



НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ ФИНАНСОВО-ПРОМЫШЛЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ «СИНЕРГИЯ»

Факультет Гостеприимства
Кафедра Менеджмента в гостиничном и ресторанном бизнесе

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

**на тему: Управление конфликтами в индустрии
гостеприимства на примере ООО «КРАСНАЯ ЗВЕЗДА»
гостиницы «Никоновка»**

Специальность 38.03.02 Менеджмент

Ф.И.О студента
Ф.И.О руководителя

Цель и задачи

Цель выпускной квалификационной работы - разработка рекомендаций по совершенствованию управления конфликтами в ООО «КРАСНАЯ ЗВЕЗДА» гостиница «Никоновка».

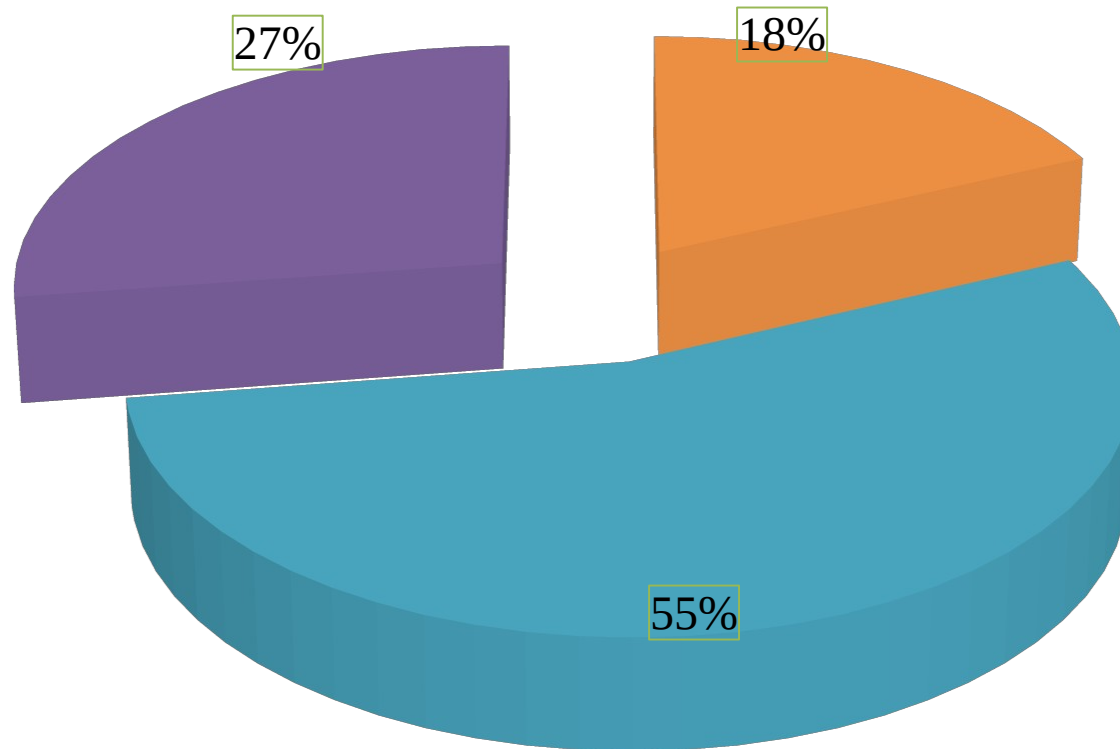
Данная цель предполагает решение следующих задач.

1. Изучить понятие, виды, причины конфликтов в организации.
2. Рассмотреть методы управления конфликтами в организации.
3. Выявить особенности управления конфликтами в гостиничных предприятиях.
4. Дать организационно-экономическую характеристику гостиницы «Никоновка».
5. Осуществить анализ управления персоналом в гостинице «Никоновка».
6. Произвести анализ и оценку управления конфликтами в гостинице «Никоновка».
7. Разработать мероприятия по совершенствованию управления конфликтами в гостинице «Никоновка».
8. Оценить эффективность разработанных мероприятий по совершенствованию управления конфликтами в гостинице «Никоновка».

