

Уважаемый пользователь!

Обращаем ваше внимание, что система Антиплагиус отвечает на вопрос, является тот или иной фрагмент текста заимствованным или нет. Ответ на вопрос, является ли заимствованный фрагмент именно плагиатом, а не законной цитатой, система оставляет на ваше усмотрение.

## Отчет о проверке № 8642196

Дата загрузки: 2024-03-18 19:41:59  
Пользователь: [lyudmila.zyuzgina@gmail.com](mailto:lyudmila.zyuzgina@gmail.com), ID: 8642196

Отчет предоставлен сервисом «Антиплагиат»  
на сайте [antiplagius.ru/](https://antiplagius.ru/)

### Информация о документе

№ документа: 8642196  
Имя исходного файла: черновик.docx  
Размер файла: 0.11 МБ  
Размер текста: 0  
Слов в тексте: 0  
Число предложений: 0

### Информация об отчете

Дата: 2024-03-18 19:41:59 - Последний готовый отчет  
Оценка оригинальности: 80%  
Заемствования: 20%



### Источники:

Доля в тексте	Ссылка
69.90%	<a href="https://www.vevivi.ru/best/Vozniknovenie-i-razvitie-konfliktov-r...">https://www.vevivi.ru/best/Vozniknovenie-i-razvitie-konfliktov-r...</a>
48.40%	<a href="https://files.student-it.ru/previewfile/29906">https://files.student-it.ru/previewfile/29906</a>
48.40%	<a href="https://bukvasha.net/kursova/352725">https://bukvasha.net/kursova/352725</a>
48.40%	<a href="https://files.student-it.ru/previewfile/76885">https://files.student-it.ru/previewfile/76885</a>
25.80%	<a href="https://files.student-it.ru/previewfile/32637">https://files.student-it.ru/previewfile/32637</a>
21.50%	<a href="https://ppt-online.org/1095629">https://ppt-online.org/1095629</a>
20.20%	<a href="https://fb2.top/psihologiya-konflikta-336189/read/part-3">https://fb2.top/psihologiya-konflikta-336189/read/part-3</a>
17.20%	<a href="https://uchi.ucoz.ru/load/baza_referatov/psikhologija/vozniknove...">https://uchi.ucoz.ru/load/baza_referatov/psikhologija/vozniknove...</a>
16.90%	<a href="https://www.myuniversity.ru/%D0%9F%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB...">https://www.myuniversity.ru/%D0%9F%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB...</a>
16.80%	<a href="https://peskiadmin.ru/ligostaev-aleksandr-georgievich.html">https://peskiadmin.ru/ligostaev-aleksandr-georgievich.html</a>
16.10%	<a href="https://gagarin.studlandia.com/library/49721-gosudarstvennoje-up...">https://gagarin.studlandia.com/library/49721-gosudarstvennoje-up...</a>
15.80%	<a href="https://referat.co/ref/15146/read">https://referat.co/ref/15146/read</a>
14.20%	<a href="https://iknigi.net/avtor-natalya-grishina/75739-psihologiya-konf...">https://iknigi.net/avtor-natalya-grishina/75739-psihologiya-konf...</a>
12.90%	<a href="https://poisk-ru.ru/s25229t17.html">https://poisk-ru.ru/s25229t17.html</a>
11.40%	<a href="https://www.turboreferat.ru/management/upravlenie-konfliktami-iz...">https://www.turboreferat.ru/management/upravlenie-konfliktami-iz...</a>
10.90%	<a href="https://studres.ru/product/voennye-konflikty_1">https://studres.ru/product/voennye-konflikty_1</a>

Доля в тексте	Ссылка
10.90%	<a href="https://studentopedia.ru/sociologiya/vstuplenie---sovremennoe-to...">https://studentopedia.ru/sociologiya/vstuplenie---sovremennoe-to...</a>
10.90%	<a href="https://www.webkursovik.ru/kartgotrab.asp?id=-39655">https://www.webkursovik.ru/kartgotrab.asp?id=-39655</a>
9.50%	<a href="https://nauchniestati.ru/spravka/politicheskij-konflikt/">https://nauchniestati.ru/spravka/politicheskij-konflikt/</a>
8.50%	<a href="https://sharlib.com/read_230416-3">https://sharlib.com/read_230416-3</a>
8.50%	<a href="https://www.rulit.me/books/psihologiya-konflikta-read-304757-5.h...">https://www.rulit.me/books/psihologiya-konflikta-read-304757-5.h...</a>
8.50%	<a href="https://litlife.club/books/217846/read?page=3">https://litlife.club/books/217846/read?page=3</a>
6.80%	<a href="https://scienceforum.ru/2017/article/2017031554">https://scienceforum.ru/2017/article/2017031554</a>

