

FRI-239-1-PPM(S)-04

PSYCHOLOGICAL DISTINCTIVENESS OF THE PROFESSIONAL- PERSONAL SHAPING, DEVELOPMENT AND PERFECTION OF THE TOUR-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:** This text presents the psychological distinctiveness of the professional-personal shaping, development and perfection of the tour-guide. The systematized essences of the professional shaping, development and perfection of the tour-guide's personality are organically interrelated, but they do not overlap entirely. They stand out as a permanent and universal process, which continues throughout the full length of his or her professional work. Their harmonious combination can be explained as complete professional development of the tour-guide's personality, which best reflects his or her main opportunities for professional realization.*

***Keywords:** personality, tour-guide, stages, professional shaping, professional development, professional perfection, professional competence.*

ВЪВЕДЕНИЕ

Психичното в човека е специфичният център в психологията на личността. То се разглежда и интерпретира и в различни други психологически науки (християнска, възрастова, трудова, икономическа, военна, педагогическа, диференциална, организационна и др.) като клонове на психологията. Съобразно разглеждания научен ъгъл изследователската проблематика и изведеното научно знание в отделните психологически науки допринасят за изясняване на същността на психичното (душевното) в човека и неговото професионално-личностно формиране, развитие и усъвършенстване.

Психологията на личността – отбелязва Тр. Трифонов (1995), винаги е била кръстопътна инстанция за учени от различни сфери на човекознанието. Това е една от причините да липсва ясно изградена теория за структурата и същността на личността. Втората причина е във факта, че човекът се превърна в проблем не само за науките в диапазона на човекознанието, а и на редица други науки, които претендират за свои територии в изучаването му (Trifonov, 1995).

Професионално-личностното формиране, развитие и усъвършенстване заемат важно място сред различните аспекти в психологическата характеристика на личността на екскурзовода. Всеобхватното разглеждане на всички проблеми (компоненти) относно психологията на личността на екскурзовода и неговото професионално формиране, развитие и усъвършенстване е трудно дело. Естествено тези проблеми могат да се разглеждат съобразно по-широкото или по-тясно разбиране на самото понятие личност. Без да отричаме всеобхватното разглеждане на тематиката, се основаваме на нейното по-тясно схващане и ще открием само някои аспекти и онези страни в личността на екскурзовода, които имат специфична и основополагаща психологическа значимост.

ИЗЛОЖЕНИЕ

В контекста на професионалното самоопределяне – отбелязва Я. Рашева-Мерджанова (2012), личността формира и съпоставя представата за:

- собствените си интереси;
- собствените си способности;
- информацията за възможностите за реализация на пазара на труда, за да прецени сечението и да направи своя професионален избор.

Систематизираните същности на психичните структури на личността дават възможност специалистите да подпомагат и да насочват *процеса на себепознание*, който е основа на самоопределянето и извършването на начален професионален избор. Уменията за

себепознание са и едно от основните ядра в комплекса умения за управление на кариерата (Rasheva-Merdzhnova, Bogdanova, 2012).

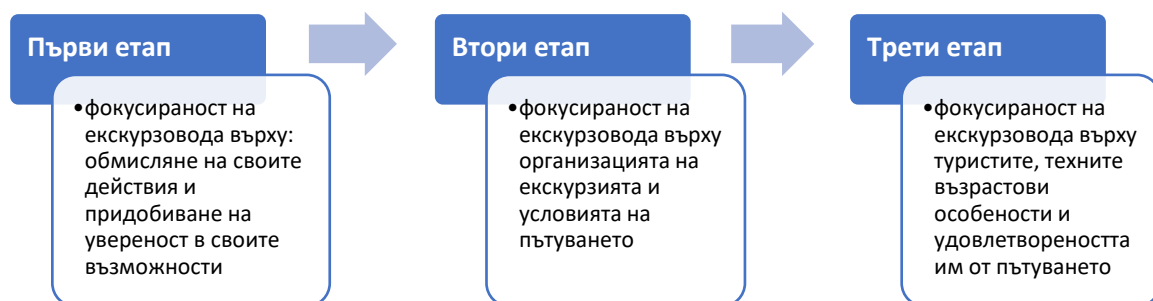
Професионалното формиране на личността на екскурзовода е процес (индивидуален път) на сложни личностни новообразувания. Психическата организация на личността, като вътрешно условие, целенасоченост на взаимодействия и способност, предполага личностното формиране (самоформиране) на екскурзовода постепенно да прерасне (като йерархичност) в професионално формиране, като осъзнато самоизменение на субекта. Това е преход от едно равнище на функциониране на друго (от просто към по-сложно), което открива възможности за качествено преобразуване, обогатяване, интегриране и изграждане на определена система от социални и професионални ценности, позиции, нравствено-психически качества, стил на мислене и начин на живот и работа. Такова личностно действие е обусловено от единството на влияещите вътрешни фактори – самовъзпитание, натрупан социален опит, творчески потенциал, зрялост на личността, индивидуални качества и възрастови възможности, потребност, интегрирани новообразувания, видоизменения и преобразувания в професионалната култура, мотивация и възникващи психични отношения към подкрепящата професионална среда и труда и пр.

Професионалното формиране на личността на екскурзовода, като процес, преминава през няколко етапа:

Първи етап – фокусираност на екскурзовода върху себе си; обмисляне на своите действия; придобиване на увереност във своите възможности; предварително безпокойство за решаване на бъдещи проблеми и обмисляне на собствените действия; личната му увереност за справяне с трудностите и предизвикателствата; добиване на сигурност в самостоятелното извършване на екскурзоводската дейност; упорство за постигане на първоначални успехи и необръщане на достатъчно внимание върху причините, довели до конкретните действия и резултати.

Втори етап – фокусираност на екскурзовода върху: организацията на екскурзията и условията на пътуването; оформянето на хармонограмата (методичен план) и стриктното спазване на хронограмата (дневна програма) на туристическата екскурзия; подготовката на екскурзоводските беседи и справянето с огромното количество информация; представянето на посещаваните туристически ресурси; провежданата анимационна дейност; логистичното осигуряване на екскурзията; проблемите на управлението на екскурзоводския процес; успешното провеждане на груповото (индивидуално) организирано туристическо пътуване.

Трети етап – фокусираност на екскурзовода върху: туристите и техните възрастови особености; удовлетвореността им от пътуването; емоционалната ангажираност от резултата от пътуването; начините за работа с малка или голяма екскурзоводска група; способността да контролира и управлява екскурзоводската група; възприемане на качеството на екскурзоводското обслужване от туристите; оценяването на труда на екскурзовода от туристите.



Фиг. 1 Етапи при професионалното формиране на личността на екскурзовода

Професионалното развитие (саморазвитие) на личността на екскурзовода е процес, който протича през целия период на неговата професионална изява (понякога и до края на човешкия живот). Този процес е зависим от различни обективни и субективни условия, като

елементи на благоприятна или неблагоприятна среда (природна, духовна, физическа, социална, професионална и пр.). Възрастовите стадийни особености също дават своето отражение на професионалното развитие на човека. Процесът на професионално развитие във всеки възрастов период протича с нееднакво темпо и това донякъде се дължи на специфичната структура на личността. Решаващо значение оказват положението, което човек има в социалната система, и авторитетът, който притежава сред колегите си като професионалист.

Психологическите процеси на личностно и професионално формиране и развитие са органически взаимосвързани. Първостепенно място в тяхното единство се отделя на професионалното ориентиране и избор на екскурзоводската професия, която протича за екскурзовода в овладяване и израстване в професията и преминава в успешна професионална кариера.

Сложните психически особености и личностна характеристика на екскурзовода се изграждат в процесите на формиране и развитие на неговия професионален опит и трудова дейност. Твърди се, че опитът е най-добрият учител. Придобитият личен професионален опит е неоспорим за всеки специалист. Субекти с еднакво професионално положение, работещи в една и съща туристическа фирма, достигат различни равнища на професионален опит и развитие. Безспорно професионалното развитие на личността изисква лична активност и воля за целеустременост и постигане на положителни крайни резултати. Подкрепящо значение оказват различните психични процеси и особености на личността на екскурзовода (памет, мислене, характер, емоции, темперамент) и формираните професионални способности. Това е съвсем естествено, защото хората се различават по своите индивидуални душевни и физически особености, активното им взаимодействие с отделните компоненти в социално-трудова среда и личните си професионални амбиции. Качествената характеристика на личността на екскурзовода в неговото професионално развитие се обуславя от неизменните духовно-нравствени ценности (изградени в ценностна система), приложени в професионалната дейност при общуване, отношения, действия и поведение с колеги и в екскурзоводското обслужване на туристите.

Психологическият анализ на *професионалното развитие на личността на екскурзовода* разкрива взаимосвързаността в протичането на няколко отделни равнища (процеса) и обединяването в единство на няколко основни дейности в живота:

- Психология на професионалното ориентиране на екскурзовода – *ориентиране и избор на професия*;
- Психология на професионалната реализация на екскурзовода – *овладяване и израстване в професията*;
- Психология на професионалната квалификация на екскурзовода – *експертност и професионална кариера*.

Психология	Професионално ориентиране на екскурзовода
	• <i>ориентиране и избор на професия</i>
Психология	Професионална реализация на екскурзовода
	• <i>овладяване и израстване в професията</i>
Психология	Професионална квалификация на екскурзовода
	• <i>експертност и професионална кариера</i>

Фиг. 2 Процеси и дейности в професионалното формиране на личността на екскурзовода

От психологическа гледна точка първоначалната значимост в професионалното развитие на екскурзовода се определя от *методическата и психологическа подготовка* и усвоените

професионална компетентност и професионални компетенции за реализирането (провеждането) на туристическата екскурзия. Особено място имат психологическите познания в сферата на професионалното ориентиране, реализация и професионална кариера на екскурзовода.

Особен е стремежът на екскурзовода към своето *методическо съвършенство* и постигане на качествено и високо ниво на екскурзоводско обслужване на туристите. „Общото впечатление за екскурзията много зависи от личността на екскурзовода“ (Gruchka, 2009). Това е съществена част от общия му стремеж за професионално усъвършенстване и за осъществяване на ефективно екскурзоводско взаимодействие. Той се отнася най-вече до рационализиране на организацията и провеждане на туристическата екскурзия, управляването на екскурзоводската група, повишаване на своята психологическа, анимационна и ораторска култура, оптимизиране на пътищата (методите) и средствата (ресурси) при екскурзоводското обслужване на туристите и пр. Това предполага, предварително запомнената и усвоена богата и разнообразна информация от екскурзовода да бъде представена и предадена (интерпретирана) на туристите в екскурзоводската беседа. Всеки екскурзовод знае, че подготвената екскурзоводска беседа задължително трябва да бъде съобразена с възрастовите различия на отделните туристически групи (ученици, младежи, възрастни). Тази разлика не е само в обема на представяната информация, а в начина на нейното поднасяне. Всичко това налага екскурзоводът да има много добри познания в *психологията на развитието* (възрастова психология). Да умее да различава периодите на развитие на човека, възрастовите особености и психическия профил на участниците в туристическото пътуване. Изграждането и оформянето на личността е продължителен процес, в който могат да се различат няколко стадия на развитие: *предучилищна, училищна и младежка възраст; зряла възраст и възраст на остаряване*. Формирането и развитието на личността, като стадиялен процес, е един от проблемите, който разглежда психологията на развитието.

Всяка трудова и комуникативна дейност е съпътствана от различни *психологически ситуации*, с преобладаващ познавателен и емоционален, приятен или конфликтен характер. Решаването на възникващите проблеми от екскурзовода по време на туристическото пътуване (знанието и умението за справяне с дадената ситуация) характеризира неговата висока професионална компетентност, психологическа и управленска подготовка.