Динамика показателей финансовых результатов деятельности

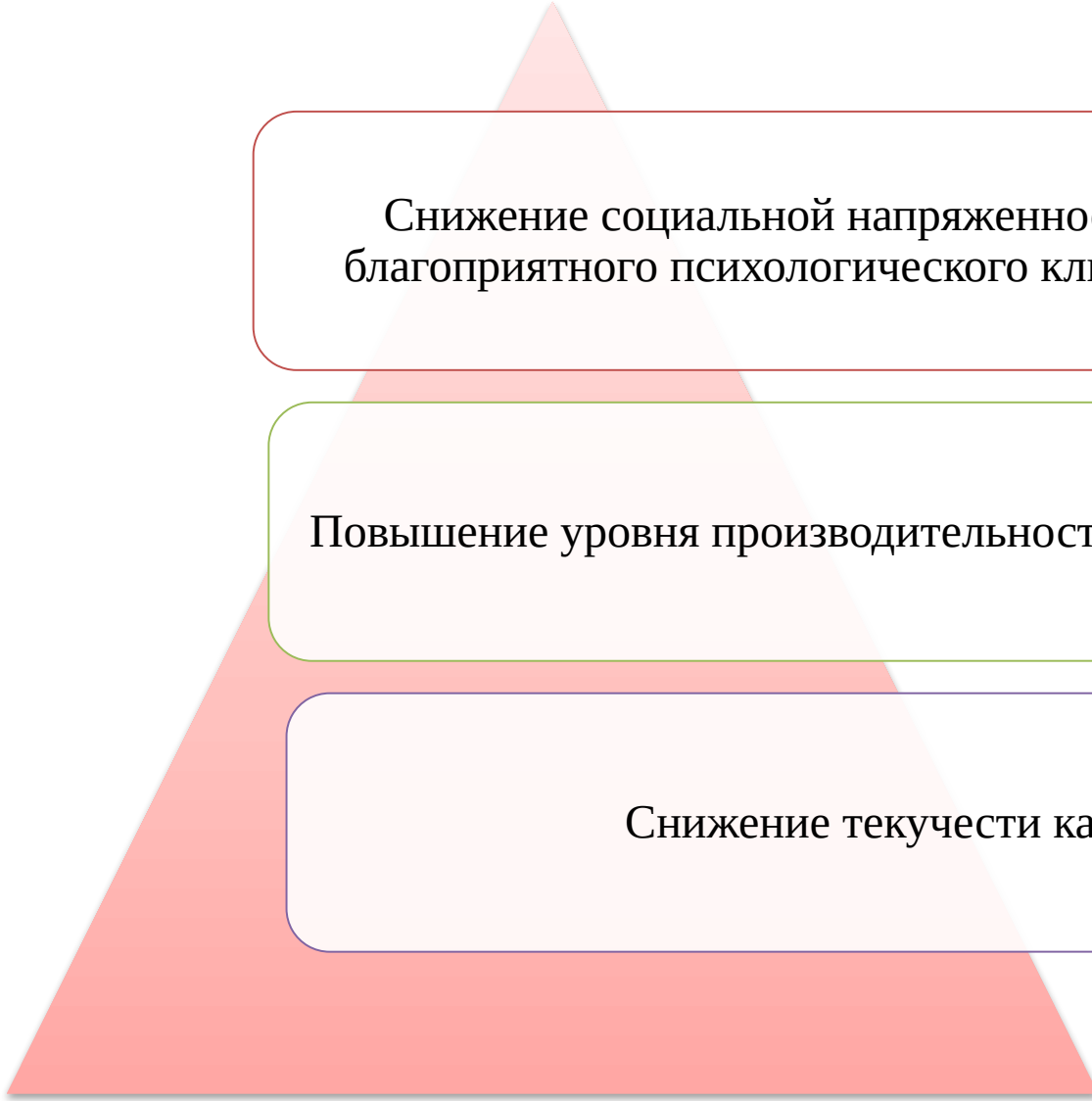
Показатели	2020 г.	2021 г.	2022 г.
Выручка от продажи товаров, продукции, работ, услуг	56983	60794	73770
Себестоимость проданных товаров, продукции, работ, услуг	(31717)	(34268)	(33645)
Валовая прибыль	25266	26526	40125
Коммерческие расходы	(1006)	(2231)	(1678)
Управленческие расходы	(30388)	(34789)	(32795)
Прибыль (убыток) от продаж	(4116)	(10494)	5652
Проценты к получению	520	417	413
Проценты к уплате	(1537)	(991)	-
Прочие доходы	1515	5008	2014
Прочие расходы	(9013)	(15184)	(13129)
Прибыль (убыток) до налогообложения	(12631)	(21244)	(5050)
Налог на прибыль	179	3156	1945
Чистая прибыль (убыток)	(12810)	(17223)	(3105)

