

Section 9. Regional studies and socio-economic geography

*Kozłowska Dorota, the College of Physical Education
and Tourism in Białystok Ph. D.*

*Ryszkowski Wojciech, Józef Piłsudski's Academy
of Physical Education in Warsaw Associate Professor*

*Дорота Козловска, Высшая Школа Физического Воспитания
и Туристики в Белостоке кандидат наук*

*Войцех Рышковски, Академия Физического Воспитания
Иосифа Пилсудского в Варшаве доктор наук, профессор*

Model competency tour leader

Модель компетенции гида экскурсий на основе источников руководящей власти

Введение

Туризм и отдых принадлежат к областям с большим количеством очень дифференцированных функций и постов. Учёба и совершенствование кадров в такой ситуации требуют дифференциации знания и программ делающих возможным обучение кадров преподавателей и обучение учеников, студентов и курсантов. Для правильной и эффективной учёбы необходимым является обработка модели компетенции конкретного поста.

Строительство системы компетенции должно начинаться от анализа стратегии и выделения главных пространств идентификации потребностей и трудностей составляющих основу формулирования компетенций. Это разрешает на строительство компетенционных моделей непосредственно связанных с выполнением конкретных заданий, напр. умения обслуживания клиентов, управления временем, издержками, коллективом и т. п. Таким образом до предоставления ответа на вопрос: „Какие компетенции должен иметь работник, чтобы организация достигла успеха, выполняя закладываемые цели?“

Число компетенций беря во внимание возможности оперирования ими в процессе внедрения и оценивания должно считать ок. 12–16, но не переступать 20. В фирмах стран ЕС в строительство структур компетенций для определённого поста предлагается применение с 8 до 16 общих компетенций¹.

Число компетенций обуславливается множеством факторов, в этом главным образом процессом и его сложностью. Гид экскурсий — это составная профессия. Требуется большого эмоционального потенциала. Исследования проявили², что постоянно трудно указать конкретные эмпирические предложения касающиеся работе гидов.

Вышеуказанное, общим способом представляет профиль компетенционной структуры. Принципиальным является более широкое знакомство с избранными примерами применений теории и моделей компетенций в отношении к трудным и ответственным профессиям.

Избранные модели компетенций в широко понятной туристике

Ниже показанные модели компетенций используются в процессе набора, отбора, промоции и рекламы предприятий, оценке работников, награждении и оценке учёбы. Их познание разрешает на более глубокое размышление над моделью компетенций гидов экскурсий.

За общую структурную модель компетенций можно признать директивы применённый на Тайване оценки программы обучения гидов экскурсий. В исследованиях переведённых в 2000 году через J. P. Lan³ среди: работодателей, опытных гидов как и тренеров на учёбах показано 30 существенных компетенции в работе и обучению гидов экскурсий.

Модель гостеприимства руководящих кадров⁴ в гостиницах создано в 2003 году на основе высказываний работников Marriot International. Руководителя — респонденты больших гостиничных объектов с Мира ранговали и вписывали очень важные компетенции или удаляли несущественные. На основании мнений выделено: 8 главных факторов компетенций, 6 измерений компетенции в отношении к каждому фактору и 99 подробных компетенций⁵.

¹ Juchnowicz M. (red.) Standardy europejskie w zarządzaniu zasobami ludzkimi, Warszawa, POLTEXT 2004.

² Wong Jehn-Y., Wang Chih-H. Emotional labor of the tour leaders: An exploratory study Original Research Article Tourism Management, Volume 30, Issue 2, April 2009, Pages 249–259

³ Lan J. P. The evaluation on the international tour leader training program in Taiwan, R. O. C. Approved for Completion of 4 Semester Credits TRHRD-735 Field Problem in Training and Development The Graduate College, University of Wisconsin-Stout December, 2000 Thesis Advisor Dr. Joseph A. Benkowski. 2000. s. 66–69.

⁴ Chung-Herra B. G., Enz C. A., Lankau M. J. Grooming Future Hospitality Leaders: A Competencies Model. Acquiring hotel-industry expertise pales in a future-oriented competencies model in favor of managers' ethical behavior and strategic-management acumen. Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, Human Resources, 2003 ss. 1–25.

⁵ W oparciu o przedstawiony model dokonano badań ankietowych wśród zarządzających obiektami hotelarskimi na Suwalszczyźnie. Badania przedstawiono podczas Międzynarodowej Konferencji Praktyczno – Naukowej w Baranowiczach, maj 2013 (Kozłowska D., Ryszkowski W., Błaszko M.) 2013.

Примерную модель эффективности и качества работы гида представили Q. Zhang и Ivy Chow в 2004 году¹. Авторы составили атрибуты качества услуг на поддержке обзора литературы. Критерии оценки гидов опёрли о 20 директив.

