

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Российский химико-технологический университет
имени Д.И. Менделеева»
Экономическое отделение
Кафедра менеджмента и маркетинга**

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
НА ТЕМУ:**

«Совершенствование механизмов управления конфликтами в организации (на примере Межрегиональной инспекции ФНС России по крупнейшим налогоплательщикам № 2)»

**Заведующий кафедрой
к.э.н., доцент**

Лопаткин Д.С.

**Руководитель
к.п.н., доцент**

Вакуленко В.Ф.

Обучающийся

Дзгоева А.И.

МОСКВА, 2021

Актуальность. Объект и предмет исследования

- ❑ Актуальность: конфликты неизбежны в нашей жизни и поэтому управление конфликтами в организации является одним из важнейших направлений в деятельности руководителя. В данной работе рассмотрен механизм управления конфликтами, применение которого может способствовать повышению эффективности управления организацией.
- ❑ Объект – Межрегиональная инспекция ФНС России по крупнейшим налогоплательщикам № 2.
- ❑ Предмет – Механизм управления конфликтами в организации.



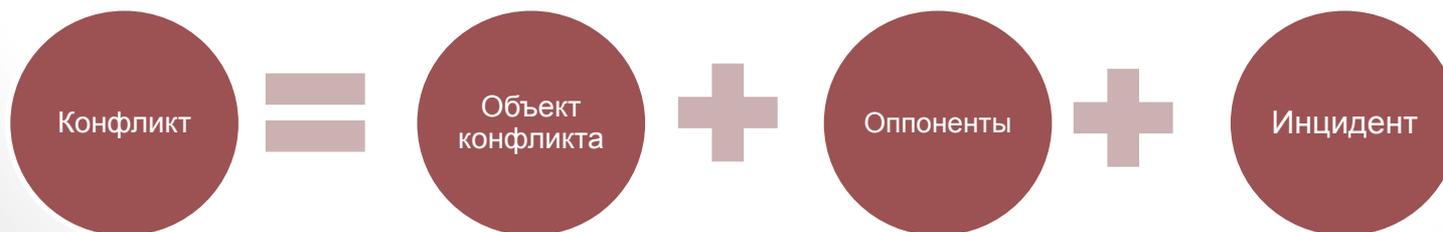
Цель и задачи

Цель: совершенствование механизмов управления конфликтами в Межрегиональной инспекции ФНС России по крупнейшим налогоплательщикам № 2

Задачи:

- Определение понятия конфликта, причины, процесс его развития;
- Выявление методов управления конфликтами;
- Анализ управления конфликтами в Межрегиональной инспекции ФНС России по крупнейшим налогоплательщикам № 2;
- Разбор системы мероприятий по предотвращению и разрешению конфликтных ситуаций в организации;
- Обоснование социально-психологической эффективности мероприятий по совершенствованию управления конфликтами.

Понятие «Конфликт». Элементы конфликта



Классификация конфликтов

По сферам проявления

- идеологические
- слабовыраженные (вялотекущие)
- слабовыраженные (вялотекущие)

По социальным
последствиям

- конструктивные (созидательные)
- Деструктивные (разрушительные)

