

IMPORTANȚA FORMĂRII UNOR COMPETENȚE MANAGERIALE LA VIITORII SPECIALIȘTI DIN TURISM

Eșanu Marcela,

Universitatea de Stat de Educație Fizică și Sport, Chișinău, Republica Moldova

Abstract. *Managerial skills obtained by the future specialists as a result of specialized programs' completion, will contribute to the integrated harness of natural and cultural resources, while improving the quality of life by developing, on one hand - sports tourism among local communities, and on the other hand - will help to meet tourists' requirements in accordance with environmental preservation for future generations. Implementation of innovations in the management and development of tourism attractions, through an action plan which includes specialist' training, will influence the professional skills of the manager who works at different levels, will increase the quality of management and will favor the development of institutions.*

Keywords: *management competences, capacities, professional qualities, tourism specialists.*

În ultima perioadă turismul moldovenesc ca urmare a trecerii la economia de piață a cunoscut un anumit nivel de dezvoltare, existând însă o serie de deficiențe concretizate prin: transformarea agențiilor de turism în canale de orientare a forței de muncă autohtonă pentru diverse ocupații spre piețele externe și nu pentru un turism performant, distorsionarea pieței turistice, un cadru normativ juridic inefficient, greu de interpretat, slaba pregătire a managerilor în marketing turistic și a personalului în meserii de bază, competiția dură pentru plasarea investițiilor, degradarea obiectelor de interes turistic. Căile de acces spre unele obiective sunt neadecvate, nu există locuri destinate parcurilor de autobuze și autoturisme; lipsesc condiții elementare pentru primirea turiștilor: chioșcuri cu materiale promoționale, suvenire și articole de artizanat; ghizii comunităților religioase nu au instruire corespunzătoare în domeniul comunicării cu vizitatorii și nu posedă limbi de circulație internațională; lipsesc practic panourile informaționale care ar conține schemele obiectivelor, cu delimitarea localurilor și a terenurilor ce pot fi vizitate de turiști; nu există materiale promoționale și pliante pentru autoghidaj; insuficiența facilităților fiscale pentru agenții economici care sponsorizează sau investesc în restaurarea monumentelor și a obiectivelor de artă etc. [5].

Conform opiniei lui I. Jinga, competența managerială (generală și educațională) [3], presupune capacitățile reflectate în Figura 1.

Scopul cercetării îl constituie argumentarea și relevarea importanței formării unor competențe manageriale la viitorii specialiști din domeniul turismului.

Metode științifice utilizate în cercetare: *observația; metoda convorbirii* realizată printr-un dialog între cercetători și subiecții investigați de noi; *metoda chestionarului* ce a constat în elaborarea și aplicarea unei anchete desfășurată pe bază de chestionar scris.

Pentru îndeplinirea scopului cercetării noastre am realizat un studiu pe piața educațională sportivă și a turismului autohton. Ancheta sociologică s-a desfășurat pe bază de chestionar prin metoda autoadministrării benevole. Dezvoltarea competențelor manageriale la specialiștii ce activează în instituțiile de profil vor crea condiții favorabile pentru a elabora și implementa soluții împreună cu cei care activează, colegii sau cu autoritățile de supraveghere care operează în contexte complexe, dinamice. Eșantionul managerilor investigați (profesori, manageri superiori și de nivel mediu din organizații sportive și cu specific în turism, alte categorii de angajați din domeniile de referință) a fost constituit din 127 subiecți. Perioada cercetării a fost trimestrul II din 2013. Conținutul chestionarului a fost minuțios gândit, întrucât a fost distribuit unor manageri de organizații cu o agendă încărcată, și nu am dorit să abuzăm de bunăvoință.

