

Змістовий модуль 3. 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*

Форми організації активізації освітньої діяльності студентів:

- *дискусійне обговорення;*
- *активна бесіда;*
- *обговорення проблемних питань*

Питання, винесені на обговорення

1. Поняття про конфліктну ситуацію, конфлікт, конфліктоген.
2. 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.
3. Типологія конфлікту.
4. Фази розвитку конфлікту.
5. Наслідки конфлікту.
6. Типи конфліктних особистостей

7. Моделі поведінки в конфліктній ситуації.
8. Етика управління.
9. Моральність особистості.
10. Норми поведінки керівника. Професійна етика персоналу.

ПИТАННЯ ДЛЯ КОНТРОЛЮ ЗНАТЬ

1. Дайте характеристику основних стадій розвитку конфлікту.
2. Як пов'язані етапи, фази конфлікту та можливості його врегулювання?
3. Які види діяльності включає в себе управління конфліктами і як вони пов'язані з етапами конфлікту?
4. Перерахуйте принципи управління конфліктами та визначте алгоритм діяльності керівника в процесі управління конфліктами.
5. Опишіть фактори прийняття конструктивних рішень щодо конфлікту є негативними?
6. Охарактеризуйте умови, за яких учасник конфлікту обирає: стиль боротьби; стиль відходу, стиль компромісу, стиль поступки; стиль співпраці.
7. Визначте відповідність і розкрийте зміст способів розв'язання внутрішньоособистісних конфліктів.
8. Наведіть персональні методи управління конфліктами.
9. Сформулюйте основні напрями профілактики конфліктів в готельно-ресторанній сфері.

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