

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/kursovaya-rabota/427712>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Корпоративный менеджмент

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 3

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КОНФЛИКТОВ ИНТЕРЕСОВ 4

1.1 Понятие конфликта и его сущность 4

1.2 Сущность и содержание понятия «конфликт интересов» 8

2. АНАЛИЗ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ, ВОЗНИКАЮЩИХ НА ПРАКТИКЕ RADISSON HOTELS 13

2.1 Краткая характеристика компании Radisson Hotels 13

2.2 Возникающие конфликты и их причины в компании 18

2.3 Пути решения конфликтов интересов 23

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 33

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 34

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КОНФЛИКТОВ ИНТЕРЕСОВ

1.1 Понятие конфликта и его сущность

Конфликты происходят во всех сферах жизни людей, в том числе и в работе различных организаций. Для того, чтобы понять сущность конфликта, необходимо рассмотреть его понятие. В основе конфликта лежат противоречия (как объективные, так и субъективные), но эти два явления (противоречия и конфликт) не следует объединять и путать. Противоречия могут перерасти в конфликт, что чаще всего и происходит. Именно по этой причине важно учитывать, что в основе конфликта лежат лишь те противоречия, причиной которых являются несовместимые друг с другом интересы, ценности и иные потребности. Такие противоречия, как правило, перерастают в реальное противоборство сторон.

Противоборство может быть более или менее интенсивным. По мнению Р. Дарендорфа, интенсивность означает вкладываемую оппонентами энергию и вместе с тем социальную важность отдельных конфликтных ситуаций. Представители более ранних школ управления, в том числе и сторонники школы человеческих отношений, считали, что конфликт – это признак плохого управления организации и неэффективной деятельности в целом.

Конфликт – это отношения между субъектами социального взаимодействия, следствием которых образуется противодействие при наличии противоположных мотивов (целей, убеждений, потребностей и т.п.), либо суждений (мнений, взглядов и т.п.). В свою очередь в психологии конфликт определяют, как «столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций, отдельно взятого элемента, в межличностных отношениях или взаимодействиях или групп людей, связанных с негативными эмоциональными переживаниями» [1].

Американский социолог Л. Козер определяет конфликт как идеологическое явление, отражающее устремления и чувства отдельных индивидов или целых социальных групп в борьбе за объективные цели: власть, изменение статуса, расстановка приоритетов, переоценку ценностей и т.п. Так же социолог считает, что каждое общество содержит некоторые элементы напряжения и потенциального социального конфликта. Оно рассматривает его как важнейший элемент социального взаимного действия, способствует разрушению или укреплению социальных связей, в частности в системе трудовых и личностных отношениях [2].

С целью выяснения инцидента немаловажно отметить его ключевые черты, сформулировать и выразить условия его появления. Конфликт всегда появляется на основе обратно нацеленных взглядов и суждений, которые возможно рассматривать важным условием для начала конфликта.

В основе для всех конфликтов лежат противоречия, которые возникают либо между людьми, либо внутри личности одной из сторон общения. Такие противоречия могут носить объективный или субъективный характер, т.е. быть субъективными или мнимыми личностными факторами. Но не все противоречия

вызывают сам конфликт и его развитие, некоторые могут быть в бесконфликтной форме, лишь в определенной ситуации приобретают конфликтную форму (примером может быть противоречие между мужчиной и женщиной).

Конфликт между субъектами социального взаимодействия всегда характерен для возникновения конфликта, который проявляется через взаимный ущерб (моральный, материальный, физический, психологический и т. д.). Необходимые и достаточные условия для возникновения конфликта - это наличие конфронтации между ними. Любой конфликт можно рассматривать в статическом (как система взаимосвязанных структурных элементов) и в динамике (как процессе) [3].

Как и другие типы конфликтов, конфликт в организации означает столкновение интересов, мнений, целей. Конфликты на предприятии - это конкретные ситуации, возникающие на конкретном экономическом субъекте. Особенность организационного конфликта заключается в том, что конфликт возникает в процессе взаимодействия группы или групп людей, которых связывает общая цель.

Таким образом, можно сказать, что конфликт интересов - это столкновение противоположных мнений, целей, взглядов или позиций двух и / или более сторон или других субъектов взаимодействия, которые происходят в трудовой жизни. В свою очередь, управление трудовым конфликтом это целенаправленное обусловленное объективными законами воздействие на его динамику для развития или разрушения в условиях той системы, к которой оно имеет отношение.

Субъектами конфликта выступают отдельные индивиды и целые группы людей. Различия между этими ситуациями условные и "иллюзорные". Например, внешне конфликтуют отдельные индивиды, а на самом деле за ними стоят целые группы людей со своими противоположными целями и интересами (этот индивид может представлять интересы целой группы или повиноваться ей), или наоборот, внешне конфликтуют группы, но на самом деле они могут находиться под воздействием отдельных индивидов (так же представлять интересы этих индивидом или повиноваться им).

Предметом конфликта служит объективно существующая в данный момент проблема или так же воображаемая проблема, которая служит основой конфликта. Воображаемую проблему принять считать за объективную реальность, то при разрешении конфликта с ней следует считаться как с реальной проблемой и заниматься устранением как реальной проблемы.

Ведущую значимость в восприятии человеком сложившегося несогласия в восприятии человеком конфликтности ситуации забавляет личная значимость противоречия, лежащего в основе конфликта, либо тот "личностный смысл", что это ответ совмещает ради данного человека либо группы людей. Сей личностное значение определяется всем индивидуальным жизненным экспериментом, а вернее - такими характеристиками личностей, подобно ценностной ориентации и внутренней мотивацией.

