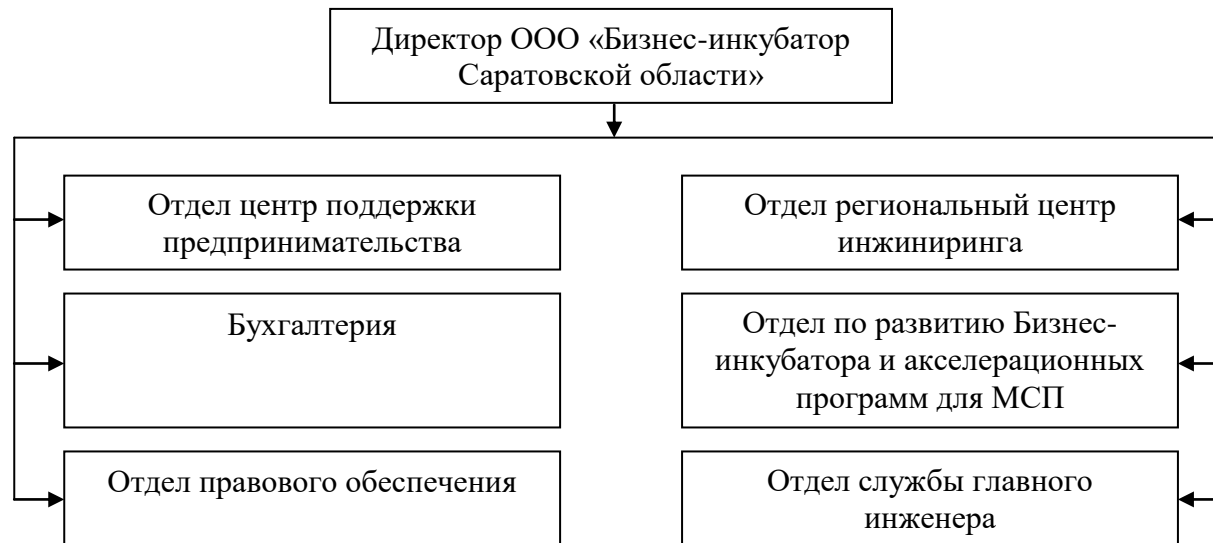


**Выпускная квалификационная работа на тему:  
«Управление конфликтами в организации (на примере  
ООО «Бизнес-инкубатор Саратовской области»)»**

**Студентки 4 курса, 421 группы  
направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент»**

**Овезовой Шекер**

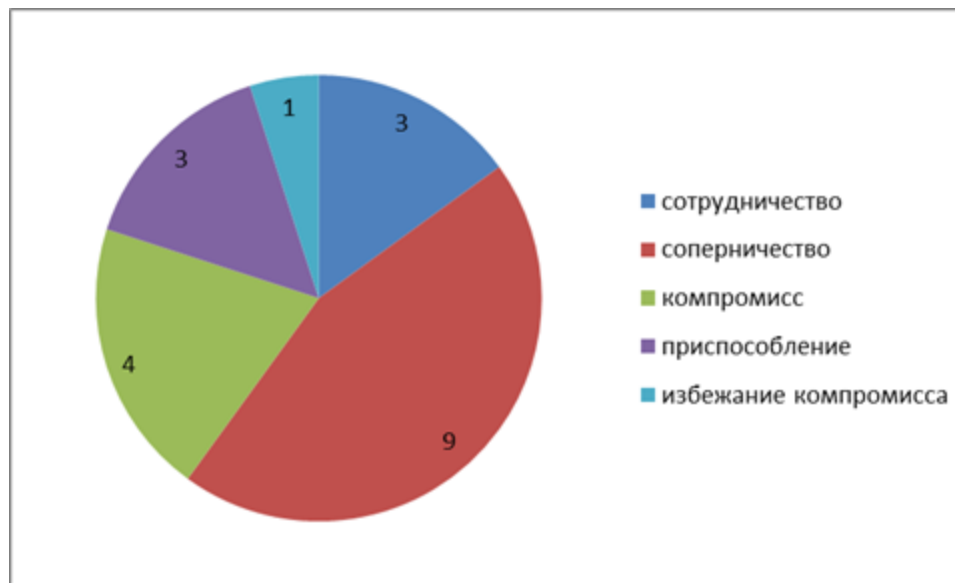
**Научный руководитель: к.э.н., доцент Бгашев Максим  
Вадимович**



