



¡Diferénciate formándote en habilidades para la gestión eficaz de situaciones conflictivas!

La Resolución de Situaciones Conflictivas es un área competencial amplia, que incluye el desarrollo de diferentes habilidades, sin embargo, el currículo académico no cuenta con horas dedicadas a su entrenamiento.

Durante el curso y con formato semipresencial se abordarán todas las dimensiones de la Resolución de Conflictos.

En el campus virtual se trabajarán los conceptos iniciales y las clases presenciales están destinadas al desarrollo de habilidades para gestionar de forma eficaz las situaciones conflictivas más comunes en el sector turístico; tanto en el entorno laboral, como de cara al cliente.

El programa de formación está compuesto por prácticas grupales e individualizadas que garantizan un entrenamiento completo y personalizado, donde el equipo docente diseña simulaciones conforme a las características y necesidades de cada participante.

Este aprendizaje tan necesario en un sector donde la satisfacción del cliente resulta clave, no solo te ayudará a perfeccionar esta competencia sino que también será un valor añadido en tu perfil profesional.

Más información y contacto en:

<http://generandotalentoturistico.es/gestion-de-conflictos/>

lquintana@uma.es



GESTIÓN DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO DEL SECTOR TURÍSTICO

III Curso de Extensión Universitaria

Semipresencial. 2ECTS

Facultad de Turismo: 21, 22 y 23 de noviembre de 2018

Inscripción y matrícula del 3/09/2018 al 6/11/2018



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

| uma.es

EQUIPO DOCENTE

Eva Isabel González Guerrero

Profesora del departamento de Economía Aplicada (Estructura Económica)



Facultad de Turismo
UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Zaida Estévez Aparicio

Psicóloga, Máster Oficial Intervención Social y Comunitaria.
Especialista en solución conflictos contextos sociocomunitarios
Redactora "Resolución de Conflictos" manual para UGT/FSP

Monika Suso Pérez de Nanclares

Experta en Resolución Creativa de Conflictos.
Técnico de empresas y actividades turísticas, Coach sistémico y Máster en PNL



Miguel Estévez López

Diplomado en dirección de hotel y empresas turísticas
Director/Hotel Manager Barceló Carmen Granada

Barceló
Carmen Granada

CONTENIDOS

BLOQUE 1: MARCO CONCEPTUAL

- Definición de situación conflictiva
- Gestión, mediación y arbitraje: aclarando conceptos
- El ciclo del conflicto y tipos de conflictos
- Estilos de afrontamiento ante el conflicto
- Modelos de Resolución de Conflictos
- Situaciones conflictivas en el entorno laboral
- Situaciones conflictivas en la atención al cliente

BLOQUE 2: HABILIDADES PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- Habilidades básicas para la gestión adecuada de conflictos
- Percepciones, Actitudes, Motivación y Roles
- Habilidades sociales, comunicación y barreras de la comunicación
- Taller de Comunicación Eficaz
- El valor de la Inteligencia Emocional en la resolución de conflictos
- Aspectos racionales y emocionales en la toma de decisiones

BLOQUE 3: GESTIÓN EFECTIVA DE CONFLICTOS

- Niveles de Intervención
- Modelo de resolución efectiva del conflictos
- Prevención de conflictos Interculturales

BLOQUE 4: PRÁCTICAS para la Gestión de conflictos. ESTUDIO DE CASOS

- Diseño de situaciones conflictivas en el sector turístico
- Prácticas individualizadas de solución de conflictos a través de role-playing