Рейтинг гостиницы «Никоновка» согласно данным tripadvisor.ru



■ Отлично ■ Очень хорошо ■ Неплохо ■ Плохо ■ Ужасно

Цели управления конфликтами в гостинице «Никоновка»

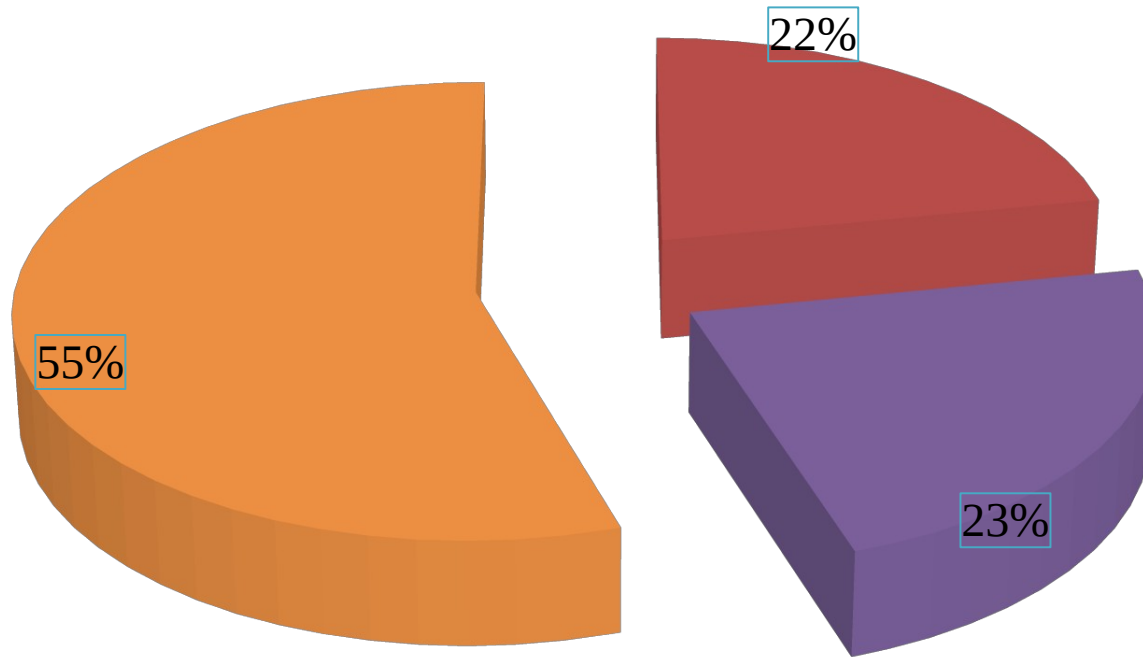


Снижение социальной напряженности, обеспечение благоприятного психологического климата в коллективе

