**Туристік қызмет психологиясы**

**11-семинар.** Туристік фирма менеджерінің имиджі. Резюме құрастыру

**қызметкеріне қойылатын талаптар**

*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.*

**14.4. Менеджмент психологиясы**

*Менеджмент* дегеніміз – кәсіпорынның өз қызметкерлерінің жұмысын ұйымдастырып, өз мақсатына жету үрдісі. *Басшылық* (лидерство) – идеялары бар адамдардың басқалардың әрекетін қажетті бағытқа итермелеуге мүмкіндік беретін үрдіс. Лидер – басқаша айтқанда, көсем, басқаларды билеуге емес, қойылған мақсатқа жеткізуге тырысады. Лидердің, басшының мінез қасиеттері:

• өз-өзіне сенушілік;

• ерлік;

• батылдық;

• төзімділік;

• ынта;

• құатты мінез;

• дұрыс мағына;

• әділеттілік;

• адалдық;

• өнегелік;

• альтруизм.

Лидер әрекетінің ерекшеліктері:

• қиындықтан қорықпайды; тәуекел мен экспериментті жақсы көреді; белсенділік көрсетеді;

• ерлікке шақырады: адамдардың алдында мақсат қояды, оған жету үшін оларды біріктіреді;

• жалғыз өзі ештеңе істемейді,; басқаларды әрекетке итермелейді; өзара әрекеттесуді ұйымдастырады;

• жолды жоспарлайды, үлгі береді, өткен жол кезеңдерін көрсетіп тұрады;

• ерлерді мақтайды; әркімнің үлесін бағалайды; ортақ жеткен жеңісті мерекелейді.

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.*

**Басқарушы** басқаларға сана және сезім (эмоция) арқылы ықпал жасайды.

*Эмоциялық* ықпал жұқтыру мен еліктеу арқылы іске асырылады. Астыртын және бейсаналық түрде эмоциялық кейпін басқаға жеткізуді *жұқтыру* деп атауға болады. *Еліктеу* деп бір адам басқаның әдеттеріне, сөйлеуіне, ойлау тәсіліне ұқсас болуына еліктеуін айтамыз. Еліктеудің кең тараған мысалы – модаға еліктеу.

*Саналық ықпал:* сендіру, дегеніне көндіру, өтініш, жазамен қорқыту, «параға» сатып алу, бұйрық.

*Дегеніне көндіру* сөзбен, бірақ сана емес, эмоцияға ықпал жасау. Оның тиімділігі менеджер беделіне байланысты.

*Сендіру –* дәлел, аргумент көмегімен сыншыл адамға ықпал ету.

*Өтініш* басқарушы мен қызметкер арасында жылы қатынастар болса тиімді.

*Жазамен қорқыту* қызметкер бастығынан қорықса ғана нәтижелі болады.

«*Сатып алу»* белгілі бір артықшылықтарды беру арқылы іске асырылады. Мысалы, үйіне ертерек қайту үшін қызметкер қосымша бір жұмыс орындайды.

*Бұйрық –* ресми және альтернативасы жоқ түрінде билік орган жасаған ұйғарым. Бұйрық орындалмаса ауыр салдарға ұшырауы мүмкін.

Сабырлылық, салмақтылық ықпал етуге көмектеседі. Ықпал жасау үшін басқалардың уайымын, сезімін,, көңіл-күйін түсінген де өте маңызды болады.

*Алдын ала мақтау* жасасаң, адам осы мақтауға сәйкес болуға тырысады.

**Резюме құрастыру ретін іздестіріп, менеджер резюмесін жасау**