

25-26 kwietnia 2013, wyd. Lwowski Państwowy Instytut Ekonomii i Turystyki, Lwów – Ukraina, marzec 2013.

10. Kozłowska D. Kształtowanie kompetencji uczniów i studentów poprzez turystykę, VI Podlaski Festiwal Nauki i Sztuki, 26.05. – 01.06.2008,; Podlaska Kultura Fizyczna. Wychowanie fizyczne – sport – turystyka i rekreacja, Kwartalnik naukowy, rok V Nr 2 (14), s. 17-24.

11. Kozłowska D., W. Ryszkowski, Ł. Kul, Kompetencje profesjonalno – zawodowe sędziów piłki nożnej, Roczniki Naukowe Nr 7 WSWFiT w Białymstoku, Białystok, 2011 s. 41-46

12. Kozłowska D., Zastosowanie wybranych modeli kompetencyjnych w doskonaleniu działalności turystycznej, Wyd. WSWFiT, Białystok 2013 (monografia złożona do druku)

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

14. Smółka P., Kompetencje społeczne. Metody pomiaru i doskonalenia umiejętności interpersonalnych, Oficyna Walters Kluwer Sp.zoo, Kraków, 2008, s. 26-28.

15. Smółka P., Miękkie kompetencje i rozwój talentów interpersonalnych w organizacji. Edukacja ekonomistów i menedżerów, nr 4/2006, 81-92

16. Sowa J., Pedagogika specjalna w zarysie. Wydanie I, Wydawnictwo Oświatowe FOSZE, Rzeszów, 1997

Д. КОЗЛОВСКА

*Высшая школа физического воспитания и туризма,
г. Белосток, Польша*

В. РЫШКОВСКИ

*Академия физического воспитания им. И. Пилсудского,
г. Варшава, Польша*

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ ГИДА ЭКСКУРСИЙ

Цель статьи — оценка степени важности профессиональных компетенций гида экскурсий в оценках туроператоров, гидов с профессиональным опытом и участников экскурсий. Исследование основано на авторской анкете, проведённой среди 431 человека.

The article aims to measure the degree of importance of competence of a professional tour guide. The evaluation was done by tour operators, experienced tour guides and tour participants. A public opinion poll was based on a self-made questionnaire and carried out among 431 of the aforementioned participants.

Введение. Профессиональные компетенции гида экскурсий принадлежат к «твёрдым» умениям [10; 11] и включают умения, знания, особые навыки к определённому месту работы в туризме [3].

Профессия гида экскурсий требует обширных знаний и умений в различных областях. Сложность контактов с клиентами, общественную значимость этой профессии подтверждают многие национальные и заграничные исследования [2; 4; 7]. Гид экскурсий относится к должности так называемой линейной работы, где контакт с клиентом, туристом — непосредствен и непрерывен. Профессиональные компетенции не обеспечивают конкурентного превосходства на рынке услуг [9]. Проблемой является выделение самых важных профессиональных компетенций в этой профессии. Исследования в данной сфере чаще концентрируются на неопределённой констатации, а не на конкретных результатах, основанных на четких результатах.

Для достижения цели исследования авторы статьи провели анализ дефиниции. Традиционно считается, что компетенции гида — это: «Знания, умения и навыки, позволяющие решать проблемы, возникающие во время выполнения программы экскурсии и протекающие в изменчивых условиях и ситуациях» [4, с. 59; 5, с. 19; 9, с. 70].

Характеристика профессии гида отчётливо показывает преимущество функций, связанных с управлением и координацией действий во времени.

Внешние и внутренние компетенции, которые имеют влияние на удовлетворение участников экскурсий, показали в своих исследованиях D. Bowie и J. C. Chang в 2005 году [1]. E. и W. Ryszkowscy [8] также предложили модель компетенций (рис. 1). Представляемый подход отличается тем, что компетенции дифференцированы по группам.

Методология исследований. В соответствии с проблематикой работы гида, целью исследований была оценка важности отдельных компетенций гидов экскурсий по мнению потребителей услуг и работников туристической отрасли.