Организационная структура ООО «Бизнес-инкубатор Саратовской области»

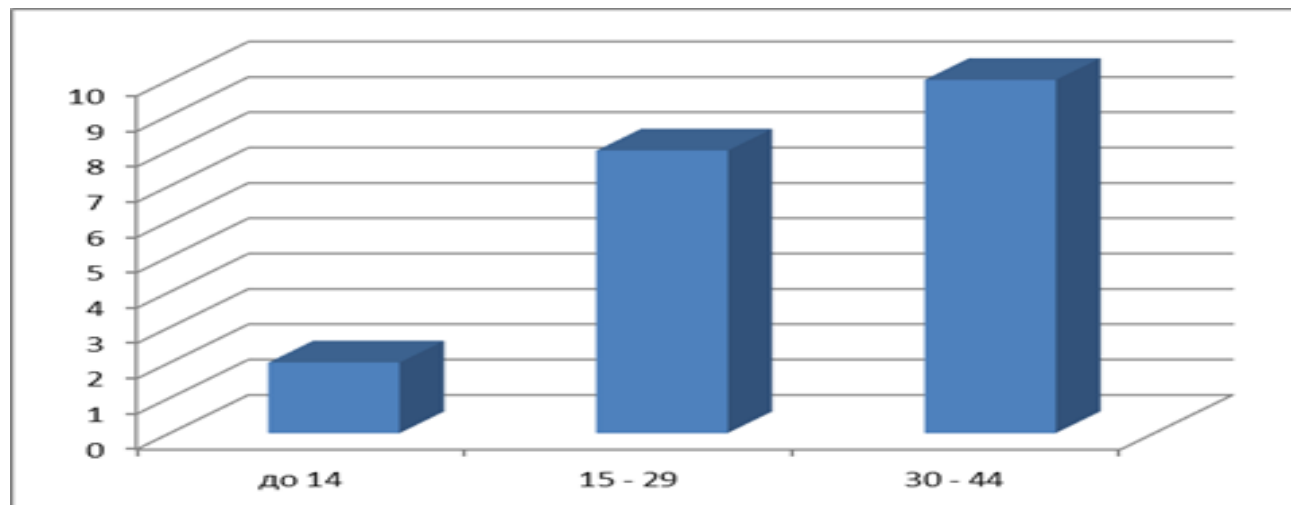
Результаты проведенного анкетирования на выявление тактики поведения сотрудников ООО «Бизнес-инкубатор Саратовской области» в конфликтной ситуации

Тактика поведения	Количество человек
сотрудничество	3
соперничество	9
компромисс	4
приспособление	3
избежание компромисса	1



Результаты анкетирования на выявление тактики поведения сотрудников ООО «Бизнес-инкубатор Саратовской области» в конфликтной ситуации

## Результаты тестирования работников ООО «Бизнес-инкубатор Саратовской области» на самооценку конфликтности



Результаты проведенного тестирования «Причины возникновения конфликтов на предприятии» среди сотрудников ООО «Бизнес-инкубатор Саратовской области»

Формулировка вопроса и ответы	Количество ответов
1. Какую должность вы занимаете на данном предприятии:	
Руководитель	3
Подчиненный	15
2. Как вы сами оцените конфликтный ли вы человек:	
зависит от настроения	11
никогда не конфликтую	7
3. Часто ли у вас на работе случаются конфликты:	
не очень часто	7
редко	11
4. Конфликты на работе обычно происходят:	
между мною и начальником	7
между мною и подчиненными	1
между мною и коллективом	10
5. Конфликты у вас на работе, как правило:	
разгораются стихийно	11
очень долго назревают	7
6. Причиной конфликтов в офисе, как правило, является:	
сложившееся противоречие между сторонами (несовпадение интересов)	12
конфликты бывают без видимых причин	6
7. Как часто ваше плохое настроение является причиной	
часто	2
никогда	15
у меня на работе всегда хорошее настроение	1
8. Если у вас на работе случился конфликт, то в нем, как правило, замешаны:	
отдельные личности	16
один человек против группы	2
9. Если вы чем-то недовольны, ваши действия:	
лишний раз стараюсь промолчать	5
честно выскажу свое мнение	3
стараюсь самостоятельно исправить ситуацию	10

