюджетное ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

им. А.И. ГЕРЦЕНА»

Институт экономики и управления

Кафедра управления образованием и кадрового менеджмента

**КУРСОВОЙ ПРОЕКТ**

по учебному модулю

**«Философия и стратегия управления персоналом»**

на тему:

**разрешение конфликтов**

**как проблема управления персоналом**

**Выполнила:**

студентка 1 курса

заочного отделения

группы Маг ЗУП-15

**Заброцкая Вера Павловна**,

обучающаяся по профессиональной образовательной программе подготовки магистров

«38.03.03 – Управление персоналом»

**Научный руководитель:**

доктор философских наук,

профессор кафедры

управления образованием

и кадрового менеджмента

**Гелих Олег Яковлевич**

Санкт-Петербург

2015

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | |  | С. | |
|  | | **Введение**. ………………………………………………………. | 4 | |
| Раздел 1 | | **Конфликты персонала, основные методы их предотвращения и разрешения в современных коммерческих компаниях**. …………………………………... |  | |
| 1.1. | | Основные виды, причины возникновения и последствия конфликтов в организации. ………………...……..…..……….. |  | |
| 1.2. | | Основные методы предотвращения и разрешения конфликтов в современных коммерческих компаниях. …….. |  | |
| Раздел 2 | | **Анализ конфликтных ситуаций персонала на целлюлозно-бумажном предприятии ОАО «Группа Илим»**. ….................................................................………... |  | |
| 2.1. | | Анализ организационной структуры и системы управления персоналом в ОАО «Группа Илим». ……………………..…… |  | |
| 2.2. | | Анализ сложившихся методов предотвращения и разрешения конфликтов руководством ОАО «Группы Илим». ……………... |  | |
| 2.3. | | Основные проблемы и недостатки в сложившейся практике предотвращения и разрешения конфликтов, осуществляемой руководством ОАО «Группа Илим». …………………………. |  | |
| Раздел 3 | | **Разработка и обоснование проектно-практических рекомендаций по совершенствованию профилактики и оптимизации разрешения конфликтов персонала в промышленной компании**. ………………………………….. |  | |
| 3.1. | | Разработка проектно-практических рекомендаций по совершенствованию профилактики и практики разрешения конфликтов персонала в ОАО «Группа Илим». ……………... | -- | |
| 3.2. | | Обоснование социально-экономической эффективности предлагаемых проектно-практических рекомендаций. ……... |  | |
| 3.3. | | Анализ возможностей применения разработанных проектно-практических рекомендаций по совершенствованию профилактики и оптимизации разрешения конфликтов персонала в других промышленных компаниях Российской Федерации. .……………………………………………….……. |  | |
|  | | **Заключение**. ………………………….………………………... |  | |
|  | | Источники и литература. ……………..………………………... |  | |
|  | | Приложения. ……………………………………………………. |  | |
|  | |  | | |  | |
|  | |  | | |  | |
|  | |  | | |  | |
|  | |  | | |  | |
|  | |  | | |  | |
|  | |  | | |  | |
|  | |  | | |  | |
|  | |  | | |  | |
|  | |  | | |  | |

**Введение**

**Актуальность темы исследования** обусловлена тем, что общественная жизнь немыслима без столкновения идей, жизненных позиций, целей, как отдельных людей, так и малых и больших коллективов, других сообществ. Постоянно возникают расхождения и противоречия различных сторон, нередко переходящие в конфликты. Необходимо соответствующее управление этим процессом, задачей которого должно быть предупреждение возникновения нежелательных, негативного плана конфликтов, придание неизбежным конфликтным ситуациям конструктивного характера.

**Объектом исследования** является конфликт как одно из состояний отношений обществ, коллективов, людей.

**Предмет исследования –** процессы возникновения, протекания и разрешения конфликтов персонала в организациях.

**Цель исследования** состоит в разработке путей эффективного разрешения конфликтных ситуации в трудовом коллективе.

Для достижения указанной цели в курсовой работе решаются следующие **исследовательские задачи**:

1. Определить сущность, типы, последствия, задачи и проблемы разрешения конфликтов в организации.
2. Рассмотреть причины конфликтов.
3. Обосновать основные методы преодоления и разрешения конфликтов персонала в организации.

