

УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ АЛЬФРЕДА НОБЕЛЯ
КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
БАКАЛАВРА

на тему

«ЗАПОБІГАННЯ ТА ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ В УПРАВЛІННІ
ПІДПРИЄМСТВОМ»

Виконала: здобувач IV курсу, групи МН-20 зс

Спеціальності 073 «Менеджмент»

Шевченко Дарина Володимирівна

Керівник:

Піскова Ж. В., к.е.н., доц.

Дніпро

2024

АНОТАЦІЯ

Шевченко Д. В. ЗАПОБІГАННЯ ТА ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ В УПРАВЛІННІ ПІДПРИЄМСТВОМ

Метою дослідження є характеристика особливостей запобігання та вирішення конфліктів в управлінні підприємством у сучасних умовах.

Предмет дослідження. Комплексна характеристика запобігання та вирішення конфліктів в управлінні підприємством.

Об'єкт дослідження. Методи та інструменти запобігання конфліктів на підприємстві.

Одержані висновки та їх новизна: виявлено, що конфлікт — це ситуація, коли існує непорозуміння між двома або більше особами щодо цілей, установок, інтересів, потреб, переконань, ролей чи інших аспектів. Досліджено, що салон, який досліджувався у роботі має чудову структуру управління конфліктами в організації.

Згідно проведеного дослідження можливо зробити висновок про те, аналіз конфліктів у салоні краси «Lustree» показує, що вони є невід'ємною частиною функціонування будь-якої організації. Важливою складовою ефективного управління є виявлення причин конфліктів, їх аналіз та впровадження відповідних заходів для їх вирішення. Це дозволить не лише покращити атмосферу в колективі, але й підвищити якість обслуговування клієнтів та загальну ефективність роботи салону.

Результати роботи можуть бути використані для подальших досліджень в сфері запобігання та управління конфліктами в організації, матеріали роботи можуть бути використанні студентами інших факультетів, а розробка методів запобігання конфліктів в салоні «Lustree» можуть бути використанні керівництвом в управлінні підприємством

Дипломна робота: 65 стор., 2 рис., 7 табл., 50 літературних джерела.

Ключові слова: менеджмент, управління, ефективність, конфлікти управління конфліктами, персонал, «Lustree», Україна.

SUMMARY

D. V. Shevchenko PREVENTION AND RESOLUTION OF CONFLICTS IN ORGANIZATION MANAGEMENT

The purpose of the study is to characterize the features of conflict prevention and resolution in the management of the organization in modern conditions.

Subject of study. Comprehensive characteristics of conflict prevention and resolution in organization management.

Object of study. Methods and tools for conflict prevention in the organization.

Conclusions obtained and their novelty: it is found that conflict is a situation where there is a misunderstanding between two or more people about goals, attitudes, interests, needs, beliefs, roles or other aspects. It was found that the salon, which was studied in the work, has an excellent structure of conflict management in the organization.

According to the conducted research, it is possible to conclude, however, the analysis of conflicts in the beauty salon "Lustree" shows that they are an integral part of the functioning of any organization. An important component of effective management is the identification of the causes of conflicts, their analysis and the implementation of appropriate measures to resolve them. This will not only improve the atmosphere in the team, but also improve the quality of customer service and the overall efficiency of the salon.

The results of the work can be used for further research in the field of conflict prevention and management in the organization, the work materials can be used by students of other faculties, and the development of conflict prevention methods in the "Lustree" salon can be used by the management in managing the organization

Thesis: 65 pages, 2 figure, 7 tables, 50 literary sources.

Key words: management, management, efficiency, conflicts, conflict management, personnel, "Lustree", Ukraine.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	Error! Bookmark not defined.
РОЗДІЛ 1	Error! Bookmark not defined.
ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ З ТЕМИ КОНФЛІКТІВ В УПРАВЛІННІ ПІДПРИЄМСТВОМ	Error! Bookmark not defined.
1.1 Конфлікти на підприємстві: суть, зміст та значення	Error! Bookmark not defined.
1.2 Види та функції конфліктів на підприємстві	Error! Bookmark not defined.
1.3 Методи вирішення конфліктів в управлінні підприємством	Error! Bookmark not defined.
РОЗДІЛ 2.	Error! Bookmark not defined.
АНАЛІЗ КОНФЛІКТІВ В УПРАВЛІННІ ПІДПРИЄМСТВОМ (НА ПРИКЛАДІ САЛОНУ КРАСИ «LUSTREE»)	Error! Bookmark not defined.
2.1 Організаційно-економічна характеристика «Lustree»	Error! Bookmark not defined.
2.2 Аналіз конфліктів на підприємстві «Lustree»....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Система мотивації персоналу та підвищення ефективності роботи як метод подолання конфліктів на підприємстві	Error! Bookmark not defined.
РОЗДІЛ 3.	Error! Bookmark not defined.
МЕТОДИ ЗАПОБІГАННЯ ТА ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ В УПРАВЛІННІ ПІДПРИЄМСТВОМ	Error! Bookmark not defined.
3.1 Методи вирішення конфліктів в управлінні підприємством	Error! Bookmark not defined.
3.2 Напрямки запобігання конфліктів в управлінні підприємством	Error! Bookmark not defined.
ВИСНОВКИ	Error! Bookmark not defined.
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	Error! Bookmark not defined.