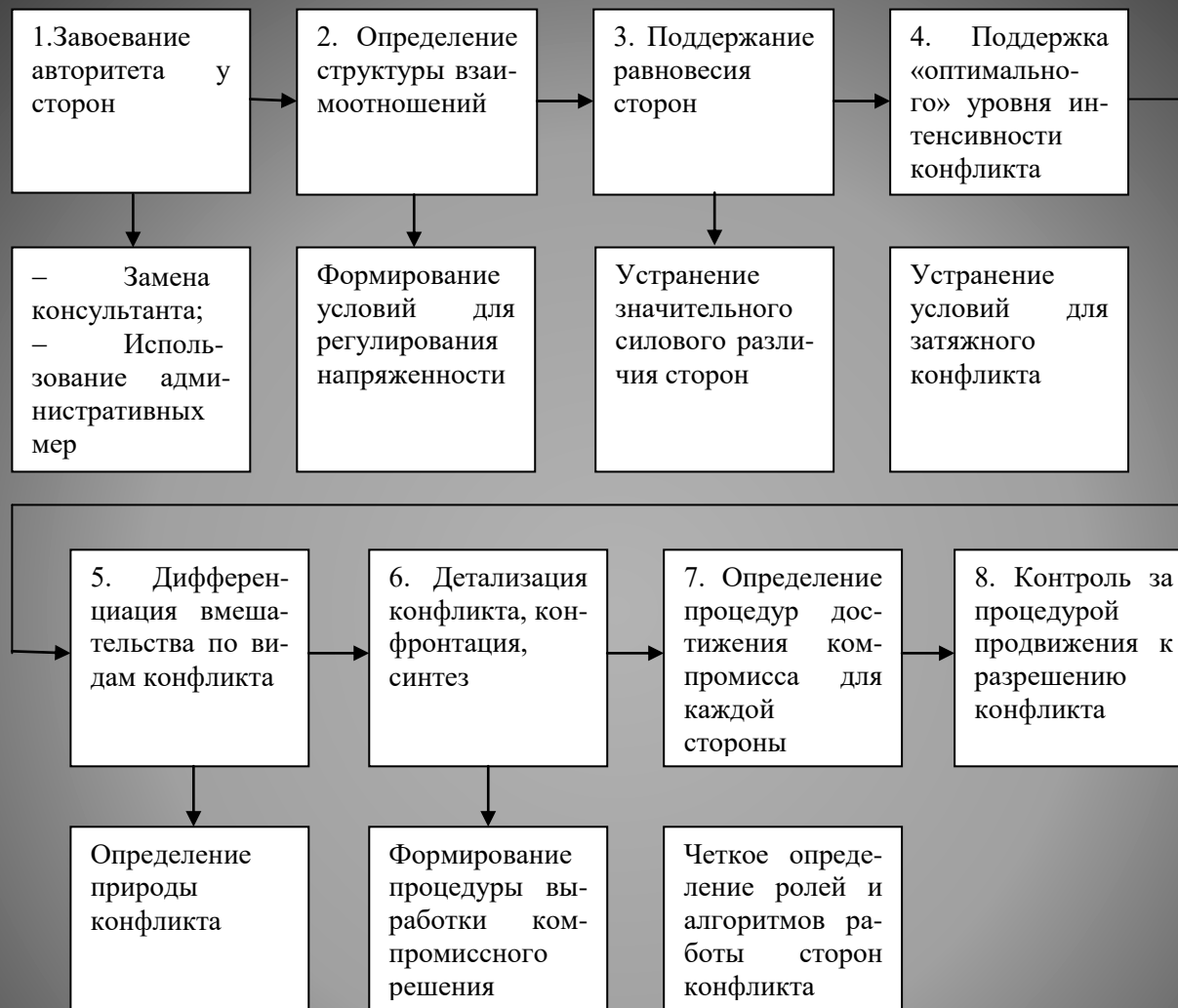


Схема стратегии вмешательства в управлении конфликтами

## Методы эффективного вмешательства в конфликт по этапам его анализа

<b>Аспект отношений</b>	<b>Экспертный метод</b>
Завоевание авторитета у сторон	Проявление, демонстрация независимости, разъяснение своих намерений
Определение структуры взаимоотношений сторон	Понимание внутренней структуры, структурирование взаимоотношений между центральной властью и участниками конфликта
Поддержание «оптимального» уровня интенсивности конфликта	Определение последствий затяжных конфликтов, исследование готовности сторон осуществлять изменения
Дифференциация вмешательства по видам конфликта	Выбор вмешательств, соответствующих данной классификации
Детализация конфликта, конфронтация, синтез	Поэтапное рассмотрение конфликта, конфронтация и исследование безвыходных ситуаций для дальнейшей детализации
Определение процедур достижения компромисса для каждой стороны	Рекомендация четких и ясных процедур, прекращение циклично повторяющихся обсуждений

## Алгоритм разрешения конфликта в ООО «Бизнес-инкубатор Саратовской области»

1 блок: выявление конфликтной ситуации: Нет четкой регламентации деятельности сотрудников	Конфронтация между сотрудниками	Выявление природы конфликта
2 блок: решение конфликтной ситуации путем анализа сложившейся ситуации	Введен жесткий контроль за всеми выполнениями	Разработка графика документооборота внутри организации, между отделами, четко указаны ответственные за выполнение каждого пункта
3 блок: результат и оценка	Анализ ошибок	Обобщение полученного знания и опыта



## План проведения предложенных мероприятий

<b>Мероприятия</b>	<b>Цель</b>	<b>Исполнители</b>	<b>Сроки</b>
