

Содержание

Введение.....	3
1 Теоретические основы системы управления конфликтами на предприятии.....	6
1.1 Понятие и виды конфликтов на предприятии.....	6
1.2 Структура и динамика конфликтов на предприятии	15
1.3 Обзор методов управления конфликтами	23
2 Основные проблемы управления конфликтами на предприятии ООО «ВАЙ БЕСТ» г. Владивосток.....	32
2.1 Характеристика деятельности ООО «ВАЙ БЕСТ» г. Владивосток	32
2.2 Анализ кадрового состава и оценка эффективности использования трудовых ресурсов в ООО «ВАЙ БЕСТ» г. Владивосток	37
2.3 Анализ управления конфликтами в ООО «ВАЙ БЕСТ» г. Владивосток	43
3 Разработка системы управления конфликтами в ООО «ВАЙ БЕСТ» г. Владивосток	49
3.1 Обзор стратегии преодоления конфликтов в ООО «ВАЙ БЕСТ» г. Владивосток	49
3.2 Оценка социальной эффективности предложенной системы управления конфликтами.....	52
Заключение	58
Список использованных источников	60
Приложение А Методика А.Я. Анцупова.....	64
Приложение Б Опросник К. Томаса.....	67
Приложение В Ключ к методике К.Томаса.....	69
Приложение Г Стандарты поведения персонала в торговом зале	70