

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

ИНСТИТУТ БИЗНЕСА

**Факультет бизнес-администрирования
Кафедра экономики и менеджмента**

ШАТРУН
Александра Сергеевна

**ВЛИЯНИЕ КОНФЛИКТОВ НА ЭФФЕКТИВНОСТЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
КОЛЛ-ЦЕНТРА ОРГАНИЗАЦИИ**

Дипломная работа

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

Допущена к защите

«__» _____ 2019 г.

Зав. кафедрой экономики и менеджмента
доктор экономических наук, профессор
_____ В.В. Пузиков

Минск, 2019

РЕФЕРАТ

Объем дипломной работы составляет 61 страницу. Работа содержит 3 рисунка, 16 таблиц. При написании дипломной работы использовано 55 источников.

КОНФЛИКТ, КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ, УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ, ПСИХОЛОГ, ТРЕННИНГ, ПРИЧИНЫ, МЕТОДЫ УПРАВЛЕНИЯ

Конфликты в сфере сервиса, к сожалению, неизбежны, так как все люди уникальны в своих взглядах, убеждениях и жизненных позициях. Почва для непонимания и конфликтов есть всегда. Люди по-разному воспринимают создавшуюся неблагоприятную ситуацию, возникают определенные эмоциональные переживания, которые могут сказаться на эффективности работы (если это сотрудник сервисной организации), и тогда организация может не получить дополнительный доход и потерять клиента, либо (если это конфликт внутри организации) получит не согласованную работу сотрудников, а также снижение работоспособности из-за стрессовой ситуации. Поэтому работнику сферы сервисной деятельности необходимо уметь не допускать эти конфликты и в случае возникновения уметь их решать. Недовольный посетитель, претензию которого не удовлетворили, не возвращается в данную организацию. И уж тем более, не рекомендует посещать его своим друзьям, коллегам, партнерам по бизнесу. Более того, недовольный клиент огромное количество раз упоминает в самых нелицеприятных выражениях данную организацию, причем именно в беседах с людьми, которые являются потенциальными потребителями сервисного продукта, ведь они относятся к той же клиентской категории.

Целью работы является изучение причин возникновения конфликтных ситуаций в коллективе и предложение способов их разрешения в колл-центре ЗАО «БеСТ».

Объект исследования – ЗАО «БеСТ».

Предмет исследования – конфликтные ситуации в коллективе и их предупреждение.

В работе изучены сущность, виды и причины возникновения конфликта, рассмотрены особенности разрешения конфликтов и поведения людей в конфликтных ситуациях, изучены факторы, влияющие на эффективность деятельности колл-центра организации, проанализированы показатели эффективности деятельности колл-центра организации, изучена система урегулирования конфликтных ситуаций, изучены направления совершенствования управления конфликтами в ЗАО «БеСТ» и рассчитана эффективность предложенных мероприятий.

ABSTRACT

The volume of the thesis is 61 pages. The work contains 3 figures, 16 tables. When writing the thesis used 55 sources.

CONFLICT, CONFLICT SITUATION, PERSONNEL MANAGEMENT, PSYCHOLOGIST, TRAINING, CAUSES, MANAGEMENT METHODS

Conflicts in the service sector, unfortunately, are inevitable, since all people are unique in their views, beliefs and attitudes. The ground for misunderstanding and conflict is always there. People perceive the adverse situation differently, there are certain emotional experiences that can affect the work efficiency (if it is an employee of a service organization), and then the organization may not receive additional income and lose a client, or (if it is a conflict within the organization), it does not coordinated work of employees, as well as reduced performance due to a stressful situation. Therefore, a service worker must be able to prevent these conflicts and, if they do, be able to solve them. The dissatisfied visitor, whose claim was not satisfied, is not returned to this organization. And even more so, it does not recommend visiting it to your friends, colleagues, business partners. Moreover, a disgruntled client mentions this organization in the most unfavorable terms, and it is in conversations with people who are potential consumers of the service product, because they belong to the same client category.

The aim of the work is to study the causes of conflict situations in the team and to offer ways to resolve them in the call center JSC «BeST».

The object of study – JSC «BeST».

The subject of the research is conflict situations in a team and their prevention.

The paper studies the nature, types and causes of conflict, discusses the peculiarities of conflict resolution and people's behavior in conflict situations, examines factors affecting the effectiveness of the organization's call center, analyzes the effectiveness of the organization's call center, studies the conflict resolution system, and studies directions of improving conflict management in JSC «BeST» and calculated the effectiveness of the proposed activities.

РЭФЕРАТ

Аб'ём дыпломнай працы складае 61 старонку. Праца змяшчае 3 малюнка, 16 табліц. Пры напісанні дыпломнай працы выкарыстана 55 крыніц.

КАНФЛІКТЫ, КАНФЛІКТНУЮ СІТУАЦЫЮ, КІРАВАННЯ ПЕРСАНАЛАМ, ПСІХОЛАГАМ, ТРЭННІНГ, ПРЫЧЫНЫ, МЕТАДЫ КІРАВАННЯ

Канфлікты ў сферы сэрвісу, на жаль, непазбежныя, бо ўсе людзі ўнікальныя ў сваіх поглядах, перакананнях і жыццёвых пазіцыі. Глеба для неразумення і канфліктаў ёсць заўсёды. Людзі па-рознаму ўспрымаюць стварылася неспрыяльную сітуацыю, узнікаюць пэўныя эмацыйныя перажыванні, якія могуць адбіцца на эфектыўнасці працы (калі гэта супрацоўнік сэрвіснай арганізацыі), і тады арганізацыя можа не атрымаць дадатковы даход і страціць кліента, альбо (калі гэта канфлікт ўнутры арганізацыі) атрымае не узгодненую працу супрацоўнікаў, а таксама зніжэнне працаздольнасці з-за стрэсавай сітуацыі. Таму работніку сферы сэрвіснай дзейнасці неабходна ўмець не дапускаць гэтыя канфлікты і ў выпадку ўзнікнення ўмець іх вырашаць. Незадаволены наведвальнік, прэтэнзію якога не задаволілі, ня вяртаецца ў дадзеную арганізацыю. І ўжо тым больш, не рэкамендуе наведваць яго сваім сябрам, калегам, партнёрам па бізнесе. Больш за тое, незадаволены кліент велізарная колькасць разоў згадвае ў самых бесстаронніх выказах дадзеную арганізацыю, прычым менавіта ў размовах з людзьмі, якія з'яўляюцца патэнцыяльнымі спажыўцамі сэрвіснага прадукту, бо яны ставяцца да той жа кліенцкай катэгорыі.

Мэтай працы з'яўляецца вывучэнне прычын узнікнення канфліктных сітуацый у калектыве і прапанова спосабаў іх дазволу ў колл-цэнтры ЗАТ «БеСТ».

Аб'ект даследавання – ЗАТ «БеСТ».

Прадмет даследавання – канфліктныя сітуацыі ў калектыве і іх папярэджанне.

У працы вывучаны сутнасць, віды і прычыны ўзнікнення канфлікту, разгледжаны асаблівасці дазволу канфліктаў і паводзін людзей у канфліктных сітуацыях, вывучаны фактары, якія ўплываюць на эфектыўнасць дзейнасці колл-цэнтра арганізацыі, прааналізаваны паказчыкі эфектыўнасці дзейнасці колл-цэнтра арганізацыі, вывучана сістэма ўрэгулявання канфліктных сітуацый, вывучаны кірункі ўдасканалення кіравання канфліктамі ў ЗАТ «БеСТ» і разлічаная эфектыўнасць прапанаваных мерапрыемстваў.