

THE LEADERSHIP STATUS OF THE GUIDE IN THE TOUR GROUP

Assoc. Prof. Zahariy Dechev, Phd
Department: Marketing and Tourism
Assen Zlatarov University – Burgas
Tel. +359 892 284 206
E-mail: prkrai_bs@abv.bg

Abstract: *The current status of the tourism guide is discussed in this text. A generalized structure of the guide as a manager and leader of the guide group is presented. The quality of the guide service depends on various circumstances, but also on some typical features in terms of the guide-leader-group relationship. The professional service provided by the guide increases his responsibility as a leader of the tour group. In practice, the underlying attitude and position for the hidden leadership presence and status of the guide in the group is observed.*

Keywords: *tourism, guide, manager, leader, status, guide group.*

ВЪВЕДЕНИЕ

Професионалният труд на туристическия екскурзовод ежедневно преминава в междуличностно взаимодействие с различни групи туристи. Открояването на предпоставената взаимовръзка лидер-група аналогично отправя към съпоставяне и идентифициране на екскурзовода като лидер и екскурзоводската група. Изясняването на психологическия аспект в същността на лидерството в екскурзоводската дейност в туризма проектира разглеждането на някои обстоятелства.

ИЗЛОЖЕНИЕ

В психологическата литература и мениджмънта у нас въпросът за диференциране на понятието „лидерство” се свързва с разграничаване на понятията „*лидерство*” и „*ръководство*” (Leadership and supervision). „Съществуващите различия обаче между ръководството и лидерството не са маловажни и на тях основателно се обръща внимание в социалнопсихологическата литература” (Dzhonev, 1996, p. 107).

Ако *ръководството*, подчертава И. Иванов, се разглежда като един от основните механизми на управлението в организацията, свързан с нейната формална структура и прилагане на власт, т.е. по принуда, то *лидерството* функционира на принципа на закономерностите, като авторитет, признание за компетентност, изграждане на еднопосочност и единство за изпълнение на целите и задачите на организацията (Ivanov, 2005, p. 68-71).

Св. Вацов извежда тезата, че ръководството е поведение, при което човек изпълнява официална роля, На него са възложени функциите да управлява даден колектив, а лидерството е поведение на човека, което се характеризира с наличието на определени способности и качества, осигуряващи водеща позиция в дадена група. Същността на лидерството се състои в предимството на фактора влияние по отношение на изпълнението на правилата, съществуващи в дадена организация (Vatsov, 2011, p. 547-548).

*Властта, социалното влияние, въздействието, взаимодействието, убеждаването и комуникативното поведение, които осъществява екскурзоводът спрямо членовете на екскурзоводската група и тяхната дейност, са акцентиращи понятия в ръководството и лидерството. Управлението и *ръководството* на групата туристи от екскурзовода и *лидерството* не бива да се възприемат като синонимни понятия. Безспорно е тяхното родство, те са взаимно свързани, но не се препокриват, независимо, че степента на препокриване е спорна, тъй като екскурзоводът, като лидер, също води хора. „Няма да сгрешим, ако отбележим, че най-съществената разлика между лидерството и ръководството е **начинът, по който мениджърите мотивират хората да вършат работата си**. Това става или от позицията на властта, или на базата на добрата воля” (Ribov, 2015, p. 101).*

Според Св. Ставрев, властта е власт в организационен смисъл тогава, когато позволява изпълнението на управленските функции спрямо цялостната дейност, извършвана в дадена система. А тази дейност, както знаем, е резултатна от взаимосвързаното и съгласувано употребяване (използване) на всички разполагаеми ресурси на системата – материални, трудови, духовно-културни и организационни (Stavrev, 1991, p. 16).

Неслучайно Р. Симеонова откроява основните оси, по които могат да се търсят различията между двата феномена - ръководство и лидерство: формално – неформално; власт – влияние; позиция, легитимна власт – харизма, лична власт; еднопосочен процес (изискване, налагане) – двупосочен процес (междупличностно влияние); ефективност („лидерът довежда до успех“) – неефективно ръководство (формалната власт не е достатъчна при слабо влияние) (Simeonova, 2011, p. 109).



Фиг. № 1. Формална структура на екскурзовода като ръководител и лидер на екскурзоводската група

Екскурзоводът като ръководител е официално назначено лице от работодателя и като такъв поема ръководството на групата и организира нейната дейност за достигане на планираните цели, поставени пред него, в интерес на туристическата организация, която представлява. Ролята му на ръководител го задължава да интегрира социално-икономическите интереси на туристическата фирма с личните интереси на туристите като потребители на екскурзоводския продукт.

