

Теоретичні завдання: Теоретичні основи конфліктології

Дисципліна: Конфліктологія
Практичне заняття для магістрів
2025

Поняття, природа та класифікація конфліктів

- 1. Порівняльний аналіз визначень «конфлікту» (3 автори)
- 2. Створіть схему або таблицю класифікації конфліктів
- 3. Дискусія: чи всі конфлікти негативні?
- 4. Міні-есе: еволюція підходів до вивчення конфліктів

Особливості конфліктів у сфері послуг

- 1. Аналіз кейсів у туризмі (затримка рейсу, відмова в послугі)
- 2. Порівняння конфліктів у послугах та промисловості
- 3. SWOT-аналіз управління конфліктами в туризмі
- 4. Критичне питання: роль емоцій у загостренні конфліктів

Психологічні чинники конфліктів

- 1. Опишіть типи особистостей туристів і їх вплив на конфлікти
- 2. Розподіліть чинники на когнітивні, емоційні, поведінкові
- 3. Групова дискусія: стрес менеджера як фактор конфлікту
- 4. Міні-дослідження: опитування причин конфліктів

Додаткові інтерактивні завдання

- Тест: визначення стилю поведінки (Томас-Кілман)
- Mind-map: причини та види конфліктів у туризмі
- Проблемне запитання: «Чи завжди клієнт правий?»