

SAT-2G.307-2-PP-05

Функции на туристическия екскурзовод като лидер на екскурзоводската група

Захарий Дечев

Functions of the tour guide as the leader of the tourist group

Zahariy Dechev

Abstract: *This text describes theoretically some of the main functions of the tour guide as the leader of the organised group of tourists. The functions, which are brought forward – the organisation function, the informational function and the communicative function encompass the main obligations and responsibilities of the group leader. Their range, place, significance and application in his general multifaceted activity depend on the personal qualities of the tour guide. The leader functions applied during the tour guiding service reaffirm his leading position in the group, which makes the professional tour guiding activity stand out.*

Key words: *tourism, guide, leader, group, functions, attributes, position*

ВЪВЕДЕНИЕ

Организирането, координирането, управлението и ръководството на екскурзоводската група е един от значимите фактори за успеха на полагаания професионален труд от екскурзовода (водача). Професионалното му умение да посрещне, поведе и активизира групата, да окаже формално ръководство, да вдъхне доверие и атмосфера на сигурност, да създаде позитивен психологически климат в нея, да зададе правилата, да изгради реалистични очаквания към предстоящото пътуване и преживяване, да провокира интереса, вниманието и любопитството на туристите към посещаваните разнообразни местни или национални туристически обекти – е част от постигнатата цел на пътуването.

Всеки туристически екскурзовод е необходимо да се стреми да бъде лидер и да води екскурзоводската група. „Лидерът създава надежда и ентузиазъм. Надеждата включва позитивното мислене за бъдещето, подкрепено с много ресурси и упорита работа и измерване на прогреса, докато не бъде постигнат успех. Когато всеки служител мисли, че бъдещето ще бъде по-добро от настоящето, започва да работи по-упорито още днес – и е много по-вероятно да бъде изцяло ангажиран и отдаден на работата си... Лидерските качества се оформят взаимосвързано с развитието като личност и професионалист. Лидерството е свързано с това, което един човек е (характер) и какво може да прави (компетентност)”. [3, с. 609]

Теоретичните възможности на проблема за лидерството на туристическия екскурзовод в екскурзоводската група естествено екстраполира и функциите на лидер, с които той се откроява в своята професионална дейност. „При разглеждането на този феномен е необходимо да се разграничат функциите, които се предписват на лидера”, [2, с. 74] тъй като очертават и разкриват сложността на задълженията и отговорностите, които поема при ръководството на екскурзоводската група.

В областта на психологията, К. Марков обосновава няколко присъщи и типични функции на лидера: администратор; плановик; политик; експерт; представител на група; регулатор на вътрешните отношения в групата; източник на поощрения и наказания; миротворец; пример; фактор, отменящ индивидуалната отговорност; „баща” – тази функция обяснява почти неограничената свобода, която придобива

лидерът, явяващ се като „баща” на членовете на групата. [5, с. 147-149] Всяка една от изброените многочислени функции на лидера притежава разнообразна смислова значимост и има своето място и значение в цялостната и многостранната му дейност. Функциите обхващат дейността на лидера, съобразно упражняваната от него професия.

Открояваща характеристика на лидера е поддържането на авторитета му в групата. Лидерът е авторитет – пише С. Джонев, – и подобно на него той се ползва с влияние и доверие, има тежест в очите на другите. Този авторитет той дължи на социалнозначимите качества, които притежава, и на значителния принос, който има за постигане на груповите цели. Не всеки авторитет обаче е лидер. За лидера е задължителна организаторската функция за решаването на определени групи проблеми и задачи, докато авторитетът не изпълнява задължително такива функции. Авторитетът може да се изявява просто като пример, идеал, експерт, без да организира групата. За лидера обаче статутът на авторитет е задължителен. [1, с. 107].

ИЗЛОЖЕНИЕ

Функциите, които лидерът изпълнява в групата, са разнообразни. Генериращите динамични процеси (психологически, социални, управленски, емпатийни и др.) предпоставят една по-особена прагматична проектираност – функциите на лидера да се поставят в зависимост от функциите на групата.

