

ВІННИЦЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ МИХАЙЛА КОЦЮБИНСЬКОГО

Факультет права, публічного управління та адміністрування

Кафедра фундаментальних і приватно - правових дисциплін

КУРСОВА РОБОТА

з дисципліни

«Актуальні проблеми менеджменту: національні і міжнародні стандарти»

на тему:

«Управління виробничими конфліктами у трудовому колективі
підприємства»

Виконав студент групи 1ММЮД магістр

денної форми навчання

Бортник Сергій Геннадійович

Спеціальність: 073 «Менеджмент»

Керівник: Самборська О.Ю.

Національна шкала _____

Кількість балів: _____

Оцінка ECTS _____

Вінниця 2022

ЗМІСТ

	стор.
ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВИВЧЕННЯ ВИРОБНИЧИХ КОНФЛІТІВ У ТРУДОВОМУ КОЛЕКТИВІ	5
1.1. Суть та види виробничих конфліктів у колективі	5
1.2. Класифікація та структура конфліктів	8
1.3. Методи дослідження виробничих конфліктів	12
РОЗДІЛ 2. ОЦІНКА ЕФЕКТИВНОСТІ УПРАВЛІННЯ ВИРОБНИЧИМИ КОНФЛІКТАМИ У ТРУДОВОМУ КОЛЕКТИВІ ПІДПРИЄМСТВА16
2.1. Організаційно-економічна характеристика підприємства	16
2.2. Аналіз забезпеченості підприємства персоналом	24
2.3. Дослідження управління виробничими конфліктами на підприємстві27
РОЗДІЛ 3. ВДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ВИРОБНИЧИМИ КОНФЛІКТАМИ НА ПІДПРИЄМСТВІ	31
3.1. Прогнозування і профілактика виробничих конфліктів на підприємстві	31
3.2. Роль керівника у вирішенні виробничих конфліктів	36
ВИСНОВКИ	40
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	42

ВСТУП

Основою будь-якої організації є люди (колектив), і без них функціонування організації неможливо. На сучасних підприємствах люди стикаються з безліччю проблем, необхідністю задоволення потреб, рішення та задоволення яких найчастіше приводить до виникнення конфліктних ситуацій різної форми і тяжкості.

Не існує єдиної думки відносно ролі конфліктів в організації. Існують протилежні думки: з одного боку науковці стверджують, що конфлікт негативно позначається на функціонуванні організації, дестабілізує її, призводить до стресів співробітників. Інші спеціалісти вважають, що конфлікти чинять позитивний вплив на діяльність організації, оскільки конфлікт дозволяє організації розвиватися, виходити на нові рубежі ринку, а це дозволяє співробітникам професійно і духовно розвиватися. Цілком справедливо визначити, що конфлікти в організації чинять двояку дію на неї: конфлікт може як зруйнувати організацію, так і згуртувати її. Отже, сучасному керівникові треба уміти контролювати конфлікти і управляти ними. Наявність актуальної, ефективної і об'єктивної системи управління процесами конфліктів дозволить не лише уникнути їх негативного впливу, але і направити їх на благо організації.

В житті не буває безконфліктних організацій: важливо, щоб конфлікт не був руйнівним, тому його потрібно підтримувати на оптимальному рівні, на якому конфлікт позитивно впливає на ефективність діяльності організації. Тобто наслідки конфлікту залежать в його ефективному управлінні.

Дослідженню проблем сутності, генезису та врегулюванню виробничих конфліктів присвячені праці як зарубіжних (Ч. Барнард, Р. Дарендорф, К. Вейк, Дж. Гелбрейт, А. Гоулднер, М. Крозьє, П. Лоуренс, У. Мастенбрук, Г. Саймон, Ф. Селзник, Л. Козер), так і вітчизняних вчених (І. Б. Гурков, А. К. Зайцев, П. І. Бородкін, А. Г. Здравомислов, А. І. Пригожин, А. І. Кравченко, А. М. Чуміков, М. П. Гандзюк, В. Г. Грибан, Негодченко О. С., Л. М. Ємельяненко, Скібіцька

Л. І., Пилипенко А. А., Пилипенко С. М., Отенко І. П., Семенченко А. В., Іванова О. Ю., Л. В. Долинська, М. С. Дороніна, Л. В. Балабанова, та ін.), які сформуvalи ряд підходів до вирішення конфліктних ситуацій. Однак необхідно зазначити, що в їх роботах недостатньо вивченим є ряд питань, пов'язаних з аналізом природи, причин прояву та вирішення конфліктів, а також їх завчасним попередженням на сучасних підприємствах.

