



ИМАНГУЛОВА Т.В., ЕСПЕНБЕТОВ Н.С., ПЕСТОВА А.А.

ТУРИЗМ ИНДУСТРИЯСЫНДАҒЫ ҚАҚТЫҒЫСТАРДЫҢ ӨЗГЕРУІ

ОҚУ ҚҰРАЛЫ

БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІ
ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ
ҚАЗАҚ СПОРТ ЖӘНЕ ТУРИЗМ АКАДЕМИЯСЫ

Имангулова Т.В.
Еспенбетов Н.С.
Пестова А.А.

ТУРИЗМ ИНДУСТРИЯСЫНДАҒЫ ҚАҚТЫҒЫСТАРДЫҢ ӨЗГЕРУІ

Оқу құралы

Алматы,
2021

УДК 338.48 (075.8)

ББК 65.433 я73

И 48

Басылымға «Туризм» мамандығы бойынша Қазақ спорт және туризм академиясының ғылыми кеңесімен ұсынылған
(№8 хаттама 26 наурыз 2021 ж.)

Рецензенттер:

Абай атындағы ҚазҰПУ, педагогика ғылымдарының кандидаты, доцент

Омаров К.М.

Қазақ спорт және туризм академиясы, ДВА докторы,

Омарова Н.А.

Имангулова Т.В.

И 48 «Туризм индустриясындағы қақтығыстардың өзгеруі». Оқу құралы / Имангулова Т.В., Еспенбетов Н.С., Пестова А.А. – Алматы: КазАСТ, 2021. – 92 с.

ISBN 978-601-7964-89-4

Оқу құралы екі бөлімнен тұрады. Бірінші бөлімде жанжалдарды трансформациялаудың жалпы негіздері қарастырылған. Екінші бөлімде қақтығыстарды трансформациялау, соның ішінде қонақжайлылық саласы бойынша әдістемелік материалдар ұсынылған.

Ұсынылып отырған оқу құралы «Туризм», «мейрамхана ісі және мейманхана бизнесі» білім беру бағдарламаларының студенттері, магистранттары, докторанттары мен оқытушыларына арналған.

Оқу құралының мазмұны даудамайлар мәселелеріне қызығушылық танытқандар үшін пайдалы болады.

УДК 338.48 (075.8)

ББК 65.433 я73

ISBN 978-601-7964-89-4

© Казахская академия спорта и туризма, 2021

© Имангулова Т.В., 2021

© Еспенбетов Н.С., 2021

© Пестова А.А. 2021

МАЗМҰНЫ

Алғы сөз.....	3
I. Жанжалдарды трансформациялаудың жалпы негіздері.....	4
1.1. Жанжалдардың трансформациясы.....	4
1.2. Жанжалдардың белгілері мен себептері.....	10
1.3. Жанжалдар психологиясы.....	24
1.4. Конфликттерді трансформациялау техникасы.....	40
II қақтығыстарды трансформациялауға Арналған әдістемелік материалдар.....	72
Қорытынды.....	86
Әдебиеттер тізімі	89

Имангулова Т.В.
Еспенбетов Н.С.
Пестова А.А.

ТУРИЗМ ИНДУСТРИЯСЫНДАҒЫ ҚАҚТЫҒЫСТАРДЫҢ ӨЗГЕРУІ

Оқу құралы

Баспаға жіберілді: _____ ж.
Формат 60x90 $\frac{1}{16}$. Көлемі 11,75 б.т.
Офсеттік басылым.
Таралымы _____ дана.

«Service Press» баспаханасы
Алматы қ., Халиуллин к-сі, 32
Тел.: 8 (727) 352-82-02