

Турфирма қызметкерлерін басқару



Қызметкерлерді басқару - кешенді, ұжымдағы әр жұмысшыны шығармашылыққа, жігерлілікке дайындау мақсатында тиімді жағдай жасау, бұл кәсіпорынның мақсаттарына жетуға бағытталады. Адам ресурсын басқара білу туристік ұйымның қызметінде ең маңызды бағыт болып табылады және де ол экономикалық жетістіктің негізгі белгісі. Егер де бұрын басты назарды технологиялық прогрестің дамуы мен кемеліне, прогрессивті технология мен ұйымдық құрылым түрлендірмесін енгізу болып келсе, ал қазіргі уақытта ол адами фактор жаққа ауысқан, басқа сөзбен айтқанда, бизнестің маңызы мен нәтижесін адамдар анықтайды. Жоғары білікті мамандарсыз, мәдениетгі, өз ісін білетін басқару кадрынсыз менеджмент саласында терең сапалы өзгерістер бола қоймайды. Оның себебі әкімшіліктен, жоғарыдан келген бұйрықты ойланбастан орындағаннан. Туристік фирманың менеджері шығармашылық тұлғаға айналуға тиіс, оның қызметі уәждеме саясатын тарату жағдайына бағытталуы керек.

Әрбір кәсіпорындағы менеджмент екі аспектіні қамтиды.

- Бірінші-ден, фирманың мақсатын анықтау. Ол ардың жүзеге асырылы бойынша шаралар ұйымдастырылады және сәйкес нәтижесі қадағаланады. Бұл тұрғыдан менеджмент материалды-логикалық мәселені шешуге, кәсіпорындағы оқиғаларды ұйымдастыру мен басқаруға бағытталған.
- Екіншіден, бұл кәсіпорынды, осыған орай қызметкерлерді басқару. Фирма қызметкерлерінің қалауын қанағаттандыру — басты мақсаттардың бірі, бұл тиімді жұмыс істеудің кепілі.

Менеджменттің бірінші және екінші аспектісі бір-бірімен өте тығыз байланысты, сондықтан оларды бір-біріне қарама-қарсы қойып немесе оның бірін ғана таңдаудың еш мағынасы жоқ. Стратегиялық менеджмент мынадай басқаруды болжайды: кәсіпорын басшысы материалды-логикалық шешімді өте дұрыс шеше білумен қатар, екінші жағынан, өз қызметкерлерін фирманың алға қойған мақсатымен міндеттерді орындауға бағыттап, оларға дем бере білуі керек. Осындай жағдайда, кәсіпорын басшысы кәсіпорынмен ғана емес, сонымен қатар қызметкерлермен қойылған мақсат арасындағы қарым-қатынасты басқарады. Бұл фактор туристік кәсіпорындарда негізгі маңыздылыққа ие болады, сонымен қызмет өндірісі қонақтың қатысуымен беріледі. Осыған орай, туристік индустрияның қызметкерлері басты стратегиялық факторды құрайды, бұл кәсіпорынның тиімді жұмыс істеуіне қажет.

Туристік фирмалардың қызметкерлері. Туристік фирмадағы лауазымдық құқық пен міндеттерді реттеу

Туристік фирманы басқарудың ең жоғарғы буыны – кәсіпорын қожасы, бас директор және оның орынбасары. Бас директор — бірінші жағынан, кәсіпорын иесімен қызметкерлерді басқарушы арасындағы делдал, екінші жағынан, қонақтар арасындағы делдал. Бұл қызмет иегерлерімен анықталған нақты басқару шешімдерінің жалпы қойылған міндеттерге ауысуымен айқындалады. Басқару құрылымына, сонымен қатар бас директордың орынбасарын жатқызады, ол әрдайым кәсіпорында жедел түрдегі шешімдерді қабылдайды.

