



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
ГИДРОМЕТЕОРОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

филиал в г.Туапсе

Кафедра «Экономики и управления»

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА**  
по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент  
(квалификация – бакалавр)

На тему «Методы разрешения конфликтов на предприятиях индустрии  
гостеприимства и туризма (на примере ООО «Блик»))»

Исполнитель Еремян Айкуи Александровна

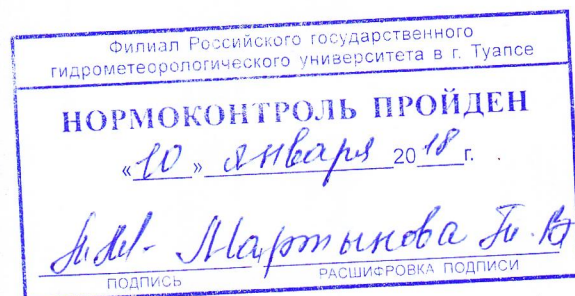
Руководитель к.э.н., доцент Яйли Дмитрий Ервантович

«К защите допускаю»  
Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

доктор экономических наук, профессор

Темиров Денилбек Султангириевич

«19» января 2018 г.



Туапсе  
2018



«

»

.

«

»

**38.03.02**

( — )

«

( « »)

... ,

«

»

\_\_\_\_\_

,

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018 .

	.....	<b>4</b>
<b>1</b>		
	.....	<b>7</b>
1.1	, ,	
	.....	<b>7</b>
1.2		<b>14</b>
1.3		
	.....	<b>20</b>
<b>2</b>	« »	<b>28</b>
2.1	- « »	<b>28</b>
2.2		
« »	.....	<b>31</b>
2.3		
	« »	<b>33</b>
<b>3</b>		
	« »	<b>42</b>
	.....	<b>57</b>
	.....	<b>62</b>
	.....	<b>66</b>





« ».

:

—

,

;

—

;

—

;

—

« »;

—

« ».

,

,

,

59

,

,

,

,

,

.

« »,

—

,

,

.

« »

.

—

,

,  
— , , .  
,  
. 58 , 6 , 5  
,2 .

# 1

## 1.1

[15,c.55].

[9,c.121].

[1,c.67].

[8,c.99]:

1.

2.





( )

[17,c.235]:

(

(

) [9,c.103].

« »

« »,

, ( , , , . .), ( , , . .) ( , ) [22,c.115]. , . 1.1, , 9 , .

**1.1**

**[13,c.88]**

1		-
2	,	,
3		-
4		( ) ( )
5		-
6		
7		
8		,
9		,

:

- ( );  
- ( - );  
- ( - );  
- .

« - »

:

);

( , , ).

( , , )

« - »);

,

);

(

(

[6,c.146].

( « - »)

« - »

[5,c.77].

[4,c.32].

[7,c.303].

« » « ».

[3,c.152].

[18].

## 1.2

[10,c.63].

[14,c.118].



[19,c.103].

[11,c.59].



3. « ».

4. « ».

5. « ».



### 1.3

, , ,

,

[23]:

1.

;

2.

.

«

»

:

1.

,

:

-

:

,

;

-

;

-

;

-

;

-

,

;

2.

[16,c.141]:

-

;

-

;

-

.

:

-

,

;

,

.

-

,

.

-

,

(

,

,

).

: (« »);  
(« »); (« »);  
(« »).

[21,c.39].

» [21,c.34].









[12,c.42]:

- ;  
- , ;  
- .  
1. :  
2. ;  
3. , ;  
4. .  
, : ,  
,  
; ,  
-  
.  
, , ,  
.



2

« »

2.1

-

« »

« »,

34/1,

8

19

2007

.

:

-

-

;

-

,

,

.

« » -

,

,

,

[24]

.

,

,

,

.

« »

.

« »

:

-

;

-

;

-

;

-

.

« »

