

Теоретичні завдання до
лекції 2
Соціальні та професійні
конфлікти у сфері туризму

Дисципліна: Конфліктологія у
сфері обслуговування

Міжособистісні,
міжгрупові та
організаційні
конфлікти

1. Порівняльний аналіз понять
і складання таблиці
характеристик

2. Аналіз кейсу: конфлікт між
менеджером і персоналом

3. Дискусія: вплив
міжгрупових конфліктів на
сервіс

4. Побудова карти
зацікавлених сторін
(stakeholders)

Типові конфлікти у сфері послуг

1. Класифікація кейсів (готель, ресторан, туроператор, рекреація)

2. SWOT-аналіз управління конфліктами в готельно-ресторанному бізнесі

3. Проблемне питання: чому конфлікти загострюються в сезон

4. Міні-дослідження: опитування про поширені конфлікти

Культурні відмінності у конфліктах

1. Порівняння культурних моделей сервісу та їх вплив на конфлікти

2. Дискусія: культурні відмінності — головна причина непорозумінь?

3. Сценарне моделювання конфлікту між туристами різних культур

4. Кейс-аналіз реального прикладу міжкультурного непорозуміння

Додаткові інтерактивні завдання

Mind-map: джерела
соціальних і професійних
конфліктів у туризмі

Тест: рівень міжкультурної
компетентності

Проблемне питання: чи
завжди адаптуватися до
культури клієнта?

Рольова гра: «Гість з іншої
культури та адміністратор
готелю»