



Практичні завдання до лекції 2

Дисципліна: Конфліктологія у
сфері обслуговування

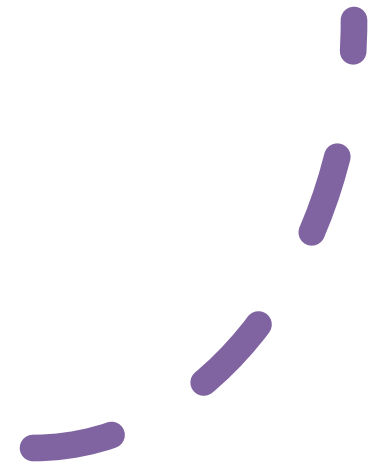
Класифікація ситуацій

- Отримайте 4 кейси: менеджер-адміністратор, дві туристичні групи, відділи турфірми, невдоволення персоналу
- Визначте тип конфлікту: міжособистісний, міжгруповий, організаційний



Карта стейкхолдерів

- Для заданої ситуації створіть карту:
Сторони – Інтереси – Потенційні наслідки



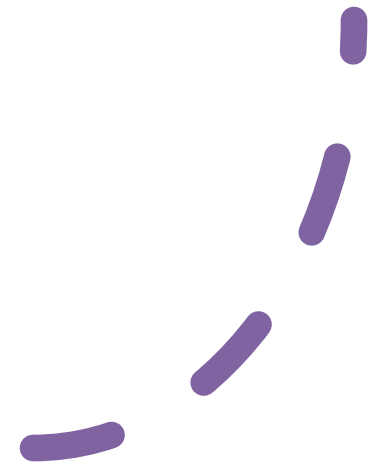
Дискусія

- Тема: міжгрупові конфлікти впливають сильніше, ніж міжособистісні
- Групи готують аргументи «за» і «проти»



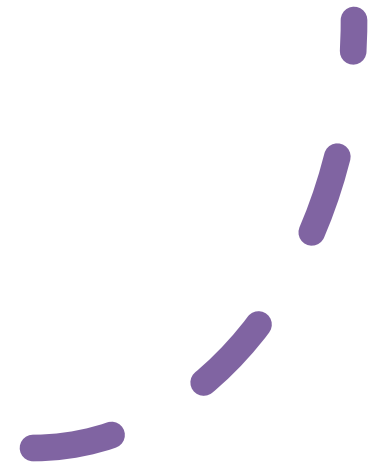
Рольова вправа: аналіз ролей

- Ролі: менеджер – працівник – спостерігач
- Менеджер врегульовує конфлікт, спостерігач оцінює врахування інтересів



Аналіз реальних кейсів

- Знайдіть відгуки клієнтів (Booking, TripAdvisor)
- Проаналізуйте причини, учасників, наслідки, можливі рішення



Групова робота

- Готелі: подвійне бронювання
- Туроператори: скасування туру
- Рекреаційні заклади: незадоволення умовами
- Результат: причини – дії менеджера – профілактика



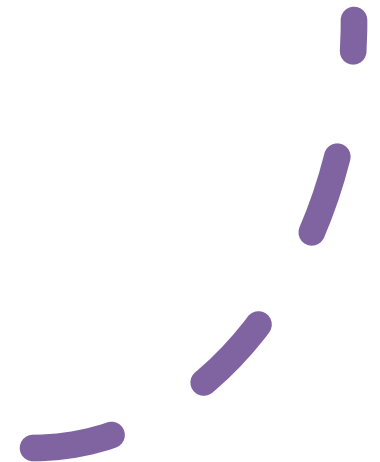
SWOT- аналіз

- Оберіть компанію (готель, туроператор, СПА-центр)
- Сильні сторони – слабкі сторони –
можливості – загрози щодо управління
конфліктами



Проблемне запитання

- Чому конфлікти в піковий сезон загострюються?
- Запропонуйте 3 управлінські рішення





Міжкультурні сценарії

- Опишіть конфлікт між туристами різних країн і персоналом
 - Запропонуйте стратегії поведінки менеджера
- 



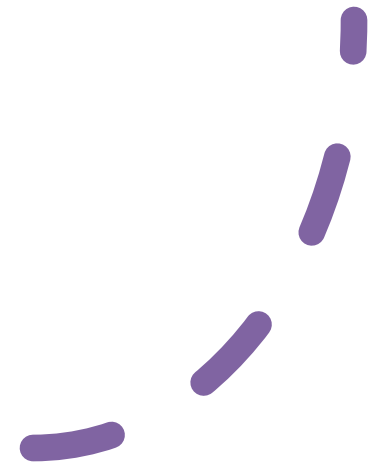
Порівняльний аналіз культур

- Порівняйте очікування туристів (США vs Китай)
- Як відмінності можуть призвести до конфлікту



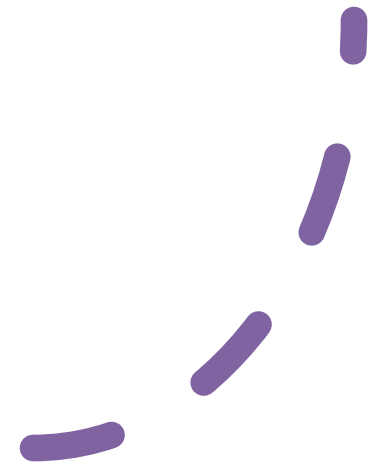
Дебати

- Тема: менеджер має завжди адаптуватися до культури клієнта
- Підготуйте аргументи «за» і «проти»



Рольова вправа з фасилітацією

- Ролі: клієнт іншої культури – менеджер – фасилітатор
- Відпрацюйте фасилітоване обговорення для вирішення конфлікту



Додаткові інтерактиви

- Mind-map: джерела соціальних і професійних конфліктів
- Check-list менеджера для аналізу причин
- Аналіз відео кейсу (YouTube)
- Опитування: які конфлікти найчастіше трапляються у туризмі

