



Соціальні та професійні конфлікти у сфері туризму

- Лекція 2 з дисципліни Конфліктологія
- Магістранти спеціальності «Туризм і рекреація»

Вступ: конфлікт як управлінський ВИКЛИК

- Конфлікт = тест на професійність менеджера
- Один негативний відгук може знизити репутацію готелю
- Вирішення конфліктів — стратегічна задача бізнесу

Соціальні конфлікти у туризмі

- Між туристами (черги, ресурси)
- Туристи ↔ місцеве населення (культурні непорозуміння)
- Туркомпанії ↔ громади (екологічні та соціальні протести)

Професійні конфлікти

- Міжособистісні (конкуренція, стиль роботи)
- Міжгрупові (бронювання ↔ маркетинг)
- Вертикальні (керівництво ↔ персонал)
- Вплив на мотивацію персоналу і сервіс

Типові конфлікти в сегментах туризму

- Готельно-ресторанний бізнес: подвійне бронювання, харчові вподобання
- Туроператори: зміни програми туру, затримки рейсів
- Рекреаційні заклади: черги, розподіл ресурсів, режим тиші

Роль культурних відмінностей

- Європейці — орієнтація на пунктуальність
- Американці — швидкий service recovery
- Китайці — подорожі великими групами
- Персонал: різні стилі управління, сприйняття часу

Стратегії управління конфліктами

- Стилi поведінки: уникнення, пристосування, компроміс, суперництво, співпраця
- Комунікація: активне слухання, емоційний інтелект
- Методи: переговори, медіація, service recovery

Приклад успішного вирішення

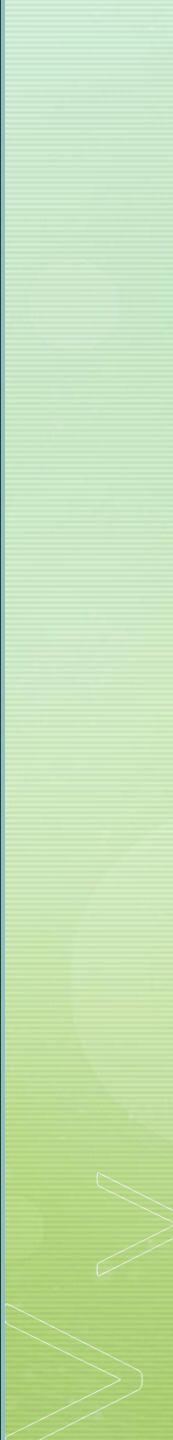
- Скарга туриста на шум у номері
- Дії: переселення + безкоштовний доступ у SPA
- Результат: негатив перетворюється на позитивний відгук

Висновки

- Соціальні та професійні конфлікти — невід'ємна частина туризму
- Кожен сегмент має «зони ризику»
- Культурні відмінності — головний виклик
- Успіх визначається вмінням ефективно реагувати



Питання для дискусії

- Який стиль поведінки найефективніший у туризмі?
 - Чи може конфлікт стати можливістю для розвитку сервісу?
- 

Дякую за увагу!