

Змістовий модуль 2. Етика ділового спілкування працівників готельно-ресторанної галузі

Тема 2.3. Конфлікти в ділових відносинах

Очікувані результати навчання:

- *засвоїти різницю між конфліктною ситуацією й конфліктом;*
- *проаналізувати основні причини конфлікту;*
- *з'ясувати фази конфлікту та наслідки його вирішення*
- *виділити основні етичні принципи електронного ділового спілкування;*
- *обгрунтувати моделі поведінки в конфліктній ситуації*

План

1. Поняття про конфліктну ситуацію, конфлікт, конфліктоген.
2. Причини конфлікту
3. Типологія конфлікту.
4. Три фази розвитку конфлікту.
5. Наслідки конфлікту.
6. Типи конфліктних особистостей
7. Моделі поведінки в конфліктній ситуації.

Питання, винесені на самостійне опрацювання (4 год.).

1. Причини конфліктів, які виникають у готельно-ресторанній практиці: обмеженість ресурсів, суперечливість потреб, бажань, інтересів, цілей або цінностей, взаємозалежність обов'язків, незадовільні комунікації, низька ергономічність робочих місць, недоцільний контроль, відмінності у манері поведінки і життєвому досвіді.
2. Внутрішній або особистий конфлікт. Міжособистісний конфлікт. Міжгруповий конфлікт. Відкриті та приховані конфлікти.
3. Причини виникнення конфліктів.
4. Антагоністичні конфлікти. Компромісні конфлікти.

5. Риси вертикальних і горизонтальних конфліктів.
6. Управління конфліктами.
7. Правила запобігання конфліктам.
8. Етика управління.
9. Моральність особистості.
10. Норми поведінки керівника. Професійна етика персоналу.

Рекомендована література

1. Моделі поведінки в конфліктній ситуації
<https://magneticone.com.ua/%D0%BC%D0%BE%D0%B4%D0%B5%D0%BB%D1%96-%D0%BF%D0%BE%D0%B2%D0%B5%D0%B4%D1%96%D0%BD%D0%BA%D0%B8-%D1%83-%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%BB%D1%96%D0%BA%D1%82%D0%BD%D1%96%D0%B9-%D1%81%D0%B8%D1%82%D1%83%D0%B0/>
2. Психологія та етика ділового спілкування. URL:
https://studme.com.ua/195803027279/etika_i_estetika/konflikty_delovoy_sfere.htm#16
3. Фактори виникнення й розвитку конфліктів. Типи конфліктних особистостей URL:
https://studme.com.ua/115105135330/psihologiya/factory_vozniknoveniya_razvitiya_konfliktov_tipu_konfliktnyh_lichnostey.htm

Лекційний матеріал поданий у формі презентації в системі Moodle