

**Белорусский государственный университет
Факультет международных отношений**

Кафедра международного туризма

**Реферат дипломной работы
«Управление конфликтами на туристском предприятии
(на примере ОДО «Ланатур»)»**

**Малиновская Юлия Леонидовна,
руководитель Сороко П.О.**

2014

РЕФЕРАТ

Малиновская Юлия Леонидовна

«Управление конфликтами на туристском предприятии (на примере ОДО «Ланатур»»»

Дипломная работа: 69 с., 2 рис., 6 табл., 32 источника, 11 прил.

**КОНФЛИКТ, КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ, МОДЕЛЬ
КОНФЛИКТА, ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТА, МЕТОДЫ УПРАВЛЕНИЯ
КОНФЛИКТАМИ, РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТА**

Объект исследования - туристское предприятие «Ланатур».

Предмет исследования - конфликты на туристском предприятии «Ланатур».

Цель работы: анализ конфликтных ситуаций на туристском предприятии и поиск путей совершенствования управления ими.

Методы исследования: сравнительного анализа, анкетирования, экономико-математические, экспертных оценок, анализ литературных работ и другие.

Исследования и разработки: раскрыто понятие конфликта и виды конфликтов, часто встречающихся в туризме, проанализированы причины возникновения конфликтов, а также предложены пути совершенствования управления конфликтами на туристском предприятии «Ланатур».

Область возможного практического применения: туристские фирмы Республики Беларусь с целью наиболее эффективной организации работы своих предприятий и уменьшения числа возникновения конфликтов.

Апробация (внедрение): не проводилась.

Результаты внедрения: технико-экономическая, социальная и экологическая значимость.

Автор работы подтверждает, что приведенный в ней аналитический материал правильно и объективно отражает состояние исследуемого процесса, а все заимствованные из литературных и других источников положения и концепции сопровождаются ссылками на их авторов.

РЭФЕРАТ

Маліноўская Юлія Леанідаўна

«Упраўленне канфліктамі на турысцкім прадпрыемстве (на прыкладзе ТДА «Ланатур»»

Дыпломная праца : 69 с. , 2 мал. , 6 табл. , 32 крыніцы , 11 прыкл.

КАНФЛІКТ, КАНФЛІКТНЫЯ СІТУАЦЫІ , МАДЭЛЬ КАНФЛІКТА,
ПРЫЧЫНА КАНФЛІКТУ, МЕТАДЫ КІРАВАННЯ КАНФЛІКТАМ,
ДАЗВОЛ КАНФЛІКТА.

Аб'ект даследавання - турысцкае прадпрыемства « Ланатур ».

Прадмет даследавання - канфлікты на турысцкім прадпрыемстве
«Ланатур».

Мэта працы: аналіз канфліктных сітуацый на турысцкім
прадпрыемстве і пошук шляхоў удасканалення кіравання ім.

Метады даследавання: параўнальнага аналізу , анкетавання , эканоміка-
матэматычныя , экспертных ацэнак , аналіз літаратурных работ і іншыя.

Даследаванні і распрацоўкі: раскрыта паняцце канфлікту і віды
канфліктаў , якія часта сустракаюцца ў турызме , прааналізаваны прычыны
ўзнікнення канфліктаў , а таксама прапанаваны шляхі ўдасканалення
кіравання канфліктамі на турысцкім прадпрыемстве « Ланатур » .

Вобласць магчымага практычнага прымянення : турысцкія фірмы
Рэспублікі Беларусь з мэтай найбольш эфектыўнай арганізацыі працы сваіх
прадпрыемстваў і змяншэння колькасці ўзнікнення канфліктаў.

Апрабацыя (ўкараненне) : не праводзілася .

Вынікі ўкаранення : тэхніка - эканамічная , сацыяльная і экалагічная
значнасць.

Аўтар працы пацвярджае , што прыведзены ў ёй аналітычны матэрыял
правільна і аб'ектыўна адлюстроўвае стан даследчага працэсу , а ўсе
запазычаныя з літаратурных і іншых крыніц становішча і канцэпцыі
суправаджаюцца спасылкамі на іх аўтараў.

ABSTRACT

Malinovskaya Julia Leonidovna

« Management of conflicts in the tourist enterprise (on the example of ALC “Lanatur”)»

Thesis: 69 p., 2 pic., 6 tables, 32 sources, 11 app.

CONFLICT, CONFLICT SITUATION, MODEL OF THE CONFLICT, CONFLICT REASON, METHODS OF CONTROL OVER THE CONFLICTS, RESOLUTION OF CONFLICT

Object of research - the tourist enterprise "Lanatur".

Object of research - the conflicts in the tourist enterprise "Lanatur", and also the reasons of their emergence and methods of control over them.

Work purpose: the analysis of conflict situations in the tourist enterprise.

Research methods: comparative analysis, questioning, economic-mathematical, expert estimates, analysis of literary works and others.

Researches and development: the concept of the conflict and types of the conflicts which are often meeting in tourism is opened, the reasons of emergence of the conflicts are analysed, and also ways of improvement of management by the conflicts at the tourist enterprise "Lanatur" are offered.

Area of possible practical application: tourist firms of Republic of Belarus for the purpose of the most effective organization of work of the enterprises and reduction of number of emergence of the conflicts.

Approbation (introduction): it was not carried out.

Results of introduction: technical and economic, social and ecological importance.

The author of work confirms that the analytical material given in it correctly and objectively reflects a condition of studied process, and all borrowed of literary and other sources of situation and the concept are accompanied by references to their authors.