### Информация о документе:

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ "РОССИЙСКИЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Г.В. ПЛЕХАНОВА" ПЕРМСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ) ФАКУЛЬТЕТ МЕНЕДЖМЕНТА Кафедра технологии питания и менеджмента КУРСОВОЙ ПРОЕКТ по дисциплине: "Сервисная деятельность предприятий питания" на тему: "Виды конфликтов и способы их разрешения" Выполнила студентка группы ТП-11 очной формы обучения факультета менеджмента Руденко Людмила Алексеевна Подпись \_\_\_\_\_ "\_\_\_\_\_" \_\_\_\_\_ 2024 г. Научный руководитель: доцент кафедры технологии питания и менеджмента Пестова Инга Геннадьевна Оценка \_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_ "\_\_\_\_\_" \_\_\_\_\_ 2024 г.

Пермь - 2024 СОДЕРЖАНИЕ Введение3Глава 1. Конфликт61.1. Понятие конфликта, его сущность61.2. Признаки появления конфликтных ситуаций81.3. Основные виды возникающих конфликтов91.4. Причины возникновения конфликтных ситуаций101.5. Способы профилактики и решения конфликтов121.6. Конфликт, как способ управления людьми131.7. Зачем нужны конфликты151.8. Пути преодоления конфликтов15Вывод по главе17Глава 2. Анализ трактовки терминов 192.1. Исполнитель192.2. Психология сервиса202.3. Корпоративная культура21Глава 3. Анализ стандарта: ГОСТ Р 50646-2012 233.1. Введение233.2. Общая характеристика стандарта233.3. Построение стандарта243.4. Изложение стандарта263.5. Содержание стандарта263.6. Анализ соответствия требований по построению, изложению, оформлению и содержанию стандарта требованиям ГОСТ Р 1.5-2012 "Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты национальные РФ. Правила построения, изложения, оформления и обозначения"273.7. Заключение27Заключение28Список использованных источников29Приложения ВВЕДЕНИЕ Во все времена существования человечества люди мечтали об обществе, в котором прекратятся **распри и будет прочный, вечный мир. Но вместо этого они снова и снова оказывались в состоянии противостояния. Конфликты** в XX веке являлись основной причиной **гибели человека. Две мировые войны, более ста пятидесяти** страшных, кровопролитных войн, локальные **военные конфликты, террор, вооруженная борьба за власть, убийства, самоубийства - все эти виды конфликтов унесли в** завершившемся веке миллионы человеческих **жизней. Медленное, но неудержимое** совершенствование и распространение **оружия массового поражения, агрессия НАТО против Югославии, США - против Афганистана и Ирака, конфликт России в Чечне, Украине** многочисленные военные конфликты последних лет свидетельствуют о **возрастании опасности войн, в том числе с применением новых видов оружия массового поражения. Возможно, XXI век поставит человечество перед альтернативой: либо он станет веком конструктивного разрешения конфликтов, либо будет последним веком в истории цивилизации. История развития общества и современная жизнь** предопределяют необходимость осмысления **социальных конфликтов. Потребность в изучении причин, видов и способов их разрешения** становится все более острой. Термин "конфликт" **отражается в языке множеством других, весьма разнообразных терминов, таких, как противоречие, столкновение, схватка, спор, коллизия. И все они, так или иначе, выражают суть конфликта. Сам же термин "конфликт", стал одним из самых распространенных международных терминов, что лишний раз свидетельствует об универсальности этого социального явления. Каждому руководителю на любом уровне, прежде всего государственном, сегодня срочно необходимы знания о способах предупреждения и конструктивного разрешения конфликтов различных масштабов. Нельзя их целиком позаимствовать у зарубежных специалистов, так как отечественные конфликты достаточно специфичны. Научиться конструктивно вести себя в конфликтах можно опытным путем, но опыт либо слишком дорого стоит, либо приходит поздно. Для быстрого получения практических знаний о конфликтах необходимо энергичное формирование и развитие науки - отечественной конфликтологии. Проблема конфликтов в организациях весьма актуальна в настоящее время, поскольку конфликты возникают в любом коллективе. В большинстве случаев конфликт переводит организацию на новую фазу развития. По мере развития организации как институализированной коллективной деятельности конфликты не исчезают, а нарастают как по количественным, так и по качественным параметрам. Таким образом, актуальность изучения конфликтов заключается в создании более гармоничных и продуктивных отношений среди сотрудников на предприятиях, повышение производительности предприятий. Умение эффективно решать конфликты - это ключевая компетенция современного руководителя, который стремится к успеху и процветанию своего бизнеса. Объектом исследования является конфликт, его сущность, виды и способы его разрешения. Предметами исследования являются: - виды конфликты; - способы их разрешения; Целью данного курсового проекта является**

