

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

**ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ
И СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

Кафедра экономики и управления бизнесом

БЕГЕЗА

Екатерина Александровна

**УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В СИСТЕМЕ
СОВРЕМЕННОГО МЕНЕДЖМЕНТА
(ПО МАТЕРИАЛАМ СООО «ТПГ ВЕСТ ОСТ ЮНИОН»)**

Дипломная работа

Научный руководитель:
доктор экономических наук,
профессор В.В.Пузилов

Допущена к защите

«___» _____ 2016 г.

Зав. кафедрой экономики и управления бизнесом
доктор экономических наук, профессор
_____ В.В. Пузилов

Минск, 2016

РЕФЕРАТ

Объем дипломной работы составляет 84 страницы. Работа содержит 10 рисунков, 10 таблиц, 4 приложения. При написании дипломной работы использован 51 источник.

КОНФЛИКТ, УСЛОВИЯ, ПРИЧИНЫ, КОНФЛИКТОГЕН, РОЗНИЧНАЯ ТОРГОВЛЯ, ПРЕДОТВРАЩЕНИЕ, РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТА, ПЕРСОНАЛ

Актуальность выбранной темы обусловлена тем, что по роду своей деятельности менеджеры нередко оказываются в числе конфликтующих субъектов и тратят немалую часть своего рабочего времени на разрешение различного рода инцидентов. Задача любого руководителя заключается в том, чтобы оперативно решать возникающие проблемы на ранних стадиях развития противоречий, не допускать эскалации конфликта.

Целью дипломной работы является, возможно, более полное раскрытие феномена конфликта в организации: его сущности, места в системе социально-трудовых и др. отношений, причин возникновения, а также обоснование теоретико-методологических основ анализа социально-трудовых конфликтов; анализ и обобщение практикуемых в настоящее время методов их регулирования и определение на этой основе оптимальных путей их разрешения.

Объектом исследования является ООО «ТПГ Вест Ост Юнион».

Предметом исследования являются конфликты в организациях, особенности их протекания, причины возникновения, динамика развития, действующие силы и методы их урегулирования.

Дипломная работа состоит из трех глав, введения, заключения и приложений.

ABSTRACT

The volume of the thesis is 84 pages. The paper contains 10 figures, 10 tables, 4 app. When writing the thesis used 51 source.

CONFLICT, CONDITIONS, CAUSES, CONFLICT POTENTIAL, RETAIL TRADE, PREVENTION, CONFLICT RESOLUTION, STAFF

The relevance of the chosen topic due to the fact that by the nature of their activities, managers are often among conflicting actors and spend a considerable part of their time working to resolve various incidents. The task of any Manager is to promptly resolve emerging issues at early stages of development of contradictions, to prevent the escalation of the conflict.

The aim of the thesis is, perhaps, a more complete disclosure of the phenomenon of conflict in the organization: the entity, designated in the system of socio-labour, etc. relations, the causes of, and a justification of theoretical and methodological foundations of analysis of socio-labor conflicts; the analysis and generalization of practice in present methods of regulation and the definition of the optimal ways to resolve them.

The object of the research is SOOO «industrial group West OST Union».

The subject of study are the conflicts in organizations, their particular course, causes, dynamics, actors and methods to resolve them.

Thesis consists of three chapters, introduction, conclusions and applications.

РЭФЕРАТ

Аб'ем дыпломнай працы складае 84 старонкі. Праца мяшчае 10 малюнкаў, 10 табліц, 4 прыкладанні. Пры напісанні дыпломнай працы выкарыстаны 51 крыніца.

КАНФЛІКТ, УМОВЫ, ПРЫЧЫНЫ, КОНФЛІКТОГЕН, РАЗДРОБНЫ ГАНДАЛЬ, ПРАДУХІЛЕННЕ, ДАЗВОЛ КАНФЛІКТУ, ПЕРСАНАЛ

Актualнасць абранай тэмы абумоўлена тым, што па родзе сваёй дзейнасці менеджэры нярэдка аказваюцца ў ліку канфліктуючых суб'ектаў і марнуюць немалую частку свайго працоўнага часу на дазвол рознага роду інцыдэнтаў. Задача любога кіраўніка заключаецца ў тым, каб ператварыць праблемы, якія ўзнікаюць на ранніх стадыях развіцця супярэчнасцяў, не дапускаць эскалацыі канфлікту.

Мэтай дыпломнай працы з'яўляецца, магчыма, больш поўнае раскрыццё феномену канфлікту ў арганізацыі: яго сутнасці, месца ў сістэме сацыяльна-працоўных і іншадносін, прычыну знікнення, а таксама абгрунтаванне тэарэтыка-метада лагічных асноўнага аналізу сацыяльна-працоўных канфліктаў; аналіз і абгульненне практыкаваных у цяперашні час метадаў іх рэгулявання і вызначэнне на гэтай аснове аптымальных шляхоў іх вырашэння.

Аб'ектам даследавання з'яўляецца СТАА «ТПГ Вест Ост Юніён».

Прадметам даследавання з'яўляюцца канфлікты ў арганізацыях, асабліва сціх працякання, прычыны ўзнікнення, дынаміка развіцця, дзеючыя сілы і метады іх рэгулявання.

Дыпломная праца складаецца з трох кіраўнікоў, увядзення, заключэння і прыкладанняў.