

Портфолио

Козлова Мария Александровна

Образование : ТК №34, 2017г.

Специальность, получаемая в колледже:

43.02.01. Организация обслуживания в общественном питании

Сроки обучения: 2017 – 2020 гг.

Сведения о дополнительном образовании до поступления в колледж: окончила ГБУДО г. Москвы «ДМШ им. А.Т. Гречанинова»

Контактный телефон: 8 (929) 579-95-35

E-mail: m19kozlova@gmail.com

- Практика в отеле Holiday Inn Moscow Lesnaya в ресторане «Red & White» - официант*



Дипломная работа
на тему:
«Анализ управления конфликтами в индустрии ресторанного
сервиса.»

Выполнила
Студентка Козлова Мария Александровна
группа МР-39
Научный руководитель
Юдина Елена Анатольевна



Методами исследования являются:

- ✓ изучение теоретических источников,
- ✓ наблюдение,
- ✓ исследование,
- ✓ анкетирование,
- ✓ самонаблюдение,
- ✓ беседы, как с рядовыми сотрудниками, так и с менеджерами;
- ✓ анализ документов организации,
- ✓ анализ интернет источников.

Объект исследования: ресторан “Red&White”

Предмет исследования: причины конфликтных ситуаций в коллективе.

Цель - исследовать конфликтные ситуации в ресторанной сфере и предложить определенные пути решения конфликтов, рассматривая конфликты как позитивный парадокс, способствующий положительному развитию организации.

Задачи:

1. Рассмотреть сущность понятия «конфликт», типы и виды;
2. Изучить методы управления конфликтными ситуациями;
3. Выявить причины возникновения конфликтов в ресторане “Red&White”
4. Провести исследование управления конфликтами в ресторане “Red&White”
5. Предложить эффективные пути разрешения конфликтов;
6. Разработать рекомендации по снижению уровня конфликтности в коллективе.