**Практика**

**Тема:** Решение ситуационных задач. Поведение официанта и разрешение конфликтной ситуации с потребителями.

**Цель занятия**. Закрепление знаний студентов о сущности конфликта, развитие у них навыков анализа конфликтных ситуаций различных типов и формирование умения принимать управленческие решения в сложных ситуациях социального взаимодействия.

Порядок проведения занятия

Написать (можно в формате ворд) понятия: «конфликт», «причина конфликта», «конфликтная ситуация», «инцидент».

Далее читаете внимательно задачи и пишите РАЗВЕРНУТЫЕ ответы на вопросы. (так же можно сдать в форме ворд)

**Задача 1**

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

**Задача 2**

Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

**Задача 3**

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

**Задача 4**

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю…

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

**Задача 5**

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придираться к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

**Задание 6**

**Практическое задание!**

Выбираете любую ситуацию конфликтной ситуации в ресторане, прорабатываете ее, и дальше самое сложное, вы записываете это все на видео, данную ситуацию играете с мамой, с папой, с бабушкой, подругой, с другом с любым живым человеком.

На видео должен быть четко виден конфликт и то, как и в какой форме вы решаете данный конфликт.

Если у вас возникают какие-то сложности, пожалуйста, пишите мне об этом.

Еще раз повторю, первые 5 задач и определения вы можете написать в дневнике практике от руки, а можете в электронном формате.