

**Коваленко С.Н.**

## Психологическая компетентность специалистов туристской сферы как детерминанта личностного развития

*В статье проанализированы отечественные и зарубежные источники по содержательной организации профессиональной подготовки специалистов туристской сферы, способствующей развитию их личности, Прописаны цели и задачи исследования психологической компетентности специалистов туристской сферы как условия их личностного развития, приведены результаты проведенного исследования.*

**Ключевые слова:** туризм, туристская деятельность, психологическая компетентность, профессиональная подготовка, туристская сфера, психологическая подготовка, школы туризма.

Туризм представляет собой особую сферу человеческой жизнедеятельности, в рамках которой решаются задачи отдыха, развлечения, познания, развития, оздоровления и т.д. Туризм многогранен, имеет широкий спектр разновидностей, форм, средств воплощения, обладает полифункциональностью, значимым потенциалом как на общесоциальном, так и на индивидуальном уровне. Однако полнота реализации заложенных в нем возможностей во многом зависит от качества деятельности специалистов этой сферы. Туризм выполняет значимую психологическую функцию, связанную с социализацией личности, с расширением ее сознания, с улучшением понимания различных аспектов жизни, с развитием социальной мобильности, которая поддерживается системой транспортных, образовательных, информационных, культурно-познавательных, санитарно-гигиенических средств.

Изучение источниковой базы показало, что до настоящего времени отсутствует детальное и целостное изучение подходов к организации профессиональной подготовки специалистов туристской сферы, способствующей развитию их личности.

В литературе уже получили освещение отдельные аспекты организации профессионального образования в сфере туризма. В частности, к его организационным особенностям отнесены: непрерывность (В.А. Квартальнов, И.В. Зорин), диверсифицированность и адаптивность (А.И. Сеселкин), ориентированность на прогнозирование и прогностические (футурологические) исследования (И.В. Зорин).

На осмысление особенностей содержательной организации туристского образования большое влияние оказывают существующие концепции туризма: объектно-центрированная, предметно-центрированная и субъектно-центрированная (Войтенко М.В.). Объектно-центрированная концепция рассматривает туризм как одну из отраслей экономики. Предметно-центрированная концепция базируется на рассмотрении туризма в качестве сферы предоставления особых услуг, рассматриваемая с позиций предмета и продукта туристской деятельности (организация экскурсий, анимация и т.п.). Субъектно-центрированная туристская концепция построена на подходе к туризму как к профессиональной деятельности.



Последователи данной концепции исходят из понимания туристской деятельности в качестве профессионально-квалификационной основы формирования содержания профессионального туристского образования. Это концепция роста карьеры, раскрывающая важный аспект индивидуальных притязаний и мотиваций. Проведенный анализ показывает, что выделенные концепции туризма по своей глубинной сути не являются взаимоисключающими. Поэтому указывается, что при организации профессиональной подготовки специалистов туристской сферы требуется их комплексный учет [1].

Осознание важности проведения целенаправленной работы по развитию личности будущих специалистов туристской индустрии в процессе их профессиональной подготовки на Западе проявилось в выделении определенных приоритетов личностного развития студентов, обучающихся в школах туризма. Так, имеются данные об английской, швейцарской и американской системах. В Корнуольском колледже (английской школе туризма) в качестве приоритетных направлений выступают: развитие у студентов коммуникативных, организаторских и бизнес-навыков. В Борнмутском университете (английская школа туризма) модель подготовки включает развитие у будущих специалистов таких качеств, как самонадежность, расчет на собственные силы; способность выступать членами команды; стремление иметь широкий профиль, обладать множеством умений. Лозаннская школа туризма и гостеприимства (Швейцария) ориентирована на развитие в качестве основных качеств открытости и активности, дипломатичности и предприимчивости, умения непринужденно чувствовать себя в различной социальной обстановке. Университет Джонсон и Уэллс (Американская школа туризма) в качестве таковых качеств рассматривает честность, терпение, общие деловые навыки, способность слушать и давать дельные советы клиенту, умение продавать и ориентация на клиента [5].

В отечественной практике необходимость развития личности в рамках психологической подготовки носит достаточно декларативный характер. В определенной степени этому способствует отсутствие научных представлений о том, что должна включать в себя психологическая подготовка и развитие каких качеств личности должно быть приоритетным для специалистов сферы туризма. Определенная работа в этом направлении уже ведется (Г.И. Бабий, М.В. Войтенко, Е.Н. Канина, М.П. Козырева, С.Б. Косян, Е.В. Кулагина, П.С. Медведев, Е.А. Минаева, В.А. Саакова, А.Н. Третьякова, А.Д. Чудновский и др.).