По масштабу

- общие
- локальные

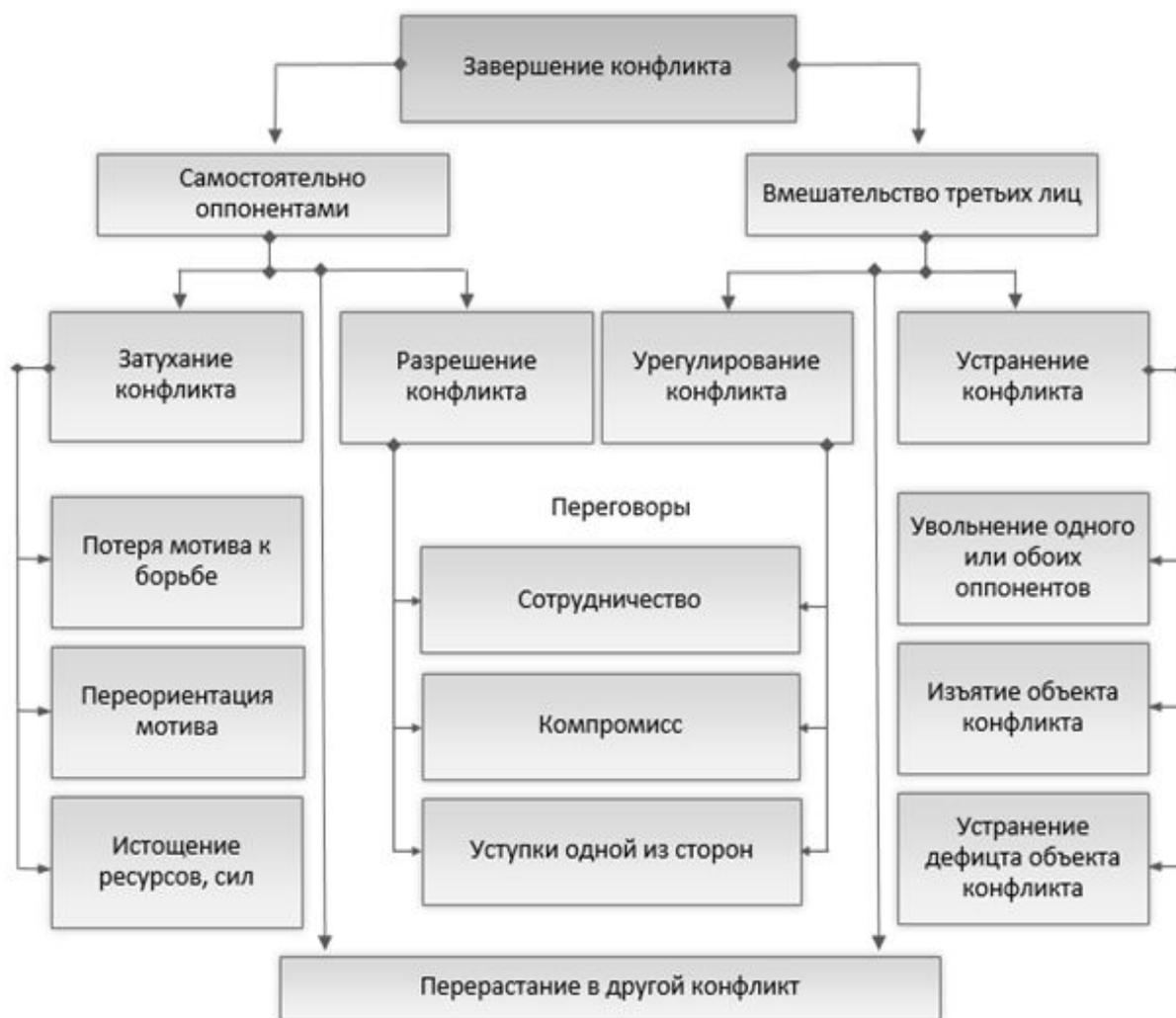
По степени длительности и
напряженности конфликта