Възникването на всяка конкретна ситуация съобразно психологическия оттенък е съпроводено с прояви на различни индивидуални *психически състояния и емоции*. Отделните психологически ситуации могат да бъдат благоприятни или неблагоприятни за индивида, но всяка една от тях е изпълнена с подчертана емоционална насоченост, която се обяснява с психичното състояние на субекта. Преживяваните психически състояния и емоции от екскурзовода по време на работа са от съществено значение за неговата работоспособност, продуктивност и успешно реализираната екскурзоводска дейност по време на туристическото пътуване. Няма съмнение, че настроението на екскурзовода в голяма степен влияе и е причина за настроението на екскурзоводската група. Поради неговото психично състояние, работата му може да протича много вяло или прекомерно напрегнато.

Непосредствено влияние върху порива и изблика на отделните чувства и емоционалните преживявания, които показва човек, оказва *психическият климат*, в който той живее и се труди. Социално-психическата атмосфера, която се създава във взаимоотношенията между хората, има особено значение за съпътстващите положителни или отрицателни емоционални състояния и прояви, разкривани в отделните психологически ситуации.

Важна страна в личността на екскурзовода е неговият постоянен *стремеж към професионално усъвършенстване*. Това означава постоянно повишаване на професионалната подготовка и култура на екскурзовода, което води до пълно професионализиране на неговата личност. Най-съществен показател за стремежа към професионално усъвършенстване са постигнатите самоанализ, самооценка и самокритичност чрез авторефлексията на екскурзовода. Те следва да съпътстват съзнателно и непрестанно неговата работа. Всяка форма на тяхното проявление насочва личността му към удовлетвореност или неудовлетвореност от извършеното. Това означава да формира умения за самоанализ и за самооценяване на

результатите си, като отчита постиженията и слабостите и търси причините. Осъзнаването на успеха или неуспеха стимулира всеки индивид. От чувство на безпокойство или на вътрешна радост то може да премине към авторефлексия и самокритичност, които положително влияят върху стила му на работа. Удовлетвореността и оценката на другите несъмнено повдига професионалното самочувствие на всеки човек.

Формирането на пълноценната личност на екскурзовода се свързва с неговото индивидуално *професионално развитие и усъвършенстване*. „Екскурзоводът придружава хора в тяхното свободно време, когато са се освободили от ежедневните си грижи, предприели са пътуване за отмора, за да придобият нови познания и впечатления“ (Krasteva, 2011). Екскурзоводската професия е в полза на другия (в частност на туристите). Стременията към съвършенство и добродетелност се нуждаят от другия – споделя Р. Стаматов (2006). Радостта и щастието са немислими без другия. Пълнотата на моя живот е немислима без другия. Предавайки себе си на другия, *Аз* откривам своето богатство. Чрез отклика към другия, *Аз* преоткривам себе си, изпитвам себе си, оставам открит за себе си. Другият подлага на изпитание моето битие (Stamatov, 2006).

Процесът на *професионално формиране* е най-интензивен през първите пет години на упражняваната професия. Тогава екскурзоводът навлиза като начинаещ и напредва в професията. С придобиването на първоначален опит в практиката, започва и неговото утвърждаване в професията.

Процесът на *професионално развитие* се свързва с желанието за професионално доказване, изява и израстване, предполага овладяването на спецификата в професията с натрупаната опитност и компетентност като специалист.

Процесът на *професионално усъвършенстване* се обвързва с персонално изградените от екскурзовода ноу-хау (процедурни знания и умения) и професионални знания, умения и способности за справяне с лекота и без усилия с проблемите и предприемане на действия и решения в конкретната ситуация (ръководейки се от опита и интуицията си), откроява се неговият статут на експерт.

Показателите, които разкриват стремежа към усъвършенстване в професията, могат да бъдат подразделени на:

- съзнателен самоанализ и самокритичност към осъществяваната дейност;
- самооценка на възможностите за упражняване на професията;
- формиране на професионална ценностна ориентация;
- постигане на душевна уравновесеност в различните психични състояния;
- приемане на разумни предложения и съвети;
- вслушване в практическите съвети на колегите;
- постоянно развитие и надграждане на методическата подготовка;
- стремеж към методическо съвършенство;
- обогатяване на професионалните способности;
- правилно ориентиране в психологическата ситуация;
- владееене на уменията за вземане на разумни решения;
- подобряване на комуникативната и ораторска култура;
- постигане на екскурзоводско майсторство;
- формиране на умения за управление на екскурзоводската група;
- умелост за потушаване на конфликти;
- придобиване на по-тясна професионална специализация;
- разширяване на професионалната квалификация;
- изграждане на авторитет в професията и др.