определение теоретической базы понятия "конфликт": рассмотреть сущность конфликта, показать, какие виды он принимает, по каким причинам возникает, как развивается и какие последствия имеет. Для достижения обозначенных целей были поставлены задачи: - понять сущность конфликта; - выделить его основные виды; - проанализировать последствия конфликтов; - разобрать способы управления конфликтами, методы их разрешения; К основным, использованным, при написании курсового проекта методам относятся: - анализ; - сопоставление; - сравнение; - дедукция; - индукция; - классификация; На тему конфликтов написано множество статей и иных научных трудов. Наиболее значимые для изучения, раскрытия темы были изучены труды: - Исмаилова Э.Р. Научная статья, "Конфликты в организации, причины их возникновения и способы разрешения", 2019; - Микитюк А.О. Научная работа, "Конфликты в организации", 2010; - Магомедов Г.М. Научная статья, "Конфликты в организации: сущность и особенности", 2020; В данном курсовом проекте так же раскрываются термины: - исполнитель; - психология сервиса; - корпоративная культура; А так же произведён анализ стандарта - ГОСТ Р 50646-2012 "Услуги населению. Термины и определения" опираясь на стандарт - ГОСТ 1.5-2012 "Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты национальные РФ. Правила построения, изложения, оформления и обозначения". ГЛАВА 1. КОНФЛИКТ 1.1. Понятие конфликта, его сущность Конфликты - это явление, которое изучается в различных научных дисциплинах, таких как психология, социология, политология, экономика и др. В работах по психологии конфликты рассматриваются как столкновение различных потребностей, ценностей и интересов, приводящее к негативным эмоциям и напряженности. В учебнике Гришиной Н.В. "Психология конфликта"[1] рассматриваются причины возникновения конфликтов, их последствия для психологического благополучия человека и способы их разрешения. В социологии конфликты рассматриваются с точки зрения социальных отношений и структур. Социологи изучают, какие группы и классы общества находятся в конфликте, как формируются социальные нормы и ценности, которые могут привести к конфликту, и какие механизмы обеспечивают разрешение конфликтов в обществе. В политологии конфликты рассматриваются как средство достижения политических целей и споров за власть и ресурсы. Политологи изучают **конфликты между государствами**, между политическими партиями и гражданами, их **причины и последствия**, а **также методы** их регулирования на международном и национальном уровнях. В экономике конфликты рассматриваются как соперничество за экономические ресурсы и возможности. Экономисты изучают конфликты между предпринимателями, работниками, потребителями, а также конфликты на рынке и методы их регулирования. Таким образом, в научных трудах различных дисциплин исследуется разнообразие аспектов сущности конфликтов, их причины, последствия и способы разрешения, что позволяет более глубоко понять этот сложный и многогранный процесс в обществе. Конфликт является неотъемлемой частью человеческих отношений и общественной жизни. Он возникает в ситуациях, **когда** возникают различия в интересах, ценностях, мнениях или **потребностях между двумя** или **более сторонами**. Сущность конфликта заключается в том, что он представляет собой противоречие между различными сторонами или группами людей, которое не может быть разрешено без конфликта интересов. Основные характеристики конфликта включают в себя наличие разнообразных причин, вызывающих несогласие между сторонами, наличие эмоционального напряжения и негативных эмоций, а также активность и попытки определенных сторон воздействовать на других для защиты своих интересов или осуществления своих целей. Конфликты могут возникать в самых разнообразных сферах жизни - на работе, в семье, в **обществе**. Они **могут быть скрытыми** и незаметными, либо же открытыми и конфликтными. Причины конфликтов могут быть разнообразными, **они могут возникать** из-за различия в мнениях, интересах, ценностях, потребностях и желаниях разных людей. Конфликты также могут возникать из-за недопонимания, недостатка коммуникации, страха, недовольства, агрессии и негативных эмоций. Важно осознавать, что конфликты могут возникать в различных сферах жизни, включая семейные отношения, работу, общение с друзьями и т.д. Важно понимать, что **конфликт** не всегда **является** чем-то **вредным** и разрушительным, как многие считают. Он может стимулировать рост и развитие, способствовать появлению новых идей и решений, а также укреплять отношения между людьми. Однако, при неадекватном управлении конфликтами они могут привести к деструктивным последствиям, ухудшению отношений и снижению производительности. Конфликт - это нормальное явление, присущее человеческой природе. Важно уметь правильно управлять конфликтами, разрешать их конструктивно и не допускать их эскалации до уровня, когда они начинают наносить вред. Понимание и осознание механизмов конфликтов помогают развивать навыки управления конфликтами и строить гармоничные отношения в различных сферах жизни. 1.2. Признаки появления конфликтных ситуаций Понимание того, что ситуация переходит в конфликт, является важным навыком для предотвращения и разрешения конфликтов. Рассмотрим ключевые признаки, по которым можно определить, что ситуация начинает превращаться в конфликт: 1. Накопление недовольства. Одним из первых признаков того, что ситуация может перейти в конфликт, является накопление недовольства у участников. Если люди не удовлетворены ситуацией или поведением других, это может привести к раздражению и негативным эмоциям, что в конечном итоге может стать источником конфликта. 2. Недопонимание. Если стороны не могут понять точку зрения друг друга и не могут найти общий язык, это может привести к недопониманию и разногласиям, которые могут стать основой для развития конфликта. 3. Участие третьих лиц. Если в ситуацию начинают вмешиваться третьи лица, например, коллеги, друзья или руководители, это может усугубить ситуацию и привести к конфликту, особенно если эти лица несут одну из сторон. 4. Агрессивное поведение. Появление агрессивного поведения в ситуации, такое как крики, угрозы, оскорбления, физические действия, является явным признаком того, что ситуация может перейти в открытый конфликт. 5. Нарушение общения. Если общение между участниками становится непродуктивным, например, возникают перебои в коммуникации, стороны перестают слушать друг друга, или начинают игнорировать мнения и позиции других, это может свидетельствовать о нарастании конфликта. Итак, вышеописанные признаки могут быть определением того, что ситуация начинает переходить в конфликт и могут позволить своевременно принять меры для предотвращения его развития. 1.3. Основные виды возникающих конфликтов Существует множество видов конфликтов, которые могут возникать в различных сферах жизни. Они различаются по множеству критериев, включая причины возникновения, степень конфликтности, участников и способы разрешения. Гришина Н.В. в своем учебном пособии говорит о том, что существует 18-уровневая структурная классификация, охватывающая