Разработка нормативной и регламентирующей документации	Обеспечение правовой и регламентирующей основы для проведения мероприятий	Юридический отдел Кадровик	3 квартал 2023 года
Разработка бюджета мероприятий	Контроль над расходом денежными средствами	Главный бухгалтер	3 квартал 2023 года
Внедрение стратегии «вмешательства»	Цель данной стратегии – отношения между организационными субъектами, которые характеризуются наличием взаимозависимости и стремление к автономии	Директор Кадровик	4 квартал 2023 года
Создание благоприятной психологической обстановки	Снижения вероятности конфликтных ситуаций, создание таких условий деятельности и взаимодействия людей, которые минимизировали бы вероятность возникновения или деструктивного развития противоречий между ними	Главный бухгалтер Хозяйственный отдел Кадровик	1 квартал 2024 года
Контроль над ходом реализации предложенных мероприятий по управлению конфликтами	Снижение степени невыполнения плана, внедрения мероприятий по управлению и минимизации конфликтов	Главный бухгалтер Кадровик	2023 – 2024 года

## Затраты на разработку нормативной и регламентирующей документации

Этапы	Кол-во дней	Кол-во часов	Кол-во занятых	Человеко-часов	Сумма, руб.
Подготовка документации	3	24	2	48	14 300
Затраты на бланки					8 000
Итого					22 300

## Затраты на создание благоприятной психологической обстановки

Затраты	Сумма, руб.
Создание комнаты для отдыха	63 000
Комнатные растения	5 600
Итого	68 600

Общие затраты на реализацию предложенных мероприятий для совершенствования управления конфликтами в ООО «Бизнес-инкубатор Саратовской области»

<b>Затраты</b>	<b>Величина, руб.</b>
Затраты разработку нормативной и регламентирующей документации	22 300
Затраты на создание благоприятной психологической среды	68 600
Итого	90 900