

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ФИЛОСОФИИ И СОЦИАЛЬНЫХ НАУК
Кафедра социальной коммуникации**

ЛОПУХ
Елена Ивановна

УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В ОРГАНИЗАЦИИ
(на примере ООО «Зебра Логистикс»)

Реферат дипломной работы

Научный руководитель:
старший преподаватель
О.Е. Дмитриева

Минск, 2017

РЕФЕРАТ ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ

Объем дипломной работы составляет 62 страницы и включает 6 рисунков, 1 таблицу, 8 диаграмм, 4 приложения и 32 использованных источника.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: КОНФЛИКТ, КОНФЛИКТЫ В ОРГАНИЗАЦИИ; ВИДЫ, ПРИЧИНЫ, ФУНКЦИИ КОНФЛИКТОВ; ПОСЛЕДСТВИЯ КОНФЛИКТОВ В ОРГАНИЗАЦИИ; СТРУКТУРА И ДИНАМИКА КОНФЛИКТОВ В ОРГАНИЗАЦИИ; ИССЛЕДОВАНИЕ КОНФЛИКТА, МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КОНФЛИКТА В ОРГАНИЗАЦИИ, УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В ОРГАНИЗАЦИИ, ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ В ОРГАНИЗАЦИИ.

Объект исследования дипломной работы – конфликты в организации (на примере ООО «Зебра Логистикс»). Предмет исследования дипломной работы – система управления конфликтами в организации (на примере ООО «Зебра Логистикс»). Цель дипломной работы - раскрыть систему управления конфликтами в ООО «Зебра Логистикс». Методологическую основу дипломной работы составили общенаучные методы: метод анализа, метод индукции и дедукции, а также частнонаучные, используемые при проведении социологических исследований методы полуструктурированного интервью и анкетного опроса.

В процессе написания дипломной работы были получены следующие результаты: описаны основные виды, причины, функции и последствия; рассмотрена структура, динамика конфликтов; описаны методы исследования конфликтов в организации; описаны технологии управления конфликтом в организации; выявлены технологии управления конфликтами в ООО «Зебра Логистикс», разработаны рекомендации для системы управления конфликтами в ООО «Зебра Логистикс».

Новизна полученных результатов обусловлена отсутствием комплексного подхода к созданию системы управления конфликтами на предприятии. Полученные результаты характеризуются широкими возможностями теоретического и практического применения. Материалы дипломной работы могут применяться в учебном процессе, а также при разработке системы управления конфликтами в организации. Материалы и результаты дипломной работы были получены на основании достоверных источников и самостоятельно проведенных теоретических и практических исследований.

РЕФЕРАТ ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ

Объем дипломной работы составляет 62 страниц и включает 6 рисунков, 1 таблицу, 8 диаграмм, 4 приложения и 32 использованных источника.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: КОНФЛИКТЫ, КОНФЛИКТЫ В ОРГАНИЗАЦИИ; ВИДЫ, ПРИЧИНЫ, ФУНКЦИИ КОНФЛИКТА; ПОСЛЕДСТВИЯ КОНФЛИКТА В ОРГАНИЗАЦИИ; СТРУКТУРА И ДИНАМИКА КОНФЛИКТОВ В ОРГАНИЗАЦИИ; ИССЛЕДОВАНИЕ КОНФЛИКТА, МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КОНФЛИКТА В ОРГАНИЗАЦИИ, УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В ОРГАНИЗАЦИИ, ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ В ОРГАНИЗАЦИИ.

АРГАНІЗАЦЫІ; СТРУКТУРА І ДЫНАМІКА КАНФЛІКТУ Ў АРГАНІЗАЦЫІ;
ДАСЛЕДАВАННЕ КАНФЛІКТЫ, МЕТАДЫ ДАСЛЕДАВАННІ КАНФЛІКТЫ
Ў АРГАНІЗАЦЫІ, КІРАВАННЕ КАНФЛІКТАМІ Ў АРГАНІЗАЦЫІ,
ТЭХНАЛОГІІ КІРАВАННЯ КАНФЛІКТУ Ў АРГАНІЗАЦЫІ.