**Методы исследования.** В курсовой работе применяются такие общенаучные методы исследования, как наблюдение, измерение, описание, сравнение, анализ, синтез, индукция, дедукция, аналогия и некоторые другие.

**Эмпирическую базу исследования** составили результаты анализа…

**Структура исследования.** Курсовая работа включает в себя введение, 2 раздела и 5 подразделов в них, в которых решаются поставленные исследовательские задачи, заключение, список источников и литературы.

РАЗДЕЛ I.

**Конфликты персонала, основные методы их предотвращения и разрешения в современных коммерческих компаниях**

* 1. **Основные виды, причины возникновения и последствия конфликтов в организации.**

Как и многие понятия в теории, социологии и психологии управления, конфликт имеет немало различных определений и толкований. Многие специалисты дают ему такое определение: "Конфликт – (от лат. conflictus – столкновение) – столкновение сторон, мнений, сил, перерастание конфликтной ситуации в открытое столкновение; борьба за ценности и претензии на определенный статус, власть, ресурсы, в которой целями являются нейтрализация, нанесение ущерба и уничтожение соперника".

…

*Таким образом*, в данном подразделе нами установлено, что конфликт может быть функциональным и вести к повышению эффективности организации. В дуругих случаях он может быть дисфункциональным и приводить к снижению личной удовлетворенности, группового сотрудничества и эффективности организации. Роль конфликта, в основном, зависит от того, насколько эффективно им управляют. Чтобы оптимально управлять конфликтом, необходимо знать причины его возникновения, возможные последствия для того, чтобы выбрать наиболее эффективный метод его разрешения.

* 1. **Причины возникновения конфликтов в организации.**

Причин возникновения конфликтов в организациях очень много, это во многом связано как со сложностью организации, как системы, так и со сложностью осуществляемых в ней взаимодействий. Естественно, что чем сложнее организация, тем больше вероятность возникновения в ней различных противоречий, которые трудно разрешить только согласованием и управлением. Причина конфликта — ЭТО то или иное явление, которое выступает для его субъектов как потребность. Можно выделить несколько причин возникновения конфликтов в организациях[[1]](#footnote-1):

*Таким образом*, в данном подразделе нами установлено и показано, что…

рассматривая названные причины конфликтов, нельзя не заметить, что в

* 1. **Развитие и последствия конфликтов в организации.**

Анализ содержания и особенностей протекания конфликта целесообразно проводить по трем основным стадиям: предконфликтная стадия, конфликтная стадия, постконфликтная стадия[[2]](#footnote-2).

*Таким образом*, в данном подразделе нами установлено, что …

Также мы установили, что управленческие действия по отношению к конфликту могут повлечь за собой как функциональные, так и дисфункциональные последствия. Причем, и те и другие влияют на характер будущих конфликтов, обостряя или сглаживая их.

**Выводы по первому разделу:**

* + - 1. Таким образом, в данном разделе нами установлено, что конфликт должен восприниматься вполне нормальным общественным явлением, свойством социальных систем, процессом и способом взаимодействия людей. Конфликт предстает как осознание на уровне отдельного человека, социальной группы или более широкой общности противоречивости процесса взаимодействия и отношений, различий, а то и несовместимости интересов, ценностных оценок и целей, как осмысленное противостояние.
      2. Конфликт может быть функциональным и вести к повышению эффективности организации. Или он может быть дисфункциональным и приводит к снижению личной удовлетворенности, группового сотрудничества и эффективности организации.
      3. У всех конфликтов есть несколько причин. Основными из них являются ограниченность ресурсов, которые нужно делить, взаимозависимость заданий, различия в целях, различия в представленных ценностях, различия в манере поведения, в уровне образования, а также плохие коммуникации, несбалансированность рабочих мест, недостаточная мотивация и т. д.
      4. Кроме того, в конфликте выделяют четыре основные стадии: предконфликтную, конфликтную и послеконфликтную. Именно на предконфликтной стадии может быть эффективна профилактика конфликта, т.е. предконфликтная ситуация обычно возникает постепенно, и здесь особенно важно верно сориентироваться и применить нужный прием.

РАЗДЕЛ II.

**Анализ конфликтных ситуаций персонала на целлюлозно-бумажном предприятии ОАО «Группа Илим»**.

**2.1. Анализ организационной структуры и системы управления персоналом в ОАО «Группа Илим».**

...