Бас менеджерге құрылым бөлімшелерінің басқарушылары бағынады, олар өз бөлімдерінде ғана жедел шешімдерді қабылдайды. Лауазымды құқықтар және туристік фирма қызметкерлерінің міндеттері заңнамалық құжаттарға сәйкес анықталады. Қазақстан Республикасының 2001 жылғы 13 шілдедегі «Қазақстан Республикасындағы туристік қызметтер туралы» заңы бойынша:

- Заңнамалық және нормативтік құжаттар, кәсіпкерлік және коммерциялық қызметтері бойынша төмендегідей сұрақтар қарастырылады:

- Тиісті сұрақтар бойынша әдістемелік материалдар;
- Компания жарғысы;
- Еңбек тәртібінің ережелері;
- Фирма директорының бұйрығымен үкімі.
- Турфирма қызметкерлерінің құқығы:
- Фирма басшыларын жоба шешімдерімен таныстыру, егерде ол жоба осы ұйымның қызметкерлерінің қызметіне байланысты болса;
- Жұмысты жетілдіру мақсатында басшыларға міндеттерге байланысты өз ұсыныстарын беру, бұл міндеттер ережелер бойынша айқындалады;
- Қызметтік міндеттемелер мен құқықтарын орындауда фирма басшыларынан толығымен қолдауды талап ету.

Турфирма қызметкерлері мыналар үшін жауапты:

- Бұйрықты орындамағаны үшін;
- Материалдық шығын үшін ҚР-ның азаматтық және қылмыстық заңнамасына сәйкес. Турфирма қызметкерлері мыналарды білу керек:
- Заңнамалы және нормативтік құқықтық актілерді, паспорттық-визалық қызметтің тәртіптелуін;
- Нарықтық экономиканы, кәсіпкерлікті және бизнесті жүргізуді;
- .

- Маркетинг егізін, салық салымдарын, жағдаяттық нарықгы;
- Іскерлік әкімшілік теориясын білуі керек.

Туристік фирма менеджерінің міндетіне мыналар жатады:

- Клиенттердің туристік өнімге деген талаптарын зерттеу, туристік қызметке деген сұранысқа маркетингтік талдауды зерттеу;
- Туроператорлармен қарым-қатынасты орнату, турбағдарламаның зерттеу мақсатымен, клиенттерде жоғары сұранысқа ие турларды анықтау;
- Туристік өнім клиенттердің жеке және арнайы талаптары бойынша шоғырланбалы түрде ұйымдастырылады (диета, медициналық көрсеткіштер және т.с.с.);
- Менеджерлермен турөнімді сататын агенттерді баспалар, фотокөшірмелер, кіташпалар, брошюралар, жолсеріктер және басқа жарнамалылық материалдармен қамтамасыз ету, ол клиентті ақпараттандыру үшін қажет;
- Туристік құжаттарды құрастыру және туристік құжаттарды
- безендіруді бақылау;
- Турөнімнің техникасын және оны сату әдістерін жасау.

Туристік ұйымның қызметкерлерін уәждемелеу

Қызметкерлердің кәсіби дамуы. Адамдар қызметінің нәтижелі болуы уәждемелеу факторы болып табылады. Уәждеме- өзін және басқаларды жеке мақсаттарға немесе ұйымның мақсатына жетуге деген ынталандыру үрдісі. Жұмысты жоспарлау мен ұйымдастыру кезінде басшы, ұйымның алдына қойылған мақсатына байланысты, қалай және кім оны атқару керек екендігін шешу керек. Егер де шешім дұрыс қабылданса, онда басшы өз шешімдерін шын мәнінде іске асырады, ол уәждеме қағидатының негіздерін тәжірибеде қолданады. Уәждеме жағдайы - еңбекке деген ынтаны толығымен ояту болып табылады. Әр басшы өзінің бағыныштыларынан жұмыстың тиімді істелуін қаласа, онда ол еңбек етуге ынталандырып отыру керектігін ұмытпау керек. Еңбек уәждемесі - жеке орындаушыларды немесе бір топ адамды жұмысқа ынталандыру үрдісі, ол ұйымның мақсатына жетуге бағытталады. Қызметкердің кәсіби дамуы. Кәсіби даму қызметкерлердің өзіне де оң әсер етеді. Біліктілігін жоғарылатып, жаңа тәжірибе мен жаңа білім ала отырып, олар еңбек нарығында бәсекеге икемді болады және кәсіби өсуге қосымша мүмкіндікті өз кәсіпорынының ішінде, сонымен қатар оның сыртында алады. Кәсіби даму кезінде жаңа білім алу адамның интеллектуалды өсуіне жағдай жасайды, оның ой-өрісін кеңейтеді және қарым-қатынас нәтижесінде өзіне деген сенімділікті нығайтады.

