

Практичне заняття 2 з дисципліни Конфліктологія у сфері обслуговування

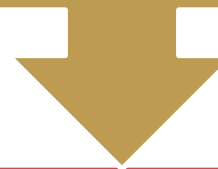
Тема:
Моделювання
поведінки у
конфліктних
ситуаціях
Магістри
спеціальності
Туризм і рекреація

Аналітичний
блок
«Конфлікт під
мікроскопом»

Аналіз нестандартної ситуації *група туристів заблукала під час екскурсії, частина гостей звинувачує гід*



Визначення типу конфлікту, причин та можливих наслідк



Наявний непередбачений фактор (зміна погоди, відмова транспорту, невдоволення VIP-туриста)

Рольова симуляція «Динамічна розмова»

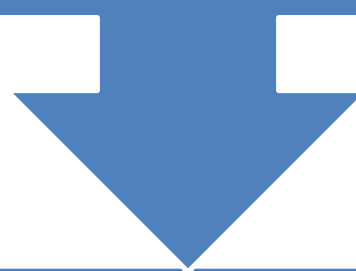
Викладач - клієнт, студент -
працівник сфери
обслуговування

Ситуації на вибір:

- Скарга туриста через скасовану екскурсію в останню хвилину.
- Гість вимагає повернення коштів за тур, бо послуги не відповідали очікуванням.
- Турист із іншої культури не розуміє локальних правил поведінки.

Експрес- аналіз відеокейсу

- Перегляд відео про реальний конфлікт у туризмі або готельному бізнесі



- Визначення помилок персоналу та пропозиції щодо кращих дій

Інтерактив «Мапа стратегій»

Розташування
стратегій управління
конфліктами за
ефективністю

Порівняння різних
підходів: ухилення,
компроміс, співпраця,
конкуренція,
пристосування