*Таким образом*,…

**2.2. Анализ сложившихся методов предотвращения и разрешения конфликтов руководством ОАО «Группы Илим».**

...

*Таким образом*,…

**2.3. Основные проблемы и недостатки в сложившейся практике предотвращения и разрешения конфликтов, осуществляемой руководством ОАО «Группа Илим».**

…

*Таким образом*,…

**Выводы по второму разделу:**

Таким образом, в данном разделе нами показано становление…

**Заключение**

Таким образом, выполнение поставленных исследовательских задач позволило получить следующие **основные результаты исследования**:

**1.** Рассмотрено социальное действие как характеристика индивида и общества. Изучение этих двух феноменов и феномена управления необходимо для современных менеджеров и социологов.

**2.** Проанализировано развитие управленческой мысли. Государственно-управленческая мысль прошла многовековое развитие, и в современном мире философы и социологи имеют четкое представление о ней.

**3.** Рассмотрена философская концепция демократического управления. Лучшие умы во все времена рассуждали о государстве, в котором они живут, и строили всевозможные предположения, каково оно должно быть, и некий консенсус в этом вопросе найден.

**4.** Проведен анализ демократического управления Российским государством на институциональном уровне социального действия. Демократия в России прошла через спады и подъемы, и сейчас находится в развитии.

**5**. Выявлены основные характеристики Российской демократии на современном этапе. Главными признаками являются признание народа источником власти и носителем суверенитета.

**Перспективы исследования** данной проблемы состоят в необходимости: а) более детального рассмотрения истории развития государственно-управленческой мысли демократического управления; б) в более глубоком выявлении основных характеристик, методов и концепций государственного управления в современной России.

# ИСТОЧНИКИ И ЛИТЕРАТУРА

1. **Источники:**
2. Конституция Российской Федерации. Принята Всенародным голосованием 12.12.1993. (С учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ). – М.: Эксмо, 2015.
3. Гражданский кодекс Российской Федерации. Части первая, вторая, третья и четвертая. (С учетом изменений, внесенных Федеральным законом от № 51-ФЗ, вступившими в силу с 01.06.2015). – М.: Проспект, КноРус, 2015.

Трудовой кодекс Российской Федерации. Принят Государственной Думой Федерального Собрания РФ 21 декабря 2001 года. № 197-ФЗ (В редакции от 05.10.2015 № 285-ФЗ). – М.: Эксмо, 2015.

Устав организации на эмпирической базе которой выполняется исследование.

**II. Литература:**

1. Гелих О.Я. Управление и синергетика: учебное пособие / О.Я. Гелих Е.Н. Князева / 4-е изд. – СПб.: Книжный Дом, 2014. – 140 с.
2. Гелих О.Я. Философия и методология управления: учебное пособие / О.Я. Гелих А.В. Нестеров / 2-е изд. – СПб.: Книжный Дом, 2014. – 290 с.
3. Горнев А.З. Проблемы управления персоналом. – М.: Бином, 2014. – 356 с.
4. Гришина Н.В. Психология конфликта / 3-е изд. – СПб.: Питер, 2013. – 544 с.
5. Десслер Г. Управление персоналом. – М.: Бином, 2010. – 451 с.
6. Дмитриев, А.В. Конфликтология. – М.: Гардарики, 2013. – 316 с.
7. Егоршин А.П. Управление персоналом. – Н. Новгород: Нимб, 2011. – 298 с.
8. Маслов Е.Б. Управление персоналом предприятия. – М.: Инфра-М, 2013. – 238 с.
9. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации / 2-е изд. – М.: Инфра-М, 2014. – 254 с.
10. Мескон М.Х. Основы менеджмента / М.Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури. – М.: Дело, 2014. – 665 с.
11. Меткин М.В. Теоретические и практические аспекты разрешения конфликтов. – [Электронный ресурс]: <http://www.dvo.sut.ru/libr/soirl/i119metk/3.htm> (Дата обращения: 12 декабря 2015 г).

1. Буртовая Е.В. Конфликтология: учебное пособие – М.: Юнити, 2003. – С. 91. [↑](#footnote-ref-1)
2. Меткин М.В. Теоретические и практические аспекты разрешения конфликтов. – [Электронный ресурс]: http://www.dvo.sut.ru/libr/soirl/i119metk/3.htm (Дата обращения 27.04.2012). [↑](#footnote-ref-2)