

Презентация на тему :

Управление конфликтами и стрессами

- Актуальность выбранной темы:

Человек постоянно вступает в отношения с другими людьми. От того, как будет налажено общение с людьми, зависит социальная комфортность и результативность нашей деятельности.

- Предмет исследования является управление конфликтами и стрессами.
- Объект исследования является гостиница “Байкал Plaza “
- Целью данной курсовой работы является разработка рекомендаций для управления конфликтами и стрессами на примере гостиницы “Байкал Plaza “.

- Для достижения цели данной курсовой работы, поставлены следующие задачи:
 - подобрать литературу с теоретическим материал по данной теме;
 - раскрыть понятия стресса и конфликта;
 - рассмотреть причины их возникновения;
 - рассмотреть пути управления стрессами и конфликтами.
- Методы исследования : анализ , сравнение, сопоставления

- Психологи рассматривают конфликт как естественное условие взаимодействия людей, в основе которого лежат противоречия, существенные различия между интересами и ценностями субъектов социальных связей на соответствующем этим различиям эмоциональном фоне. Они утверждают, что конфликт, будучи проявлением общения существ, способных к самосознанию, означает отсутствие согласия, расхождение во мнениях, столкновение разных взглядов и желаний, противоположных при данных обстоятельствах тенденций, потребностей, интересов, мотивов и стилей поведения.

- . Чтобы избежать конфликта, необходимо уточнить цели и задачи каждого подразделения и работника, передав соответствующие предписания в устной или письменной форме.
- Стресс - это напряженное состояние организма человека, как физическое, так и психическое. Любое событие, факт или сообщение может вызвать стресс: микробы и вирусы, яды, температура, травма, несчастье, грубое слово, незаслуженная обида, внезапное препятствие нашим действиям или стремлениям - все эти факторы могут стать стрессорами.

Гостиница “Байкал Plaza”

- Первый в Бурятии 4-хзвездочный отель «Байкал-Плаза» – это прекрасный выбор для самых взыскательных гостей, предпочитающих высочайшее качество обслуживания.
- Отель находится в самом центре города на пересечении крупных транспортных потоков и вблизи от главных административных зданий: Правительства и Парламента республики, администрации города

- Гостиница “Байкал Plaza” имеет отличие от других отелей. Одним из отличий является высококвалифицированный персонал
- Обслуживание в гостинице отличается высококлассным сервисом, персонал постоянно проходит дополнительное обучение.
- При проведении оценки персонала необходимо руководствоваться принципом, что мнение клиента о качестве предоставленных гостиничных услуг является основополагающим. Исходя из этого, основным методом сбора данных, необходимых для проведения анализа качества должен стать книга отзывов. За стойкой регистрации клиент может заполнить небольшую анкету, при анализе которой руководство делает определенные выводы.

Рассмотрев гостиницу “Байкал Plaza” можно предложить несколько принципов управления конфликтами:

- 1) институционализация конфликта
- 2) легитимация процедуры
- 3) структурирование конфликтующих групп
- 4) редукция конфликта

- Руководить без конфликтов возможно, если научиться такому управлению, при котором в целенаправленном сотрудничестве с другими устраняется все деструктивное, однако конфликт, если он имеет функциональные последствия, следует рассматривать не как нечто крайне нежелательное, а как средство повышения эффективности управления и организации деятельности.

- 
- Стресс не только зло, не только беда, но и великое благо, ибо без стрессов различного характера наша жизнь стала бы похожа на какое-то бесцветное и безрадостное прозябание.
 - Со стрессом можно справиться, нужно лишь желание и немного свободного времени для себя.



Спасибо за внимание!!!