

УДК 371.134:338.48–051

**Магомедов М.И.,
Чупанов А.Х.**

МОДЕЛЬ БУДУЩЕГО МЕНЕДЖЕРА ТУРИЗМА

Ключевые слова: менеджер туризма, профессиограмма, квалификационная характеристика, модель, управленческая деятельность, профессиональная позиция, ценностные ориентации.

© Магомедов М.И., 2012
© Чупанов А.Х., 2012

В условиях становления новых экономических отношений в Дагестане одним из решающих факторов, обеспечивающих этот процесс, важнейшей социальной потребностью становится подготовка нового типа управленческих работников – руководителей фирм, предприятий, управляющих, директоров компаний, а также менеджеров туризма. Важными характеристиками будущего менеджера туризма становятся способность к импровизации и убедительному выражению мысли, готовность к творческой самореализации через продуктивную инновационную деятельность, предполагающую наличие развитой интуиции.

С этих позиций подготовка будущего менеджера туризма будет значительно эффективнее, если разработать применительно к управленческой деятельности динамическую функциональную модель. В психологической науке сделано много попыток описания структуры и свойств модели. Одни описания сделаны более подробно, другие – более специфично. Все эти описания занимают многие тома научных публикаций и систематизированы. Обратимся к анализу способов описания личности и схем, активно использующихся в различных сферах: в литературе, искусстве, педагогике, к которым относятся: *портрет, профессиограмма, квалификационная характеристика, модель*. В энциклопедическом словаре «портрет» рассматривается как изображение или описание человека или группы людей; в изобразительном искусстве – как один из жанров (и отдельные произведения), в котором воссоздается облик какой-либо человеческой индивидуальности.

Вместе с внешним сходством портрет запечатлевает духовный мир изображаемого человека (модели), соз-

дает типичный образ представителя народа, класса, эпохи. В этом определении портрета важно выделение облика человеческой индивидуальности и ее духовного мира и на этой базе создание типичного образа.

В толковом словаре В.И. Даля портрет есть «изображение человека, лица его чертами, живописью; подобен, облик, образ, поличье, лик» [4]. В литературоведении «портрет» показывает, что в этом описании человека отсутствуют виды его деятельности и необходимые для их осуществления знания, умения и личностные качества. По нашему мнению, такой способ описания человека, как «портрет», не может быть использован в качестве модели для построения обучения специалиста, способного осуществлять необходимые для той или иной профессии виды деятельности.

Следующим способом описания личности, рассматриваемым нами, является профессиография. Профессиография – технология изучения требований, предъявляемых профессией к качествам личности работника (кандидата на должность), психологическим способностям, физическим возможностям и др. Она помогает в разработке информационных, диагностических, коррекционных и формирующих методических пособий и практических рекомендаций, как обеспечить соответствие человека и профессии. Результатом профессиографии являются профессиограммы – описания и обоснования системы требований, предъявляемых определенной специальностью к человеку. Часть профессиограммы – краткая сводка требований, предъявляемых к психике человека, как перечень необходимых профессиональных способностей. Как видно из этого определения, профессиограмма как способ описания человека непо-

средственно связана с его профессиональной деятельностью, требованиями, предъявляемыми определенной специальностью к личности.

Таким образом, профессиограмма – это характеристика профессии, важный источник получения сведений о профессии, показывающий ее роль в системе народного хозяйства, включающий описание условий труда и обязанностей работника, необходимых знаний, навыков и умений, личностных качеств, благоприятных и неблагоприятных с точки зрения овладения профессией. Более схожий способ описания личности – квалификационная характеристика, представляющая собой характеристику какого-либо вида работы по степени сложности, точности и ответственности с указанием, какому квалификационному разряду соответствует данный вид работы, в которой излагаются основные задачи, навыки и умения, права и обязанности, предъявляемые к различным специальностям в организации. Как видно, это определение тесно связано с моделью специалиста, в которую входят и личностные качества, и знания, и умения, и навыки. Известно, что на основе моделей строится содержание и организационные механизмы подготовки кадров для различных отраслей народного хозяйства, в том числе и для профессионального образования. Кроме того, для задания глобальной цели работы педагогической системы (социальный заказ) пользуются описанием структуры личности, которую предполагается получить на выходе системы через заданный срок образования [3].

