

# Варіанти індивідуальних завдань

## Аналітичні дослідження

1. Міні-дослідження ринку:  
Зробіть короткий аналіз відкритих скарг туристів на популярних платформах (Booking, TripAdvisor) за останні 6 місяців.
  - Визначте основні типи конфліктів.
  - Зробіть діаграму частотності (які проблеми найчастіше трапляються).
2. Оцінка конфліктогенності послуги:  
Оберіть один конкретний сервіс (бронювання, екскурсії, ресторан, СПА-послуги) та проаналізуйте, що робить його найбільш конфліктогенним.
  - Опишіть мінімум 5 факторів ризику та пропозиції щодо їх зниження.
3. Аналіз медіації у реальному кейсі:  
Знайдіть приклад медіаційного врегулювання конфлікту у сфері туризму чи гостинності (можна з медіа або професійних кейсів).
  - Опишіть, як відбувався процес та що допомогло досягти угоди.

## Проектно-прикладні завдання

4. Розробка «Політики роботи зі скаргами» для туркомпанії:  
Складіть чіткий регламент дій менеджера при отриманні скарги від клієнта.
  - Структура: прийом скарги, аналіз, комунікація, пропозиція рішення, завершення.
5. Дизайн навчального тренінгу для персоналу:  
Розробіть програму 2-годинного тренінгу «Ефективне управління конфліктами в сервісі».
  - Вкажіть цілі, методи, вправи, очікувані результати.
6. Створення чек-листа для менеджера переговорів:  
Підготуйте контрольний список із мінімум 10 пунктів для підготовки до переговорів з постачальниками/партнерами.
7. Гайд для медіатора:  
Напишіть інструкцію «10 порад для менеджера, який вперше виконує роль медіатора» (поради мають бути практичні та конкретні).

## Дослідницько-рефлексивні завдання

8. Самоаналіз власного досвіду конфлікту:  
Опишіть реальну конфліктну ситуацію, учасником якої ви були як клієнт чи працівник сервісу.
  - Проаналізуйте причини, етапи розвитку, можливі кращі рішення.
9. Порівняння стратегій у двох культурах:  
Дослідіть, як вирішуються конфлікти у сфері послуг в Україні та ще одній обраній країні (наприклад, Японії, Німеччині).

- Зробіть таблицю: культурні відмінності, популярні стратегії, підхід до клієнта.
10. Оцінка власної міжкультурної компетентності:  
Пройдіть будь-який онлайн-тест на міжкультурну чутливість (наприклад, Intercultural Sensitivity Scale).
- Проаналізуйте результат і сформулюйте 3 особисті кроки для підвищення компетентності.
11. Аналіз стратегії уникнення:  
Дослідіть приклад, коли уникнення конфлікту було правильним рішенням.
- Опишіть, чому уникнення допомогло, і порівняйте з альтернативними підходами.

## Креативні та комунікаційні завдання

12. Сценарій відеоінструкції для персоналу:  
Створіть короткий сценарій (2–3 хв.) відео для нових працівників готелю: «Що робити при скарзі клієнта?».
13. Модель фідбеку після конфлікту:  
Розробіть шаблон листа або повідомлення клієнту після врегулювання конфлікту (дякуємо, вибачаємося, пропонуємо компенсацію).
14. Інфографіка «Алгоритм вирішення конфлікту»:  
Створіть візуальну схему/інфографіку процесу від появи проблеми до її вирішення (5–7 кроків).
15. Прототип мобільного додатка для скарг:  
Опишіть ідею застосунку для прийому та швидкого реагування на скарги туристів або гостей готелю.