Примером является обработка в 2007 году 101 компетенций гида экскурсий² на основе обобщения 312 первобытных компетенций выведенных с аналитического описания проблем и процессуальных трудностей. 101 компетенций определено в 4 блоках компетенции и 16 группах компетенций.

Модель новаторских практик кулинарных как ответ на нужды клиентов и общества разработано в 2008 году. Научные работники в поддержке анализа разговоров сконструировали модель новаторских кулинарных компетенций. Исследования разрешили на выделение 69 компетенции в 7 измерениях: культура, эстетика, технология, продукты, сервис (услуги), управление и креативность. Для исследований использовано качественные методы и 20 углубленных опросов переведённых с: шеф-поварами, менеджерами, профессорами и в учреждениях пищевой промышленности.

Материал и методы

Целью этих исследований была обработка модели компетенции гида экскурсий в поддержке источников руководящей власти.

В соответствии с проблематикой и целью поставлено следующие исследовательские вопросы:

1. Которые группы компетенции самые важные в работе гидов экскурсий?
2. Которые подробные компетенции самые существенные в работе гида экскурсий?

В соответствии с целью и исследовательскими вопросами **заложено**, же компетенции партнёрско — интегрирующее, профессиональные и личностные самые важные в работе гидов экскурсий.

На нужды этих исследований применено метод диагностического зондирования и метод оценки 360°, анализ и критику литературы. Исследования переведено с помощью авторской анкеты опёртой на теоретической модели источников руководящей власти. Применено масштаб вескости от наименее 0: существенной в работе, до 10: самой существенной в практике гидов. Исследования переведено лично. Метод оценки 360° применённый был для оценки вескости компетенции в мнении: гидов на основе их опытов; тоуроператоров; в мнениях участников туристических экскурсий; компетенции гида определённые в законах, правилах, национальных и заграничных программах, воспринимаемые как желаемые, внешние компетенции³.

Общая характеристика исследуемых

До оценки ценности компетенции гида экскурсий приступило вместе 431 человек, а в этом: 58 профессионально опытных гидов экскурсий, 358 анкетированных участников экскурсий и 15 организаторов тур — бюро. Исследования переведены в подлясской и мазовецкой областях. Исследуемые были участниками туристических отъездов и владели разнородным опытом в сотрудничестве с гидами групп.

Модель компетенции гида экскурсий на основе источников руководящей власти

В исследованиях принято следующую дефиницию компетенций гидов экскурсий „Компетенции гида это знание, умения и навыки делающие возможным направление развязыванием предвошищающих или возникающих проблем во время выполнения программ экскурсий пробегающих в изменчивых условиях и ситуациях”.

В модели гида экскурсии заключено пять групп компетенций упорядоченных по ступени вескости в работе гида экскурсии: личностные компетенции, партнёрско — интегрирующее компетенции, профессиональные компетенции, формально — юридические компетенции, материальные компетенции⁴.

Самые существенные подробные компетенции в отдельных группах

На основе результатов исследований можно констатировать, же среди **личностных** (13 подробных компетенций) *Личная культура и интеллигенция* наиболее высоко оценена компетенция среди всех компетенций гида вытекающих с источников руководящей власти. Снискала ценность: в мнении гидов экскурсий (9,57), организаторов (9,53) и участников туристических отъездов (9,39), получая среднюю 9,5 пункта в масштабе до 10. Похожие результаты замечено в отношении к *Консеквентности и ответственности*.

Представленные в исследованиях **партнёрско — интегрирующее** компетенции сосредоточивют 11 самых важных подробных компетенций гида экскурсии. На основе переведённых исследований можно констатировать, же среди партнёрско — интегрирующих компетенций самая важная: *Умение развязывания конфликтов в коллективе*. В мнении исследуемых завоевала она ценность 8,89 пункта. С немного меньшею ценностью поместилась компетенция *Умение предупреждения конфликтам* (8,79).

Профессиональные компетенции сосредоточивают 23 подробные компетенции. Одновременно это самая обширная группа компетенций гида экскурсий. Среди них две первые компетенции в мнении исследуемых относятся ценности выше 9 пункта. Принадлежат к ним: *Знакомство принципов предоставления первой помощи* (9,39) и *Знакомство принципов и способов поступка в нетипичных и необыкновенных ситуациях (случаи, аварии, кражи, аресты, злоупотребление алкоголя, употребление наркотиков и т. п.: 9,07)*.

¹ Hanqin Q., Zhang H. Q., Chow I. Application of importance-performance model in tour guides' performance: evidence from mainland Chinese outbound visitors in Hong Kong. Elsevier Science Ltd. All rights reserved. Tourism Management 25. 2004. ss. 81–91.