Екскурзоводът, като лидер, е неофициално лице, което се издига от групата, за да организира и ръководи участниците в нея за решаването на конкретни задачи. Ролята на лидер изисква от екскурзовода да „регулира междуличностните отношения главно в условията на микросредата, докато дейността на ръководителя е с много по-широк социален прицел. Последният поддържа широки социални контакти, излизащи извън рамките на малката група, обезпечавачи необходимите условия за успешното ѝ функциониране...“ (Dzhonev, 1996, p. 106-107).

Екскурзоводското обслужване на български или чуждестранни туристи, като съставна част от туристическото обслужване, притежава комплексен характер. По време на пътуването екскурзоводът е едновременно организатор, ръководител и изпълнител на обслужването. Извършваната екскурзоводска дейност (информационна, организационна, представителна, посредническа, контролна, преводаческа, пласментна, координационна, управленска, анимационна и др.) и обслужване от екскурзовода повишават професионалната му отговорност като лидер на екскурзоводската група, понеже се намира по-продължително сред туристите. Естествено, качеството на екскурзоводското обслужване зависи от различни обстоятелства, но и от някои типични особености по отношение на осъществяваната взаимовръзка екскурзовод-лидер-група.



Фиг. №2. Типични особености по отношение на осъществяваната
взаимовръзка екскурзовод-лидер-група

- **Възникване на лидерството.** *В екскурзоводската дейност лидерството се проявява като част от ръководството на екскурзоводската група по време на туристическото пътуване.* Екскурзоводът, като лидер, затвърждава и консолидира своя статус, открояват се функциите и позицията му, които не са формални, а съдържащи власт и влияние. В екскурзоводската практика този процес се затвърждава с динамика между екскурзовода, като водач, ръководител, организатор, оратор и лидер, и туристите, като негови последователи, водени към опознаване на българските и световни антропогенни старини и природни забележителности.
- **Функции на лидера.** Многогранната дейност, която извършва екскурзоводът, свързана с екскурзоводското обслужване на туристите по време на пътуването, зависи от неговите професионално-личностни качества и умения. Сложността на полагаания труд се разкрива и чрез разглеждане на някои от водещите функции на екскурзовода като лидер на организираната група туристи. По силата на ролевата диференциация се открояват следните функции: *организационна, информационна, комуникативна, изпълнителска, разпределител на отговорности, координационна, представителна, посредническа, контролна* и др. Функциите на екскурзовода-лидер са разнообразни, тъй като се отнасят до извършваната от него конкретна дейност и начина на екскурзоводското обслужване на туристите (Dechev, 2016, p. 74-75). Прилаганите функции на лидер утвърждават лидерската му позиция в групата, което е открояващо за извършваната професионална екскурзоводска дейност.
- **Лидерът и работодателят.** *Туристическият екскурзовод е официален представител на определена туристическата фирма (туроператор) и той работи за нея и за нейна сметка.* „По време на по-продължителни екскурзии той посредничи при предоставянето на редица основни и допълнителни услуги – настаняване, хранене, развлечения и т.н. В тези случаи той представлява предприятието, организиращо екскурзията, и от негово име извършва стопански операции – кредитни, разплащателни и пр., за да се осъществи съответствие между предварително договорените и реално предоставени услуги и стоки. Екскурзоводът следи за тяхното качество, количество и асортимент. По такъв начин той упражнява и определени контролни функции относно качеството на обслужването на предприятията, които участват при изпълнението на програмата на екскурзията“ (Atanasova, 1985, p. 284-285). Професионалната дейност на екскурзовода в екскурзоводската група е насочена към задоволяване на туристическите потребности на пътуващите и същевременно той полага труд, за да постигне целите на пътуването, за издигане авторитета на собственика и извършване на реклама на туристическата

организация. Крайният резултат от полагания професионален екскурзоводски труд по време на туристическата екскурзия, който е свързан с душевната и емоционална удовлетвореност на пътуващите, е важно да бъде успешно постигнат. Това задължение и отговорност е в ръцете на лидера-екскурзовод, който създава атмосфера, провокира настроение и благоприятства за изпълнение на целите на групата.

- **Лидерът и групата.** В акта на взаимодействие и междуличностните взаимоотношения, *екскурзоводът, като лидер, оказва своето въздействие върху формирането на екскурзоводската група.* Всеки участник в пътуването е индивид и личност, който има своите очаквания, настроение, мотивация за едно въодушевяващо и обогатяващо пътуване. Обикновено участниците в екскурзията се срещат на мястото за отпътуване за първи път и почти всички проявяват въздържаност, опитват се да се ориентират за другите членове на групата и за екскурзовода. Екскурзоводското обслужване и перфектното организиране и провеждане на пътуването са от първостепенно значение за всеки екскурзовод. Още в самото начало на пътуването е необходимо екскурзоводът да създаде чувство за сигурност у туристите, да снее евентуалното напрежение по отношение на останалите участници в групата. Първият контакт, с личен поздрав и запознанство на екскурзовода с туристите преди началото на екскурзията, като индивидуална форма на екскурзоводско обслужване, предпоставя възможност за формиране на първоначално впечатление и определя какви са очакванията и желанията им като участници в пътуването. В своята уводна екскурзоводска реч екскурзоводът, след като направи точен преглед на цялото пътуване, е задължен да посочи ясно и категорично правилата по време на пътуването за всички участници. Извеждането на правилата го улеснява, за да затвърди у тях чувството за сигурност и безпрепятствено протичане на пътуването, което от друга страна поражда и обстоятелството за възникването на лидерството в групата. „Доверието и любовта към лидера са решаващи за успеха на групата. Талантът да се ръководят хора се основава на цял комплекс от социалнопсихологически качества и свойства. Съществено значение сред тях имат доверието и любовта на хората към своя лидер. Доверието към лидера е признание за неговите добродетели и вътрешни сили, за проявени качества, заслуги, пълномощия, за правилността на действията му и тяхната резултатност. То е вътрешно съгласие с носителя на авторитета, готовност да се действа според неговите указания, почиващи на ясен професионализъм и морален кодекс” (Ivanov, 2014, p. 78).

Личността на екскурзовода като лидер се отличава при неформалните структури, докато при формалните той е упълномощен ръководител. В това се състои разликата между *формалния и неформален лидер*. В този смисъл екскурзоводът, като формален лидер, чрез социалното влияние, което оказва върху останалите участници в пътуването, има важна роля както за формирането на групата (обединяването на участниците в пътуването), така и за целите, които е необходимо да постигнат съвместно.

- **Възприемане на лидера от групата.** Туристите имат определени очаквания спрямо екскурзовода като водач на групата. Те винаги са изпълнени с надежда, че ще се постигнат целите на пътуването и екскурзоводското обслужване ще бъде на високо професионално ниво. „Лидерът е огледало на групата. Той се появява в нея, отразявайки нейната специфика, и се реализира в нея (с ценности, мисия, очаквания и намерения). Със своите организаторски способности той е в състояние бързо и правилно да оцени ситуацията, да формулира приоритетните задачи, да отличи осъществимото от безплодните усилия, достатъчно точно да определи сроковете за решаване на задачите” (Ivanov, 2014, p. 79).
- Редно е екскурзоводът да оправдае очакванията и надеждите на туристите, да заведе групата до крайната точка и всички да са доволни. „*Възприемане на лидера като един от нас* – това очакване показва, че групата счита, че лидерът има обща характеристика с всички останали членове, нещо повече, като лидер, той фокусира в себе си всички общи черти на хората от групата. *Възприемане на лидера като най-добрия от нас* – възприемането на лидера като един от групата, като обобщаващ характерните черти на групата, не е достатъчно, но в крайна сметка той трябва да бъде не само един от нас, но

и да бъде най-добрият от нас, защото само в тази си роля той може да бъде пример за групата” (Markov, 2007, p. 150).

- **Лидерът и кризисните ситуации.** В туристическата екскурзоводска дейност проблемът за кризисните ситуации включва широк социогенен (психогенен) спектър на адаптация на туристите по време на пътуването. Тяхната специфика може да бъде изяснена на фона на ситуациите, с които личността си взаимодейства. По силата на изпитваните чувства, усещанията и преживяванията на индивида могат да бъдат назовани като ситуация на невъзможност. Особено остро се долавя нуждата от влиятелен лидер в групата, когато по време на пътуването изникват непредвидени междуличностни взаимоотношения, които застрашават провеждането на екскурзията. Преодоляването на кризисната (конфликтна, критична или екстремна) ситуация заставя лидера да се запознае по-обстойно със случая, да анализира кризисното състояние и да окаже ефективна помощ на лицата, попаднали в нея. Необходимо е лидерът да предприеме стъпки за ликвидиране на критичната ситуация (премахване на опасността) и да осигури безпрепятствено постигане на набелязаните цели на пътуването. Силата на отразяваното душевно въздействие на кризисната ситуация върху личността на лидера влияе и на проявената твърдост от негова страна в управлението на групата.

Изведените проблеми не изчерпват в дълбочина тази същностна характеристика, а открояват някои типични особености по отношение на осъществяваната взаимовръзка екскурзовод-лидер-група.

ИЗВОДИ

Лидерският статус на екскурзовода в екскурзоводската групата понякога не е така силно изразен и открит. Една от възможните причини може да се търси в слабото лидерско поведение на екскурзовода или тя да бъде свързана с прилаганата от него индивидуална управленска тактика при ръководството на групата. В екскурзоводската практика се наблюдава залегналата нагласа и позиция за прикритото лидерско присъствие и статус на екскурзовода в групата. Аргументите се съсредоточават около екскурзоводската реалност, че открояващото и натрапчиво лидерско поведение на екскурзовода сред участниците в пътуването невинаги е ефективно. Екскурзоводът, като лидер, чрез извършването информационно обслужване, общуване, взаимодействие и предоставяни научни познания за наблюдавания туристически обект, оказва дискретно влияние и ненатрапчиво подпомага своите туристи да създадат собствени мисловни връзки, да разгърнат своя истински интелектуален потенциал и да проявят емоционална чувствителност при посещаването на дадено туристическо място.

Познанията на туристическия екскурзовод за същността на лидерството и неговите проявления в групата са особено важна част от неговата професионална (управленска, психологическа, комуникативна, емоционална) компетентност. Това познание и съобразяване с него го подпомага да постигне ефективно ръководство като ръководител и лидер на екскурзоводската група, което ще повиши шансовете му за успех в екскурзоводската му работа с туристите. Бихме обобщили, че човешкият ресурс в екскурзоводската дейност в лицето на екскурзовода, като водещ субект, ръководител и лидер, е водещият (решаващият) фактор за постигнатия добър резултат от туристическото пътуване.

REFERENCES

Atanasova, El., T. Hristova, M. Neshkov and others. 1985. Social psychology and organization of services in tourism. Varna: Georgi Bakalov press (**Оригинално заглавие:** *Атанасова, Ел., Т. Христова, М. Нешков и др. 1985. Социална психология и организация на обслужването в туризма. Варна: Издателство „Георги Бакалов“*)

Dechev, Z. 2016. Functions of the tourist guide as a leader of the tour group. Scientific works. Angel Kanchev University of Ruse, vol. 55, series 6.2. Pedagogy and Psychology. History, Ethnology and Folklore. Ruse: Angel Kanchev University of Ruse press. URL: <http://conf.uni-ruse.bg/bg/docs/cp16/6.2/6.2-14.pdf> (**Оригинално заглавие:** *Дечев, З. 2016. Функции на*

туристическия екскурзовод като лидер на екскурзоводската група. Научни трудове. РУ „Ангел Кънчев”, т. 55, серия 6.2. Педагогика и Психология. История, Етнология и Фолклор. Русе: РУ „Ангел Кънчев” <http://conf.uni-ruse.bg/bg/docs/cp16/6.2/6.2-14.pdf>)

Dzhonev, S., 1996. *Social psychology, vol. 3. Small groups.* Sofia: Sofy-R press (**Оригинално заглавие:** Джонев, С., 1996. *Социална психология, т. 3. Малки групи.* София: Издателство „Софи-Р”)

Ivanov, D., 2014. *Leadership.* Sofia: Ciela press (**Оригинално заглавие:** Иванов, Д., 2014. *Лидерство.* София: Издателство „Ciela”)

Ivanov, I. B., 2005. *Organizational psychology.* Veliko Tarnovo: Faber press (**Оригинално заглавие:** Иванов, И. Б., 2005. *Организационна психология.* Велико Търново: Издателство „Фабер”)

Markov, Kr., 2007. *Psychology.* Shumen: University press "Bishop Konstantin Preslavski" (**Оригинално заглавие:** Марков, Кр., 2007. *Психология.* Шумен: УИ „Епископ Константин Преславски”)

Ribov, M., 2015. *Leadership - the key to change in tourism.* In: Sat. "Leadership - it's time for change." International scientific-practical conference. Business Administration Department, June 4, 2015. Sofia: NBU press (**Оригинално заглавие:** Рибов, М., 2015. *Лидерството – ключ към промяната в туризма.* В: Сб. „Лидерството – време е за промени”. Международна научно-практическа конференция. Департамент „Бизнес администрация”, 04.06.2015. София: Издателство НБУ)

Simeonova, R., 2011. *Leadership and culture in social work organizations.* Sofia: Ibis press (**Оригинално заглавие:** Симеонова, Р., 2011. *Ръководство и култура в организациите за социална работа.* София: Издателство „Ибис”)

Stavrev, St., 1991. *Power, management, risk.* Sofia: Peyo K. Yavorov Publishing House (**Оригинално заглавие:** Ставрев, Св., 1991. *Власт, управление, риск.* София: ИК „Пейо К. Яворов”)

Vatsov, St., 2011. *From management to leadership.* In: Sat. Scientific papers from the national conference with international participation "40 years of Shumen University 1971-2011" Shumen: University press "Bishop Konstantin Preslavski" (**Оригинално заглавие:** Вацов, Св., 2011. *От мениджмънт към лидерство.* В: Сб. *Научни трудове от национална конференция с международно участие „40 години Шуменски университет 1971-2011”* ПФ. ЧІ. Шумен: УИ „Епископ Константин Преславски”)