Френският психолог L. Duclaux извежда две лидерски функции, които нарича функция на целите и функция на поддържането. [10, с. 77] Насочването на вниманието на участниците в групата към реализиране на целта и постигане на желания резултат се откроява като функция на целите. Оказването на помощ от лидера за укрепване на групата, изграждането и поддържането на добър психологически климат предпоставя засилване на взаимната зависимост и съпричастност между членовете и се обоснова като функция на поддържането. Съобразно целите и дейността на групата, функциите на неформалния лидер в групата могат да бъдат сведени до две.

↪ Първо – лидерът на групата създава критериите за приемливо групово поведение и контролира тяхното изпълнение. Тези критерии могат да се сведат до вежливост и добронамереност в начина на междуличностното общуване, въздържаност от агресивност, негативно и грубо отношение един към друг, отговорно изпълнение на поетите задачи и др.

↪ Второ – лидерът на групата, съобразно установените норми и традиции, мотивира поведението на всеки член от групата, което го задължава да се придържа към зададения етичен еталон на групово поведение.

В този смисъл, могат да се идентифицират две основни функции на неформалния лидер: създаване на норми на групово поведение и мотивация за поведението на всеки отделен член от групата. Успешното изпълнение на тези две функции зависи от начина на възприемане на лидера от членовете на групата. Общовъзприето е неформалният лидер да се възприема от другите като „един от нас”, „подобен на нас”, или „като част от болшинството”. Това е личност, която въплъщава в себе си норми, поведение, ценности, желаня и цели за постигане, които са важни за цялата група. Също така лидерът в групата може да се възприема не само като „един от нас”, но и като „най-добрия от всички нас”. Изграждането на такъв образ на лидера от другите безспорно се свързва с личните качества на индивида, за да бъде определен като лидер (водач) на групата.

В психологически аспект **лидерската позиция на екскурзовода в групата** може да бъде представена и екстраполирана върху основата на фиксирани и вменени функции на лидера. „Екскурзоводът е организатор и изпълнител на

обслужването на всяка туристическа група, той е постоянно в преки социални и психологически контакти с туристите”. [8, с. 77] Функциите на екскурзовода-лидер се отнасят до неговата конкретна дейност и начин на екскурзоводско обслужване на туристите и те могат да бъдат разнообразни. Ще насочим вниманието към най-ясно открояващите се и характерни функции, чрез които се разкрива спецификата на лидерския образ на екскурзовода в екскурзоводската група:

- **организационна функция;**
- **информационна функция;**
- **комуникативна функция.**



Фиг. 1. Функции на екскурзовода-лидер в екскурзоводската група.

➔ **Организационна функция** – характеризира проектирането, целенасочването, регулирането и реализирането на разнообразните дейности на екскурзовода като лидер в екскурзоводското обслужване на туристите по време на пътуването. Организационната функция не бива да се възприема като елементарна или ефимерна. Тя влиза в собствената същност на екскурзоводския труд, подчинява се на проектираните цели и задачи и е основа на всяко предприето действие и ръководство на екскурзовода като лидер. Проявените организаторски умения на екскурзовода да ръководи, да направлява, да обединява, да влияе, да насочва, синтезира подготовката му да бъде лидер (водач), както и притежавания личен опит във взаимоотношенията с членовете на групата в екскурзоводската практика.

➔ **Информационна функция** – характеризира екскурзовода като лидер (водач, интерпретатор) на информационната (познавателна) дейност на туристите, съобразно посещавания и наблюдаван туристически обект. „Тази функция се реализира най-вече чрез екскурзоводската беседа и дискусиите по време на екскурзиите, мероприятията и други. Използваните средства за нейното реализиране зависят от организационно-техническата подготовка и възможностите на екскурзовода, от мястото на провеждане и целите, които са поставени”. [9, с. 53]

Екскурзоводът е необходимо да притежава познания в различни научни области, с което поддържа авторитета си на професионалист, компетентен специалист, добър познавач и разказвач. Той е водещият източник на сведения (знания), активизиращ мисловната дейност на туристите и предоставящ основна и допълнителна информация за наблюдаваното туристическо място, обект или предмет. Разширявайки своя научно-познавателен кръгозор и личен професионален опит (собствените си познавателни действия), той води участниците в пътуването към по-висока познавателна култура.