Повышение уровня производительности труда сотрудников

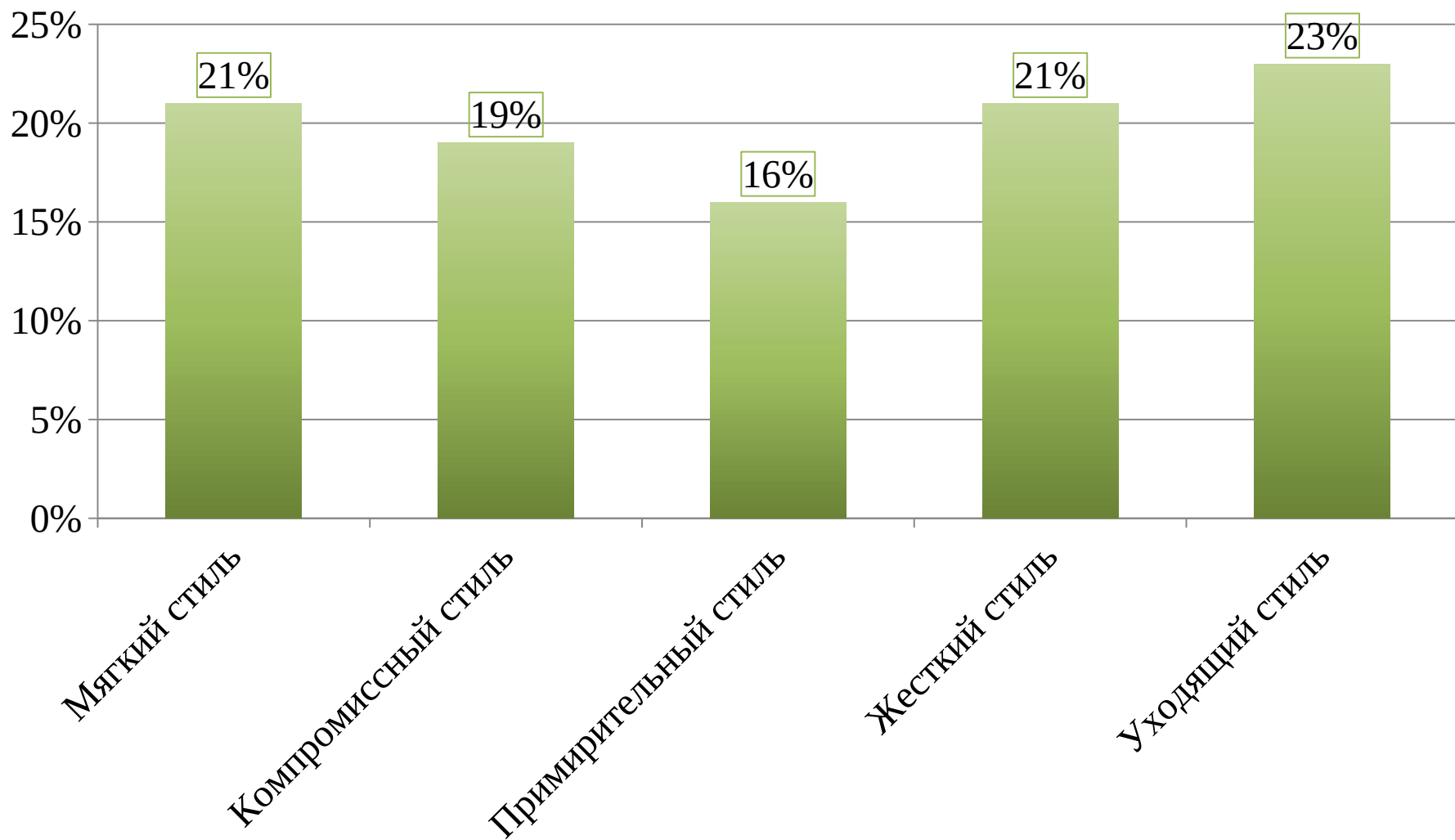
Снижение текучести кадров

Причины возникновения конфликтов в гостинице «Никоновка»