Внешние системные компетенции		Внутренние интеллектуальные компетенции		
формальные	материальные	личностные	профессионально-процессуальные	интегрирующие — партнерские

Рис. 1. Структура компетенции гида экскурсий по источникам происхождения руководящей власти

Источник: E. Ryszkowska, W. Ryszkowski, 1995. Kompetencje formalno-prawne nauczyciela wf. W: Przeglądowa konferencja AWF 95. AWF, Warszawa: 120

Установлено, что организаторы туризма придадут профессиональным компетенциям гида больше внимания, чем гиды экскурсий и потребители услуг.

В профессии гида экскурсий преобладают профессиональные и материальные компетенции, относящиеся к так называемым «мягким».

Методы и исследовательские техники. Был применен метод диагностического зондирования и анкетирования. Исследование проведено на основе авторской анкеты. Анкета разделена на пять частей, в которых отражены личностные, профессиональные, формально-юридические, интегрирующие и материальные компетенции. Ввиду обширности материала, в статье представлены результаты исследований профессиональных компетенций.

В нашей статье представлено мнение о компетенциях работы гида. Было проведено сравнение мнений представителей различных групп по важности компетенций гида экскурсий. Для оценки важности компетенций гида экскурсий была использована выборка из 431 респондента, из которых 58 профессиональных опытных гидов экскурсий, 358 участников экскурсий и 15 организаторов туризма. Исследования проведены в Подлясьи и Мазовии (Польша).

Результаты исследований. Профессиональные компетенции относятся к тем, которые должны быть приобретены во время обучения.

Среди профессиональных компетенций самую высокую оценку получило «Знание правил оказания первой помощи». Организаторы дали ей в среднем 9,86 балла, гиды — 9,33, участники экскурсий — 8,98. Владение этой компетенцией высоко воспринимается в странах Западной Европы (Великобритании, Германии и т.д.). Для правильного оказания первой медицинской помощи организуются специализированные курсы, учитывающие новости медицины. В Польше эта компетенция пока не воспринимается на уровне западноевропейских стран.

Следующей компетенцией, оцениваемой в пределах 8-9 баллов, является «Знание способов поведения в нетипичных и уникальных ситуациях (аварии, кражи, аресты, злоупотребление алкоголем и т.п.)». Получены похожие оценки от гидов (9,27) и организаторов (9,26). Немного меньше оценили важность этой компетенции участники экскурсий (8,69). Гид должен всегда предостерегать участников экскурсий от возможных краж в местах скопления туристов.

Организаторы обращают также большое внимание на «Знание потребностей туристов» (9,13). Немного меньше ее оценивают гиды (8,79) и участники (8,59).

Высокую оценку получила компетенция «Знание трассы, дороги, окружающей среды» в мнениях организаторов. Немного меньше ее оценили гиды (8,5) и участники (8,29).

Относительно высокие оценки получила компетенция «Состояние здоровья гида». Организаторы оценили её ценность на 9,2 балла. Участники признали её меньшую ценность — 8,44, а гиды — в 8,41 балла. В профессиональной деятельности гида могут происходить случаи отказа от работы по причине возраста, состояния здоровья. Необходимо учитывать, что физическая и психическая работоспособность изменяется с годами. Изменяется также семейная и профессиональная ситуация гидов. Может происходить профессиональное выгорание и разочарование в работе.

Компетенция «Знание правовых документов», как и предыдущая, наиболее высоко оценивается организаторами (9,13). Немного меньше оценивают её гиды (8,77) и участники (8,08). Гид должен знать правовые нормы пользования гостиницами, ресторанами, прохождения границы и заранее сообщать о них группе туристов.

Компетенцию «Знания о туристских достопримечательностях» организаторы признали важной, оценивая в 8,8 балла. Участники и гиды признали её меньшую ценность (7,83 и 7,79 соответственно). Превосходство знаний в каждой профессии по отношению к знаниям участников экскурсии всегда воспринимается как профессионализм.

Ценность компетенции «Умение предвидения поведений участников экскурсии в меняющихся условиях» высоко оценена организаторами (8,32) и гидами (8,17). Участники экскурсий признали её меньшую ценность (7,62).