➔ **Комуникативна функция** – характеризира комуникативната същност на екскурзовода-лидер и обхваща професионалните му взаимодействия и субординация с туристите и контрагентите (доставчици на туристически услуги) на всички равнища. Тази функция предполага изисквания към общата комуникативност

на екскурзовода, неговата езикова и говорна подготвеност, ораторска култура, умения да варира с разнообразните средства на вербално и невербално общуване. Без нея е невъзможно практическото осъществяване на екскурзоводското обслужване, тя е иманентно присъща на екскурзоводската професия и е показател за притежаваните лични лидерски качества и умения на екскурзовода. Екскурзоводското общуване е основен механизъм за осъществяване на добра речева комуникация между екскурзовода и туристите в неговата комуникативна, интерактивна и перцептивна страна, което подпомага успешното реализиране на екскурзоводската дейност.

Ще подчертаем най-характерните особености на формулираните функции на екскурзовода като лидер:

- ✓ Функциите са обобщено представени.
- ✓ Функциите синтезират спецификата и открояващата се лидерска позиция на екскурзовода „в действие” в екскурзоводската група.
- ✓ Успешното реализиране на функциите в екскурзоводската практика подпомага личностното развитие на лидера-екскурзовод.
- ✓ Всяка функция има обособена отличителна вътрешна структура.
- ✓ Функциите практически се осъществяват в тяхното единство.
- ✓ Между отделните функции се реализира перманентно многопосочно вътрешно взаимодействие и взаимовръзка.
- ✓ Функциите са отворени и подлежат на развитие, обогатяване или прегрупиране.

✓ Отделните функции е необходимо да бъдат по-широко разработвани, за да се конкретизират и опишат техните характерни особености.

Обособените функции на дейност на туристическия екскурзовод, като лидер на групата, могат да бъдат обобщени чрез изискванията за:

⇨ *Традиционен мениджмънт* – планиране и организиране на пътуването, създаване на координация, поемане на лична отговорност и вземане на решение, извършване на контрол върху предплатените услуги и пр.

⇨ *Управление на групата* – мотивация и вдъхване на увереност за предстоящото пътуване, управление на конфликти, размяна на информация, интерпретиране на факти и сведения за наблюдаваното туристическо място и пр.

⇨ *Рутинна комуникация с туристите* – активно индивидуално и групово взаимодействие, поддържане на добро екскурзоводско общуване, изпращане на позитивни невербални сигнали към групата, споделяне на впечатления, извършване на преводаческа дейност и пр.

Опирайки се когнитивната психология и на основните когнитивни процеси внимание, усещане и мислене, се отличават следните психични модалности в лидерска активност на екскурзовода:

Съсредоточаване на вниманието – това е едно от основните професионални задължения на всеки екскурзовод – да умее да съсредоточи вниманието на всеки турист в своята екскурзоводска реч при представяне на разглеждания туристически обект. Според Л. Леви в самата структура на психичния живот вниманието заема едно гранично положение – между психология на познанието и психология на дейността. [4, с. 115] Това е способност на екскурзовода-лидер да насочва вниманието към конкретни детайли относно наблюдавания артефакт или обект, които са привлекателни и интересни за туристите. Вниманието включва прояви на загриженост, вежливост, провокиране на любознателност и наблюдателност от страна на лидера.