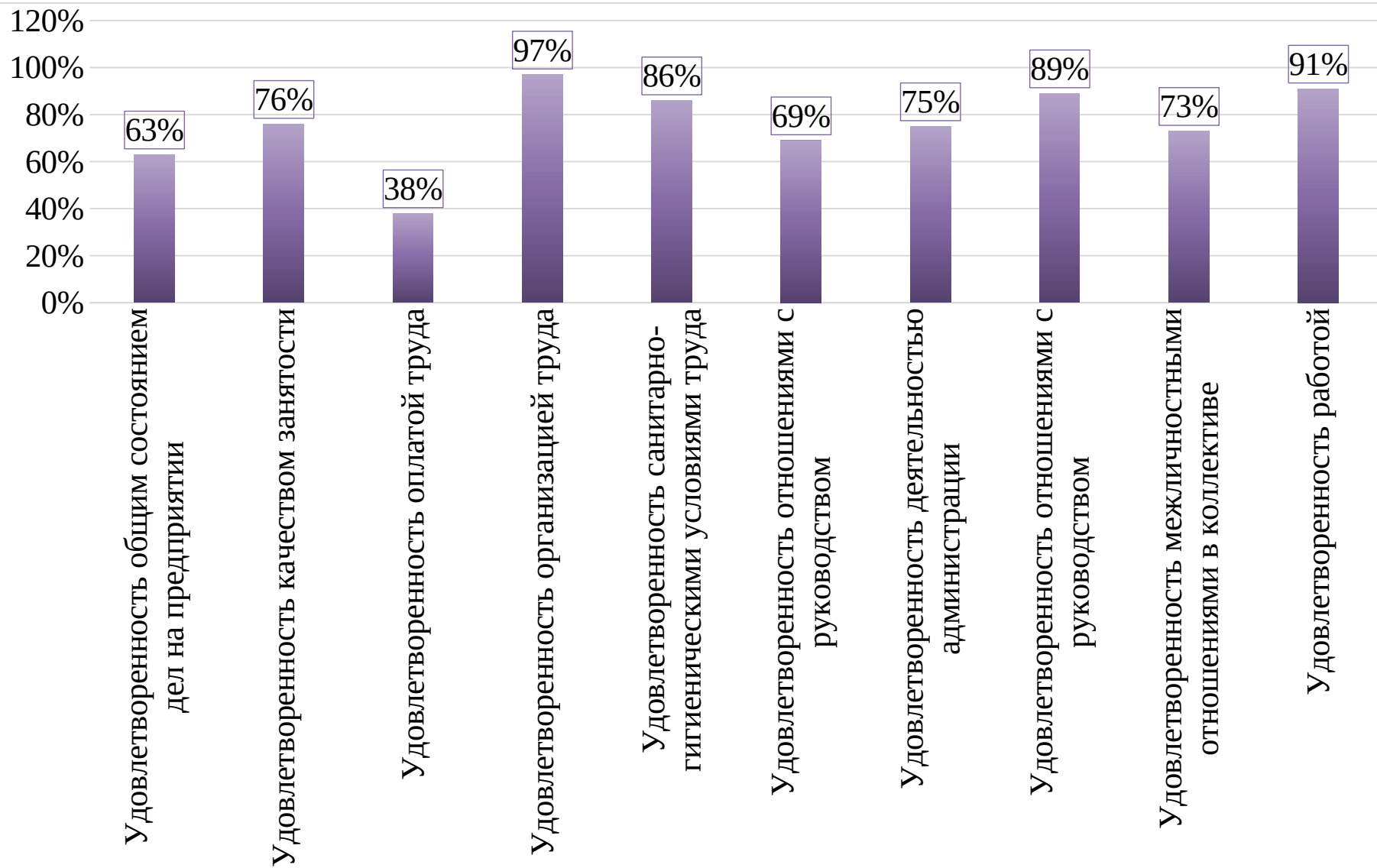


- Особенности складывающихся человеческих взаимоотношений между сотрудниками
- Личностные особенности сотрудников
- Организация рабочих процессов

Распределение респондентов по типам поведенческого стиля в конфликтной ситуации с клиентами



Основные причины возникновения конфликтов в коллективе



Программа тренинга

Состав	Характеристика
Целевая аудитория тренинга	Сотрудники гостиницы.
Диагностический этап тренинга	Анализ потребностей сотрудников гостиницы при проведении тренинга: кого необходимо обучать, какой должна быть продолжительность, структура и содержание программы тренинга.
Задачи тренинга	1. Формирование конфликтологической компетентности. 2. Развитие стрессоустойчивости. 3. Создание представлений о причинах стресса и способах борьбы с ними. 4. Формирование навыков проведения диагностики уровня стресса. 5. Доведение до слушателей способов борьбы со стрессом.
Содержание тренинга	Тема 1. Формула конфликта в гостинице. Тема 2. Причины возникновения конфликтов в гостинице. Тема 3. Формула профессионального стресса. Тема 4. Источники и последствия стресса. Тема 5. Методы управления конфликтами.
Аналитический этап тренинга	Обсуждение результатов тренинга и отношения обучаемых к нему.
Результаты тренинга	По результатам прохождения данного тренинга сотрудники гостиницы должны: – знать причины и источники конфликта и стресса, систематизацию стрессоров и конфликтных ситуаций, динамику развития конфликта и реакции на стресс; – владеть приемами и средствами предотвращения конфликтов и стрессов, диагностировать уровень конфликтности и уровень профессионального стресса; – давать практические рекомендации по управлению конфликтами; – уметь анализировать организационные условия и профессиональные факторы, способствующие развитию профессионального стресса.
Методы и средства проведения тренинга	Занятия проводятся в режиме интерактивного взаимодействия тренера и участников тренинга. Обучение осуществляется в виде минилекций, семинаров, деловых игр, дискуссий, обсуждения конкретных конфликтных ситуаций.



НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ ФИНАНСОВО-ПРОМЫШЛЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ «СИНЕРГИЯ»

Факультет Гостеприимства

Кафедра Менеджмента в гостиничном и ресторанном бизнесе

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

**на тему: Управление конфликтами в индустрии
гостеприимства на примере ООО «КРАСНАЯ ЗВЕЗДА»
гостиницы «Никоновка»**

Специальность 38.03.02 Менеджмент

Ф.И.О студента
Ф.И.О руководителя