Мета курсової роботи - визначити основні причини виникнення колективних суперечок (конфліктів) у виробничій сфері з метою розробки заходів запобігання; розробити науково-методичний підхід щодо прийняття найефективніших управлінських рішень з урегулювання та вирішення конфліктних ситуацій.

Завдання курсової роботи:

- дослідити сутність виробничих конфліктів, встановити основні їх типи та причини виникнення у ході здійснення виробничої діяльності;
- провести аналіз системи управління виробничими конфліктами на прикладі діючого підприємства;
- визначити основні напрями врегулювання конфліктних ситуацій на підприємстві та встановити способи профілактики виникнення конфліктів.

ВИСНОВКИ

Виробничий конфлікт – це приховане чи відкрите зіткнення індивідуальних або групових інтересів, у сфері ділових та фахових відносин, утворюють процесі спільної виробничої діяльності. Виробничі конфлікти мають ряд специфічних особливостей: можливо порушення роботи організації, поширюються що розбурхують чутки, зростає емоційна напруга, активізуються профспілки, люди переходять до активних дій, можливе залучення влади й судових інстанцій. Успішне і грамотне дозвіл конфліктів з виробництва є запорукою підвищення ефективності функціонування організації.

ТОВ «АгрANA Фрут Лука» -садівниче підприємство у Вінницькому регіоні України. На орендованій землі в 900 га вирощується полуниця, малина, вишня і яблука. Одним з головних стратегічних напрямків стабілізації та прискорення розвитку ТОВ «АгрANA Фрут Лука» є активізація залучення інвестиційних ресурсів, оскільки від їх масштабів та спрямування залежить ефективність функціонування.

У 2019 році отримало збитку у розмірі близько 2679 тис. грн., що негативно, відповідно, позначилося на загальному рівня рентабельності підприємства, дана криза виникла за рахунок виникнення непередбачуваних операційних витрат, які у «Звіті про фінансові результати» обліковуються під статтю «Інші операційні витрати». Якщо вже аналізувати звітний 2018 рік, то тут ситуація значно покращилася, тобто прибутковість підприємства склала 30,1%. Протягом досліджуваного періоду спостерігається поступове зростання продуктивності праці в розрахунку і на одного працівника, і на одну людино-годино, що пов'язано із зростанням обсягів виробництва та підвищенням цін на готову продукцію, що реалізується.

Працівники ТОВ «АгрANA Фрут Лука» головними причинами виникнення конфліктів вважають незадоволеність умовами оплати праці, незадоволеність виконанням взаємозалежних завдань, незадоволеність навантаженням, незадоволеність розподілом обов'язків та особисті причини.

Серед особистих причин співробітники підкреслюють наступні якості своїх колег, які призводять до особистих конфліктів: безвідповідальна поведінка співробітників, зовнішній вигляд, надмінність у спілкуванні, замкненість, дратівливість, грубість, підлабузництво до керівництва тощо.

Усвідомлення неминучості виникнення конфліктних ситуацій, які перманентно виникатимуть в трудовому колективі – основа вивіреного підходу до розуміння природи конфліктів, а відтак – попередження та розв’язання їх. Сприйняття неминучості існування конфліктних ситуацій, по суті, є одним із методів їх врегулювання, сприяє збереженню сприятливого трудового клімату в колективі.

