

ДОПЪЛНИТЕЛНА ИНФОРМАЦИЯ

МОДУЛ_5 „ЛИДЕРСТВО И МОТИВАЦИЯ“

Урок_1_КОНЦЕПЦИЯ ЗА ЛИДЕРСТВОТО

ОБЩО СЪДЪРЖАНИЕ

*Искате ли да се издигнете в сектора на туризма и ресторантьорството?
Готови ли сте да учите и да се предизвиквате с нови идеи?
Имате ли лидерски качества, които да Ви издигнат на по-високо ниво?*

Да бъдете добър лидер е един от най-ефективните начини да покажете уникалните си качества и отдаденост като професионалист в тази динамична област.

Някои хора като че ли се раждат лидери, но повечето трябва да развият и подхранват тези умения през целия си професионален път.

Тъй като в туристическия бранш работят хора от различни култури, трябва да се научите как да управлявате разнообразието в сектора. Това може да става по различни начини. Мотивацията на служителите и лидерството са най-ефективните подходи и ние ще се спрем на тях.

1. Определение за лидерство

Лидерството означава способността и желанието да водим и мотивираме група от хора. То включва подобряване на представянето и ефективността на екипа, както и определяне на визията за бизнес подобренията. Лидерите трябва да изпълняват три важни роли в организацията – междуличностни, информационни и по вземане на решения. Тези роли изискват набор от умения като развитие на отношенията между колегите, водене на преговори, мотивиране на подчинени, разрешаване на конфликти, установяване на информационни мрежи, вземане на решения при недостиг на информация и разпределяне на ресурси.

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711

2. Видове лидерство

Например, лидерството в NOVOTEL не е лична отговорност само на един човек, а е споделена отговорност на членовете на определен екип. Лидерът принадлежи към някакъв екип. Всеки член трябва да изпълнява своите задължения.

Официалните лидерски отговорности са допълнителни спрямо тези като член на екипа. Ефективното лидерство изисква членовете да изпълняват споделените си задачи. Започвайки като група от отделни индивиди, членовете и лидерите работят в посока на формирането на успешен екип. В тази светлина социалната интеракция играе основна роля в лидерството.

Има аргументи, че лидерството се развива и процъфтява в туристическия сектор и че има два вида лидери: „такива в хотелиерския бизнес“ и „такива в бизнеса с хотели“. Повечето лидери в хотелиерския бранш се фокусират върху нуждите на служителите и предоставянето на висококачествено обслужване на гостите. Тези лидери са определяни като харизматични. В сравнение – лидерите в бизнеса с хотели като тези от инвестиционните фондове за недвижими имоти в хотелиерския сектор се счита че имат отлични финансови умения.

Но от практиката става ясно, че за да се успее в туристическия сектор, най-важно е да се комбинират добрите междуличностни умения със задълбочените знания за бизнеса и функционирането на хотелите, както и че е необходима комбинация от транзакционни и трансформационни лидерски умения, за да се успее в сферата на хотелиерството и ресторантьорството.

3. Какво означава да си лидер?

4 качества, чрез които да подобрите лидерските си умения:

а. Адаптивност

Адаптиращите се лидери не се страхуват да си „изцапат ръцете“. Хората, които могат да се приспособяват към промените, притежават чудесни социални умения и такива за работа под стрес. Гъвкавите професионалисти в сферата на туризма и ресторантьорството са готови да се заемат с всяка задача, пред която се изправят, включително отговаряне на отегчителни претенции на клиенти или попълване на екипни формуляри.

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711

2. Ориентация към екипа

Да бъдеш екипен играч е основна черта, която всеки работещ в туристическия сектор, трябва да развие. Екипните играчи работят конструктивно с всеки в бизнеса – от служителите и колегите, до ръководителите, клиентите и гостите. Те правят седмични графици за разпределение на работещите в хотела или за събитието и решават конфликтите между служителите.

Ръководителят на екипа през цялото време е гравивна сила – когато печалбите са високи и когато средствата не достигат. Когато знаят какво е важно за компанията, за да се представя добре, екипните играчи могат да разпределят времето и ресурсите по най-добрия начин. Така изпълнителният директор на Zipline Logistics Уолтър Линч споделя пред [Business News Daily](#), че лидерите „трябва наистина да се интересуват от повишаването на уменията на околните, не само да им делегират задачи или да управляват процеси.“

По същия начин, когато членовете на екипа имат нужда от подкрепа, напътствие или допълнителна помощ, добрият екипен играч е там, за да предложи подкрепа, доверие и ясна комуникация.

с. Предприемачески дух

Не всеки човек с предприемаческа нагласа е собственик на бизнес. Предприемачите могат да бъдат различни по вид, размер и способности. Имат различни силни и слаби страни, но има много общи неща в начина им на мислене и действие, за да станат успешни лидери.

Първо – предприемачите търсят нови възможности. Когато работят за достигане до мениджърска позиция или за стартиране на нова кариера „от нулата“, предприемачите имат ясна представа за бъдещето, към което се стремят.

По-важно – предприемачите поемат отговорност за резултатите. Добри, лоши или нещо по средата – предприемачите излизат напред, когато става въпрос за предприемането на действия за подобряване на материалната база или за решаването на проблеми, произтичащи от надостиг на консумативи за почистване.

d. Страст

И накрая – за да поддържат израстването и развитието, лидерите в сферата на туризма и ресторантьорството трябва да изпитват страст към това, което правят ежедневно. Страстта може да бъде под формата на енергичност, любезност или друга черта, която създава различното отношение спрямо служителите, гостите и клиентите.

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711

Важно е да се има предвид, че за да станем добри лидери е нужна практика и ангажираност. *"Да станеш лидер е като да бягаш на маратон, а не да спринтираш. Отнема време и усилия, за да се развият ефективни лидерски умения,"* казва Линч. [Изборът на кариера в сферата на туризма и ресторантьорството](#) е чудесна възможност за бизнес-насочените лидери и професионалистите, фокусирани върху клиентите да покажат силните си страни.

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711



ASSET
BASILICATA



"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein."