

FRI-227-2-PPTM(S)-10

PSYCHOLOGICAL ACCENTS FOR THE GUIDE'S LEADERSHIP IN THE TOURIST GUIDE

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:** In the present text an attempt is made to derive some psychological accents for the leadership of the guide in providing tour guide services to tourists. In its essence, leadership is a dynamic phenomenon. Those typical characteristics of a good leader-guide are highlighted, which have an impact on the guide activity performed by him. The professional activity of the tourist guide focuses on several current ideas about the integrative models of leadership, which distinguish him in the tour guide practice. Leadership issues in its various dimensions are an important part of modern tourist guidance.*

***Keywords:** tourism, guide, service, personality, leader, leadership, dynamics.*

ВЪВЕДЕНИЕ

Въпросът за лидерството в съвременната екскурзоводска дейност в туризма се поставя с особена острота. „При това не лидерството в традиционния смисъл на думата, а лидерство, съответстващо на съвременните изисквания на туризма” (Ribov, 2015, p. 95). Лидерът е водач и води хората по различен път от този, по който те вървят. Той формира отношение към избраната посока в пространството и движението в неочертаната територия. Изучаването на лидерството се свързва с това как човек води другите, с ефективността и резултатите от общата дейност. Познаването и разбирането на концепцията (идеите) за доброто лидерство ни дават възможност по-добре да оценяваме способностите на своите ръководители, да разбираме техните действия, да ги подкрепяме или коригираме.

ИЗЛОЖЕНИЕ

Туристическият екскурзовод при обслужването на туристи извършва сложни дейности, което налага ефективна координация и управление на членовете на екскурзоводската група като нейн водач и ръководител. В този аспект на мисли лидерството на екскурзовода в групата е въпрос за създаване на демократичен характер на организация по време на самото пътуване, подходящи начини на взаимодействие с пътуващите, на вземане и налагане на решения, които да помогнат да се преодолеят възникналите пречки. Лидерският фокус в екскурзоводството се съсредоточава върху общността, поставените цели, изграждане на чувството за принадлежност и идентифициране с групата за постигане на удовлетвореност и радостно преживяване от пътуването.

В. Бенис и Б. Нанус разглеждат отговорностите на ефективния лидер и определят четири елемента:

1. Ефективните лидери представят жива и завладяваща картина на резултатите, които искат да постигнат. Тази картина завладява въображението на екипа и привлича цялото му внимание.
2. Ефективните лидери енергично предават представата си с такива прости и ясни думи така, че те стават разбираеми за екипа и всички се ангажират с тях.
3. Ефективните лидери са отдадени на представата, а проявата на тяхната лична отдаденост към хода на действие насърчава екипа да говори с лидера за преследване на целите.
4. Ефективните лидери са способни да използват и управляват таланта си творчески. Те знаят, че притежават капацитета да се осланят на таланта си и са се научили да компенсират недостатъците си. Често те бързо могат да видят пътя за изпълнение на задачата, да адаптират

уменията си към нея и след това да вложат цялата си енергия за нейното реализиране, без да се замислят, че тя може да се обърка (Spenser, 2004, p. 217-218).

Ефективният ръководител трябва да бъде лидер (Leadership) на своите последователи (групата) и неговата позиция и роля да бъде ясна за всички. Той съчетава в себе си професионални способности на ръководител, водач, мениджър, който организира, управлява и насочва дейността. Умее да се справя със сложни ситуации, готов е да взема стратегически и верни решения. Важно е да притежава и подходящи личностни качества, да бъде подкрепян, да се ползва с доверие и авторитет, да бъде неформален лидер в групата, за да реализира своите идеи (цели) и да внесе (извърши) промени. Оказването на влияние спрямо другите в групата е редно да се извършва чрез умело общуване с тях, да се прилага определен модел на поведение съобразно силата на общоприетите морални ценности, за да се ценят неговото мнение и да го следват.

Според Й. Илиев, лидерът е личност, която със своите качества и поведение упражнява силно влияние върху други хора – влияние, което ги прави негови последователи.

Това разбиране за лидера позволява да се посочат два важни начални момента:

- **първо**, силното влияние върху други хора се дължи на притежаваните личностни качества и произтичащите от тях линии на поведение;

- **второ**, влиянието на лидера приоритетно е върху междуличностните отношения, насочено е към постигането на общи цели и защита на интересите на неговите последователи (респективно съмишленици) (Илиев, 2013, p. 11).

С. Джонев отбелязва, че „лидерът е материализиран, осезаем, персонифициран израз на единството на целите, мислите и чувствата на групата и като такъв той се превръща в символ и опора на нейните членове... От своя страна лидерът е член на групата, който в значими ситуации е способен да оказва съществено влияние върху поведението на останалите участници в общата дейност. По своята същност лидерството е динамичен феномен – влиянието на лидера може да варира в зависимост от обстоятелствата. Лидерите могат да се сменят, могат да се конкурират, изместват, подпомагат и т. н. Но докато са лидери, те обезпечават организацията на груповата дейност” (Dzhonev, 1996, p. 106-107).

Д. Иванов подчертава, че „лидерът, според повечето теоретици и изследователи, е активен, общителен и подчертано заинтересован от осъществяването на груповите цели и интереси. Никога не остава равнодушен към общите проблеми и открито и неуморно демонстрира усилията си за тяхното решаване. Винаги е активна страна в общуването и винаги предлага идеи. Умее да изслушва и никога не пренебрегва идеите и предложенията на колегите си във връзка с решаването на конкретни проблеми” (Ivanov, 2014, p. 10).

Б. Дуранкев, от съвременна гледна точка, обобщава, че лидерът е открояваща се личност (организация) *с изключително модерни (понякога и модни) идеи*, които са достатъчни за *упражняване на социологическо влияние* върху обкръжаващата среда и които служат като *водачески* в пространството и времето, и са налице *достатъчно средства*, за да бъдат реализирани (Durankev, 2015, p. 110).

В психологически аспект бихме характеризирали практиката на добрия лидер, като:

- Лидерът притежава добра психологическа подготовка.
- Лидерът е естествено явление, което характеризира съществуването на отделната общност и нейната вътрешна организация, тъй като няма общност (група) без лидер.
- Лидерът притежава професионално-личностни качества и умения да ръководи и да води хората напред.
- Лидерът мотивира, подбужда, ангажира и подпомага хората за съвместна дейност, която лично организира и ръководи, като създава среда и представя визия, с което допринася за постигането на успех спрямо поставените цели.
- Лидерът е креативен, гъвкав, импулсира климат на доверие, поставя проблема и взема необходимите отговорни решения при създадени рискови ситуации.

- Лидерът е личност, която стои над другите, съгласява се с предложенията на другите или оспорва мнението им и влиза в спор с членовете на групата, за да защити тезата си.
- Лидерът направлява, променя и въздейства върху поведението на хората в посока, необходима за достигане на набеязаните цели.
- Лидерът упражнява власт и влияние в групата.
- Лидерът реализира специфични функции, които другите не могат да поемат и да изпълнят.
- Лидерът доминира над останалите, изявява превъзходството си чрез качества, умения и опит, притежава харизма, защитава авторитета си, заразява с личния си пример.
- Лидерът притежава безспорни комуникативни умения.
- Лидерът изгражда междуличностно пространство за съвместна дейност и структурира адекватни отношения с тези, които го следват, ентузиазира и стимулира хората около него да продължат напред.
- Лидерът и мениджърът невинаги са едно и също нещо.
- Лидерът има право за всичко, защото е лидер.

Бихме обобщили, че лидерите са лица, които оказват влияние върху дейността на групата, но и групата влияе върху лидера, или това е акт на взаимодействие между хората. *Лидерството в социалнопсихологическо отношение* се възприема като междуличностно влияние, способност на даден индивид да води групата, която избира да го следва. Лидерството е феномен със сложна природа и значение.

Въпросът за лидерството в туристическото екскурзоводство може да се разглежда на равнището на ситуационния момент, фокусиращ **три ключови променливи**.

Табл. № 1.

Ключови променливи в динамиката на екскурзовода-лидер

Фокус върху динамиката на лидерския стил	Динамиката на лидерския стил (анализ на управленския стил) се свързва с персоналните особености на лидера и се идентифицира със степента на овладяване на ситуацията, като водеща идея и аргументираност за универсалност, съобразно динамиката на общуване и поведение на екскурзовода и се признава за определяща при изучаване на ефективното лидерство.
Фокус върху динамиката на общуване	Динамиката на общуване (анализ на лидерското общуване) се фиксира върху двупосочната комуникация между екскурзовода-лидер и участниците и тяхното активно ангажиране в процеса на трансформиране на начините на мислене, отношение, действие и осмисляне на тази промяна, като добавена познавателна стойност, съобразно целта на случващото по време на пътуването.
Фокус върху динамиката на поведение	Динамиката на поведение (анализ на лидерското поведение) се основава на ситуациите чрез образци и изводи, направени от наблюдение в практиката т.е. на действия на лидера-екскурзовод, обусловени от външни фактори, а не на неговите устойчиви и относително постоянни качества на характера или вродени черти, които да са му в помощ, за да бъде ефективен.

Новите теории за лидерство се открояват като интегративни, тъй като изследват повече от една лидерска характеристика. Изведените ключови променливи за лидерството в туристическото екскурзоводство включват както стила на управление, динамиката на общуване и поведение на екскурзовода-лидер, така и процесите на социално взаимодействие с пътуващите в ситуационен контекст.

Т. Петерс и Н. Аустин определят лидерството като визия, насърчаване, ентузиазъм, доверие, любов, стрес, сила, страст, последователност, използване на символи, привличане на вниманието чрез илюстриране на задоволително описание на всекидневието, напълно драматично създаване на герои на всякакво равнище, трениране и множество други неща. Лидерството трябва да се представи на всяко ниво в организацията. От него зависят милион малки неща, осъществени с наблюдение, постоянство и грижа, но всички те не са възможни, ако не съществуват вярата, визията, базисното убеждение” (Peters, 1985, p. 473).

Професионалната дейност на туристическия екскурзовод се фокусира върху няколко интегративни модела за лидерство.

Лидерството, с което се отличава екскурзоводът, не е свързано със заеманата от него екскурзоводска длъжност, а с осъществяваната практическа дейност, която е творческа по своя характер. С убеждаване и провокиране на любознателност, поддържане на нивото на екскурзоводско общуване (вдъхновяване, убеждаване, изпълване с енергия, познание) при извършване на екскурзоводско обслужване на туристите. По същество това лидерство се доближава до една от съвременните и най-актуални идеи за лидерство т.нар. **атрибутивно лидерство**. То се откроява чрез теорията за причинно-следствените връзки, разкрива начина на мислене и общуване, идентифицира причините за поведението, откроява факторите и връзките за неуспешното управление според избрания стил от лидера.

Лидерството в екскурзоводството се изпълва както с организационен, така и с творчески импулс. Всеки водач на група, който чрез своите лични качества и харизма умее да вдъхновява, импулсира и мотивира хората около себе си, способен е да поведе групата към решаване на поставените общи цели, безспорно ще бъде възприеман като лидер. Това, което трябва да отбележим е, че екскурзоводското обслужване на туристите от екскурзовода се разглежда като „инструмент” за осъществяване на намеренията му, активна роля и възможност да действа като лидер на екскурзоводската група. **Харизматичното лидерство** поддържа силна корелационна връзка между лидера и групата по посока на независимост на мисленето, готовност за поемане на рискове, имат отворена комуникация и изгражда помежду им доверие и уважение.

Харизмата и личният пример на екскурзовода, като лидерска способност, го подпомагат да осъществява по-ефективно и силно давление върху желанията, ценностите, обединяването, промяната, поведението на членовете на екскурзоводската група. Способността на екскурзовода да поддържа по-широко влияние в групата, да координира и насочва екскурзоводската дейност по време на пътуването, му предоставя възможност да упражнява „лична власт”, основана на притежаваните индивидуално-личностни качества и умения. От екскурзовода, като лидер и водач на групата, се очаква да убеди чрез слово и поведение другите да вървят след него вдъхновено към набелязаните групови цели, да има готовност да импулсира сътрудничество и толерантност между членовете на групата.

Кр. Хаджиев обобщава личностните характеристики на харизматичния лидер:

- поглед върху събитията и бъдещето;
- реторични и комуникативни умения, отлично използване на метафори, алегии, речеви техники, като повторения, паузи и ритъм, чрез които се придава силен емоционален заряд на посланията;
- имидж, умение да внушава доверие и да убеждава, изключителни способности, необикновена компетентност и артистичност;
- индивидуалност и неформална власт (Hadzhiev, 2015, p. 178).

Авторитетът, който излъчва лидерът, безспорно подпомага оказването на влияние в групата, за да бъде водачеството му успешно и резултатно. Притежаваните личностни качества и умения от лидера, начина на въздействие и формиране на взаимоотношения, поддържането на неформален характер на общуване, способността му да организира съвместната дейност и др. разкриват ядрото (сърцевината) на основното принципно положение в лидерството – *превъзходството*. Отправеният поглед към притежаваното лидерско превъзходството над другите неизбежно води до съпоставяне и идентифициране с екскурзовода като лидер, който притежава превъзходство в качества, доминира с лидерски

познания, умее да ръководи групата и извършва качествено екскурзоводско обслужване на туристите. Всъщност туристите признават ръководния и лидерски статус на екскурзовода, приемат го, вървят след него, правят процеса на ръководене възможен, оценявайки професионално-личностните му качества и авторитет. Те са съгласни да бъдат повлияни от него, за да достигнат целта на провежданата туристическа екскурзия, съвместно да се отправят към изходната точка на пътуването и заедно да постигнат добър резултат.

