

# Выпускная квалификационная работа

## **ТЕМА: «Управление социальными конфликтами в организации (на примере ООО «Сланцевский Водоканал»)».**

**Выполнила:**


студентка 4 курса,  
направление 080500  
«Менеджмент»

Игошина Валерия Олеговна

**Научный руководитель:**

доцент кафедры  
социального менеджмента,


кандидат психологических наук  
Рубашов Александр Вениаминович

- 
- **Объект исследования** - социальные конфликты в организации.
  - **Предмет исследования** - управление социальными конфликтами в ООО «Сланцевский Водоканал».
  - **Цель исследования** - разработка проектно-практических рекомендаций по совершенствованию и развитию системы разрешения социальных конфликтов в коллективе ООО «Сланцевский Водоканал».

# Исследовательские задачи:

- Проанализировать основные теоретические подходы к изучению социальных конфликтов в организации и методов управления ими.
- Дать характеристику существующей системы управления социальными конфликтами в ООО «Сланцевский Водоканал»
- Разработать рекомендации по совершенствованию системы управления конфликтами в ООО «Сланцевский Водоканал».
- Обосновать экономическую и социальную эффективность предлагаемых рекомендаций.

- **Эмпирической базой исследования** стали уставные документы ООО «Сланцевский Водоканал», изученные в ходе производственной практики, данные анкетирования, проведенного с рядовыми сотрудниками, и анализа экспертных интервью, взятых у руководителей отделов.

- 
- **Конфликт в коллективе организации** - это осознанное противоречие между общающимися членами этого коллектива, который сопровождается попытками его решить на фоне эмоциональных отношений.

# Выводы по первому разделу:

- Конфликт – это явление межличностных и групповых отношений, это проявление противоборства, активного столкновения оценок, принципов, мнений, характеров, эталонов поведения.
- Конфликт для коллектива и организаций функционален, он не противоположен порядку, а является его частью. Конфликт может быть как абсолютно деструктивен, так и выполнять продуктивную функцию. Конфликт можно назвать движущей силой развития коллектива.

# Выводы по первому разделу:

- Основная классификация конфликтов подразумевает выделение шести его видов: внутриличностной конфликт, конфликт межличностный, внутригруппой, межгрупповой конфликты и конфликт внутри организации.
- Эффективное управление конфликтами в команде требует, в первую очередь наличия определенной квалификации у руководителя или специально сформированных органов, отвечающих за разрешение конфликтов в организации.

## Выводы по первому разделу:

- При разрешении конфликтов члены коллектива пользуются определенными стратегиями поведения, а именно стратегией конкуренции, приспособления, избегания, компромисса и сотрудничества.



