

Тема: Аналіз конфліктних ситуацій у
туризмі

Магістри спеціальності Туризм і рекреація

Практичне заняття 1 з дисципліни Конфліктологія у сфері обслуговування

Мета та завдання заняття

- Ознайомити з типовими конфліктними ситуаціями у туризмі
- Сформувати навички аналізу конфліктів
- Вчити визначати причини, учасників і наслідки
- Розвивати здатність пропонувати варіанти вирішення

План заняття

- Робота з кейсами:
 - Скарги клієнтів
 - Невдоволення сервісом
 - Конфлікти в колективі
- Обговорення результатів

Запитання

- Чи доводилось вам особисто стикатися з конфліктами під час подорожей?
- Які емоції вони викликали у вас як у клієнтів?
- Як реагував персонал?

Кейс 1. Скарга клієнта на готель

- Ситуація: турист забронював номер із видом на море, але отримав стандартний.
- Вимога туриста: знижка або відшкодування, погроза залишити негативний відгук.
- Завдання:
 - 1. Визначте учасників конфлікту
 - 2. Проаналізуйте причини
 - 3. Визначте можливі наслідки
 - 4. Запропонуйте 3 варіанти вирішення

Кейс 2. Невдоволення ресторанним сервісом

- Ситуація: у групи з 20 туристів замовлення виконували понад годину.
- Деякі страви подані холодними. Туристи почали сваритися з офіціантами.
- Завдання:
 - 1. Хто є конфліктуючими сторонами?
 - 2. Які фактори вплинули на загострення?
 - 3. Які наслідки для клієнтів і ресторану?
 - 4. Як мав діяти екскурсовод?

Кейс 3. Конфлікт у колективі

- Ситуація: менеджер з бронювань і менеджер з реклами звинувачують один одного у зриві угоди з корпоративним клієнтом. У колективі виникла напруженість.
- Завдання:
 1. Визначте природу конфлікту
 2. Які дії має зробити керівник?
 3. Які наслідки можливі для організації?



Підсумки заняття

- Конфлікт у туризмі має чіткі причини, учасників і наслідки
 - Важливий комплексний аналіз кожної ситуації
 - Завдання менеджера – знайти конструктивне рішення
 - Конфлікт може бути як загрозою, так і ресурсом розвитку
- 