

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
по образовательной программе «Управление персоналом»

НА ТЕМУ:

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОЦЕССА УПРАВЛЕНИЯ
КОНФЛИКТАМИ В ЛИЗИНГОВОЙ КОМПАНИИ
(НА ПРИМЕРЕ КАДРОВОГО АГЕНТСТВА «АНКОР»)**



ancor

ЛИЗИНГ ПЕРСОНАЛА

Выполнила:

Заболоцкая Ольга Юрьевна,
обучающаяся по образовательной
программе подготовки бакалавров
«080400 – Управление персоналом»

Научный руководитель:
доктор философских наук,
профессор
Гелих Олег Яковлевич

Актуальность исследования

Актуальность исследования обусловлена тем, что в коллективах часто возникают производственные ситуации, в ходе которых между людьми обнаруживаются противоречия и расхождения по широкому кругу вопросов, нередко переходящие в конфликты. Поэтому, необходимо соответствующее управление этим процессом, задачей которого должно быть предупреждение возникновения нежелательных, негативного плана конфликтов, придание неизбежным конфликтным ситуациям конструктивного характера.



Цель исследования

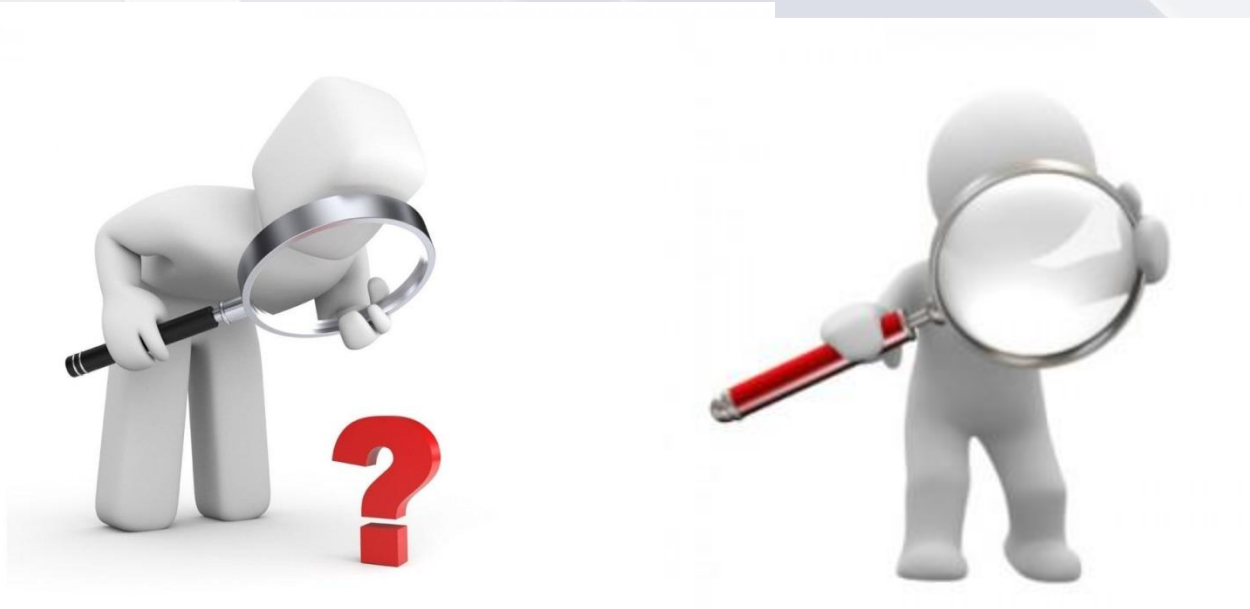
Цель исследования состоит в разработке и обосновании проектно-практических рекомендаций по предотвращению и оптимальному разрешению конфликтов персонала в лизинговой компании «Анкор».



Объект и предмет исследования

Объектом исследования является конфликт в отношениях коллективов и сотрудников лизинговой компании.

Предмет исследования – профилактика и методы разрешения конфликтов в лизинговой компании «Анкор».



Исследовательские задачи

1. Определить основные причины возникновения конфликтов в современных хозяйственно-экономических организациях, их разновидности и последствия.
2. Рассмотреть основные методы предотвращения и разрешения конфликтов в современных коммерческих компаниях.
3. Провести анализ оргструктуры и системы управления лизинговой компании «Анкор».
4. Провести анализ сложившихся методов предотвращения и разрешения конфликтов персонала руководством лизинговой компании «Анкор».
5. Определить основные проблемы и недоработки в управленческой практике руководства компании «Анкор» по предотвращению и разрешению конфликтов персонала в лизинговой компании.