# Общая характеристика ООО «Сланцевский Водоканал»

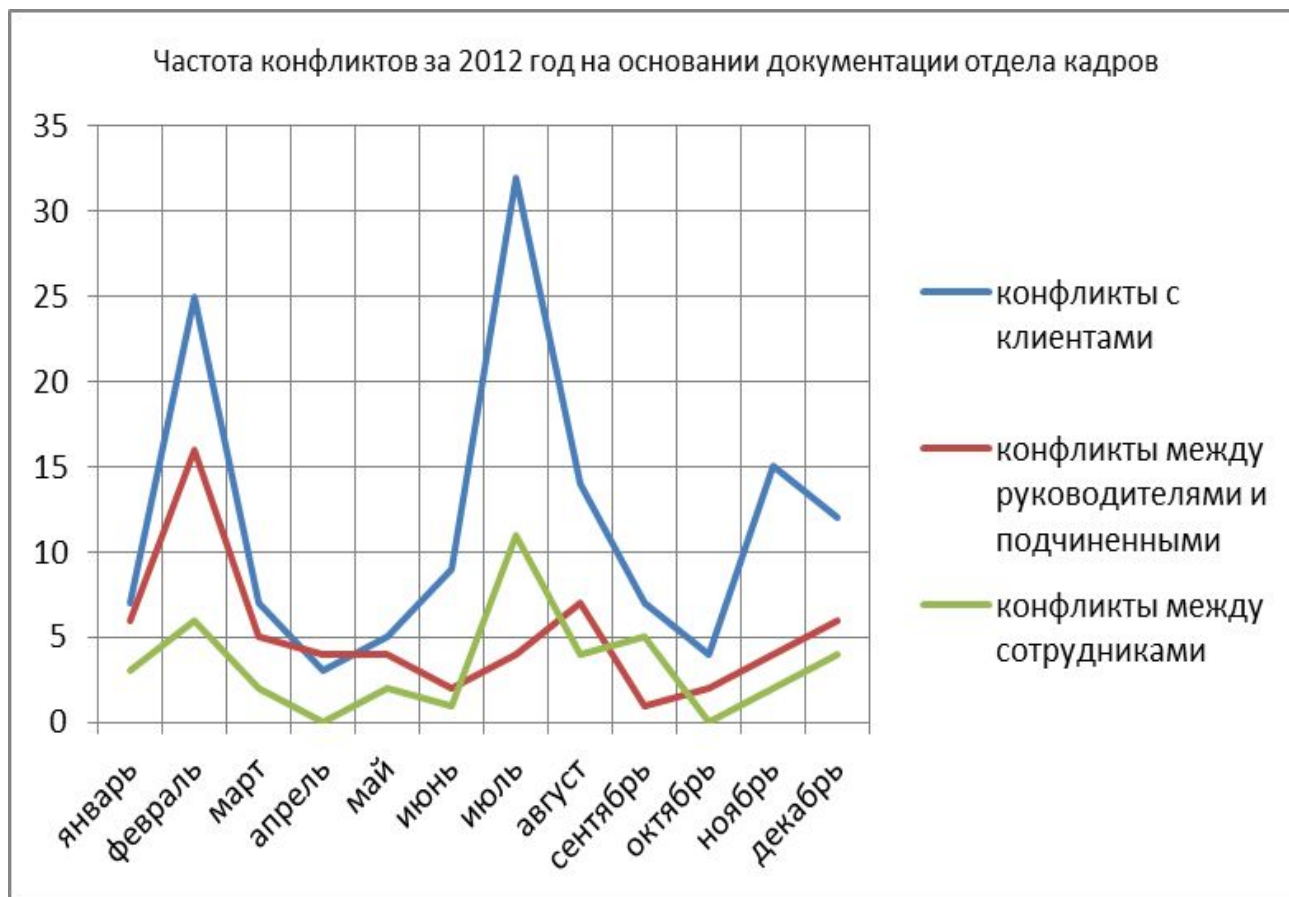


- Общество с ограниченной ответственностью «Сланцевский Водоканал» было зарегистрировано в текущем виде 31 марта 2008г.
- ООО «Сланцевский Водоканал» полностью отвечает требованиям, предъявляемым к одному

- **Задача предприятия – обеспечение населения г. Сланцы и пригородных посёлков качественной питьевой водой, обеспечение промышленных предприятий и организаций города водой для производственных нужд и целей пожаротушения, а также оказание услуг по приему, отводу и очистке сточных вод.**



