

Теоретичні основи конфліктології та
особливості конфліктів у сфері туризму
і рекреації



Конфліктологія у сфері обслуговування Лекція 1

Вступ

- Конфлікт – невід’ємна складова людських взаємин
- Туризм – одна з найбільш конфліктогенних сфер
- Потреба у знаннях та навичках управління конфліктами

Поняття та природа конфлікту

- Конфлікт – зіткнення протилежних інтересів, цілей, цінностей
- Характеристики: сторони, несумісність, протидія, емоції
- Причини: обмеженість ресурсів, культурні бар'єри, суб'єктивні фактори

Класифікація конфліктів

- За рівнем:
внутрішньоособистісні,
міжособистісні, групові
- За предметом: ресурсні,
ціннісні, рольові
- За формою: явні, приховані

Особливості конфліктів у туризмі

- Висока емоційність
- Мультикультурний фактор
- Іміджеві ризики
- Комунікативна природа
- Обмежений час на вирішення

Приклади конфліктів у сфері туризму

- Вимога туриста замінити номер у готелі
- Суперечки всередині туристичної групи
- Невдоволення сервісом у ресторані

Методи дослідження конфліктів

- Спостереження
- Інтерв'ювання та анкетування
- Аналіз скарг і документів
- Метод кейсів

Висновки

- Конфлікт – нормальний процес соціальної взаємодії
- У туризмі він має специфічні особливості
- Завдання менеджера – розпізнати, проаналізувати, вирішити
- Конфлікт – не лише загроза, а й можливість розвитку