

مهارات الاتصال في صناعة السياحة (٤)

ا.م.د. نهى ابراهيم خليل

استاذ مساعد قسم الدراسات السياحية
كلية السياحة و الفنادق – جامعة مطروح

المقابلة الشخصية



المقابلة الشخصية

- الإعداد للمقابلة الشخصية:
- يجب علي المتقدم للوظيفة ان يعد نفسه للمقابلة بالاجراءات التالية:
- جمع بيانات المؤسسة (موقع – تليفون – طبيعة اعمال المؤسسة "وكيل سياحي- منظم رحلات- فندق"
- ظروف العمل و الوضع السوقي (معدل دوران العمالة- سمعة الشركة- حجم اعمال الشركة)
- التأثير علي الذات (امكانيات التطوير الوظيفي – مستوى الرواتب).

المقابلة الشخصية

- مهارات المقابلة الشخصية:
- ارتداء ملابس رسمية.
- حافظ علي انضباط موعد وصولك.
- تحية الحاضرين مع الابتسامة.
- ابد الثقة.
- احتفظ معك بنسخ اصول مستنداتك بجانب اكثر من نسخة مصورة.
- اظهر حماسك.

المقابلة الشخصية

- اعرض مهاراتك دون مبالغة.
- راقب لغة الجسد (لا تظهر اعتراضك او امتعاضك) حتي لو لم يعجبك ما تسمع.
- استخدم مهارات التحدث الاصغاء دون مقاطعة و ضبط نغمة و مستوي الصوت
- اعرض قدرتك علي التكيف مع الظروف و المرونة.
- اظهر قيمك.

المقابلة الشخصية

- لا تلفق الاجابات ان لم تكن تعلم.
- كن ديبلوماسيا في الاجابة علي الاسئلة المخرجة وكن ايجابيا.
- اذا عرضت وظيفة اخري اثناء المقابلة او بعدها مباشرة لا ترفض و لا تقبل و انما اذكر بادب ان تفكر و ترد خلال ٣ ايام او بحد اقصي اسبوع.
- اشكر لجنة المقابلة قبل الانصراف و بنفس الابتسامة.

المقابلة الشخصية

- ممنوعات المقابلات الشخصية
 - لا تجلس الا اذا اذن لك.
 - لا ترتد ازياء مبهرجة.
 - لا تضع حقيبة اليد علي منضدة المقابلة اطلاقا بل ضعها بمحاذاة المقعد الخاص بك علي الارض.
 - لا تدم مديرك السابق مطلقا فذلك يعطي انطباعا سيئا عنك.
-

المقابلة الشخصية

- لا تردد " انا اري ..في راى الشخصى" بل استخدم انا اعتقد ,
 - لا تستعطف و لا تظهر بمظهر الياأس.
 - تجنب الاجابات السريعة.
 - المزاح.
 - ترك الهاتف مفتوحا.
 - لا تتحدث عن سلبياتك مطلقا.
- نشاط (١٢) مناقشة حول الاسئلة الاكثر شيوعا في المقابلات الشخصية.

آداب التعامل في المنشآت السياحية



آداب التعامل في المنشآت السياحية

- التعارف: (تقديم الذات و الآخرين بصورة مناسبة)
- المصافحة باليد يجب ألا تكون طويلة أو قصيرة (بحسم) و تختلف بين النساء و الرجال.
- مواعيد العمل:
- كن دقيقا في الموعد.
- ارتد ملابس مناسبة.
- حافظ علي النظافة الشخصية.
- اصطحب مفكرة لآخذ الملاحظات.
- تجنب اطالة النظر الي الساعة.
- آجب بثقة و اسأل أسئلة ذات علاقة.

آداب التعامل في المنشآت السياحية

- لا تقاطع المتحدث.
- لا تتحدث حديثا طويلا.
- اعرض وجهة نظرك مع امكان مناقشة وجهات نظر الاخرين و تغيير راىك.
- كن رسميا و مهذبا مع زميلك الاكبر منصبا.
- استخدام ادوات العمل للعمل.
- تستخدم للعمل و ليس للاستخدام الشخصي.
- لا تصطحبها في المنزل.
- لا تستخدم ادوات او اشياء غيرك.
- لا تستخدم الانترنت للاغراض الشخصية.
- لا تطل الاحاديث الشخصية في الهاتف و لا تكن مصدرا للازعاج.
- نشاط (١٣) : " شاهد الفيديو و دون ملاحظاتك حول سلوك الموظف داخل العمل.

HELPFUL VIDEOS FOR YOUNG PEOPLE BY YOUNG PEOPLE



شكرا لحسن استماعكم