Обединяването в единство на отделните процеси на професионалното развитие и усъвършенстване откроява три обособени равнища (степени) в психологическата характеристика на личността на екскурзовода:

Първо равнище – начинаещ.

Второ равнище – компетентен.

Трето равнище – експерт.

Донякъде процесът на професионално формиране, развитие и усъвършенстване на екскурзовода се дължи (като съществена предпоставка) на изградения, натрупан и обобщен опит на поколения екскурзоводи и осъществяваните *целенасочени професионални взаимодействия* (въздействия и корелация) в екскурзоводската практика. Този процес е перманентен и универсален, защото само изградени личности в професията могат да подпомогнат формирането на други личности и да предават своя професионален опит и майсторство на по-младите. Изграждането на добрия екскурзовод стъпва върху опита на другите колеги. Професионализирането на личността на екскурзовода е продължителен процес на развитие и усъвършенстване на формирани професионално значими качества, компетенции и способности. В личността се отразява авторитетът на екскурзоводската професия.

В психичното развитие на човека формирането, развитието и усъвършенстването на личността са процеси, които са взаимосвързани, но напълно не се покриват. Разграничаването им като отделни понятия е наистина необходимо, защото, когато се разглежда психологията на личността в нейния професионален статус, е немислимо тя да бъде очертана пълноценно без техния психологически анализ. Това е изключително съществен въпрос, който се поставя и разработва в психологията на екскурзоводството и от методиката на туристическото екскурзоводство.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В заключение ще отбележим, че изведените психологически аспекти отразяват сложното и многостранно професионално развитие на личността на екскурзовода. Във връзка с това трябва да се подчертае и необходимостта начинаещите в професията да усвояват основите на екскурзоводската теория, но и да формират професионална компетентност и основни трудови умения за практикуване на екскурзоводската професия. Тази симбиоза самовъзпитава в любов към знанието и труда. Тяхното правилно съчетаване се проявява последователно в поведението на екскурзовода и в пълноценността на извършваната екскурзоводска дейност. Стремещт за постигане на хармонично изграждане на всички компоненти, включващи професионално формиране, развитие и усъвършенстване на личността, разкрива пълнотата на израстването и утвърждаването в професията. Ето защо всички компоненти трябва да се осъществяват в такова единство, че между тях да няма противоречия. Хармоничното им съчетание може да се обясни като пълноценно професионално развитие на личността на екскурзовода, което в най-голяма степен отразява неговите най-добри възможности за реализиране в професията.

REFERENCES

Gruchka, L., 2009. Excursion guiding activity. – In: Tour operator, agency and transport activity. Sofia: Thrace-M (*Оригинално заглавие: Гръчка, Л., 2009. Екскурзоводска дейност. – В: Туроператорска, агентска и транспортна дейност. София: изд. „Тракия-М“.*)

Krasteva, V., 2011. Guided tours. Burgas: Dimant (*Оригинално заглавие: Кръстева, В., 2011. Екскурзоводство. Бургас: изд. „Димант“.*)

Rasheva-Merjanova, Ya., M. Bogdanova, 2012. European career education and the national perspective. Concepts, models, solutions. Sofia: Avangard Prima (*Оригинално заглавие: Рашева-Мерджанова, Я., М. Богданова, 2012. Европейско кариерно образование и националната перспектива. Концепции, модели, решения. София: изд. „Авангард Прима“.*)

Stamatov, R., 2006. Psychology of communication. Plovdiv: Hermes (*Оригинално заглавие: Стаматов, Р., 2006. Психология на общуването. Пловдив: ИК „Хермес“.*)

Trifonov, Tr., 1995. Psychology of personality. Sofia: Pamet (*Оригинално заглавие: Трифонов, Тр., 1995. Психология на личността. София: ИК „Памет“.*)