Исследовательские задачи

6. Разработать проектно-практические рекомендаций по предотвращению и оптимальному разрешению конфликтов персонала в лизинговой компании «Анкор».
7. Обосновать социально-экономическую эффективность предлагаемых проектно-практических рекомендаций по предотвращению и оптимальному разрешению конфликтов персонала в лизинговой компании «Анкор».
8. Провести анализ возможностей применения разработанных проектно-практических рекомендаций по предотвращению и оптимальному разрешению конфликтов персонала в других лизинговых компаниях.



Структура исследования

Введение.

Раздел 1 **Методология предотвращения и разрешения конфликтов персонала в современных коммерческих компаниях.**

1.1. Основные причины возникновения конфликтов в современных хозяйственно-экономических организациях, их разновидности и последствия.

1.2. Основные методы предотвращения и разрешения конфликтов в современных коммерческих компаниях.

Раздел 2 **Анализ конфликтных ситуаций в лизинговой компании «Анкор».**

2.1. Анализ оргструктуры и системы управления лизинговой компании «Анкор».

2.2. Анализ сложившихся методов предотвращения и разрешения конфликтов персонала руководством лизинговой компании «Анкор».

2.3. Основные проблемы и недоработки в управленческой практике руководства компании «Анкор» по предотвращению и разрешению конфликтов персонала в лизинговой компании.

Структура исследования

Раздел 3 Разработка и обоснование проектно-практических рекомендаций по предотвращению и оптимальному разрешению конфликтов персонала в лизинговой компании «Анкор».

3.1. Разработка проектно-практических рекомендаций по предотвращению и оптимальному разрешению конфликтов персонала в лизинговой компании «Анкор».

3.2. Обоснование социально-экономической эффективности предлагаемых проектно-практических рекомендаций.

3.3. Анализ возможностей применения разработанных проектно-практических рекомендаций по предотвращению и оптимальному разрешению конфликтов персонала в других лизинговых компаниях.

Заключение.

Источники и литература.

Приложения.

Результаты исследования

1. Установлено, что **конфликт** – столкновение сторон, мнений, сил, перерастание конфликтной ситуации в открытое столкновение; борьба за ценности и претензии на определенный статус, власть, ресурсы, в которой целями являются нейтрализация, нанесение ущерба и уничтожение соперника.



2. Мы показали, что **все методы разрешения конфликтов** в организации можно разделить на две группы категорий: структурные и межличностные. Обосновано, что стиль решения проблем чаще всего применяют в организациях при разрешении конфликта.



Результаты исследования

3. Исследована организационная структура и специфика системы управления персоналом лизинговой компании «Анкор», в результате чего установлены основные причины возникновения конфликтов:

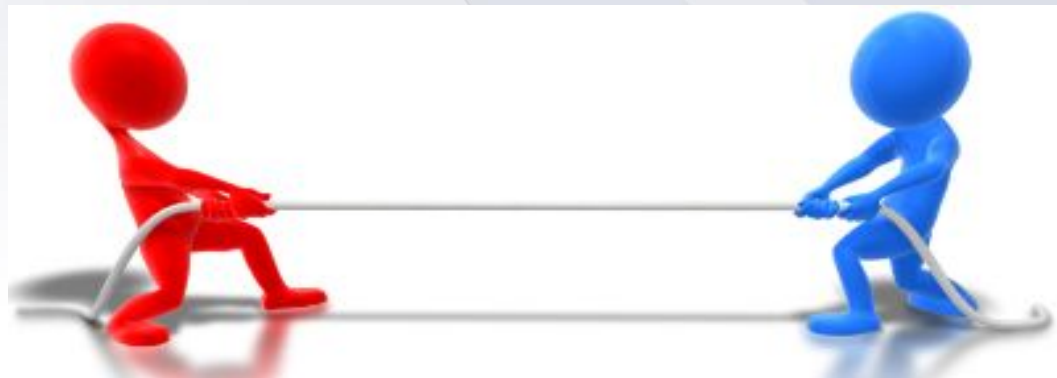
а) неадекватное восприятие информации (факторы, усложняющие процесс взаимодействия: выборочное восприятие (человек ищет в получаемом сообщении то, на что он настроен), ожидания человека (человек ожидает услышать сообщения определенного типа), информационная перегрузка);



б) обособление филиалов компании друг от друга, в результате чего исчезновение возможности личного общения и сужение других каналов взаимодействия;



в) неблагоприятный социально-психологический климат в коллективе.



Результаты исследования

4. Разработаны проектно-практические рекомендации по предотвращению и оптимальному разрешению конфликтов персонала в лизинговой компании «Анкор».



5. Обоснована социально-экономическая эффективность предлагаемых проектных рекомендаций.