По нашему мнению, модель – это мысленно представляемая или материально реализованная система, которая отображает или воспроизводит объект исследования (природный или социальный) и способна замещать его

так, что ее изучение дает нам новую информацию об этом объекте. Как показал анализ литературных источников, одно из основных требований, предъявляемых к моделям, – требование адекватности, т.е. ее соответствия реальной действительности именно по основным, существенным свойствам, параметрам.

Модели бывают двух видов – символические и вещественные. В экономике, в социально-трудовой сфере и в социальном управлении используются чаще всего символические модели, они описывают, обычно в математической форме, систему известных или предполагаемых связей между событиями, действиями или процессами. Примерами символических моделей являются системы линейных уравнений, описывающих балансовые соотношения, системы уравнений и неравенств в линейном программировании и т.п. Разнообразие моделей столь же велико, как и разнообразие объектов и явлений самой реальной действительности. Так, например, в социально-трудовой сфере, прогнозировании и управлении широкое применение находит модель рынка труда, модельные центры занятости, модель трудового поведения, модель должности, модель принятия решений и т.д.

В рамках проводимого нами исследования была предпринята попытка проектирования такой модели, в которой бы с учетом современных реалий была представлена характеристика существенных личных качеств, знаний, навыков и умений, необходимых выпускнику – менеджеру туризма для выполнения типовых задач в профессиональной деятельности (рисунок).

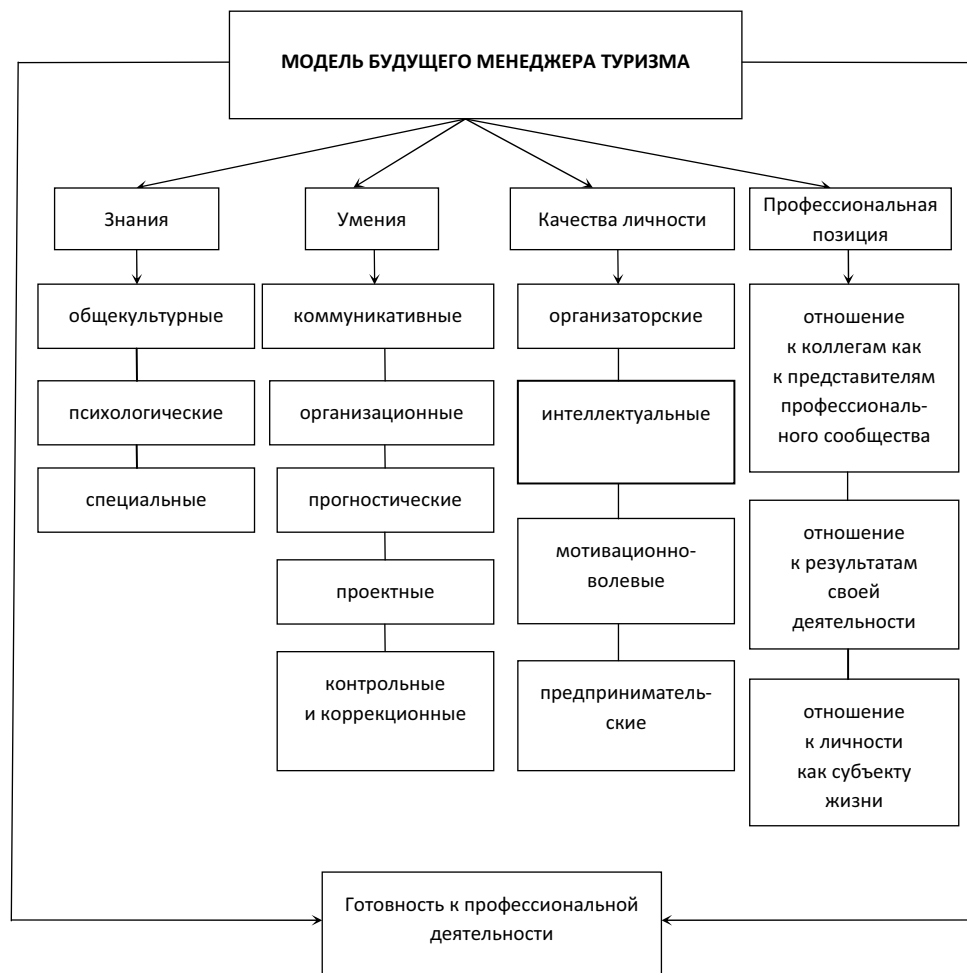
Проектирование модели менеджера туризма, по нашему мнению, возможно в логике выявления сущности и структуры профессиональной дея-

тельности управленческих работников туризма. По мнению Е.А. Соколовой, управленческая деятельность – это результат совокупности действий менеджера, ориентированных на решение общегосударственных и региональных социально-экономических задач, воздействующих на все стороны жизнедеятельности общества [6].

