

Практичні завдання: Стратегії та технології управління конфліктами

Дисципліна: Конфліктологія

Практичне заняття для магістрів

2025

Ситуаційний вибір стратегії

- Кейс 1: гість вимагає безкоштовне підвищення класу номера
- Кейс 2: суперечка між двома гідями за маршрут
- Кейс 3: турист незадоволений затримкою трансферу
- Обрати стратегію (конкуренція, співпраця, компроміс, уникнення, пристосування)

Рольова гра «П'ять стратегій»

- Розіграйте одну ситуацію 5 разів, змінюючи стратегію
- Обговоріть, як результат залежить від підходу

Порівняльна таблиця стратегій

- Складіть таблицю: Стратегія – Мета – Коли доцільно – Ризики – Приклади
- Обговоріть, яка стратегія найчастіше використовується на практиці

Дискусія: співпраця

- Тема: чи завжди співпраця – найкращий спосіб вирішення конфлікту
- Аргументи «за» і «проти»

Розробка алгоритму

- Створіть покроковий алгоритм врегулювання конфліктів для готелю чи туроператора
- Етапи: виявлення – аналіз причин – вибір стратегії – рішення – контроль

Кейс-аналіз за алгоритмом

- Ситуація: туристи скаржаться на зміну умов туру за 3 дні до виїзду
- Визначте дії менеджера на кожному етапі алгоритму

Блок-схема процесу

- У парах створіть візуальну блок-схему алгоритму вирішення конфліктів для турбізнесу

Критичні етапи алгоритму

- Обговоріть найбільш вразливі етапи (аналіз причин, комунікація, узгодження)
- Як помилки впливають на результат

Аналіз практик профілактики

- Дослідіть політику запобігання конфліктам у Hilton, TUI, Join UP!
- Виділіть ключові заходи профілактики

Розробка рекомендацій

- У групах складіть правила для менеджера: як уникати конфліктів із клієнтами та в команді

SWOT-аналіз профілактики

- Проведіть SWOT-аналіз системи профілактики конфліктів компанії
- Сильні сторони – слабкі сторони – можливості – загрози

Проблемне запитання

- Чи можлива повна профілактика конфліктів у туризмі?
- Аргументуйте з прикладами

Додаткові інтерактиви

- Тест Томаса-Кілмана: визначте свій стиль поведінки
- Mind-map: методи запобігання конфліктам
- Групова вправа: змодельюйте ситуацію з різними стратегіями
- Дебати: профілактика дешевша, ніж вирішення