

فن التعامل السياحي الناجح

يهدف علم النفس السياحي الى تطبيق المبادئ و المفاهيم والنظريات لعلم النفس العلم على العمل السياحي، و لغرض الوصول الى الاهداف التي تؤدي الى الجذب السياحي ، تحقيق و تحسين فن تقديم الخدمات التي تحقق ارباحا تعزز اقتصاد البلد وتقدم المنظمة السياحية للسياح الخدمات وتسعي الى تبادلها وتوزيعها واستهلاكها، مما يستوجب النظر في مهارات العاملين في هذه المنظمات وتدريبهم بما يتوافق مع الاصول العلمية..

متطلبات النجاح في العمل السياحي

المنظمة السياحية

الموظفون

السياح

١- المنظمة السياحية:- تطلب المنظمة السياحية تحقيق الاهداف واستمرار تقديم الخدمات و تطويرها ونموها عن طريق تقديم الخدمة الجيدة بكفاءة عالية والانتباه الى تقديمها وفقا لحاجات السائح وعند الحاجة اليها دون تأخير و بسلوك مؤدب يثير مشاعر الرضا لدى السائح.ان استمرار تقديم الخدمات الجيد يشير الى قدرة المنظمة السياحية على الاستمرار والتطور و النمو في مجال تقديم الخدمات ونمو الارباح و زيادة اقبال السياح على طلب خدماتها عبر الاسواق السياحية داخليا او خارجيا.

٢- الموظفون :- وهم يتعاملون مع السياح بشكل مباشر ومن مهاراتهم و سلوكهم المؤدب في فن تقديم الخدمات. ومن تلك الفنون الاستماع الى اسئلة السائح و لا تتحول الى ان تكون انت الذي تطرح عليه الاسئلة، واستمع الى وجهة نظرة وافكاره دون ان تسفزه بمحاضرة عن افكارك و وجهة نظرك انت تحلى بالوجه المبتسم حتى لو كنت مرهقا، اهتم بطلبات المعقولة و القانونية حتى لو كانت صعبة التحقيق محددًا ومتذكرا طلبات واهتمامات السائح و مستجيبا لها، وكن هادئا و رصينا ولا تركز على ذلك واهتم بالسائح متصلا به بالابتسامة والاستماع باهتمام وعدم الدخول بجدال او انتقاد ، وتذكر نصيحة رئيسك (اعتبر السائح على حق دائما). وتصرف ضمن محددات وظيفتك دون ان تشعر بذلك ، ويتوقف ذلك على:-

• ما يطلبه العمل السياحي من موظف السياحة : هي اطلاعه على المبادئ والمفاهيم والنظريات في الشخصية والدوافع... الخ اي ان يكون للموظف رصيذا من المعارف والمعلومات التي يلجا في فهم السياح فهما صحيحا ثم يتفاعل معها على اساس هذا الفهم الذي تم تشكيله و دفع السائح نحو تحقيق الهدف والغاية من هذا العمل دون اهمال المهارة الفكرية او الفنية.

ومثال علي ذلك: اذا لاحظ موظف السياحة ان احد السياح يسلك سلوكا متطرفا و مثاليا فان ذلك يعود الى حالة التوتر والقلق التي يعيشها والتي تثير نظام الانا العليا مما يدفعه الى ان يسلك هذا السلوك وفهم وتحليل هذا السلوك استند الى اطلاع الموظف على المفاهيم والنظريات السلوكية في الشخصية.

• ما يطلبه الموظف من المنظمة: يطلب الموظف من المنظمة الاسناد المالي، والمادي التي تشبع حاجاته من خلال عمله . والمنظمة تطلب من الموظف ان يحقق لها اهدافها والتزامه بالعمل واحترام رؤسائه، فهو نوع من التعاقد المادي النفسي بن المنظمة و بين السياح.

• ماتطلبه الموظف السياحي من السياح: تطلب موظف السياحة من السياح ان يتعاملوا معه باحترام ويقدروا الخدمات التي يقدمها لهم ، ويحترمون الانظمة والتشريعات ، ويصيرون عليه في انهاء معاملاتهم ، والتواضع وعدم التعالي عليه. وادراكهم الى ان مسؤوليات الموظف القدرة والمناخ المناسب لتقديم الخدمات الجيدة لهم.