Учитывая, что туристский менеджмент имеет отношение к духовному развитию людей, их воспитанию и образованию, в нем имеют место общекультурные, психологические и специальные знания, высокий уровень которых позволяет менеджеру эффективно осуществлять профессиональную деятельность.

Общекультурные знания менеджера туризма включают в себя: культурно значимые факты, идеи, гипотезы, проблемы, способы деятельности, понятия, правила, законы, противоречия, теории, технологии, альтернативные подходы и другие знания, которые выработаны человечеством по отношению к соответствующим объектам и т.д. К психологическим знаниям менеджера туризма относятся знания о структуре и функциях психики человека, особенностях основных психических (познавательных, эмоциональных и волевых) процессов, об эмоционально-чувственной сфере человека, индивидуально-психологических особенностях личности, включая рассмотрение основных функций эмоций и чувств, качественную характеристику эмоциональных состояний человека: стресс, аффект, фрустрация, апатия и т.д.

Центральное место в деятельности менеджера туризма занимают его специальные знания, к которым относится знание географии, климатических, культурных, социально-экономических особенностей посещаемых стран, а



Модель будущего менеджера туризма

также знание культуры, традиций, быта различных этнических групп, их морально-этнических ценностей и установок, представлений о чести и достоинстве личности, нормах поведения; типов рекреационных ресурсов, их свойств и воздействия на отдых, особенностей и мер по сохранению и воспроизводству, приоритетных направлений их использования; системы организации и управления туризмом, принципов организации работы туристско-экскурсионных предприятий, а также качественного ее совершенствования; методик орга-

низации финансово-экономической деятельности туристско-экскурсионных предприятий, вопросов ценообразования туристских услуг; законов формирования и развития рынка туристских услуг.

Характеристика умений менеджера туризма может быть представлена через его функции: планирование, прогнозирование, организация, мотивирование и контроль деятельности субъектов профессионального взаимодействия. Функция планирования обеспечивает основу для всех управленческих решений менеджера и пред-

ставляет собой процесс выбора целей для организации и решения о том, что следует сделать для их достижения. Функция прогнозирования представляет собой предвидение менеджером хода развития деятельности организации на предстоящий период. Функция мотивирования представляет собой динамический процесс физиологического и психологического воздействия менеджера на личность, позволяющий управлять ее поведением, определять ее направленность, организованность, активность и устойчивость.

Функция контроля обеспечивает обнаружение и разрешение возникающих проблем раньше, чем они станут слишком серьезными, и может также использоваться для стимулирования успешной деятельности. Согласно перечисленным функциям менеджера туризма мы склонны предполагать, что к умениям менеджера туризма относятся: *коммуникативные* (уметь устанавливать деловые контакты с другими людьми, вступать с ними в общение на деловой основе; уметь отстаивать интересы отрасли на всех иерархических уровнях и в ходе конкурентной борьбы за выживание и развитие турфирмы; уметь осуществлять социально-психологическое регулирование отношений в трудовом коллективе), *организационные* (уметь управлять коллективом и направлять его деятельность системой проверенных психологических, социальных, экономических и морально-этических факторов; уметь эффективно использовать все средства информации для рекламирования пакета туристских услуг или маршрута; уметь использовать и составлять нормативные и правовые документы, необходимые для выполнения профессиональных функций; уметь продвигать и реализовывать «туристский продукт»: реклама, уча-