Аб'ект даследавання дыпломнай работы - канфлікты ў арганізацыі (на прыкладзе ТАА «Зебра Лагістыкс»). Прадмет даследавання дыпломнай работы - сістэма кіравання канфліктамі ў арганізацыі (на прыкладзе ТАА «Зебра Лагістыкс»). Мэта дыпломнай работы - раскрыць сістэму кіравання канфліктамі ў ТАА «Зебра Лагістыкс». Метадалагічную аснову дыпломнай работы склалі агульнанавуковыя метады: метады аналізу, метады індукцыі і дэдукцыі; а таксама метады полуструктураванага інтэрв'ю і анкетнага апытання, якія выкарыстоўваюцца пры правядзенні сацыялагічных даследаванняў.

У працэсе напісання дыпломнай работы былі атрыманы наступныя вынікі: апісаны асноўныя віды, прычыны, функцыі і наступствы канфліктаў у арганізацыі; разгледжана структура і дынаміка канфліктаў; апісаны метады даследавання канфліктаў у арганізацыі; апісаны тэхналогіі кіравання канфліктамі ў арганізацыі; выяўлены тэхналогіі кіравання канфліктамі ў ТАА «Зебра Лагістыкс», распрацаваны рэкамендацыі для сістэмы кіравання канфліктамі ў ТАА «Зебра Лагістыкс».

Навізна атрыманых вынікаў абумоўлена адсутнасцю комплекснага падыходу да стварэння сістэмы кіравання канфліктамі на прадпрыемстве. Атрыманыя вынікі характарызуюцца шырокімі магчымасцямі тэарэтычнага і практычнага прымянення. Матэрыялы дыпломнай працы могуць прымяняцца ў навучальным працэсе, а таксама пры распрацоўцы сістэмы кіравання канфліктамі ў арганізацыі.

Матэрыялы і вынікі дыпломнай работы былі атрыманы на падставе дакладных крыніц і самастойна праведзеных тэарэтычных і практычных даследаванняў.

GRADUATE THESIS SUMMARY

This thesis consists of 62 pages and includes 6 illustrations, 1 table, 8 diagrams, 4 Appendixes and 32 sources.

KEYWORDS: CONFLICT; CONFLICTS IN ORGANISATION; REASONS, TYPES, FUNCTIONS OF CONFLICTS IN ORGANIZATION; CONSEQUENCES OF CONFLICTS IN ORGANIZATION; STRUCTURE AND DYNAMICS OF CONFLICTS IN ORGANIZATION; CONFLICT INVESTIGATION; METHODS OF CONFLICTS RESOLVING IN ORGANIZATION; CONFLICT MANAGEMENT; CONFLICT MANAGEMENT SYSTEM IN ORGANIZATION; TECHONOLOGIS OF THE CONFLICT MANAGEMENT SYSTEM IN ORGANIZATION.

The object of the research is the conflicts in the organization (on an example of the «Zebra logistics» company). The subject of the research is the conflict management system in the organization (on an example of the «Zebra logistics» company). The aim of the thesis is to define the conflict management system in «Zebra logistics» organization. Methodological basis of the thesis was constituted by general scientific methods (the method of analysis, induction and deduction method), and methods used in sociological research (the semi-structured interview method and questionnaire method).

In the course of writing this thesis following results were obtained: we have described the main types of conflicts in organization, their reasons, functions, and consequences; identified the structure and dynamics of conflicts; described the research methods of conflicts in organization; described the technologies of conflict management in organization; identified the technologies of conflict management in «Zebra logistics company»; developed recommendations for conflict management system in «Zebra logistics» company.

The scientific novelty of the results of the thesis is due to the lack of complex approach to conflict management system development in organization and uncertainty of selection process of the management conflict technology in the organization. The obtained results are characterized by wide possibilities in the theoretical and practical application. The materials of the thesis can be used in the education process, in the development of the conflict management system in organization and also in the selection process of the conflict management technology in an organization. The materials and results of the thesis were obtained on the basis of reliable sources and independently carried out theoretical and practical research.