Рассматривая различные аспекты построения профессионального образования специалистов сферы туризма, исследователи признают, что их профессиональная подготовка должна сопровождаться развитием личности, т.е. включать психологическую составляющую.

Основываясь на анализе психологических особенностей туризма и туристской деятельности, в нашей работе предпринята попытка эмпирического изучения особенностей психологической компетентности специалистов туристской сферы как условия их личностного развития.



В ходе эксперимента было использовано несколько методов: метод экспертной оценки, метод тестирования, метод субъективного шкалирования, методы наблюдения и беседы. В ходе эмпирического исследования были решены следующие задачи:

- сформирован комплекс исследовательских методов и методик, позволяющих выявить особенности влияния психологической компетентности на развитие личности специалистов туристской сферы;
- создана и апробирована программа развития профессионально значимых свойств личности специалистов туристской сферы;
- изучена содержательная связь между профессиональной успешностью специалистов туристской сферы и развитием их психологической компетентности;
- выделены и охарактеризованы основные уровни психологической компетентности специалистов туристской сферы;
- установлены структурные компоненты психологической компетентности специалистов туристской сферы и раскрыто их психологическое содержание;
- изучены особенности влияния психологической компетентности на развитие личности специалистов туристской сферы.

В процессе исследования выявлено, что психологическая компетентность специалистов туристской сферы интегрирует в себе несколько подструктур. В ее структуре выделяются: регулятивная, коммуникативная, когнитивная, социально-личностная и рефлексивно-статусная составляющие.

Коммуникативная составляющая психологической компетентности составляет основу профессиональной успешности специалистов туристской сферы. Она позволяет турагентам устанавливать эффективные отношения с клиентами и коллегами, убедительно высказывать свою позицию по различным вопросам, отстаивать ее, понимать и, даже «чувствовать», окружающих и оказывать на них необходимое воздействие.

Социально-личностная составляющая психологической компетентности, проявляясь как внимательность, уважительность, терпимость, ответственность, вежливость, порядочность турагентов при построении взаимодействия с клиентами, оказывает значимое влияние на достижение ими успешности при выполнении служебных обязанностей. Регулятивная составляющая психологической компетентности проявляется как необходимое для эффективного взаимодействия с клиентами наличие у турагентов развитого самообладания, сдержанности, сильной воли, гибкости и нестандартности мышления. Когнитивная составляющая психологической компетентности турагентов определяется развитием у них представлений о психологических аспектах туризма и туристской деятельности, возможностях применения психологического знания для повышения успешности своей профессиональной деятельности.

Рефлексивно-статусная составляющая психологической компетентности проявляется как становление у турагента адекватной самооценки, реалистичного образа «Я-профессионал», осознание своей роли, статуса, возможностей и ресурсов в турфирме. «Ядро» психологической компетентности турагентов образуют ее коммуникативная и социально-личностная составляющие.



### **Литература**

1. Войтенко М.В. Подготовка студента – будущего специалиста по туризму к проектированию роста в профессии // Теория, практика и перспективы развития современного сервиса : материалы III Межвуз. науч.-практ. конф. мол. ученых и студентов. – Волгоград: Изд-во ВолГУ, 2008. – С. 98-102.
2. Демчук М.Н. Роль развития навыков межкультурной коммуникации в экспортном потенциале профессиональных туристских кадров // 62-года ЮНЕСКО – путь к миру и развитию: Сб. докл. и тез. сообщ. науч.-практ. конф. под эгидой ЮНЕСКО, г. Сходня, 2008. – М.: РИБ «Турист», 2008.
3. Деркач А.А., Селезнева Е.В. Акмеологическая культура личности: содержание, закономерности, механизмы развития. – М.: Издательство Московского психолого-социального института; Воронеж: Издательство НПО «МОДЭК», 2006. – 496 с.
4. Туризм как объект управления: Учебник для студ. вузов туристического профиля. – М.: Финансы и статистика, 2002. – 301 с.
5. Чернобровина А.Н. Современные направления социально-психологических исследований в социально-культурном сервисе и туризме // Специальный выпуск «Актуальные проблемы психологии». – №1. – Самара: Изд-во Самарского научного центра РАН, 2006.