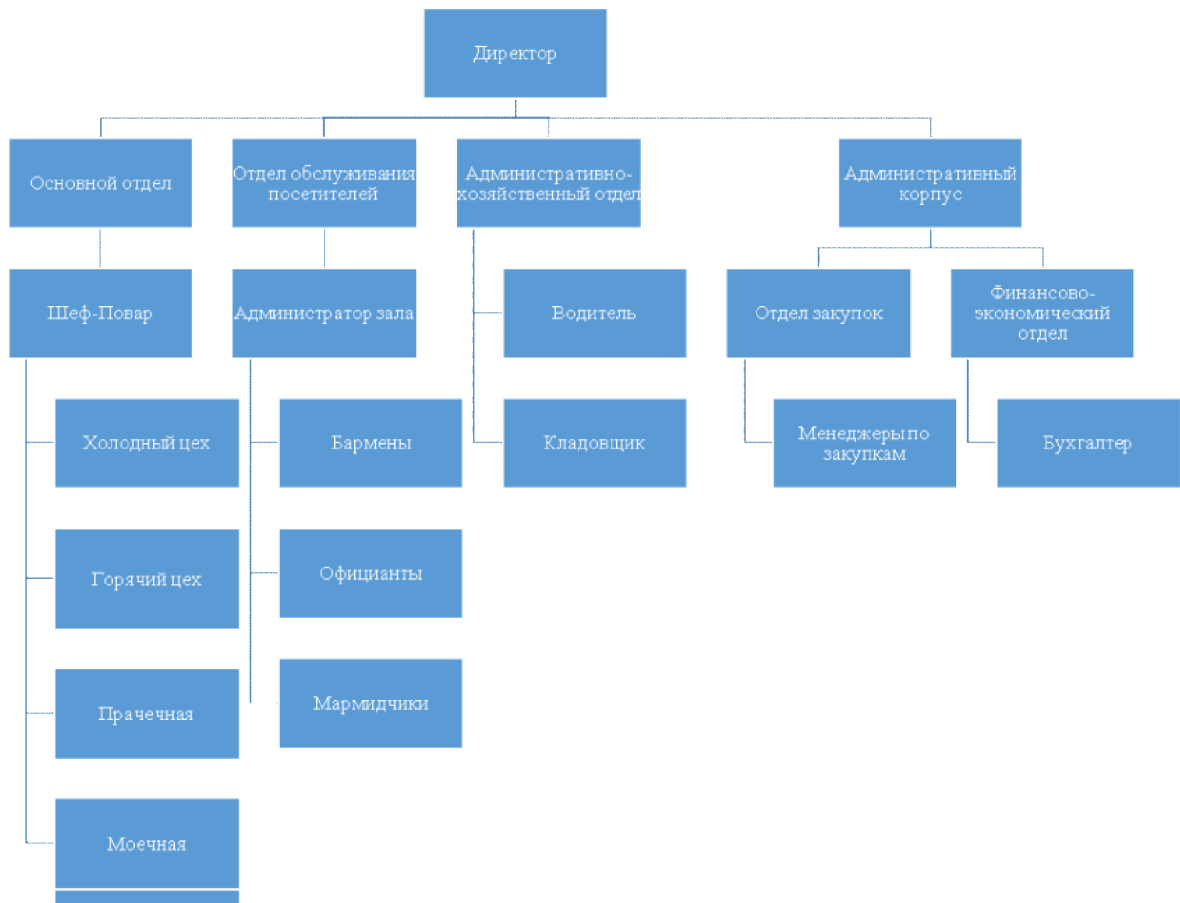
,

.

.

.

.2.1.



. 2.1.

« »<sup>1</sup>

-

« » 2.1.

2.1

-

« » 2014-2016 . [25]

	2014	2015	2016	2013/2015, +/-	2014/2015, +/-	2013/2015, %	2014/2015, %
, .	6257	10451	13241	6984	2790	211,62	126,70
, . .	4949	8303	10195	5246	1892	206,00	122,79
, . .	1308	2148	3046	1738	898	232,87	141,81
( ), . .	784,8	1288,8	1827,6	1042,8	538,8	232,87	141,81
, . .	3216,85	5313,92	6761,94	3545,09	1448,02	210,20	127,25

1

2.1

	19	21	24	5	3	126,32	114,29
, .	14108,99	21086,98	23478,94	9369,95	2391,96	166,41	111,34
, .	329,32	497,67	294,20	-35,12	-203,47	89,34	59,12
. / . ,	26,43	25,87	29,88	3,45	4,01	113,05	115,49
, %	12,54	12,33	13,80	1,26	1,47	110,04	111,93
, %							

. 2.1, « »

6984 . . 111,62% ,

6846 . . 106,6% .

2016 . 2015 . 16,3%.

2015 . 5313,92 .

2016 . 1448,02 . . 27,25%

3 14,29%.

« » 11,3% . .

10,86 % , -

. , 2016 .

2015 .

, ,

« »









- 84%,

- 10%.

2 4% .

2. « » - 72%, - 28%.

, . . .

.

-

,

,

.

3. « » 80 %

.

,

20%

.

.

4. « ».

,

« ».

5. «

».

,

.

,

.

.

6. «

» 90%

,

,

.

,

. 70%

,

,

.

,

.

,

.

. 11%

5% -

7. «

». - 19%, - 81%.

, ...

« » 10

« »

, .

« ».

, :

, , , .

,

( 2).

« »

.

,

.

,

( ),

,

,

( )

,

. 2.2,

. 2.3.

**2.2**

2

1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					

2.2

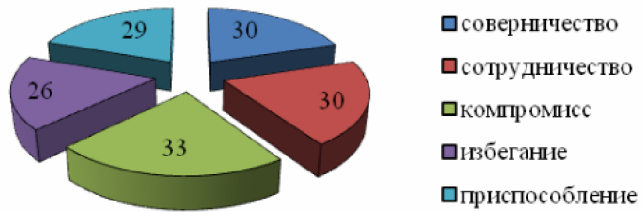
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

2.3

3

1	7	5	8	8	9
2	4	7	6	3	7
3	9	3	5	7	5
4	5	11	6	4	5
5	5	3	8	6	8

. 2.1.



