

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

Учреждение образования

«Витебский государственный университет имени П.М. Машерова»

УДК [316.6+316.485]:629

№ госрегистрации 20170347

Инв. № _____



УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по научной работе
ВГУ имени П.М. Машерова

И.М. Прищепа
2018г.

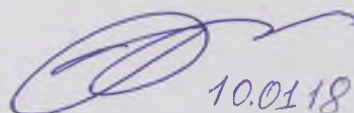
ОТЧЕТ

о научно-исследовательской работе

Теория и практика разрешения конфликтов в сфере транспортных услуг
(заключительный)

Научный руководитель НИР

канд. психол. наук, доцент

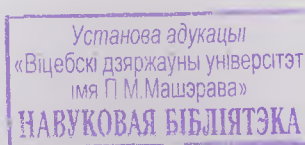

10.01.18

С.Л. Богомаз

Нормоконтролер


10.01.18

Т.В. Харкевич

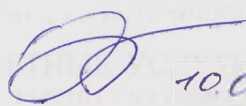


Витебск 2017

H-427

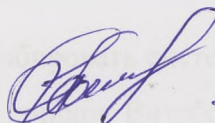
СПИСОК ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

Руководитель темы,
канд.психол.наук, доцент


10.01.18

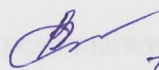
С.Л. Богомаз
(введение; Раздел 1; Заключение)

Исполнители темы:
старший преподаватель
кафедры прикладной психологии


10.01.18

Ю.Л. Поташева
(Раздел 2)

старший преподаватель
кафедры прикладной психологии


10.01.18

В.А. Каратерзи
(Раздел 2)

РЕФЕРАТ

Отчет 33 с., 1 ч., 5 табл., 4 рис., 25 источников

КОНФЛИКТЫ, ТРАНСПОРТНЫЕ УСЛУГИ, ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ, ПРОВОДНИК ПАССАЖИРСКОГО ВАГОНА, ТИПЫ КОНФЛИКТНЫХ ЛИЧНОСТЕЙ, СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

Цель работы – разработать и апробировать систему занятий «Разрешение конфликтов в сфере транспортных услуг» для проводников Витебского вагонного участка Белорусской железной дороги.

Достижение поставленной цели предполагало решение следующих задач:

1. Анализ теоретических подходов к типам и способам разрешения конфликтов в сфере транспортных услуг.
2. Разработка системы занятий для проводников «Разрешение конфликтов в сфере транспортных услуг».
3. Апробация системы занятий для проводников «Разрешение конфликтов в сфере транспортных услуг».

При росте напряженности в современном обществе и увеличении количества конфликтов во всех сферах социального взаимодействия, встает необходимость более конструктивного поведения людей в конфликте. Особую актуальность приобретает формирование и повышение конфликтологической культуры специалистов сферы обслуживания, в частности проводников пассажирских вагонов.

Научная идея проекта заключается в том, чтобы осуществить анализ состояния проблемы роста конфликтов в сфере транспортных услуг, на основе чего разработать и апробировать систему мероприятий просветительской и профилактической направленности, касающихся теории и практики разрешения конфликтов в сфере оказания транспортных услуг.

Методы исследования: анализ, синтез, опрос (методика «Копинг-поведение в стрессовых ситуациях»), проективный метод, методы качественной и количественной обработки данных (описательная статистика, частотный анализ, сравнительный анализ: Т-критерий Стьюдента).

Объектом разработки являются технологии, эмпирический материал и цикл занятий с элементами тренинга, позволяющие осуществлять подготовку проводников Витебского вагонного участка Белорусской железной дороги к разрешению конфликтов.

Система мероприятий для поездных бригад просветительской и профилактической направленности включала следующие блоки: 1) «Представление о конфликтах. Типы конфликтов»; 2) «Стратегии поведения в конфликтных ситуациях»; 3) «Типы конфликтных личностей»; 4) «Алгоритм поведения в конфликтных ситуациях».