Компетенция «Знание особенностей обслуживания групп туристов разных национальностей» также высоко оценена организаторами (8,53). Более низко её оценили гиды (7,88) и участники (7,66). Вероятно, организаторы, передавая в руки гида разнородную группу, ожидают от гида приспособления к людям разных взглядов и традиций. Проблемы взаимодействия с группами туристов, различающихся по взглядам и традициям, неоднократно описывались в литературе. Проблематика обслуживания американских и европейских групп уже была исследована в 1970-х гг. Проблематику коммуникации и обслуживания американских, немецких и французских групп описывали D. Leclerc и J. N. Martin в 2004 году. Восприятие туристских объектов и вопросы питания могут существенно отличаться при работе с иностранцами.

Организаторы наиболее высоко по отношению к другим исследуемым группам (8,73) оценили компетенцию «Знание процедур и этапов организации тура». Остальные оценили её ценность на более низком уровне: гиды — в 7,65 балла, участники — в 7,57 балла.

Умение отбора и применения соответствующего стиля управления в зависимости от ситуации высоко оценено организаторами (8,13) и гидами (8,05). Меньшую ценность этой компетенции признали участники (7,66). Разница оценок, вероятно, связана с опытом и знаниями. Гид на этапе зна-

комства с группой и благодаря собственной интуиции должен подобрать соответствующий стиль управления группой.

Знание биолого-физиологических потребностей участников экскурсии наиболее высоко ценится гидами (8,16) и организаторами (7,86), а сами участники его оценили ниже — в 7,42 балла. Сопровождение групп детей, молодёжи и взрослых отличается степенью усиления физической нагрузки, интенсивностью перемещения и т.п. Темп движения группы должен соответствовать возрасту участников экскурсии.

Компетенция «Знание религий, традиций, норм поведения» наиболее высоко оценена организаторами (8,53). Гиды оценили ее меньше (7,81), участники — ещё меньше (7,02). Гид в своей профессиональной деятельности обязан предостерегать о нарушении норм поведения для разных религий. Трудно представить, чтобы гид входил в мечеть в ботинках или вводил группу в костёл или церковь во время богослужения. Однако эта компетенция самую высокую ценность получила у организаторов. Для них знакомство с религиозными нормами отождествляется с профессионализмом. Гиды должны также передавать информацию о нормах и ценностях определённой религии экскурсантам.

На низком уровне оценена компетенция «Знание социально-психологического поведения участников». Организаторы оценили ее ценность в 8,0 балла, гиды — в 7,76, участники — в 7,48 балла. Поведение экскурсантов в группе заметно отличается от поведения одиночных людей. Например, может произойти ситуация, когда участники группы выступают критически и агрессивно. Часто на возникновение такой ситуации влияет один человек, который в стандартных условиях очень спокойный и выдержанный, но в группе он изменяется и становится агрессивным, выражая свою агрессию через важность своей позиции в коллективе. Часто люди через агрессивное поведение на экскурсии желают обратить внимание на свое существование и тем самым достигают психологического удовлетворения.

Компетенция «Знание специфики туристских перевозок» наиболее высоко оценена организаторами (7,8). Меньший вес значимости — у участников (7,3) и гидов (7,22). С точки зрения организаторов, знание специфики туристских перевозок очень существенно в работе гида. Возможно, гиды с опытом работы не оценивают эту компетенцию высоко. Важной является информация о месте и времени встречи, а также информация, касающаяся прибытия в аэропорт, особенностей полёта и т.п. В туризме используются различные средства транспорта. И только с опытом гиды осваивают специфику пользования всеми средствами транспорта.

«Знание общественно-политических вопросов» — эта компетенция наиболее высоко оценивается организаторами (7,86) и немного ниже гидами (7,5). Участники экскурсии также признали её ценность (6,96). Важным является знание гида текущей ситуации в государстве.