Диапазон на усещането – това е така наречената абсолютна чувствителност от дейността на целия анализатор (на усещания субект), което прави възможно отражението на реалността при непосредственото въздействие на дразнителите

върху сетивните органи. Усещането за сигурност и удовлетвореност, което се поражда у туриста, съобразно общия климат по време на пътуването, е от изключително значение за поддържане тонуса на емоционалното му състояние, на вдъхновеност и познавателна енергия. Същността на усещането, като психичен познавателен процес, отразява в съзнанието на човек отделните свойства от непосредственото въздействие на предметите и явленията от реалността, а това е част от социалното влияние, което предполага лидера в групата.

Обобщеност на мисленето – изключително качество на човешкото познание, което отразява общото не само в конкретното, чрез конкретни факти и явления. В екскурзоводската дейност мисленето се третира като един абстрактен процес. Екскурзоводът-лидер допринася обобщеността, като характеристика на човешкото мислене, да бъде водеща като съзнателна активност на субекта и многостранна познавателна (интелектуална) дейност на личността на туриста. Като участник в туристическата екскурзия, туристът усвоява обобщен човешки опит в процеса на наблюдаване и опознаване на туристическите обекти. Провокирането на мисленето поддържа будно съзнанието му, активизира аналитико-синтетични операции, поражда мисли, изразени в обобщени съждения, с които си изяснява познати или непознати факти и явления от миналото и настоящето.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В заключение ще обобщим основните функционални аспекти в дейността на екскурзовода като лидер, чрез които изпълнява ръководната си роля в екскурзоводската група:

➤ Екскурзоводът, като лидер на своите туристи, се откроява с поддържащ авторитет, оказва силно социално влияние на групата, която е готова да го следва. Той се ползва с доверие, сплотява участниците в пътуването, те му вярват, впечатляват се и изпълняват неговите послания. Той е и стратегически ръководител на екскурзоводската хронограма (дневна програма) при реализиране и провеждане на екскурзоводската дейност за деня.

➤ Екскурзоводът е добър познавач на психологическите особености на екскурзоводската група, съобразно възрастта на пътуващите и техните туристически потребности, желания и наклонности. Успешно преодолява трудностите по време на пътуването – критични ситуации, конфликти, спорове, проблеми с доставчиците на основните туристически услуги, оказване на долекарска помощ и др.

➤ Екскурзоводът е организатор на екскурзоводската дейност – тази функция нараства, във връзка с представяната информация при посещаваните туристически обекти и необходимостта да обмисля и дозиращ представяните сведения. Методически подготвен за извършване на добра екскурзоводска информационна дейност, високо– интелигентен, компетентен и интересен разказвач, той е и изкусен и опитен интерпретатор на екскурзоводската информация, инициатор на интересни, увличащи и забавни анимационни прояви, с цел поддържане на емоционалния тонус и психологическия климат в групата.

ЛИТЕРАТУРА

[1] Джонев, С. Социална психология. Т.3. Малки групи. Изд. „Софи-Р”. София. 1996.

[2] Иванов, С., М. Иванов. Професионална етика и туристическо поведение. Изд. „ФорКом”. София. 2011.

[3] Караджова, Зл. Добри практики в управлението на работния ден на формалните и неформални лидери в туризма. В: Сб. „Лидерството – време е за

промени”. Международна научно-практическа конференция. Департамент „Бизнес администрация”. НБУ. 04.06.2015. София. Изд. НБУ. София. 2015.

[4] Леви, Л. Когнитивна психология. Изд. „Парадигма”. София. 2006.

[5] Марков К. Психология. УИ „Епископ Константин Преславски”. Шумен. 2007.

[6] Тончев, Цв., С. Милева. Социална психология и туристическо поведение. Изд. „Тилия”. София. 2004.

[7] Янева, М. Екскурзоводско обслужване. УИ „Стопанство”. София. 2008.

[8] Duclaux, L. Les reunions avant pendant après. Retz. Paris. 1989.

За контакти:

Д-р Захарий Дечев, Катедра „Маркетинг и туризъм“, Университет „Проф. д-р Асен Златаров” – Бургас, e-mail: prkrai_bs@abv.bg