стие в специализированных выставках, ярмарках; организация туристских информационных центров по продаже туристского продукта, издание каталогов, буклетов и т.д.; уметь принимать решения в неопределенных ситуациях), *прогностические* (уметь предвидеть позитивное и негативное воздействия туризма на состояние окружающей среды; уметь оценивать туристский потенциал территории; уметь составлять перспективные планы развития туристической отрасли; уметь предвидеть возможности различных форм и типов туристских маршрутов (приключенческий, круизный, деревенский, горнолыжный и т.п.)), *проектные* (уметь моделировать предстоящую деятельность; уметь четко выделять и характеризовать различные этапы работы турфирмы; уметь разрабатывать «туристический продукт»: разработка туристического маршрута, выбор страны, определение городов, гостиниц и т.д.; разработка экскурсионных маршрутов, определение объектов архитектуры для осмотра и др.), *контрольные и коррекционные* (уметь оценивать эмоциональное и физическое состояние сотрудников и клиентов турфирмы; уметь подбирать и использовать объективные критерии в разработке туристических продуктов; наблюдать, фиксировать, анализировать и обобщать реальные изменения работы турфирмы; уметь организовать парную, групповую и коллективную работу, в которой сотрудники сами анализируют, оценивают ход и результаты труда; уметь сопоставлять достигнутые результаты с установленными международными стандартами и др.).

В качестве третьей составляющей модели будущего менеджера туризма выступают качества его личности, поскольку они обусловлены прежде всего его взглядами, направленностью

и последовательностью мировоззрения, которое способствует выработке каждой личностью глубокого понимания социальной значимости своей профессии, идейной убежденности, а также предопределяет активность личности как стремление принимать деятельное участие в жизни общества, проявляя при этом социально важную инициативу. Под качествами личности менеджера туризма мы понимаем обобщенные, наиболее устойчивые характеристики, которые оказывают решающее влияние на управленческую деятельность. Кроме того, это весьма сложные в психологическом плане образования, зависящие от множества факторов: особенностей характера, структуры личности, ее направленности, опыта, способностей, условий деятельности. Анализ литературы по исследуемой проблеме позволил нам классифицировать профессионально важные качества менеджера на *организаторские, интеллектуальные, мотивационно-волевые и предпринимательские* [9].

Организаторские качества характеризуются как свойство специалиста подбирать, расставлять кадры, планировать работу, обеспечивать четкий контроль. К ним относятся: избирательность – способность человека адекватно, без искажения отражать психологию организации; самокритичность – способность видеть недостатки в поступках и действиях других людей и своих поступках; требовательность – свойство человека, проявляющееся в умении предъявлять адекватные требования в зависимости от особенностей ситуации; гибкость – свойство человека, характеризующееся умением реально оценивать обстоятельства, адаптироваться к ним, не меняя при этом принципиальных позиций; работоспособность – свойство личности,

характеризующееся умением длительно выполнять работу с высокой эффективностью, и др.

Интеллектуальные качества характеризуются как свойство человека, предопределяющее особенности функционирования интеллекта, т.е. его способности по переработке разнокачественной информации и осознанной ее оценке. К ним относятся: эрудированность – свойство человека, характеризующееся глубокими, основательными разносторонними познаниями; находчивость – свойство человека, характеризующееся умением находить выход из затруднительного положения; сообразительность – свойство человека, характеризующееся способностью быстро, хорошо понять, рассудить что-нибудь; логичность – свойство человека, характеризующееся умением соблюдать строгую последовательность рассуждений, с учетом всех существенных сторон в исследуемом объекте, всех возможных его взаимосвязей; инициативность – свойство человека, выражающееся в самостоятельных общественных начинаниях, активности в постановке целей и в самостоятельной организации действий, направленных на достижение этих целей, и др.

Мотивационно-волевые качества характеризуются как свойство человека, связанное с реализацией воли и преодолением препятствий на жизненном пути. К ним относятся: целеустремленность – свойство человека, характеризующееся умением поставить четкую и ясную цель и стремиться к ее достижению; выдержка – сознательная и активная установка специалиста на противостояние препятствующим осуществлению цели факторам, которая проявляется в самообладании и самоконтроле; решительность – свойство человека, проявляющееся в умении принимать и претворять в жизнь

быстрые, обоснованные и твердые решения; смелость – свойство человека, проявляющееся в умении противостоять страху и идти на оправданный риск для достижения своей цели; дисциплинированность – свойство человека, проявляющееся в сознательном подчинении своего поведения общепринятым нормам, установленному порядку, а также требованиям ведения дела; самоконтроль – свойство человека, выражающееся в умении контролировать свои действия, подчинять свое поведение решению сознательно поставленных задач; настойчивость – свойство человека, проявляющееся в умении мобилизовать свои силы для постоянной и длительной борьбы с трудностями, преследуя поставленные перед собой цели, и др.