На підприємстві дуже важливо прагнути до швидкого і повного вирішення конфліктів, інакше вони можуть стати постійними. Важливе значення при цьому має створення сприятливої атмосфери співпраці, доброзичливих міжособистісних відносин членів колективу в процесі трудової діяльності. Це одне з найперших завдань керівника організації. Адже ефективно управляти - це вміння створювати таку атмосферу, в якій з мінімальними втратами реалізовувалися б поставлені перед організацією завдання.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Агрона Фрут Лука: офіційний сайт підприємства. Режим доступу:

<http://www.agrana.ua/pro-nas/agrana-frut-luka/>

2. Біловодська О.А. Управління конфліктами в системі управління людським потенціалом підприємства Економіка і суспільство. 2019. Випуск 10. С.177-182.
3. Вільна енциклопедія. Вікіпедія. Режим доступу: uk.wikipedia.org/wiki.
4. Виробничі конфлікти в колективах і соціально-психологічні методи їх регулювання. Режим доступу: <http://elib.lutsk-ntu.com.ua/book/fb/psep/2013/13-33/page12.html>
5. Дідур К.М. Продуктивність праці та її оплата в сільськогосподарських підприємствах Агросвіт. 2013. №7. С. 60-67.
6. Жижко Т.А. Вирішення конфліктів у соціально-трудовах відносинах. Науковий часопис НПУ імені М.П. Драгоманова. С. 200-205.
7. Коваленко Л.В. Соціально-трудова конфлікти та напрями роботи щодо їх запобігання. [Електронний ресурс]. Режим доступу: www.irbis-nbuv.gov.ua/.../cgiirbis_64.exe?
8. Конопацька О. М. Конфлікти в трудових колективах і шляхи їх подолання. Юридична психологія та педагогіка. 2014. № 1. С. 100–105.
9. Конфліктологія (семінари). *Режим доступу:* http://studies.in.ua/conflict_seminar/
10. Криса О.Й. Управління конфліктами на засадах їх класифікації. [Електронний ресурс]. *Режим доступу:* <http://ena.lp.edu.ua/bitstream/ntb/20323/1/68-337-342.pdf>
11. Лепейко Т. І. Менеджмент: навч. посібн. Харків. Вид. ХНЕУ. 2010. 204 с.
12. Миронова О. М. Конфліктологія: навчальний посібник. Харків. Вид. ХНЕУ. 2011. 168 с.
13. Назаров Н.К. Конфлікти на підприємстві: визначення, причини, типи. Науковий вісник Херсонського державного університету. 2014. Випуск 5. Частина 2. С. 198-201.
14. Никончук В.М. Роль та дії керівника у процесі розвитку конфлікту.

Інноваційна економіка. 2013. №4. С. 122-126.

15. Осовська Г. В. Основи менеджменту. Практикум: навчальний посібник. Київ. Кондор. 2010. 581 с.

16. Профілактика та вирішення конфліктів: методичний посібник. Укладач: Виноградова В.Є. Київ, Видавництво КМЦППК. 2013. 40с.

17. Психологія конфлікту: Навчально-методичний посібник для підготовки магістрів усіх форм навчання. В.Ф.Орлов, О.М.Отич, О.О.Фурса. Київ. ДЕГУТ. 2008. 422 с.

18. Сергієнко Т.І. Конфлікти в колективі і роль керівника у їх вирішенні. Гуманітарний вісник ЗДІА. 2012. №48. С. 236-242.

19. Сидорко І. Роль керівника в управлінні конфліктами у колективі. Педагогічний процес: теорія і практика (Серія: Психологія). 2019. №1(56). С.100-105.

20. Скриньковський Р.М. Діагностика рівня конфліктності в колективі та шляхи подолання дестабілізації соціально-трудова відносин на підприємстві. Бізнес-інформ. 2018. №4. С. 268-273.

21. Сочинська-Сибірцева І. М. Креативні технології управління конфліктними ситуаціями на вітчизняних підприємствах. Бізнес Інформ. 2012. № 10. С. 271–274.

22. Топоркова І.В. Управління конфліктами у кризовій ситуації в цілях підвищення фінансової безпеки підприємства. Економіка і суспільство. 2019. Випуск 10. С. 377-383.

23. Хмурова В.В., Новак О.С. Управління конфліктами на підприємствах сфери послуг. Режим доступу: http://knutd.edu.ua/publications/pdf/Ukrainian_editions/Hmurova2015060405.pdf

24. Циганюк К.В. Сучасні методи попередження та вирішення конфліктів в організаціях. Актуальні проблеми економічного і соціального розвитку регіону. 2012. С.129-132.

25. Щербакова Е.С. Эффективное управление конфликтами в организации. Экономические науки. 2011. №1. С. 15-16.