Туристът, след като се завърне у дома (постоянно местожителство), остава с приятните впечатления и спомени от пътуването. Те често са незабравими в съзнанието му и той ги споделя задължително със своите близки, като оценка от туристическото пътуване, като същевременно изразява желание за планиране на ново пътешествие по друга туристическа дестинация. Екскурзоводът, като лидер, променя в позитивна посока начина на мислене и действие на туристите (групата). Тази отличителна черта и способност на лидера да трансформира (променя) нагласите и очакванията на другите активизира **трансформационното лидерство**. Участието на туриста в пътуването, дейността на екскурзовода, като лидер, и индивидуалното му преживяване от видяното сами по себе си оформят крайния резултат на екскурзоводския продукт в туризма. Стремещт на всяка туристическа организация е да предлага по-добри, атрактивни, интригуващи и различни екскурзоводски продукти с качествено екскурзоводско обслужване и присъствие на открояващ се лидер-екскурзовод в групата. Това е свързано с привличането на нови потенциални клиенти, което изисква идентифициране на техните желания, интереси и предпочитания, предлагане на нова туристическа екскурзия и готовност да заплатят по-скъпо за нея.

Безспорно влияние в това отношение оказва *екскурзоводът като лидер на екскурзоводската група*, а формираното междуличностно взаимодействие има определящ характер. Концентрирането на лидера върху социалните взаимодействия с групата откроява връзката с **транзакционното лидерство**. Най-важно е постигането на баланс във взаимните очаквания между лидера, групата и източниците на власт на лидера. „За постигането на траен положителен резултат от тези отношения е необходимо екскурзоводът да реализира лидерската си роля. Основна негова задача е ефективното управление на тези отношения. Групата като цяло и участниците в нея очакват по правило от своя лидер: да не толерира никого за сметка на останалите; да владее емоциите си и да не се оставя те да го ръководят; решенията му да се основават на рационални аргументи и да са мотивирани от интересите на групата като цяло; поведението му да е премерено дистанцирано и тактично; да умее да подбира подходящи форми и средства за взаимодействия с групата” (Neshkov, 2008, p. 100).

ИЗВОДИ

Лидерството, като социалнопсихологическо явление, е относително изучено. Създадени са множество теории, концепции и конструкции за него, очертават се видовете лидери, стилове на лидерство, функциите на лидера, изведени са „готови рецепти” за лидерството и лидерите в организациите и пр. В психологически аспект *лидерската позиция на екскурзовода в групата* може да бъде представена и екстраполирана върху основата на специфичните начини на индивидуални действия (комуникация и поведение с другите) в конкретни практически ситуации. Успехът на екскурзовода като лидер зависи от неговите интелектуални, креативни, делови, нравствени, познавателни, професионално-личностни качества и способности, съобразно тяхното идентифициране и използване в екскурзоводската практика.

Лидерската проблематика в нейните различни измерения е важна част от съвременното управление на човешките ресурси. Изясняването на лидерството като феномен в неговите психологически аспекти има изключително значение за разкриване и разбиране на неговата същност и прилагане в екскурзоводската дейност.

REFERENCES

Durankev, B., 2015. Why are there no global leaders? In: Sat. "Leadership - it's time for change." International scientific-practical conference. Business Administration Department, June 4,

2015. Sofia: NBU press (**Оригинално заглавие:** Дуранкев, Б., 2015. *Защо няма глобални лидери?* В: Сб. „Лидерството – време е за промени”. Международна научно-практическа конференция. Департамент „Бизнес администрация”, 04.06.2015. София: Издателство НБУ)

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

Hadzhiev, Kr. 2015. Innovative leadership models. In: Sat. "Leadership - it's time for change." International scientific-practical conference. Business Administration Department, June 4, 2015. Sofia: NBU press (**Оригинално заглавие:** Хаджиев, Кр. 2015. *Иновационни лидерски модели.* В: Сб. „Лидерството – време е за промени”. Международна научно-практическа конференция. Департамент „Бизнес администрация”, 04.06.2015. София: Издателство НБУ)

Iliev, J., 2013. The leadership of the human factor - a strategic task for industrial organizations. Izvestia magazine No. 4. Varna: University of Economics - Varna (**Оригинално заглавие:** Илиев, Й., 2013. *Лидерството на човешкия фактор – стратегическа задача пред индустриалните организации.* Сп. „Известия”. Бр. 4. Варна: Издателство Икономически университет – Варна)

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

Neshkov, M., Kr. Trendafilov, V. Kazandzhieva. 2008. Guided tours. Varna: Science and Economics Publishing House, University of Economics (**Оригинално заглавие:** Нешков, М., Кр. Трендафилов, В. Казанджиева. 2008. *Екскурзоводство.* Варна: Издателство „Наука и икономика”, Икономически университет)

Peters, T., N. Austin, 1985. A Passion of Excellence. New York: Random House, pp.5-6. – In: R. Kreitner, A. Kinicki, M. Buelens. (Eds.). Organizational Behavior. London: McGraw-Hill.

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)

Spencer, J., E. Pruss, 2004. The Professional Secretary. Sofia: Amat-Ah Publishing House (**Оригинално заглавие:** Спенсър, Дж., Е. Прус, 2004. *Професионалната секретарка.* София: ИК „Амат-Ах”)