

Оглавление

Введение.....	3
Глава 1. Культура межличностного общения работников предприятия туриндустрии.....	5
1.1 Основные виды конфликтов в организации и их профилактика.....	5
1.2 Корпоративная культура предприятия как составляющая профилактики конфликтов в организации.....	18
1.3. Культура межличностного общения как условие профилактики конфликтов.....	24
Глава 2. Совершенствование культуры межличностного общения работников как условие профилактики конфликтов на гостиничном предприятии ООО «Молога -Тур» (гостиница «Дели»).....	35
2.1 Общая характеристика гостиничного предприятия ООО «Молога- Тур» (гостиница «Дели»).....	35
2.2 Анализ организации профилактики конфликтов на предприятии ООО «Молога-Тур» (гостиница «Дели»).....	39
2.3 Разработка предложений по совершенствованию культуры межличностного общения для профилактики конфликтов на предприятии ООО «Молога - Тур» (гостиница «Дели»).....	47
Заключение.....	57
Список использованных источников.....	59
Приложения.....	61

Введение

Управленческая культура занимает центральную позицию в концепциях многих ведущих организаций. В современных условиях успеха достигнет та организация туристической индустрии, которая добьется высоких показателей эффективности, экономичности, гибкости. При достижении целей, поставленных предприятием туристической индустрии, возникает множество проблем, как внешних, так и внутренних. Одной из главных внутренних проблем, являются конфликтные ситуации, которые возникают в любых организационных структурах разной специализации и уровня.

Любая организация рассматривается как сеть единиц – руководителей, подчиненных, коллег. Эффективность деятельности такой сети может понизиться из-за возникновения конфликтных ситуаций между ее составляющими. Зачастую, причинами могут быть межличностные отношения, внутренняя конкуренция и т.п. Сохранение эффективности отношений, предотвращение неизбежных трений, ликвидация конфликтных ситуаций, разногласий между сотрудниками – это актуальные проблемы совершенствования культуры межличностных отношений как условия профилактики конфликтов в организации.

Цель дипломной работы – рассмотреть культуру межличностного общения работников и разработать предложения по профилактике конфликтов на предприятии индустрии туризма.

Задачи дипломной работы:

1. Рассмотреть теоретические подходы к проблеме межличностного общения работников и профилактики организационных конфликтов в научной литературе.
2. Исследовать особенности межличностного общения персонала и провести анализ их влияния на конфликты в организации ООО «Молога-Тур» (гостиница «Дели»).