

АННОТАЦИЯ

к диссертации на соискание степени Магистра по направлению 040300 –

Конфликтология «Конфликты в работе торгового представителя»

Каграманова С.Р.

Данная работа посвящена значению конфликтов в работе торгового представителя.

Целью исследования является определение особенностей конфликтов в работе торгового представления.

Задачами данной работы являются: определить понятие и содержание деятельности торгового представителя; охарактеризовать понятие конфликта и его разновидностей; определить место роль и проявления конфликтов в корпоративной культуре торгового представителя; охарактеризовать специфику проявления конфликта в деятельности торгового представителя; охарактеризовать возможности и технологии профессиональной конфликтологической деятельности; определить место и роль медиации как технология разрешения конфликта в деятельности торгового представителя; охарактеризовать причины конфликтности в работе торгового представителя, а также способы их решения.

Существует связь между межличностными конфликтами и индивидуальными особенностями человека.

Положения выносимые на защиту:

1. Повышенный уровень конфликтности в межличностных отношениях характерен для лиц с выраженными характеристиками агрессивности, эгоистичности, авторитарности.

2. Существует связь предпочитаемых стилей поведения в конфликте

и индивидуальных особенностей, для лиц, имеющих выраженную агрессивность характерно использование стиля поведения «соперничество», для лиц, с высоким уровнем самоконтроля характерно использование стиля поведения «Избегание».

Annotation
on the Magister Thesis in Qualification 040300 –
Conflictology «Conflicts in Sales Representative Work» Kagramanov S.R.

The work shall be devoted to conflict importance in sales representative work.

The aim of the research is identification of conflict aspects in sales representative work.

The thesis tasks are to determine the notion and content of sales representative engagement; to characterize the notion of conflict and its varieties; to identify the place, meaning of conflict appearance in business culture of sales representative; to specify the reasons of conflict appearance in sales representative engagement; to characterize some opportunities and technologies of professional conflictological activities; to identify the place and meaning of mediation as a technology of a conflict resolution in sales representative activities; to characterize the reasons of conflict proneness in sales representative activities and the ways of conflict solution.

There are cause and effect links between interpersonal conflicts and individual features of a person, in particular.

Ideas for thesis presentation are the following.

1. It is characteristic for aggressive, selfish, authoritarian people to maintain the higher level of conflict proneness.

2. There are cause and effect links between preferred conduct styles and individual features. It is characteristic to use action pattern named “challenge” for the people with aggression. It is characteristic to use action pattern named “avoidance” for the people with high level of self-control.