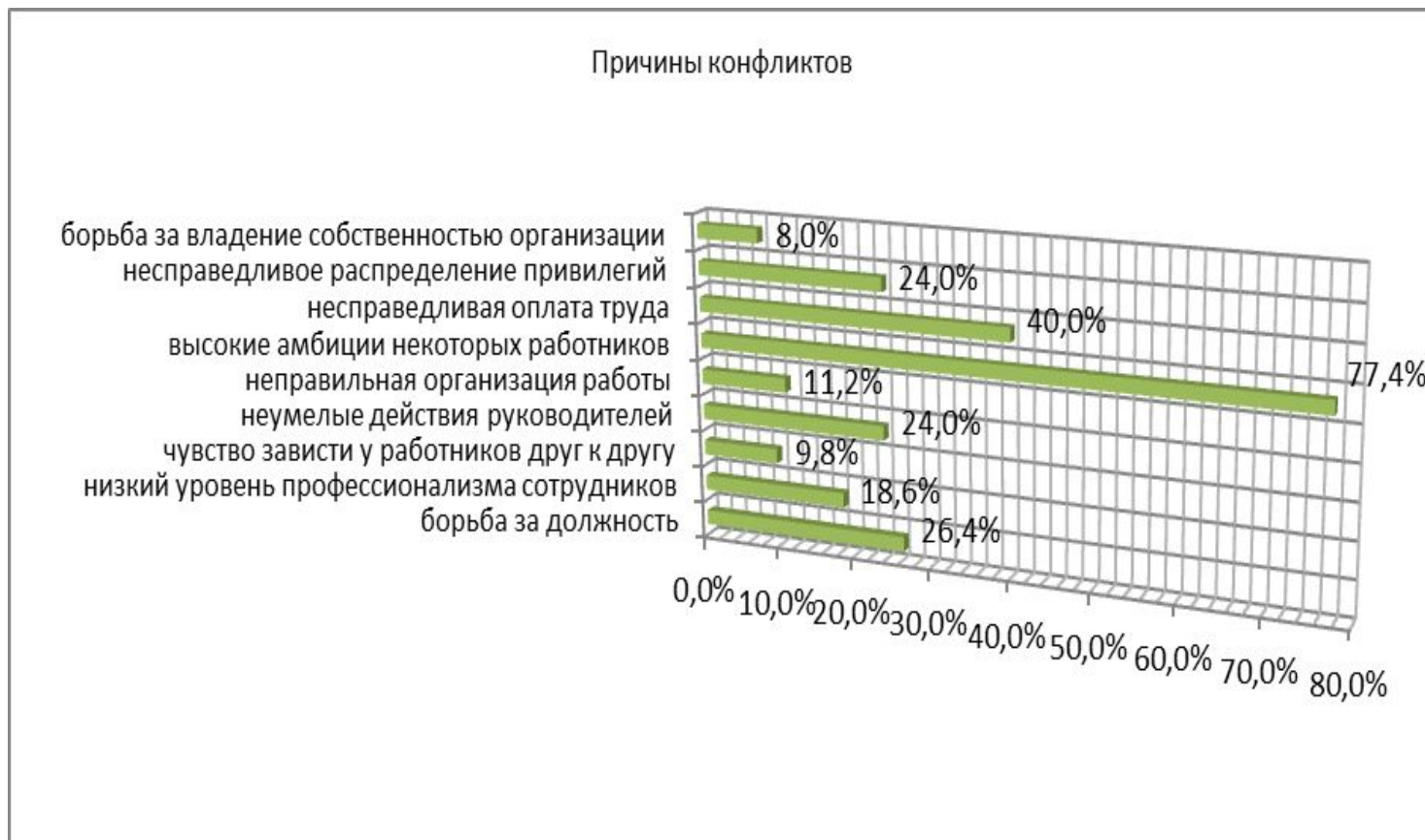
# Частота возникновения межличностных конфликтов в ООО «Сланцевский Водоканал» в 2012 году



# Лица, ответственные за разрешение конфликтов в ООО «Сланцевский Водоканал» по мнению сотрудников



# Причины конфликтов в коллективе по мнению сотрудников ООО «Сланцевский Водоканал»



# Выводы по второму разделу:

- ООО «Сланцевский Водоканал» предприятие с четко разработанными целями и выстроенной функциональной системой управления, при разработке которой предусматривалось эффективное распределение функций управления по подразделениям.
- Применяемая в организации система разрешения конфликтных ситуаций отвечает сложившейся ситуации и способна оградить коллектив от возникновения конфликтов на текущий момент, а система профилактики конфликтов и вовсе отсутствует.




# Выводы по второму разделу:


- Сотрудники признают отсутствие взрывоопасной напряженности в коллективе, однако подчеркивают, что ни у линейного руководителя, ни у какого бы то ни было еще специалиста не хватает времени для урегулирования то и дело возникающих очагов конфликтности.
- Руководители и сотрудники сходятся во мнении, что оптимальным решением проблем планирования и исполнения деятельности по разрешению конфликтов в команде для организации стали бы мероприятия по повышению квалификации в данном вопросе для назначенных ответственными за управление конфликтами лиц из числа уже занятых на предприятии.


# Рекомендации по совершенствованию управления конфликтами в ООО «Сланцевский Водоканал».


- Перевод сотрудника отдела кадров в должность менеджера по персоналу;
- Отправление выбранного специалиста на специализированные курсы повышения квалификации;
- Проведение ряда корпоративных мероприятий, в том числе, первичные тренинги персонала на предмет бесконфликтного взаимодействия в организации;
- Создание комнаты психологической разгрузки.



- 
- **Перевод сотрудника отдела кадров в должность менеджера по персоналу.**

- 
- **Отправление выбранного специалиста на специализированные курсы повышения квалификации.**

- 
- Проведение ряда корпоративных мероприятий, в том числе, первичные тренинги персонала на предмет бесконфликтного взаимодействия в организации.

- 
- **Создание комнаты психологической разгрузки.**

## Схема расходов на осуществление инноваций в рамках первого года ее внедрения

<b>Инновация</b>	<b>Затраты в первый год применения (руб.)</b>
Обучение специалиста на курсах повышения квалификации	60000
Надбавка в заработной плате согласно новой должности	120000
Оборудование комнаты психологической разгрузки	150000
Сопутствующие затраты на проведение разного рода корпоративных мероприятий	70000
<b>Сумма</b>	<b>400000</b>