

КУРСОВАЯ РАБОТА ПО ДИСЦИПЛИНЕ МЕНЕДЖМЕНТ

ТЕМА:

**ПРИРОДА И ПРИЧИНА СТРЕССА. ВЗАИМОСВЯЗЬ
КОНФЛИКТА И СТРЕССА**

Выполнила студентка 2 курса
Специальности «Гостиничный сервис».
Ахмедова Анжелика Вадимовна.

ОБЪЕКТ И ПРЕДМЕР КУРСОВОЙ РАБОТЫ

- Объект - анализ конфликтных и стрессовых ситуаций в Конгресс-Отеле «Интурист» ООО «Пятигорск-Интур»
- Предмет - природа и причина стрессов, взаимосвязь конфликта и стресса на примере Конгресс-Отеля "Интурист" ООО "Пятигорск-Интур".



ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ КУРСОВОЙ РАБОТЫ.

Цель - изучение природы и причин стресса. Анализ взаимосвязи конфликта и стресса на предприятии Конгресс-Отель «Интурист» ООО «Пятигорск-Интур»

ЗАДАЧИ

- ➔ *Что представляет собой термин стресс;*
- ➔ *Выявить сущность и природу стресса;*
- ➔ *Провести анализ управления стрессом на примере Конгресс-Отеля «Интурист» ООО «Пятигорск-Интур»;*
- ➔ *Выявить конфликтные и стрессовые ситуаций в Конгресс-Отеле «Интурист» ООО «Пятигорск-Интур».*



ОБЩИЕ ПОНЯТИЯ СТРЕССА

- Стресс есть неспецифический ответ организма на любое предъявленное ему требование.
- Стресс (от англ. stress туго натянуть) состояние напряжения, возникающее у человека под влиянием сильных воздействий.



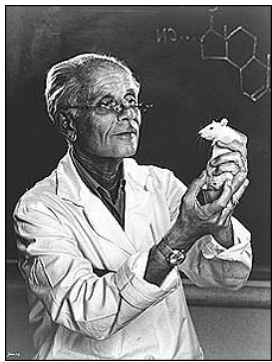
ВИДЫ И ФАЗЫ СТРЕССА

Виды стрессов.

эустресс

дистресс

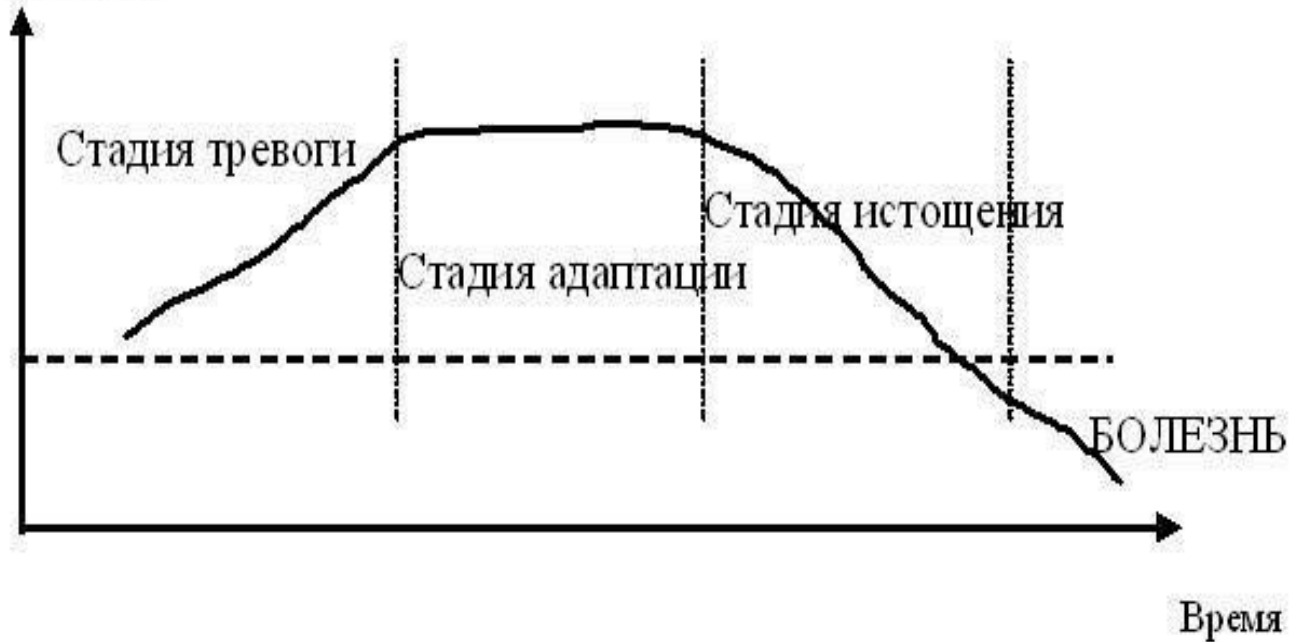




Три фазы стресса Ганса Селье

Сопротивляемость
организма по отношению
к повреждающим факторам

Исходный уровень до
начала воздействия



КОНФЛИКТ



**КОНФЛИКТ – СТОЛКНОВЕНИЕ
(ЛАТ.)**



АНАЛИЗ КОНФЛИКТНЫХ И СТРЕССОВЫХ СИТУАЦИЙ НА ПРИМЕРЕ КОНГРЕСС-ОТЕЛЯ «ИНТУРИСТ» ООО «ПЯТИГОРСК-ИНТУР»

Цель

➔ *Выявление внутрифирменных конфликтов и их влияние;*

➔ *Определение конфликтов с клиентами.*



**СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ.**