Важность следующей компетенции — «Знание языков» — оценена в широких границах. Наиболее ее оценили организаторы (9,46), участники экскурсий отмечают ее среднее значение (7,27). Гиды дают низкие баллы оценки этой компетенции (4,88). Возможно, гиды имеют опыт контактов с местным населением без знания языков. Английский язык теперь воспринимается как самый коммуникативный в разных государствах. В восточноевропейских странах рекомендуется знание русского языка. Гид должен знать такой иностранный язык, чтобы в конечной стране мог свободно обмениваться информацией с контрагентом и сотрудничающими людьми. Некоторые организаторы требуют от гидов экскурсий специализированных языковых компетенций, намекая, что, например, в Италии можно общаться только по-итальянски, а в Венгрии по-венгерски и т. д. Практически, в зависимости от того, с кем будет сотрудничать гид, определяется, какой иностранный язык будет ему нужен. Также необходимо владение и специализированной профессиональной терминологией, жаргоном и словесными сокращениями.

Следующая компетенция достаточно низко оценена всеми группами респондентов. «Знание критериев и норм оценки качества в туризме» практически одинаково воспринимается участниками (6,45) и организаторами (6,4). Гиды оценили её в 5,67 балла. Существует мнение, что критерии оценки качества обычно знают только специалисты. Гиды должны знать основные критерии качества в туризме, которые касаются их работы как руководителей мероприятий, и критерии оценки ночлегов, питания, транспорта или гидов. При недостатке знаний критериев и норм трудно будет аргументированно критиковать недостатки. Такие знания особенно нужны в претензионных ситуациях.

Похоже в оценках организаторов (6,4) и участников (6,26) воспринимается компетенция «Знание принципов возникновения туристского продукта». Гиды отметили ее самой низкой оценкой (5,59). Гиды обязаны знакомиться с портфелем мероприятия перед отъездом. Целая процедура подготовки необходима для правильного ведения экскурсии.

«Знание систем качества» в оценке организаторов — на 6,2 балла. Оценка участников — 5,83, но наиболее низко оценено гидами (4,74). Каждое государство владеет собственными системами качества, что обозначает, что качество гостиницы в «звездах» в Польше, Бельгии, Украине будет разным. Гиды должны знать нормы качества базы ночлегов, питания.

Следующая компетенция также низко оценена гидами (3,88). Участники и организаторы оценили «Знание дефиниции туризма (по ВТО)» соответственно на 5,78 и 5,73 балла. Дефиниции туризма изучаются в ходе профессионального образования. Среди работающих гидов эти дефиниции малоизвестны и не имеют большого значения.

Последняя компетенция среди профессионалов наиболее низко оценена участниками (3,32) — это «Знания о деятельности самоуправления, эконо-

мического развития и стратегии развития национального продукта». Организаторами она оценена наиболее высоко (6,0), гиды оценили ее на 5,45 балла. Гид должен знать общие черты развития туристической области. Эта информация (интересные факты и региональные новости) передается туристам.

На основе проведённых исследований можно констатировать, что самые большие ожидания от работы гидов — у организаторов туризма (8,13). Гиды экскурсий и участники экскурсий воспринимают значение компетенций практически одинаково (соответственно 7,38 и 7,32) (рис. 2).

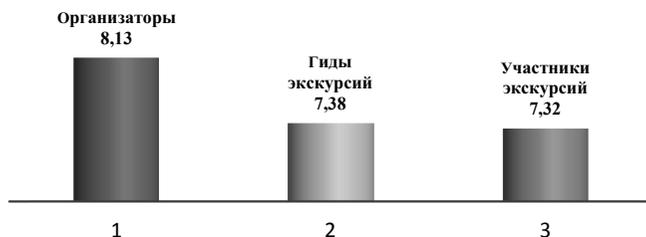


Рис. 2. Важность профессиональных компетенций по оценке организаторов, гидов экскурсий и участников экскурсий

Источник: собственная обработка

В модель компетенций гида экскурсии включено пять групп: 1) личностные компетенции; 2) партнёрско-интегрирующие компетенции; 3) профессиональные компетенции; 4) формально-юридические компетенции; 5) материальные компетенции. Проведённые исследования показали, что по значению профессиональные компетенции находятся на третьем месте после личностных и партнёрско-интегрирующих компетенций (рис. 3).

