

Министерство образования и молодежной политики
Свердловской области
ГБПОУ СО «Красноуфимский педагогический колледж»

ПЗ №7. Конфликтные ситуации и пути их разрешения МДК05.01

Составитель: Игнатьева С.И.,
студентка 34 группы, специальность
09.02.05 Прикладная информатика
(по отраслям)

Преподаватель: Анашкина Т.С.,
преподаватель математики и
информатики

г. Красноуфимск
2022

Оглавление

| | |
|--|---|
| Ситуация..... | 3 |
| Варианты разрешения конфликтной ситуации:..... | 4 |
| ” Разрешение конфликта через компромисс” | 4 |
| ” Разрешение конфликта через сотрудничество” | 4 |
| ” Уход от конфликта” | 4 |
| ” Разрешение конфликта силой” | 4 |
| ” Вхождение в положение другой стороны” | 4 |
| Вывод..... | 5 |

Ситуация

Компания Joanna Stores – сеть из 500 магазинов женской одежды. Поставщики компании работают несколько небрежно, и зачастую она не обращает внимания на нарушение сроков поставок.

Однако этот осенний сезон начался для компании неудачно. Сбыт остался на прежнем уровне, а объем запасов в отделе женских платьев выше обычного. В конце августа менеджер по закупкам Карен Кларк проверяла открытые заказы и обнаружила, что заказанная партия от Marie Modes почти на 20000 изделий до сих пор не получена. Она позвонила поставщику и узнала, что платья поступят на несколько дней позже 30 августа – согласованной даты аннулирования заказа. Кларк связалась с Мартином Крафтом, менеджером по сбыту Marie Modes, и сообщила, что магазин не примет заказ, если он не будет получен ранее этой даты. Она получила следующий ответ: «Мы опоздаем с некоторыми моделями, но 80% заказа вы получите 2 сентября. В этом году мы вложили огромные деньги в производство и намерены их окупить».

Кларк немедленно отправила уведомление об отказе от заказа, настаивая на дате 30 августа, но Крафт ответил: «Некоторых изделий пока не хватает, я отправлю вам то, что у нас есть, аннулируете вы заказ или нет». 2 сентября в магазин прибывает 18000 единиц товара от Marie Modes, но платья так и остались лежать в грузовике.

Узнав об отказе от поставки, Крафт пришел в ярость: «Что мне с ними делать, съесть что ли? Вы выписали нам заказ, мы доставили его практически в срок, так что вы обязаны его принять. В противном случае мы с вами встретимся в арбитражном суде». Реплика Карен: «В таком случае у нас с вами никогда больше не будет никаких дел. Вы прекрасно знали, когда должен был быть выполнен заказ. Если у вас возникли какие-то трудности, вам следовало заранее проинформировать меня. Вы знаете, что наша компания – один из основных покупателей вашей продукции. Мы нужны вам, так что будьте любезны, избавьте нас от этих товаров, и тогда я обещаю, что в следующем сезоне вы вновь получите “аппетитный” заказ.

Варианты разрешения конфликтной ситуации:

” Разрешение конфликта через компромисс”

По нашему мнению, обе стороны должны договориться. Первая сторона должна в следующие разы выполнять всё в сроки и выплатить компенсацию в размере 20-25% от суммы заказа, вторая сторона в это время не будет отказываться от заказа и разрывать контракт с компанией.

” Разрешение конфликта через сотрудничество”

Тут обе стороны сотрудничают чтобы никто не пострадал, таким образом можно устроить переговоры заказчика и производителя и договориться о выгодном для обеих сторон решении, что Карен пойдет на встречу компании и попросит некоторый товар раньше, а остальное подождёт, компания в этом случае должна согласиться на эти требования, потому что им будет это то же выгодно и они постараются выполнить заказ как можно быстрее.

” Уход от конфликта”

В этом стиле можно сделать, чтобы сторона заказчика просто дождалась заказ и не ругалась с компанией, но в тоже время после заказа больше не сотрудничала с ними. Так обе стороны лишаться чего-то и конфликта не будет.

” Разрешение конфликта силой”

По нашей точки зрения, в этой ситуации сторона заказчика будет стоять на своём и добиваться своей правоты не учитывая сторону компании, Карен может написать заявление на компанию за нарушение договора и компания должна будет выплачивать штраф по статье.

” Вхождение в положение другой стороны”

В этом случае, сторона заказчика не будет устраивать конфликт, а дальше ждать заказы с нарушениями сроков и ничего не изменится со стороны компании.

Вывод

По нашему мнению, мы думаем, что лучше всего для решения этой проблемы подходит путь "решение конфликта через компромисс", так как это лучший способ чтобы не усугублять спор между заказчиком и компанией.