- бурные быстротекущие
- острые длительные

По степени длительности и
напряженности конфликта

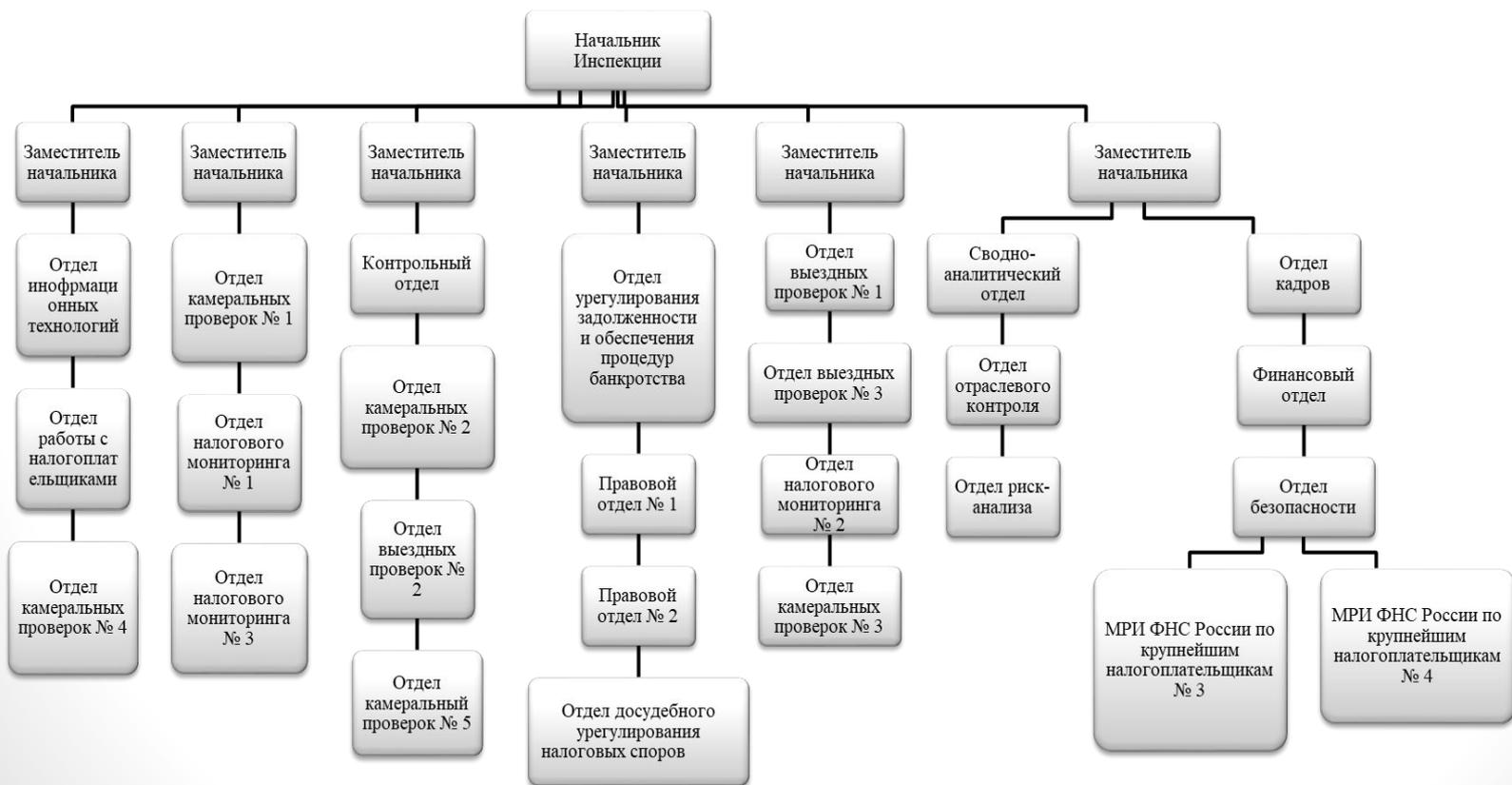
- межгрупповые
- личность – группа
- межличностные
- внутриличностные

Формы завершения конфликта



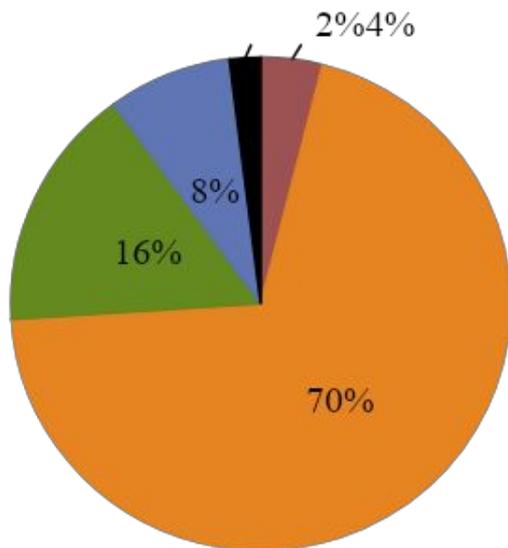
Краткая характеристика «Межрегиональной инспекции ФНС России по крупнейшим налогоплательщикам № 2»

Межрегиональная инспекция ФНС России по крупнейшим налогоплательщикам №2 осуществляет налоговое администрирование крупнейших налогоплательщиков.

