



GESTIÓN DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO DEL SECTOR TURÍSTICO

III Curso de Extensión Universitaria

Semipresencial. 2 ECTS

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

Departamento de Economía Aplicada
(Estructura Económica)



Zaida Estévez Aparicio

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



Monika Suso Pérez de Nanclares

Experta en Resolución Creativa de Conflictos
Técnico de empresas y actividades turísticas
Codirectora Instituto Alto Rendimiento Profesional



Miguel Estévez López

Diplomado en Dirección de Hotel y Empresas Turísticas

Director

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 y 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 a través de role-playing

**Actualmente es el único curso con Créditos Europeos
y Prácticas Presenciales e Individualizadas a nivel Nacional**



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](http://generandotalentoturistico.es/gestion-de-conflictos/lquintana@uma.es)