Существуют ложное представление, что конфликт - это негативное явление, вызывающее угрозы, враждебность, недопонимание, то есть нечто такое, чего стоит избегать. В организациях с правильной структурой управления конфликты не только полностью допустимы, но и желательны при определенных условиях. В организациях с правильной структурой управления конфликты не только полностью допустимы, но, при определенных условиях, они желательны. Это обусловлено рядом факторов:

- а) разногласия могут помочь обнаружить множество различных точек зрения;
- б) делают открытой информацию, которая была ранее скрытой;
- в) раскрывают ранее не разоблаченные проблемы и альтернативы их решения;
- г) позволяют оппонентам высказать свои аргументы;
- д) побуждают к более тщательному планированию и эффективному выполнению стратегии развития организации.

На практике организации так же возникают трудовые споры, имеющие отличие от конфликтов интересов. Трудовой спор - разногласия, возникающие между наемными работниками с одной стороны и работодателем - с другой, по вопросам, связанным с применением коллективных и трудовых договоров, правил, положений, инструкций, законодательства о труде, а так же по установлению или изменению условий труда.

Трудовой спор считается возникшим, когда разногласие между сторонами не удалось урегулировать путем непосредственных переговоров с работодателем. В соответствии с законодательством трудовые конфликты подразделяются на индивидуальные и коллективные. Отличие индивидуального трудового спора от коллективного в том, что в ходе индивидуального спора оказываются затронуты интересы одного сотрудника. Если же разногласия возникают между работодателем и группой работников - это коллективный трудовой спор. Виды и порядок урегулирования конфликтов зависят от того, к какой категории относится спор.

Невозможно предвидеть все конфликтные ситуации, которые могут возникнуть с нами и вокруг нас, которые создает нам жизнь и работа. Поэтому при урегулировании конфликтов многое еще предстоит сделать на местах в зависимости от ситуации. При разрешении конфликтов интересов, которые особенно важны в работе организации, следует учитывать многообразие внешних факторов, а также особенности индивидуальных психологических факторов работников

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Психология от А до Я: Понятие конфликта // Психология. 2015 / URL: <http://psyznaiyka.net/viewconflictology.html>
2. Л. Козер. Функции социального конфликта / Л. Козер. – М.: ИдеяПресс, ДИК. 2018. 208 с.
3. Медведева Е. Н. Статья по конфликтологии: «противоречие» и «конфликт». / ЙошкарОла МГТУ. 2019. 205 с.
4. Трудовой кодекс Российской Федерации. Статья 381. Понятие индивидуального трудового спора от 30.12.2001 N 197ФЗ (ред. от 14.02.2024).
5. Трудовой кодекс Российской Федерации. Статья 398. Основные понятия. Коллективный трудовой спор от 30.12.2001 N 197ФЗ (ред. от 14.02.2024).
6. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации / У. Мастенбрук. М.: ИнфраМ. 2020. 301 с.
7. Социальная психология: Конструктивные и деструктивные конфликты // Grandars: справочник для студентов. 2019. / URL: <http://www.grandars.ru/college/psihologiya/funkciikonflikta.html>
8. Психология и психиатрия: виды конфликтов в коллективе // Психология и психиатрия. 2019 / URL: <http://psihomed.com/vidyikonfliktov/>
9. Трудовой кодекс Российской Федерации. Статья 382. Органы по рассмотрению индивидуальных трудовых споров от 30.12.2001 N 197ФЗ (ред. от 14.02.2024).
10. «Политология: Основные стадии развития конфликта». // Все про политологию. Основы политологии и социологии. 2016 / URL: <http://allpolitologija.ru/knigi/osnovysociologiiipolitologiiikozyrev/osnovniestadiirazvitiyakonflikta>
11. Город отелей: Гостиничная сеть Radisson. // Город отелей. 2019 / URL: <https://www.cityofhotels.ru/165/hotelchainsru/radissonruchains.html>
12. Radisson Hotels: USP & Competitors. // 2018 / URL: <https://www.mbaskool.com/brandguide/tourismandhospitality/4281radissonhotels.html>
13. Приказ Минфина России от 29.07.1998 N 34н (ред. от 11.04.2018) «Об утверждении Положения по ведению бухгалтерского учета и бухгалтерской отчетности в Российской Федерации» (Зарегистрировано в Минюсте России 27.08.1998 N 1598).
14. Адаптация и ориентация персонала в гостинице Radisson // Про Отели. 2009 / URL: <http://prohotelia.com/организационнаяструктурагостиницы/>
15. Гостиничное дело. Работа персонала гостиничного предприятия с клиентами // Конфликтные ситуации и их разрешения. 2010 / URL: http://dw6.ru/konfliktnyye_situatsii_i_ih_razresheniye.html
16. Шаленко, В.Н., Конфликты в трудовых коллективах: Учебное пособие. В. Н. Шаленко.– М.: МГУ, 2019. 567с.
17. «Социальная психология: Предупреждение конфликтов». // – 2020 / URL: <http://www.grandars.ru/college/psihologiya/preduprezhdeniekonfliktov.html>
18. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. —2еизд., перераб. и доп. / А. Я. Анцупов. М.: ЮНИТИДАНА, 2018. 591 с.
19. Анцупов А. Я., Баклановский С. В. Конфликтология. 2еизд., перераб. и доп. / А. Я. Анцупов. Спб.: Питер, 2021. 304 с.
20. «Тренинг центр Сингтон: Тренинги стрессменеджмент». // – 2019 URL: <http://syntone.ru/article/treningstressoustojchivosti/>
21. «Курс повышения квалификации: Профессиональный ресепшн». // – 2018 URL: <https://www.bseminar.ru/kursy/id29823.html>
22. Трудовой кодекс Российской Федерации Статья 137. Ограничение удержаний из заработной платы от 30.12.2001 N 197ФЗ (ред. от 14.02.2024).

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/kurovaya-rabota/427712>