конфликтные явления от внутриличностного и межличностного уровня до конфликтов между государствами, нациями и т. д., вплоть до противостояния Востока и Запада. Отечественный исследователь А. Г. Здравомыслов, основываясь на работах Н. Смелзера, приводит следующий ряд уровней конфликтующих сторон: 1. Межиндивидуальные конфликты; 2. Межгрупповые конфликты (при этом выделяются отдельные типы групп): а) группы интересов; б) группы этнонационального характера; в) группы, объединенные общностью положения; 3. Конфликты между ассоциациями (партиями); 4. Внутри- и межинституциональные конфликты; 5. Конфликты между секторами общественного разделения труда; 6. Конфликты между государственными образованиями; 7. Конфликт между культурами или типами культур; [1, с. 177] Рассмотрим основные виды возникающих конфликтов: 1. Межличностные конфликты: возникают между отдельными людьми в результате разногласий в мнениях, ценностях, индивидуальных интересах или личностных характеристиках. Такие конфликты могут быть вызваны недопониманием, некорректным взаимодействием или недовольством отношениями. 2. Групповые конфликты: происходят между различными группами людей, как правило, из-за разногласий в интересах, ценностях, убеждениях или доступе к ресурсам. Групповые конфликты могут возникать на работе, в обществе, в семье или в учебных заведениях. 3. Организационные конфликты: связаны с противоречиями между различными структурами, подразделениями или уровнями управления в организации. Они могут возникать из-за несогласий в стратегии и тактике деятельности, распределения ресурсов, оценки производительности или внутренней политики. 4. Культурные конфликты: возникают из-за различий в культурных традициях, нормах, ценностях и обычаях между различными культурными группами или индивидами. Такие конфликты могут привести к недопониманию, предвзятости или даже ксенофобии. 5. Ресурсные конфликты: связаны с борьбой за доступ к определенным ресурсам, таким как земля, вода, энергия, деньги и другие материальные или территориальные ценности. Такие конфликты часто возникают в ситуациях ограниченности ресурсов или несправедливого распределения. Важно понимать, что все виды конфликтов требуют индивидуального подхода к разрешению и управлению. Понимание причин и механизмов конфликтов, а также умение эффективно взаимодействовать с другими сторонами, помогают предотвращать конфликты, разрешать их конструктивно и строить гармоничные отношения. 1.4. Причины возникновения конфликтных ситуаций Возникновение конфликтных ситуаций может быть вызвано разнообразными причинами и факторами, которые могут быть как внутренними, так и внешними. В компанию пришел новый работник - друг руководителя. Другие сотрудники заметили это, поэтому объявили ему войну. Они не только не разговаривали с новичком, но и постоянно обсуждали его. Причина их поведения банальна - они боялись, что коллега будет жаловаться на них своему другу. На протяжении многих лет компанию возглавлял менеджер, который считал коллег семьей, а не просто подчиненными. В организации царил особая атмосфера дружелюбности. После того, как он ушел на пенсию, компанию возглавил молодой управленец. Он практиковал жесткий стиль руководства. Все сотрудники восприняли его в штыки, а производительность труда резко сократилась. Оба примера, приведенные выше описывают конфликтные ситуации в коллективе, что повлекло за собой понижение качества, производительности труда. Рассмотрим основные причины, способствующие возникновению конфликтов: 1. Недопонимание: важной причиной возникновения конфликтов является недопонимание между сторонами из-за различий в мнениях, ценностях, ожиданиях или способах коммуникации. Недостаточное общение или неправильная передача информации могут привести к конфликтам. 