Підсумкові контрольні запитання з дисципліни «Конфліктологія у сфері обслуговування»

Блок 1. Теоретичні основи та природа конфліктів

1. Дайте визначення поняттю «конфліктогенність середовища» та поясніть, чому сфера послуг є конфліктогенною.
2. Поясніть різницю між поняттями «суперечність», «конфліктна ситуація» та «відкритий конфлікт».
3. Охарактеризуйте механізм ескалації конфлікту та його динаміку у сфері обслуговування.
4. Яку роль відіграють цінності та очікування клієнтів у виникненні конфліктів?
5. Які специфічні чинники роблять туристичні та готельно-ресторанні компанії більш схильними до конфліктів, ніж інші сфери економіки.

Блок 2. Соціальні та професійні конфлікти

6. Чим відрізняються соціальні конфлікти від професійних у сфері туризму та гостинності?
7. Проаналізуйте наслідки організаційних конфліктів для репутації компанії у сервісній галузі.
8. Визначте основні причини виникнення конфліктів між різними підрозділами сервісних компаній.
9. Поясніть вплив неформальних груп у колективі на розвиток професійних конфліктів.
10. Які соціальні чинники можуть загострювати конфлікти з клієнтами у сфері послуг?

Блок 3. Стратегії та технології управління конфліктами

11. Чому стратегія «компроміс» не завжди є найкращою для вирішення конфліктів у сервісі?
12. Назвіть ключові помилки менеджерів під час вибору стратегії поведінки в конфлікті.
13. Як емоційний інтелект впливає на ефективність вирішення конфліктів?
14. Поясніть значення етапу «пошуку спільних інтересів» у процесі врегулювання конфлікту.
15. Які індикатори вказують на те, що обрана стратегія управління конфліктом є неефективною?

Блок 4. Медіація та переговори

16. Поясніть відмінності між медіацією та фасилітацією у вирішенні конфліктів.
17. Які компетентності повинен мати успішний медіатор у туристичній сфері?
18. Чому конфіденційність є ключовим принципом медіації?
19. Назвіть типові помилки, яких припускаються менеджери під час проведення переговорів.
20. У чому полягає роль «створення безпечного простору» під час переговорів і медіації?

Блок 5. Профілактика та запобігання конфліктам

21. Які комунікаційні інструменти найефективніші для попередження конфліктів у сервісних компаніях?
22. Чому корпоративна культура впливає на рівень конфліктності в організації?
23. Поясніть, як впровадження стандартів сервісу знижує ймовірність конфліктів.
24. Назвіть сучасні технології (CRM-системи, чат-боти, автоматизовані скарги), що допомагають профілактувати конфлікти з клієнтами.
25. Яку роль відіграє навчання персоналу у зменшенні кількості конфліктів?

Блок 6. Міжкультурний аспект конфліктів

26. Як культурний шок може провокувати конфлікт у клієнта?
27. Назвіть приклади некоректної поведінки персоналу через незнання культурних норм клієнтів.
28. Які навички міжкультурної комунікації допомагають менеджеру запобігати конфліктам?
29. Поясніть феномен «втраченого обличчя» у східних культурах та його значення для переговорів.
30. Як різні підходи до часу (монохронність/поліхронність) впливають на конфлікти в туризмі?