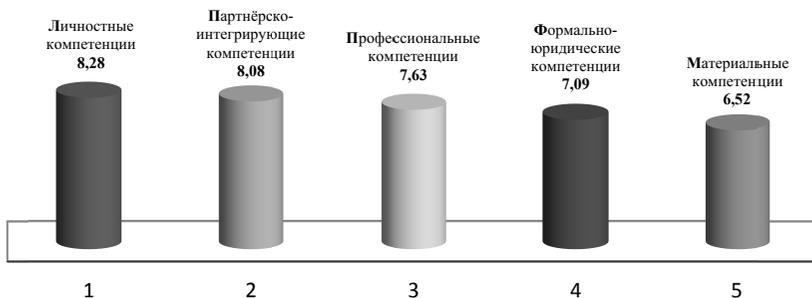


Рис. 3. Важность групп компетенций гида экскурсии

Источник: собственная обработка

Выводы и предложения. В соответствии с целью исследования проведено сравнение оценок важности профессиональных компетенций гида экс-

курсий. Исследования показали, что существует сходство в оценках участников туристских поездок и работников экскурсионных бюро.

Выявилось, что профессиональные компетенции не являются важным фактором в работе гида. Предположение, что организаторы оценивают важность профессиональных компетенций гида больше, чем сами гиды экскурсий и потребители услуг, подтвердилось.

Источники

(представлены в авторской редакции)

1. Bowie D. and Chang, J. C. (2005) Tourist Satisfaction: A View from a Mixed International Guided Package Tour. *Journal of Vacation Marketing*, 11 (4): 303–322

2. Dąbrowska K. (2010) Sztuka podróżowania. Etnografia roli zawodowej pilota wycieczek. Praca magisterska. Wydział Zarządzania UwB promotor prof. zw. dr hab. M. Kostera, wrzesień 2010

3. Kozłowska D. (2006) Opis stanowiska pracy Podlaska kultura fizyczna. Wychowanie fizyczne – Sport - Turystyka i Rekreacja, *Kwartalnik naukowy* Nr 3 (10), Supraśl: 22-26

4. Kozłowska D., Ryszkowski W. (2011) 101 kompetencji pilota wycieczek. Difin, Warszawa: 208

5. Kozłowska D., Ryszkowski W. (2013) Kompetencje formalno-prawne pilota wycieczek, Artykuł naukowy, Wyższa Szkoła Wychowania Fizycznego i Turystyki w Białymstoku, Turystyka Kulturowa, www.turystykakulturowa.org, [on line: marzec 2013]: 18-34

6. Kozłowska D., Ryszkowski W. (2013) Kompetencje profesjonalno-zawodowe pilotów wycieczek w opinii uczestników wyjazdów turystycznych. Weryfikacja modelu, Materiały I Międzynarodowej Konferencji Naukowo-Praktycznej: Zrównoważony rozwój regionów turystycznych: doświadczenia krajowe oraz światowe, 25-26 kwietnia 2013, wyd. Lwowski Państwowy Instytut Ekonomii i Turystyki, Lwów – Ukraina

7. Kuo-Ching Wang, An-Tien Hsieh, Tzung-Cheng Huan (2000) Critical service features in group packade tour: An exploratory research. *Tourism Management* 21: 177-189

8. Ryszkowska E., Ryszkowski W. (1995) Kompetencje formalno-prawne nauczyciela wf. W: Przeglądowa konferencja AWF 95. AWF, Warszawa: 120

9. Ryszkowska E., Ryszkowski W., Kozłowska D. (2005) W poszukiwaniu metodyk badań nad kompetencjami pilotów, Artykuł naukowy, W: Kruczek Z. (red.) Pilotaż i przewodnictwo. Nowe wyzwania. Ogólnopolska konferencja 14-15 października 2005, Proksenia, Kraków: 95-102.

10. Smółka P. (2007) Generator charyzmy. Kreowanie osobowości menagera. Sensus [on line: www.structum.pl]

11. Smółka P., (2009) Metody stymulacji rozwoju kompetencji osobistych oraz interpersonalnych u osób dorosłych. W: B. M. Kaja, B. Hołtyń (red.) Wspomaganie rozwoju. Psychostymulacja, Psychokorekcja (t. 8) Wydawnictwo UKW, Bydgoszcz: 123-135