

Презентація дисципліни

# Конфліктологія у сфері обслуговування

# Мета вивчення дисципліни

- Метою вивчення дисципліни «Конфліктологія у сфері обслуговування» є формування у студентів основи знань про природу конфліктів, набуття практичних навичок у їх розв'язанні у сфері обслуговування, вироблення умінь прогнозувати і контролювати конфліктну ситуацію, позитивно сприймати конфлікт і прагматично його використовувати.

# Актуальність дисципліни для майбутніх фахівців сфери туризму та гостинності

- Вивчення дисципліни «Конфліктологія у сфері обслуговування» є надзвичайно актуальним для магістрантів освітньої програми «Туризмознавство і гостинність» з кількох важливих причин. Сфера обслуговування, зокрема туризм і гостинність, передбачає постійну взаємодію з людьми, що часто супроводжується стресовими ситуаціями, різними потребами клієнтів та можливими конфліктами. Управління конфліктами є важливим аспектом професійної діяльності в цій галузі. Туризм і гостинність - це галузі, де головним пріоритетом є задоволення потреб клієнтів. Конфлікти між клієнтами та персоналом, а також всередині команди можуть негативно вплинути на якість обслуговування. Вивчення конфліктології допомагає майбутнім фахівцям ефективно реагувати на проблеми, що виникають під час обслуговування, зберігаючи позитивний імідж компанії.

# Зміст дисципліни

- Змістовий модуль 1. Основні засади конфліктології. Сутність конфлікту , його зміст та функції. Динаміка конфлікту і механізми його розвитку. Конфлікт як складне соціальне явище. Характерні ознаки прояву конфлікту. Функції та границі конфліктів. Вплив конфліктів на соціальне оточення та його учасників. Основні підходи до вивчення конфліктів. Історія розвитку конфліктології. Суб'єктивні і об'єктивні причини виникнення конфліктів в організації. Етапи і фази конфлікту. Конфліктність особистості. Типи поведінки особистості у конфліктній ситуації. Складання психологічної характеристики конфлікту.
- Змістовий модуль 2. Класифікація конфліктів. Сфери розгортання конфліктів. Типологія конфліктів та їх класифікація. Конфлікти цінностей. Внутрішньоособистісний конфлікт. Міжособистісні конфлікти. Міжгрупові конфлікти. Рольові конфлікти. Політичний конфлікт. Типологія політичних конфліктів. Соціальний конфлікт . Сімейні конфлікти. Міжконфесійні конфлікти. Конфлікт культур і духовних цінностей.
- Змістовий модуль 3. Управління конфліктами. Медіація-посередництво по урегулюванню конфліктів. Сутність керування конфліктами та їх діагностика. Методи регулювання конфліктів. Моделі і стилі виходу з конфліктів. Технології врегулювання конфліктів. Переговори і стилі їх проведення. Консенсусні технології вирішення конфліктів. Конфліктний медіаторинг. Тактика уникання конфлікту й універсальні засоби для вирішення конфлікту. Поняття та природа медіації. Принципи медіації. Види медіації. Моделі медіації. Право на медіацію. Сторони медіації. Медіатор. Інші учасники медіації. Майстерність медіатора та його компетентність. Медіаційна процедура.
- Змістовий модуль 4. Технології попередження конфліктів. Розв'язання конфліктів на підприємствах сфери обслуговування та їх профілактика. Профілактика конфлікту як спосіб його попередження. Концепції і технології превентивної діяльності. Превентивна дипломатія. Економічні заходи. Сучасний менеджмент профілактики конфліктів. Співробітництво як спосіб попередження конфліктів. Технології врегулювання конфліктів. Переговори і стилі їх проведення. Консенсусні технології вирішення конфліктів. Конфліктний медіаторинг. Конфлікт на підприємствах сфери обслуговування, його специфіка. Сутність, підходи і напрямки профілактики конфліктів на підприємствах сфери обслуговування. Профілактика конфліктів за допомогою стратегії управління персоналом. Використання управлінських методів для профілактики конфліктів. Керівник у конфліктній ситуації.