**Туристік қызмет психологиясы**

**10-семинар.** Менеджердің психологиялық портретін құрастыру – ойын

*Әдептілік –* адамның тәрбиелі болуының көрсеткіші. Қызметкер қонақты тыңдай білуі қажет. Қонақты отырып қарсы алуға болмайды. Қонақ номерде болса, ішіне кіруге, бөлмені ретке келтіруге болмайды. Қонақ бөлменің ішінде болмаса немесе рұхсат берсе ғана реттеуге болады. Әдепті қызметкер тіл қателерін аңғармау керек, басқалардың салт-дәстүрлерін сыйлауы қажет.

*Өзін-өзі шектеу, ұстау.* Кейде қонақтар қызметкерлерге менсінбеушілік көрсетеді. Осындай жағдайда өзін шектеу – намыс көрсеткіші.

*Өнегелік (такт) –* қатынас шектерін түсіну, шаманы білу. Ол үшін басқа адамның орнына өзіңді қоя білу қажет. Өз жұмысын қызметкер онша көзге көрінбей, бірақ дер кезінде жасауы керек.

*Қарапайымдылық –* басқалардың көзқарастарын сыйлау, мақтанбау, менмен болмау, дұрыс мінез-құлық.

*Дәлділік, пунктуалдылық.* Жасаған істің барлығы өз уақытында, дер кезінде, бір де бір секунд кешікпей орындалу керек.

*Кішіпейілділік, тілекті екі айтқызбай орындау.*

**Қонақ үй қызметкерлерінің өзіндік тұлғалық қасиеттері:**

• *эмпатия* – басқалардың сезімдері мен ойларын толық түсіне білу;

• *тілектестік;*

• *аутентизм -* өз қасиеттерін адамдармен қатынасқанда сақтап қалу;

• *нақтылық*;

• *ынта –* қатынас жасауға, сыртта қалмауға, іске кірісуге дайын болу;

• *адалдық*;

• *ашықтық*;

• *өзін өзі білуге тырысу.*

Менеджменттің белгілі маманы Антонио Менегетти менеджерге мынадай ұсыныстар берген.

1. Менеджер алаяқтық жасамау керек: ондай алдамшылық абыройын төгеді, имиджін қиратып тастайды.
2. Идея, жоба туралы өзі ғана немесе шын компаньоны білулері дұрыс. Олар туралы ешкім, оның ішінде ең жақын адамдар да, білмеуі керек. Күні бұрын жобасы мүшелеріне немесе қызметкерлерге айтылып қалған жобаның жолы болмайды.
3. Алаяқтар мен ұрылардан гөрі ақымақтардан сақтану керек. Ақымақ адамнан өмірде болсын, жұмыста болсын, аулақ болу керек.
4. Менеджер өз мінез-қылықтар мәнерін қалыптастыру керек.
5. Менеджердің тактикасы – серіктестің мүдделері мен қажеттіліктерін анықтау.
6. Менеджер өзінің жеке қатынастары мен іс қатынастарын ешқашан араластырмауы қажет.
7. Ұлы идея үшін төлеу керек. Ұлы тұлғаның бағасы қандай? Ең бағалы нәрсе зат емес, тұлға.
8. Менеджердің талғау мәдениеті болу керек (тамақ, киім, музыка т.б.), іс аясындағы өзіндік стилі болуы қажет.
9. Жақсы қызмет көрсете алуы қажет.
10. Менеджер мақсаты – оның іс-әрекетінің ең жоғарғы дәрежесіне жету, өз қолындағы қызметкерлерге пайда әкелу.

Менеджердің өзінің **билігін көрсету** әдістері:

• *еріксіз көндіру –* адамның ерігіне қарамастан оны істеткізу; адам жазалаудан қорыққаннан істейді. Жаза түрлері – сөгіс, ескерту, айып немесе жұмыстан шығару;

• *ықпал –* билігі бар адамдармен (басқарушылармен) жақын қатынаста болу арқылы жанама билікке ие болу;

• *компетенция (өкілділік),* қандай да болса мәселелер жөнінде сарапшы мен «төреші» ретінде болуға құқығы;

• *ақпарат –* ақпарат алуға рұқсат беруге қақысының болуы;

• *лауазым –* жоғарылаған сайын ықпалы да өседі;

• *беделділік –* билік өкілділігін көрсетпей-ақ ықпал ету қасиеті;

• *марапаттау мен жазалау құқығы.*

**Туризм маманына қойылатын талаптарын ескеріп, оның психологиялық портретін құрастырыңыз**