Өз фирмасында кәсіби даму мүмкіндігі болса, ол қызметкер жоғары бағаланады, бұл кәсіпорында немесе басқа жерде жұмыс істеу туралы шешім қабылдауда көп жұмыс істейді, ал кәсіби дамытуға салынған капитал өте қолайлы ахуал тудырады, қызметкерлердің уәждемесін жоғарылатады және оның ұйымға деген адалдығын нығайтады. Әдебиеттерден қызметкердің кәсіби даму үрдісі туралы бірнеше анықтама табуға болады: кадрлардың жылжуы, оларды қайта даярлау мен оқыту, біліктілігін жоғарылату, кадрлық резерв, мансапты реттеу және т.б. Осылардың барлығы, яғни, кәсіби даярлық оқытумен байланысты. Кәсіби даярлық мақсаттық оқудың нақты бағытталуы, оның ең басты және ең соңғы мақсаты кәсіпорынды қажет қызметкерлер санымен қамтамасыз ету, олардың кәсіби сапалығы толығымен өндірістік-кәсіби мақсатқа сай болуы керек. Оқу бағдарламасын құрастыру кезінде қызметкердің нақты ерекшелік құрылымына жүгінеді, әр кәсіпорынның дамуының маңызды міндетіне сай жасапады.

Қызметкерлерді аттестациялау әдістері. Іс мансабы

Қызметкерлерді бағалау әдістерін 3 негізгі топқа жіктеуге болады:

- Болжамалы әдіс. Бұл әдіс бойынша, көбінесе, сауапнамалық мәлімет, жазбаша немесе ауызша мінездеме, басшышармен жұмыстағы, ұжымның сол қызметкер туралы пікірлері жекелей әңгімелесу және психологиялық тест түрінде алынады. Тәжірибелік әдіс. Қызметкердің тәжірибесі арқылы оның қызметтік міндетке жарамдылығы тексеріледі. Ол үшін сынамалық жылжымалы техника қолданылады.
- Иммитациялық әдіс. Үміткерге нақты бір жағдайды шешу ұсынылады. Сонында, сараптамалық бағалануы арқылы үміткердің қасиеті мен іскерлік сапасы бағаланады. Әр топ болашақта атқаратын жұмыстың мазмұны мен сапасы арқылы айқындалады. Үміткердің кәсібилігіне немесе сапасына таңдау қойылуы мүмкін. Егер де осындай шешімдерді шешу керек болса, онда тәжірибелік ауыстыру әдісін қолданған дұрыс, оның көмегі арқылы үміткердің еңбек тиімділігінің деңгейін анықтайды.

Осы арқылы біз әр үміткердің болашақ қызметтегі міндеттерінің тиімді орындалуы туралы ақпарат аламыз. Бұл жағдайда осы сарапшылардың объективті бағалауын алу қиындық тудырады. Сарапшыға үміткердің негізгі критерий бойынша еңбегін бағалау жүйесі ұсынылады:

1. Еңбек мөлшерінде көлемі, нәтижелігі, еңбек белсенділігі, жұмсалған уақыт көлемі анықталады.
2. Еңбек сапасында жұмыста болатын қателіктердің мөлшері, әлемдік үлгімен жасалған туристік өнімнің сапасы қарастырылады және т.б.
3. Жұмысқа деген қарым-қатынасы - қызметкердің жұмысқа деген белсенділігі, ауыр жұмысқа шыдамдылығы, әртүрлі жағдайға үйрену және т.б.

