2 СЛАЙД

Целью данного курсового проекта является определение теоретической базы понятия «конфликт, произвести анализ терминов: исполнитель, психология сервиса, корпоративная культура, а так же рассмотреть стандарт - «Услуги населению. Термины и определения.

Для достижения поставленных целей необходимо было выполнить ряд задач, которые продемонстрированы на слайде.

3 СЛАЙД

С объектами, предметами и основными методами исследования вы можете ознакомиться на слайде. В процессе исследования было изучено множество научных работ и учебной литературы. Например учебное пособие Гришиной Психология конфликта, стало наиболее значимым, так как в нем полно и понятно изложено все, что связано с конфликтом.

4 СЛАЙД

В 1 главе рассмотрен конфликт, его признаки, виды, причины возникновения, способы профилактики и решения конфликтных ситуаций, рассмотрен конфликт, как способ управления людьми. На слайде предоставлены виды конфликтов по Здравомыслову, это отечественный исследователь, основываясь на работах Смелзера привел ряд уровней конфликтующих сторон. 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, на слайде представлены основные способы решения конфликтов.

5 СЛАЙД

Итак, конфликты - это не только источник негативных эмоций и проблем, но и возможность для развития личности, обновления общества и организаций, а также улучшения отношений и разрешения проблем. Важно уметь правильно управлять конфликтами и использовать их позитивный потенциал для достижения согласия и развития.

6 СЛАЙД

Во 2 главе рассмотрены различные трактовки терминов из научных статей, учебных пособий, словарей, законов и стандартов РФ. Анализ трактовки термина «Исполнитель» показал, что часто «Исполнитель» ассоциируется с кем-то, кто выполняет определенные задачи или обязанности. Руководитель или менеджер, выступает в качестве координатора действий.

7 СЛАЙД

Анализ трактовки термина «Психология сервиса» позволяет понять, что это не просто сочетание психологических принципов и обслуживание клиентов, но и глубокое понимание человеческого поведения, мотивации и потребностей в контексте предоставления услуг.

8 СЛАЙД

Эффективное управление и развитие корпоративной культуры способствует улучшению коммуникации, доверия и сотрудничества в коллективе, что в свою очередь способствует повышению производительности и достижению поставленных целей.

9 СЛАЙД

В 3 главе произведен анализ стандарта Услуги населению. Термины и определения. Исследуемый стандарт является основополагающим, содержит важные термины и определения, необходимые для правильной и четкой коммуникации в сфере оказания услуг. Данный национальный стандарт РФ обеспечивает однозначное трактОванные терминологические понятия в области услуг, оказываемых населению.

В исследуемом стандарте присутствуют нормативные ссылки на следующие стандарты: «Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях, «Информационная технология. Менеджмент услуг. Часть 1. Спецификация», «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».

Все термины и определения, установленные в данном стандарте, являются обязательными при оказании услуг населению и должны быть использованы согласно их определениям.

Изучение стандартов имеет важную роль в обеспечении качества и безопасности продукции, услуг и процессов производства, поэтому изучение стандартов является необходимым элементом успешной деятельности предприятий и обеспечивает высокий уровень доверия со стороны потребителей.

10 СЛАЙД

спасибо за внимание!