2. Разночтения в интересах: конфликты могут возникать из-за различий в интересах или потребностях различных сторон. Например, конфликт между работником и руководителем может быть вызван несовпадением в ожиданиях относительно вознаграждения или карьерного роста. 3. Соревнование за ресурсы: борьба за доступ к ресурсам, таким как деньги, власть, информация, территория и другие материальные или нематериальные ценности, может стать причиной конфликтов между сторонами, стремящимися удовлетворить свои потребности и цели. 4. Неправедливость: чувство несправедливости или неравенства может вызвать конфликты, особенно если одна из сторон считает, что ей было причинено несправедливое обращение или лишены возможности реализации собственных интересов. 5. Разногласия в ценностях и убеждениях: конфликты могут возникать из-за различий в ценностях, убеждениях, культурных или религиозных традициях между сторонами. Несоответствие моральных или этических принципов также может способствовать возникновению конфликтов. Важно учитывать, что каждая конфликтная ситуация уникальна и может быть вызвана комбинацией различных причин. 1.5. Способы профилактики и решения конфликтов Для успешного управления конфликтами и их разрешения существует множество способов и методов профилактики. Эффективная стратегия включает в себя как предотвращение конфликтов, так и поиск конструктивных способов их решения. Рассмотрим основные способы профилактики и решения конфликтов: 1. Коммуникация: открытая и эффективная коммуникация является ключом к предотвращению конфликтов. Важно четко выражать свои мысли и чувства, слушать внимательно позицию другой стороны, избегать предвзятости и недопонимания. 2. Уважительное обращение: уважение к мнению, чувствам и правам других людей играет важную роль в профилактике конфликтов. Важно быть терпимым и доброжелательным в общении, избегать унижения или оскорбления. 3. Поиск компромиссов: поощрение диалога и поиск взаимовыгодных решений помогают предотвращать и разрешать конфликты. Умение находить компромиссы и готовность идти на уступки способствуют построению взаимовыгодных отношений. 4. Объективность: важно оценивать конфликтные ситуации объективно, выделять факты от эмоций, анализировать возможные причины и последствия ситуации. Объективный взгляд помогает находить рациональные и эффективные пути решения конфликтов. 5. Использование посредника: иногда для разрешения сложных конфликтов может потребоваться участие независимого стороннего посредника. Это может быть профессиональный медиатор или консультант, который поможет сторонам найти общее решение и достигнуть консенсуса. 6. Обучение и тренинги: участие в тренингах по управлению конфликтами и коммуникации может помочь улучшить навыки в разрешении конфликтов и строить более гармоничные отношения с окружающими. Важно помнить, что профилактика конфликтов и их эффективное разрешение требует усилий со всех сторон, открытости и готовности работать над улучшением ситуации. Конструктивный подход к управлению конфликтами способствует построению здоровых и продуктивных взаимоотношений и содействует росту личности и коллектива. 1.6.

Конфликт, как способ управления людьми Так как конфликт - это неизбежная часть человеческих отношений, она может быть использована как способ управления людьми. Несмотря на отрицательное восприятие конфликтов, они могут иметь ряд позитивных аспектов и служить важным инструментом для управления коллективом. Управление людьми - это сложный и многогранный процесс, который требует от руководителей способности эффективно взаимодействовать с сотрудниками, мо