4. Жұмыстағы ұқыптылық - өндіріс жабдығына деген көзқарасы, оны қолдануы, материалдар мен шикізатты оңтайлы пайдалану, жұмыс орнындағы материалдық шығынды есепке алу деңгейі және т.б.

5. Кәсіпорын ішінде әріптестікке деген дайындық- жұмысшының ортақ міндеттерді шешуге қатысуы, ұжымдағы қарым-қатынасы, ұжымдық жұмыстарға қатыса білу, сырт жақтан айтылатын сөгіске дайындық, басқа да жеке тұлғалық қасиеттері.

Жоғарыда көрсетілген критерийлер жұмысшыны бағалауға негіз болады, бірақ ол қатып қалған дүние емес. Бастысы, оларды бір жүйемен белгілеу болып табылады (мысалы: балмен). Балдық бағалау арқылы жұмысшыда берілген критерийдің қайсысы жақсы дамығаны белгілі болады. Сарапшы тек әр бағанаға өзінің берген балын қойып шығады.

- **Іс мансабы.** Мансап - серпінді кұбылыс, яғни әрдайым өзгерістегі және дамудағы үрдіс. Мансапты әр мағынада қарастыруға болады. «Мансаптың» бір мағынасы: «бұл адамның негізгі өмір орталарында белгілі бір сатымен дамуы болып табылады». Мансап - қызмет бойынша ғана жылжу емес. Сонымен қатар аналардың үй шаруасындағы мансабы туралы да айтуға болады. Ал екінші мағынада ол адамды еңбек қызметімен, оның кәсіби өмірімен байланыстырады. Ұйымдағы қызметкердің мансабы — екі тілектен пайда болады: қызметкердің өзінің кәсіби элеуетгілігіне қол жеткізу және компанияның тек қана осы қызметкерге деген қызығушылығын тудыру. Мансап дегеніміз - мақсатты лауазым және кәсіби көтерілу, «Қызмет сатысымен қозғалу, дағдының өзгеруі, біліктілік қабілетінің мүмкіндігі және сыйақы көлемі қызметкердің қызметімен байланыстылығы». Осының барлығы мансаптың ұйымдастырушылық аспектісіне жатады. Мансаптың элеуметтік аспектілері ретінде ортаның көзқарасын айтуға болады. Біріншіден, даму үрдісінде пайда болған мансап бағыты, кәсіби қызметтің элеуметтік өмірдің бір саласындағы сәттілікке жету жолы. Екіншіден, бұл көзқарас ескірген жолмен жүру болып Табылады, ол оның жылдамдығына, ұмтылысына, мансап өрісіне, шапшаң көтерілу деңгейіне, қолданышатын әдістеріне байланысты. Қорытындылай келгенде, қызметкердің мансабын оның еңбегі туралы болашақтағы өзімшіл ойы, өз ойын білдіретін жол іздеуі және еңбекпен қанағаттануын кұрайды. «Қызмет сатысымен қозғалу, дағдының өзгеруі, біліктілік қабілетінің мүмкіндігі және сыйақының көлемі қызметкердің қызметімен байланысты болу керек» деген көзқараспен бір уақытта таңдалған жолмен адам алдыға жылжиды.

Қорытынды: Туристік ұйым қызметінде адами ресурсты басқару ең маңызды бағыттардың бірі, әрі экономикалық сәттіліктегі маңызды критерий. Қызметкер білікті болмаса, онда менеджмент саласында сапалы өзгеріс болмайтыны анық. Қызметкерлер құрамын таңдау - бұл фирма үшін өте жауапты әрі маңызды шешім болып табылады. Жұмыскерді таңдау барысында өте сақ болу керек. Кадр іріктеу үрдісі басқа да басқару жұмыстары сияқты өте қиын және дәлдікті қажет етеді. Менеджер өзіне кімді қызмет бойынша жылжытатынын, кімді ауыстыратынын немесе жұмыстан шығаратынын, ал жаңа іріктеуде кімді алатынын нақты білу керек және т.б.