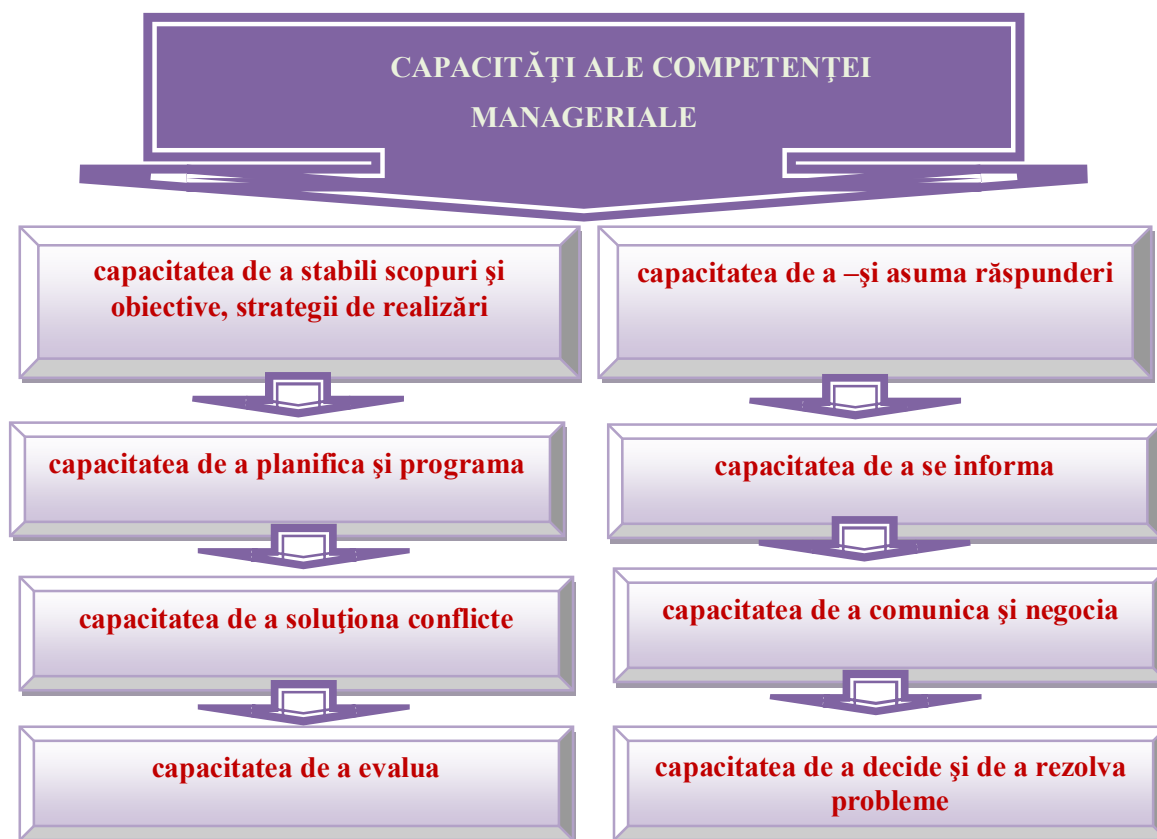


Figura 1. Capacități ale competenței manageriale după opinia lui I. Jinga

În cercetarea noastră accentul a fost pus pe reliefarea elementelor esențiale în pregătirea profesională a studenților de la facultățile de profil (sportiv și turism) sub aspectul competențelor manageriale, precum și pentru enunțarea unor direcții de acțiune care, în opinia lor, ar putea conduce la creșterea performanțelor absolvenților pe piața forței de muncă specializată.

La chestionarul sociologic au participat manageri de organizații sau persoane cu funcții de decizie desemnați de către aceștia – deci competenți în formularea aprecierilor asupra subiectului investigat. Structura eșantionului, după specificul și obiectul de activitate al organizației, se prezintă în Figura 2, fiind preponderent reprezentative entitățile sportive și agențiile de turism, cu un procent de 65% dintre subiecții (absolvenții) investigați. În cadrul acestor organizații specialiștii din domeniul educației fizice și sportului pot fi estimați ca și cadre active - un procent de 37% (absolvenți ai instituției academice de profil, inclusiv specialitatea turism).

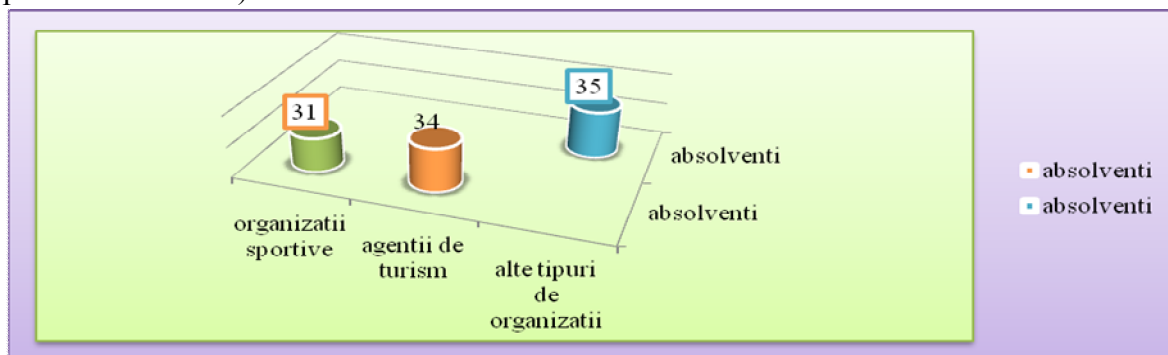


Figura 2. Structura eșantionului, după specificul organizației și al numărului de absolvenți activi

Departamentele în care sunt preponderent angajați absolvenții au universității de profil, specializările „Educație fizică și sport” și „Turism” sunt: organizare, compartimente operaționale de profil, logistică, metodice, sportive, relații publice, management, marketing, resurse umane etc. (Figura 3).

