

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ  
БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ФАКУЛЬТЕТ МЕЖДУНАРОДНЫХ ОТНОШЕНИЙ  
Кафедра международного туризма**

Аннотация дипломной работы

**РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ В ПРАКТИКЕ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ТУРИСТСКИХ ПРЕДПРИЯТИЙ  
РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ**

Сычёва Екатерина Александровна

Научный руководитель:  
доктор технических наук,  
кандидат экономических  
наук, профессор кафедры  
организации и  
управления БГЭУ  
В. М. Руденков

Минск, 2017

# РЕФЕРАТ ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ

Сычёвой Екатерины Александровны

*Разрешения конфликтных ситуаций в практике деятельности туристских предприятий Республики Беларусь*

## 1. Структура и объем дипломной работы

Дипломная работа состоит из задания на дипломную работу, оглавления, реферата дипломной работы, введения, трех глав, заключения, 12 таблиц, 5 приложений, списка использованных источников. Общий объем работы составляет 76 страниц. Список использованной литературы занимает 2 страницы и включает 29 позиций.

## 2. Перечень ключевых слов

КОНФЛИКТНЫЕ ОТНОШЕНИЯ, КОНФЛИКТ МЕЖДУ ТУРИСТОМ И МЕНЕДЖЕРОМ, МЕТОДЫ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ, ИССЛЕДОВАНИЕ КОНФЛИКТНОСТИ, ТИПЫ И ВИДЫ КОНФЛИКТОВ.

## 3. Текст реферата

*Объект исследования* – конфликтные отношения в туристской деятельности предприятия.

*Цель исследования* – анализ конфликтных ситуаций на туристском предприятии, причин их возникновения и поиск путей совершенствования управления ими.

*Методы исследования.* В работе были использованы как общенаучные методы (обобщение, анализ, сравнение), так и эмпирические методы психологического исследования (включенное и стороннее наблюдение).

*Полученные итоги и их новизна.* Диагностика наличия конфликтных ситуаций и способов извлечения положительных итогов в современных реалиях ведения бизнеса и конкуренции в сфере туризма, их детальный анализ и проработка, а также способы успешного разрешения конфликтов на туристском предприятии. Также в данной работе приводятся предложения по внедрению выявленных методик.

*Достоверность материалов и результатов дипломной работы.* Использованные материалы и результаты дипломной работы являются достоверными. Работа выполнена самостоятельно.

*Рекомендации по использованию результатов работы.* Итоги работы могут быть использованы для анализа текущей ситуации на рынке туристских услуг, а также как инструмент для успешного разрешения конфликтных ситуаций на предприятии ввиду недостаточно уделяемого внимания этой проблеме со стороны управленческих структур.

# РЭФЕРАТ ДЫПЛОМНАЙ ПРАЦЫ

Сычовай Кацярыны Аляксандраўны

*Вырашэнне канфліктных адносін у практыцы дзейнасці турыскіх прадпрыемстваў Рэспублікі Беларусь*

## 1. Структура і аб'ём дыпломнай працы

Дыпломная праца складаецца з заданні на дыпломную працу, зместа, рэферата дыпломнай працы, ўвядзення, трох кіраўнікоў, заключэння, 12 табліц, 5 прыкладанняў, спісу выкарыстаных крыніц. Агульны аб'ём працы складае 76 старонак. Спіс выкарыстанай літаратуры займае 2 старонкі і ўключае 29 пазіцый.

## 2. Пералік ключавых слоў

КАНФЛІКТНЫЯ АДНОСІНЫ, КАНФЛІКТЫ ПАМІЖ ТУРЫСТАМ І МЕНЕДЖЭРАМ, МЕТАДЫ ВЫРАШЭННЯ КАНФЛІКТНЫХ СІТУАЦЫЙ, ДАСЛЕДАВАННЕ КАНФЛІКТНАСЦІ, ТЫПЫ І ВІДЫ КАНФЛІКТАЎ.

## 3. Тэкст рэферата

*Аб'ект даследавання* - канфліктныя адносін у турысцкай дзейнасці прадпрыемства.

*Мэта даследавання* - аналіз канфліктных сітуацый на турысцкім прадпрыемстве, прычын іх узнікнення і пошук шляхоў удасканалення кіравання імі.

*Метады даследавання.* У працы былі выкарыстаныя як агульнанавуковыя метады (абагульненне, аналіз, параўнанне), так і эмпірычныя метады псіхалагічнага даследавання (уключанае і іншае назіранне).

*Атрыманыя вынікі і іх навізна.* Дыягностыка наяўнасці канфліктных сітуацый і спосабаў здабывання станоўчых вынікаў у сучасных рэаліях вядзення бізнесу і канкурэнцыі ў сферы турызму, іх дэталёвы аналіз і прапрацоўка, а таксама спосабы паспяховага вырашэння канфліктаў на турысцкім прадпрыемстве. Таксама ў дадзенай працы прыводзяцца прапановы па ўкараненні выяўленых метадык.

*Дакладнасць матэрыялаў і вынікаў дыпломнай працы.* Выкарыстаныя матэрыялы і вынікі дыпломнай працы з'яўляюцца дакладнымі. Праца выканана самастойна.

*Рэкамендацыі па выкарыстанні вынікаў работы.* Вынікі работы могуць быць выкарыстаны для аналізу бягучай сітуацыі на рынку турысцкіх паслуг, а таксама як інструмент для паспяховага дазволу канфліктных сітуацый на прадпрыемстве з прычыны недастаткова якая ўдзяляецца ўвагі гэтай праблеме з боку кіраўнічых структур.

## **DIPLOMA WORK SUMMARY**

Sytchowa Ekaterina Aleksandrowna

The practice of resolving conflict relations in the tourist activity of enterprises of the Republic of Belarus

### **1. Structure and scope of the diploma work**

The diploma work consists of the assignment for the thesis work, the table of contents, the abstract of the thesis, introduction, three chapters, conclusion, 12 tables, 5 applications, a list of sources used. The total amount of work is 76 pages. The list of used literature takes 2 pages and includes 25 entries.

**2. Keywords:** CONFLICT RELATIONS, CONFLICT BETWEEN THE TOURIST AND MANAGER, METHODS OF RESOLUTION OF CONFLICT SITUATIONS, CONFLICT RESEARCH, TYPES AND TYPES OF CONFLICTS.

### **3. Summary text**

*The object of the research* is the conflict relations in the tourist activity of the enterprise.

*The purpose of the research* is the analysis of conflict situations in the tourist enterprise, the causes of their occurrence and the search for ways to improve their management.

*Methods of research.* The work used both general scientific methods (generalization, analysis, comparison), and empirical methods of psychological research (included and third-party observation).

*The results of the work and their novelty.* Diagnostics of the presence of conflict situations and ways to extract positive results in the current realities of business and competition in tourism, their detailed analysis and study, as well as ways to successfully resolve conflicts in a tourist enterprise. Also in this paper proposals are presented on the introduction of the identified techniques.

*Authenticity of the materials and results of the diploma work.* The materials used and the results of the diploma work are authentic. The work has been put through independently.

*Recommendations on the usage.* The results of the work can be used to analyze the current situation in the tourist services market, and also as a tool for the successful resolution of conflict situations at the enterprise due to insufficient attention to this problem by management structures.