Предпринимательские качества характеризуются как свойство человека, определяющее устойчивое поведение субъекта в системе деловых социально-ценностных отношений, стимулирующее его предприимчивость с ориентацией на получение конкурентоспособного интеллектуального туристического продукта деятельности. К таким качествам относится: новаторство – способность человека находить новые решения, новые идеи и варианты эффективного воплощения научных идей, изобретений, интеллектуальных находок, открытий; предпринимательская хватка – свойство человека, представляющее собой особую форму действий, направленную на перехват инициатив, новых идей, технологий, тех или других действий, тур-проектов; мобильность – свойство человека, проявляющееся в умении улавливать основные тенденции и предвидеть их изменения (мобильность позволяет менеджеру в короткий промежуток времени приводить имеющиеся потенциальные возможности в состоя-

ние действующего материального и человеческого капитала); самостоятельность – свойство человека, проявляющееся в умении определять свою жизнь, самостоятельно выбирать цели в работе и средства для их достижения; уверенность – свойство человека, проявляющееся в психологической характеристике веры и убеждений человека.

Следует отметить, что специфика профессиональной деятельности менеджера туризма заключается в том, что объектом ее воздействия являются субъекты – люди. Субъект и объект труда являются идентичными по сложности своей организации и тождественными по основным особенностям. Профессия менеджера туризма по классификации Е.А. Климова входит в сферу «Человек – Человек», где основной составляющей профессиональной деятельности является общение [5]. На практике менеджер реализует и распространяет культуру народов мира, лучшие традиции и продуктивные инновации современности, контактирует одновременно со многими субъектами, между которыми существуют определенные социально-психологические отношения. Все это указывает на необходимость осуществления деятельности с определенных профессиональных позиций. Таким образом, в структуру модели будущего менеджера туризма мы включили профессиональную позицию, выражающую самооценку специалиста, уровень его профессиональных притязаний, мотивированность деятельности и понимание своего предназначения.

Профессиональная позиция менеджера туризма определяется нами как система личных отношений и оценок опыта, реальности, перспектив, а также собственных притязаний. Под системой личных отношений менеджера

туризма мы понимаем: отношение к коллегам как к представителям профессионального сообщества, отношение к результатам своей деятельности, отношение к личности как к субъекту жизни. Кроме того, ценностные ориентации выступают внутренним регулятором деятельности менеджера, определяющим его отношение к окружающему миру и себе. В качестве преобладающих ценностей человека нами выбраны экзистенциальные ценности (любовь, свобода, совесть, вера, ответственность), которые органически связаны с нравственными ценностями (добро, благородство, отзывчивость, бескорыстие).

Изложенное представление о модели будущего менеджера туризма дает нам возможность сказать, что к настоящему времени создан определенный научно-методический фонд и приобретен педагогический опыт, на основании которого можно провести специальное исследование професси-

ональной подготовки будущих менеджеров туризма с целью формирования у них практической и психологической готовности к осуществлению профессиональной деятельности с позиций активности, самостоятельности и предприимчивости.

Литература

1. Аминов Н.А. Модели управления образованием и стили преподавания // Вопросы психологии. 1994. № 2. С. 88–89.
2. Бабенко О.А. Профессионально важные качества личности менеджера. URL: <http://www.psi.lib.ru/statyi/sbornik/profklm.htm>.
3. Беспалько В.П. Образование и обучение с участием компьютеров (педагогика третьего тысячелетия). М.: Изд-во Моск. псих.-пед. ин-та; Воронеж: Изд-во НПО «Модэк», 2002.
4. Даль В.И. Толковый словарь русского языка. М., 1998.
5. Климов Е.А. Введение в психологию труда. М., 1986.
6. Соколова Е.В. Особенности профессиональной деятельности менеджера государственного и муниципального управления // Известия Южного федерального университета. педагогические науки. 2011. № 12. С. 143–148.