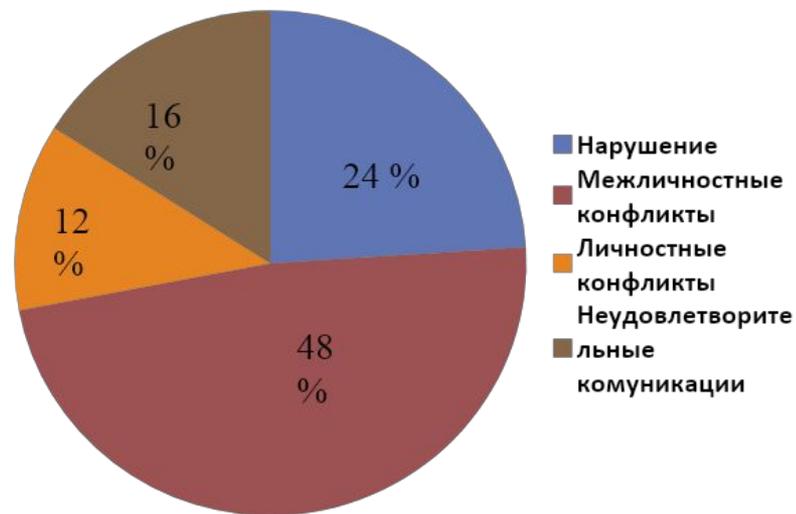


Анализ причин возникновения конфликтных ситуаций

■ Приспособление ■ Сотрудничество ■ Компромисс ■ Избегание ■ Соперничество



*Результаты теста по методике «Оценка стратегий поведения в конфликтных ситуациях»



*Результаты исследования по выявлению причин конфликтов

Практика и механизм управления конфликтными ситуациями

Последовательное разъяснение требований к работе, что даёт возможность разрешать конфликты между сотрудниками и отделами из-за противоречий в выполняемых функциях и заданиях. Создаются соответствующие инструкции