6. Показано и обосновано, что данные проектные рекомендации могут быть применены, с учетом специфики организации, особенностей персонала, географического положения и демографической ситуации, также и в других лизинговых компаниях.



Проектно-практические рекомендации

1. Для преодоления проблемы неправильного восприятия информации рекомендуется:

а) использовать язык четкий и краткий;



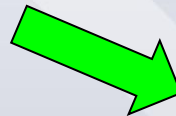
б) сообщение должно быть не только понято, но и принято получателем;



г) избегать использования штампов и ненужных классификаций, нужно сообщать как можно больше фактической информации;



в) устанавливать доверие;



д) активно искать обратную связь, с тем, чтобы удостовериться в правильной интерпретации информации.



RECOMMENDED

Проектно-практические рекомендации

2. Создание электронной внутренней газеты, которая решала бы ряд следующих задач: создание в коллективе чувства единой семьи, укрепление доверия к руководству, разъяснение политики организации, привлечение работников к сотрудничеству с администрацией, пробуждение у них интереса к делам организации и к достижению целей всей компании.

ancor

ЛИЗИНГ ПЕРСОНАЛА

Проектно-практические рекомендации

3. Для нормализации социально-психологического климата в лизинговой компании «Анкор» рекомендуется провести тренинг на командообразование, который позволит получить участникам опыт позитивного и эффективного взаимодействия в команде, овладеть навыками взаимодействия в команде, получить навыки командной коммуникации, повысить лояльность к команде и к организации в целом, а также поможет осознать сотрудникам значимость командной работы для повышения эффективности работы.



Перспективы исследования

Перспективы исследования данной проблемы состоят в возможности дальнейшего более глубокого изучения современного опыта по оптимальному разрешению и предотвращению конфликтов персонала в организациях.



Спасибо за внимание!



ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
по образовательной программе «Управление персоналом»

НА ТЕМУ:

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОЦЕССА УПРАВЛЕНИЯ
КОНФЛИКТАМИ В ЛИЗИНГОВОЙ КОМПАНИИ
(НА ПРИМЕРЕ КАДРОВОГО АГЕНТСТВА «АНКОР»)**



ancor

ЛИЗИНГ ПЕРСОНАЛА

Выполнила:

Заболоцкая Ольга Юрьевна,
обучающаяся по образовательной
программе подготовки бакалавров
«080400 – Управление персоналом»

Научный руководитель:

доктор философских наук,
профессор

Гелих Олег Яковлевич

- *Функциональные последствия конфликта.* Выделяют следующие функциональные последствия конфликта: разрешение проблемы, устранение трудностей осуществления решений, возрастание сотрудничества, уменьшение синдрома покорности и единомыслия, вскрытие альтернатив, проработка возможных проблем.

- *Дисфункциональные последствия конфликта.* К таким последствиям относятся: неудовлетворенность, плохое состояние духа, текучесть кадров, снижение производительности, меньшая степень сотрудничества в будущем, придание большего значения "победе" в конфликте, чем решению реальной проблемы.

Можно выделить несколько причин возникновения конфликтов в организациях:

- ограниченность ресурсов, подлежащих распределению;
- взаимозависимость ответственности и заданий;
- несогласованность целей разных групп работников;
- плохие коммуникации;
- нечеткое распределение прав и обязанностей;
- некомпетентность, несоответствие занимаемой должности;
- чрезмерная загруженность сотрудников, превышающая личные возможности;
- неблагоприятный стиль руководства;
- недостаточность благожелательного внимания со стороны менеджера;
- плохие условия труда;
- инновации, нововведения на производстве;
- недостаточная разработанность правовых норм и процедур;
- психологический феномен.

структурные и межличностные

- Разъяснение требований к работе.
 - Координационные и интеграционные механизмы.
 - Общеорганизационные комплексные цели.
 - Структура системы вознаграждений.
-
- Уклонение.
 - Сглаживание.
 - Принуждение.
 - Компромисс.
 - Консенсус.
 - Решение проблемы.



Директор
лизинговой
компании

Отдел
финансового
контроля

Департамент
разработки и
внедрения услуг

Операционный
Департамент

Административный
Департамент

Управление
аутсорсинга
информационных
технологий

Управление
административного
аутсорсинга

Управление
Проектного подбора

Управление
аутсорсинга
торгового
маркетинга

Управление по
работе с
клиентами

Отдел
индустриального
аутсорсинга

Отдел по
обслуживанию
клиентов

Отдел
предоставления
персонала

Управление
региональной
сетью

Макрорегионы

Отдел по
работе с
ключевыми
клиентами

Отдел
закупок

Отдел управления
персоналом