

## ЗА ПРОФЕСИОНАЛНАТА КОМПЕТЕНТНОСТ НА ТУРИСТИЧЕСКИТЕ КАДРИ



ТУРИЗЪМ – ДИСКУСИЯ

КОМПЕТЕНТНОСТТА (осведоменост, майсторство, опитност, експертност) е необходимо качество на всяка личност в определена производствена, културна, научна, образователна или друга среда. Тя е резултат от усвоени знания и опит от ранна възраст и през целия житейски и професионален път на човека. Компетентността е „... индивидуално интегративно свойство на личността, което се изразява в спецификата на организиране и използване на различни знания и умения и позволява ефективни решения и поведение в различни ситуации.. Компетентността е над обикновените умения, движение към експертност и майсторство...“<sup>1</sup>. Формирането на компетентност в някои случаи е сложен процес, наложен от практиката в резултат от многогодишна трудова дейност, но в повечето случаи тя е преднамерена, търсена и постигната с усилия и квалификация, в резултат на продължителна по време и дейност подготовка. Някои страни на компетентността се придобиват сравнително лесно и бързо, но за други е необходима дългосрочна работна, обучение и възпитание. Всяка конкретна дейност изисква специфична компетентност, чийто граници непрекъснато се разширяват. Професионалистът цял живот се усъвършенства и дори в напреднала възраст трудно може да каже, че е напълно компетентен в обхвата на своята професия, взета дори в поограничени параметри. Това се дължи на обстоятелството, че техническите и технологичните процеси еволюират твърде бързо и тяхното опознаване изисква време и упорит труд. Някои специалисти определят, че компетентността може да има приоритетно интелектуални измерения, дори акцентират върху придобитите знания и умения, други – на усвоения продължителен професионален опит, трети – на проявения новаторски дух в работата. Съчетаването на тези условия дава необходимите предпоставки и възможности за оригинална, динамична

и прогресивна изява на личността в обхвата на нейната трудова дейност.

В областта на туризма компетентният работник освен изявата му като добър експерт, впечатляващ със силата на своите знания и умения, показва качества и на висок професионализъм, доразвиващ и усъвършенстващ практиката в обхвата на своята професионална област.

Придобиването на компетентност налага продължителна и упорита работа в познавателно, практико-приложно и индивидуално-тренировъчно отношение. За ръководните туристически кадри тя е залог за правилно планиране, ръководене и умело насочване на дейностите по посока на тяхната максимална ефективност, а за изпълнителските кадри тя осигурява висококачествено обслужване, впечатляваща култура на взаимодействие, нестандартни решения при възникнали проблемни ситуации. Стремешът на всеки всеотдаен участник в трудовия процес в системата на туризма е да придобива, развива и усъвършенства своята професионална компетентност, което осигурява неговия стабилитет и самочувствие, както и условия за кариерното му развитие.

В какви посоки трябва да се формират качества и достойнства за професионална компетентност на туристическите кадри?

На първо място – това е образователната подготовка. Независимо от мястото, което заема в системата на туризма, работещият в нея трябва да бъде високообразован, да е усвоил знания и умения в основни научни области и да познава добре техните постижения и развитие. Със силата на своите знания той впечатлява обслужваните от него туристи и утвърждава авторитета си пред тях. А това е много важно за успешно изпълнение на неговите професионални задължения. Целенасоченото обучение в общообразователен и конкретно професионален

<sup>1</sup> Радев. Пл., Общочилищна дидактика. Пд, 2005.

план е с пряко отражение върху облика и компетентността на туристическия работник.

Много са начините и възможностите да се разбере образователната подготвеност на всеки участник в туристическото обслужване, впечатляващо туристите и формиращо тяхната оценка и отношение към него. Завоюваният авторитет се отразява върху цялостната дейност на туристическия работник, а оттам – и върху качеството на обслужването. Образователната подготовка е перманентен процес. Тя не приключва със завършването на съответното учебно заведение, а продължава във всички следващи години на трудова дейност на специалиста. Той е длъжен да следи и отразява в своята работа нови сведения и данни от динамично променящия се свят и особено промените, които стават в родната страна, т. е. да актуализира информацията, която предлага на своите гости. Това означава, че той е във времето, в потока от събития и промени, които стават в околната среда. Образователната подготовка кореспондира пряко с културата на човека, с неговия културен статус. Съвременните туристи са много чувствителни към културата на обслужването. Тази култура, както в обхвата на фирмената дейност, така и в национален план е от първостепенно значение за завоюване позиции в туризма и за утвърждаване на имиджа на страната ни като туристическа дистанция. Много туристи, особено от чужбина, идват у нас с определено негативно предубеждение относно културата на обслужването. Но когато те срещнат и взаимодействат с образовани и възпитани туристически кадри, тяхното отношение се преориентира и техните впечатления от страната ни се утвърждават по посока на търсеното и желаното от тях културно обслужване. Това трябва да се има предвид от тези, които работят в сферата на туристическото обслужване: мениджъри, екскурзоводи, аниматори, администратори, шофьори, сервитьори и т. н., защото всяка туристическа дейност трябва да бъде поставена и изразявана съобразно културни норми на поведение.

Освен образованост компетентността на кадрите в системата на туризма изисква висок професионализъм в конкретната трудова област. Професионалните качества на туристическия работник са видими още в началното общуване „обслужващ

– обслужвани“. Професионалната компетентност не се ограничава само с теоретични постановки и обосновки. Тя се изгражда, формира и усъвършенства в процеса на трудовата дейност. Всяка специфична туристическа област изисква конкретна опитност, нагласа и умения за високоефективна трудова дейност. Следователно, собственият опит, но и опитът на другите е важна предпоставка за формиране на ерудираност, майсторство, експертност в работата, осигуряващи самочувствие на туристическия работник и авторитет пред неговите гости. Процесът на изграждане на професионална компетентност е продължителен и неговите резултати зависят от желанието, от амбициите на самия работник да израства, да се развива като добър специалист. Този стремеж към по-доброто, към по-съвършеното, по-резултатното в работата е генетично заложен в човека. Осъществяването му обаче е дело на желанието и волята на всеки труженник. Туристите с интерес наблюдават и правдиво оценяват обслужващите ги туристически кадри и при открояна компетентност се приобщават към обслужващия ги туристически работник, а при наличието на неутвърден професионализъм се дистанцират от него, което в никакъв случай не бива да се допуска. Следователно и при конкретната професионална подготовка е необходима системна, настъпателна работа с цел осъществяване на ефективни подходи в цялата палитра от дейности във всички сфери на туризма.

Професионалната квалификация и системното усъвършенстване на туристическите кадри е почти винаги желана и търсена от тях. Тя ги утвърждава в работата, вдъхва им увереност в нея, извисява ги. А това е естествен стремеж на всеки работник, посветил живота си на туристическата професия.

Както образователната подготовка, така и професионалното майсторство на кадрите в системата на туризма формира тяхната обща и конкретно-професионална компетентност. Стремежът към нейното достигане, утвърждаване и усъвършенстване е залог за по-високо качество на фирмения туризъм и за утвърждаване на България като привлекателна туристическа страна.

Д-р Пламен Лазаров