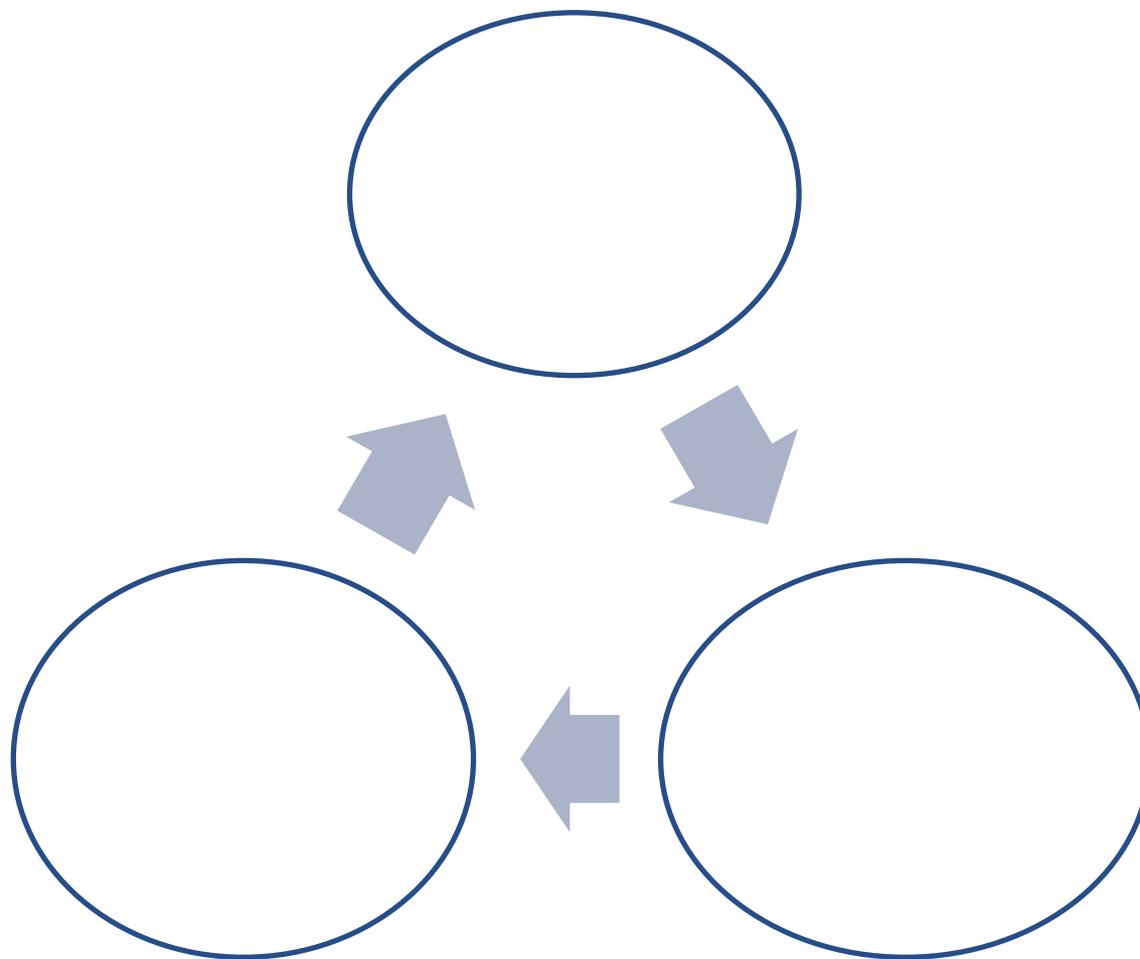
Интеграция и координация совместной работы

Уклонение от конфликта

Сглаживание конфликта (уступка)

Компромисс

Разработка системы мероприятий по предотвращению и разрешению конфликтных ситуаций



Рекомендации по предотвращению и разрешению конфликтов в организации

- ❑ Внедрение непродолжительных тренингов по изучению навыков общения и выхода из конфликтов, которая, безусловно, поспособствует существенному улучшению ситуации в коллективе;
- ❑ Провести структурирование системы вознаграждений;
- ❑ Предлагается установить руководству организации и соответствующих её подразделений общеорганизационные комплексных целей.

Расчет эффективности разработанных мероприятий

$$\text{Эуп} = \sum \text{уп} * q / 100\%, (2)$$

$$\text{Эук} = 3p * q * 0,15 / 100\%, (3)$$

$$\text{ПТ} = \text{Эк числ} * 100\% / (\text{Чср} - \text{Эк числ}), (4)$$

$$\text{Эк числ} = \text{Ст} / \text{Фвр}, (5)$$

$$\text{Ст} = \text{Чср} * \text{Фвр} / q_2 - \text{Чср} * \text{Фвр} / q_1, (6)$$

Вывод: Сокращение трудовых конфликтов и формирование хорошего психологического климата в коллективе даст предприятию рост выработки на 2,1 %, а также годовую экономию в размере 1,826 млн. руб.

Выводы

Проведенное исследование показало, что конфликты в организации имеют колоссальное влияние на эффективность деятельности организации в целом и коллектива в её рамках в частности. Безусловно, их невозможно избежать, но задача любого руководителя грамотно с ними справляться и выравнять ситуацию в положительную сторону.

Тест К. Томаса «Оценка стратегий поведения в конфликтных ситуациях» показал, что максимальная доля приходится на межличностные конфликты, а также о том, что в конфликте 70% респондентов выбирают в качестве стратегии поведения «сотрудничество», как максимально эффективную и приводящую оппонента к конструктивному диалогу.

Предложенные рекомендации позволят устранить конфликты и их последующее предупреждение позволит повысить эффективность деятельности в организации в целом.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!