. 2.1.

« »<sup>4</sup>

« » , (33 ) (31 ).

<sup>3</sup>  
<sup>4</sup>



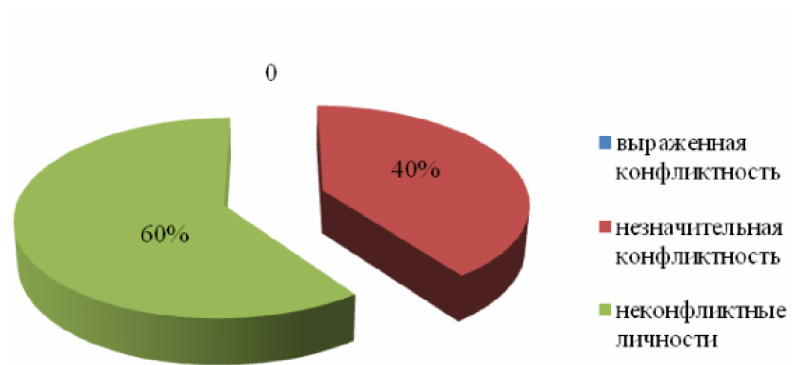
7,1  
 , 1  
 , 7  
 , 70  
 , 60 —  
 , 50 —  
 , 11-15,  
 ( . 2.4).

**2.4**

5

	( )
1	24
2	45
3	38
4	29
5	15

**. 2.2.**



**. 2.2.**

6

**. 2.2,**

, :

5  
6







3

« »

,

,

,

,

.

,

« »

.

,

:

$$K=(x_1+x_2+ \dots + x_n)/n \tag{3.1}$$

— ;

1 — ( );

2 - ( );

— ;

n — ,

.

:

— 20%,

;

— 20 40% —

; 40 70% — ; 70

100% — .

« »

:

$$1 = (12 + 23)/2 = 17,5.$$

3.1).



.3.1.

7



7





1.

2. ;  
.  
,  
,  
;

3. .  
,  
;

4. .  
,  
;

5. -  
,  
,  
,  
;

6. .  
,  
,  
,  
.

« »

:  
- ( .);  
- : ,  
- ;  
- ,

« »

- ,





·

,

·

,

·

« »

:

— ( ,

:

,

—

);

—

,

( ,

,

).

·

·

,

·

« »

,

,

—

,



3-4  
7-8

$$2 = (10+19)/2 = 14,5.$$

$$. 1 = 17,5.$$

:

14

$$1 \quad .$$

$$( \quad ):$$

(3.3)

, - ;

. . . - , ;

. . . - ,

;

. . - , .

$$1 = (5+2) / (27*100\%) = 2,59 \%$$

:

$$2 = (3+1) / (27*100\%) = 1,48 \%$$

( )::

(3.4)

-

,

-

,

-

,

100%.

$$= ((2,59\% - 1,48\%) / 100\%) * 17 * 639 = 120,58$$

,

,

( )::

(3.5)

,

-

,

,

-

.

$$= 0,7 * 63000 = 44100$$

:

(3.6)

, - ;  
 - ;  
 - : ,  
 2 ;  
 ; ,  
 . .

$$= 117265(1 - (2,59/1,48)) = 87948,75$$

( . 3.1)

**3.1**

8

	17,5	14,5
, %	2,59	1,48
,		120,58
,		44100
,		87948,75

« »

,

,

.









« »

( . , «

»).

« »

2

:

( ),

« »







14. . . // . – 2013. – 14. – 8. – . 115-119.
15. . . : . . - .: , , 2013. – 404 .
16. . . : / . . - .: , 2012. – 185 .
17. . . : . – 2014. – 8 ( 1) – . 233-239
18. . . , - : / . . [ ] / URL: <http://nauka-pedagogika.com/psihologiya-19-00-13/dissertaciya-psihologo-akmeologicheskaya-korreksiya-otnosheniy-konkurentov-v-predprinimatelstve> ( : 25.11.2017).
19. . . : . . - .: 2014. - 216 .
20. . [ ] / . - : , 2015. – 203 .
21. . , . - . . - .: , 2012. – 355 .
22. . : , . – .: « » , 2014. – 293 .
23. . [ ] URL: <http://bmanager.ru/articles/konflikty-v-organizacii-metody-razresheniya-konfliktov.html>( 21.11.2017).
24. [ ] URL: <http://www.spark-interfax.ru/krasnodarski-krai-sochi/ooo-blik-inn-2319042457-ogrn-1072319004450-7db128e8915d4070970fc5dbb1dcd634> ( 21.11.2017) .



25. - « »  
( ) 2014-2016 . - ,  
2017. – 53 .



	-	
	-	
	-	
	( )	
	( )	



--	--	--	--
