

Практичне заняття: Медіація в практиці туризму

Дисципліна: Конфліктологія
Кафедра туризму та готельно-
ресторанної справи

2025

Мета та завдання заняття

- Опанувати навички проведення медіації у сфері туризму
- Виробити алгоритм дій менеджера як посередника
- Сформулювати рекомендації щодо запобігання конфліктам у туристичних організаціях

Медіація у туризмі

- Медіація – процес врегулювання конфлікту за допомогою нейтрального посередника
- Важливість для туристичних компаній: збереження репутації, партнерських зв'язків та клієнтів

Роль менеджера туризму як медіатора

- Посередництво між туристами та постачальниками послуг
- Здатність знизити напруження та знайти взаємовигідне рішення
- Побудова довіри та забезпечення конфіденційності

Інсценування процесу медіації

- Розподіл ролей: сторони конфлікту, медіатор
- Етапи: вступ, висловлення позицій, виявлення інтересів, пошук рішень, узгодження
- Практичне завдання: відпрацювання кожного етапу у групах

Алгоритм дій менеджера- «посередника»

- 1. Аналіз ситуації та оцінка доцільності медіації
- 2. Підготовка до зустрічі (правила, місце, формат)
- 3. Створення безпечної атмосфери
- 4. Слухання сторін та виявлення інтересів
- 5. Генерація варіантів рішень
- 6. Закріплення домовленостей

Практичне завдання 1

- Інсценування конфлікту: туристи скаржаться на зміни маршруту
- Медіатор допомагає знайти рішення, прийнятне для обох сторін

Практичне завдання 2

- Розробити алгоритм дій менеджера-«посередника» для заданої ситуації
- Представити результати в групах

Рекомендації щодо запобігання конфліктам

- Чітке інформування туристів про умови послуг
- Встановлення стандартів обслуговування
- Навчання персоналу навичкам комунікації та медіації
- Моніторинг задоволеності клієнтів

Рефлексія та обговорення

- Що вдалося під час інсценування медіації?
- Які прийоми медіатора виявилися ефективними?
- Що можна покращити?

Висновки

- Медіація – ефективний інструмент врегулювання конфліктів у туризмі
- Менеджер повинен володіти алгоритмом посередництва та комунікативними навичками
- Профілактика конфліктів знижує витрати та зберігає клієнтів