² Kozłowska D., Ryszkowski W. 101 kompetencji pilota wycieczek, Warszawa. Difin. 2011: 208.

³ Ryszkowski W., Ryszkowska E., Kozłowska D. W poszukiwaniu metodyk badań nad kompetencjami pilotów, W: Kruczek Z. (red.) Pilotaż i przewodnictwo. Nowe wyzwania. Kraków, Proksenia. 2005. s. 95 - 102.

⁴ Подробные исследования относящиеся к каждой из групп компетенции представлено на международных конференциях в Беларуси, Украине и России.

На основе результатов переведённых исследований, в мнениях гидов экскурсий, туристических организаторов и участников туристических отъездов можно констатировать, же самой важной компетенцией в группе **формально — юридических** компетенций ¹: *Право требования свидетельства ночлежной услуги в соответствии с договором* (9,14) и *Право требования свидетельства услуги питания в соответствии с договором* (8,95).

На основе результатов переведённых исследований **материальных** компетенций можно констатировать, же на 7 из них никакая не завоевала высшей ценности, чем 7,5 пункта в масштабе до 10. Самая высокая оценка являлась к компетенция *Право до дополнительной платы в зависимости от ступени удовлетворения группы* (7,48).

Выводы и предложения

Переведённые исследования проявили, же в мнений исследуемых самыми важными в профессии гида — личностные компетенции (8,28), сложенные с 13 подробных компетенций. На втором месте ценности нашлись компетенции партнёрско — интегрирующее (8,08). Этим самим можно констатировать, же два обменных рода компетенции самые важные в профессиональной работе гида экскурсий, что подтверждает поставленную предпосылку. На третьем месте по отношению вескости поместились профессиональные компетенции достигая среднюю ценность 7,63 пункта. Место четвертое по отношению вескости заняли компетенции формально — юридические (7,09). Наименее существенные в мнений исследуемых материальные компетенции (место пятое), которых ценность в модели вынесла 6,52. При этом среди подробных компетенций, самой важной оказалась *Личная культура и интеллигенция*. **Рекомендуемым** было бы описание каждой из подробных компетенций и описание методик их формирования во время учёбы на ступень гида экскурсий.

Список литературы:

1. Chung-Herra B. G., Enz C. A., Lankau M. J. Grooming Future Hospitality Leaders: A Competencies Model. Acquiring hotel-industry expertise pales in a future-oriented competencies model in favor of managers' ethical behavior and strategic-management acumen. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, Human Resources*. 2003. (1–25).
2. Hanqin Q., Zhang H. Q., Chow I. Application of importance-performance model in tour guides' performance: evidence from mainland Chinese outbound visitors in Hong Kong. Elsevier Science Ltd. All rights reserved. *Tourism Management* 25. 2004. (81–91).
3. Hu Meng — L. Discovering culinary competency: An innovative approach. Vol. 9. No. 1. *Jurnal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*. 05.05.2010. (65–72).
4. Juchnowicz M. (red.) *Standardy europejskie w zarządzaniu zasobami ludzkimi*. Warszawa. POLTEXT. 2004.
5. Kozłowska D., Ryszkowski W. 101 kompetencji pilota wycieczek. Warszawa. Difin. 2011: 208.
6. Kozłowska D., Ryszkowski W., Blaszkowski M. Компетенции управляющих кадр в гостиничных объектах V Международная научно-практическая конференция «Эко- и агротуризм: перспективы развития на локальных территориях» Baranowicki Uniwersytet Państwowy. Baranowicze 15–16 maja 2013.
7. Kozłowska D., Ryszkowski W. Kompetencje formalno-prawne pilota wycieczek. *Turystyka Kulturowa*. www.turystykakulturowa.org. (on line marzec 2013).
8. Lan J. P. The evaluation on the international tour leader training program in Taiwan. R. O. C. Approved for Completion of 4 Semester Credits TRHRD-735 Field Problem in Training and Development The Graduate College. University of Wisconsin-Stout December. Thesis Advisor Dr. Joseph A. Benkowski. 2000. (66–69).
9. Ryszkowski W., Ryszkowska E., Kozłowska D. W poszukiwaniu metodyk badań nad kompetencjami pilotów, W: Kruczek Z. (red.) *Pilotaż i przewodnictwo. Nowe wyzwania*. Kraków. Proksenia. 2005. (95–102).
10. Wong Jehn Y. Wang Chih-H., Emotional labor of the tour leaders: An exploratory study Original Research Article *Tourism Management*. Volume 30. Issue 2. April 2009. (249–259).

¹ www.turystykakulturowa.org