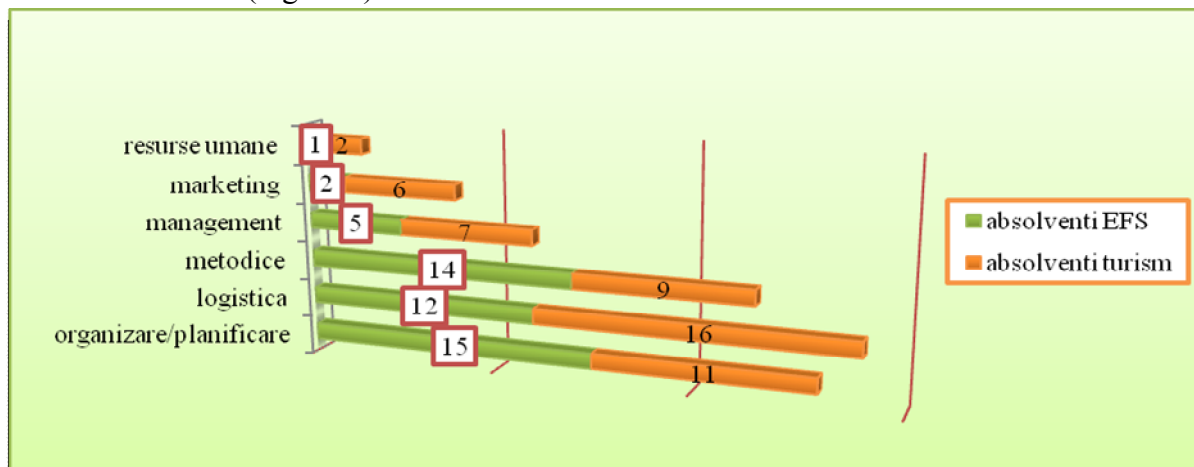


Figura 3. Departamente în care activează absolvenții ai instituției de profil

Din datele acumulate se observă că în cadrul compartimentelor: metodice, logistice și organizare-planificare activează cei mai mulți absolvenți (41% de la EFS și 36 de la Turism), în timp ce la departamentele de resurse umane, management și marketing un procent ne semnificativ (8% de la EFS și 15 de la Turism).

În ceea ce privește rolul absolvenților în instituțiile investigate, respondenții apreciază că aceștia ocupă cu preponderență funcții de execuție (84%), de decizie (3%) și în elaborarea de strategii și politici organizaționale (13%).

Putem observa că pe primul loc funcțiile reprezentative ocupate sunt cele de execuție în corespundere cu calificarea obținută de fiecare absolvent (Figura 4).

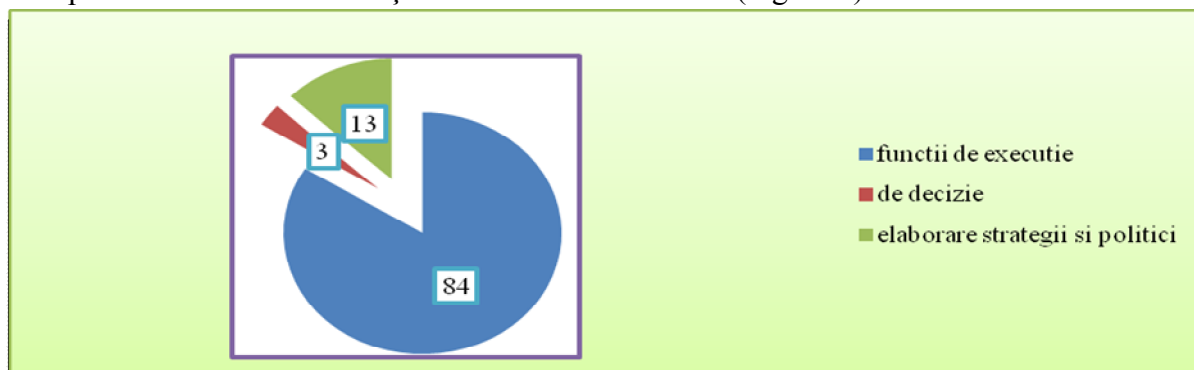


Figura 4. Rolul absolvenților în instituțiile investigate

Referitor la opiniile formulate de managerii organizațiilor investigate cu privire la calitățile profesionale ale absolvenților instituțiilor de profil, putem menționa că în general acestea corespund cerințelor de calificare pentru posturile ocupate, dar formarea continuă, pe tot parcursul vieții, poate contribui eficient la dezvoltarea lor profesională.

Dintre datele obținute putem reflecta în procente categoriile de răspunsuri afirmative 63%, negative 12%, iar 25% au considerat că se impune perfecționarea acestora, fie la locul de muncă, fie prin diverse programe de formare continuă (Figura 5). De remarcat însă, că managerii intervievați consideră că absolvenții instituției academice de profil corespund într-o

măsură suficientă cerințelor posturilor în care sunt angajați, însă totuși aceasta s-ar putea eficientiza printr-o pregătire suplimentară și prin participări ale absolvenților la programe de dezvoltare individuală (necesitatea perfecționării și formării continue a specialiștilor din domeniu este susținută de aproximativ 25% dintre managerii chestionați).

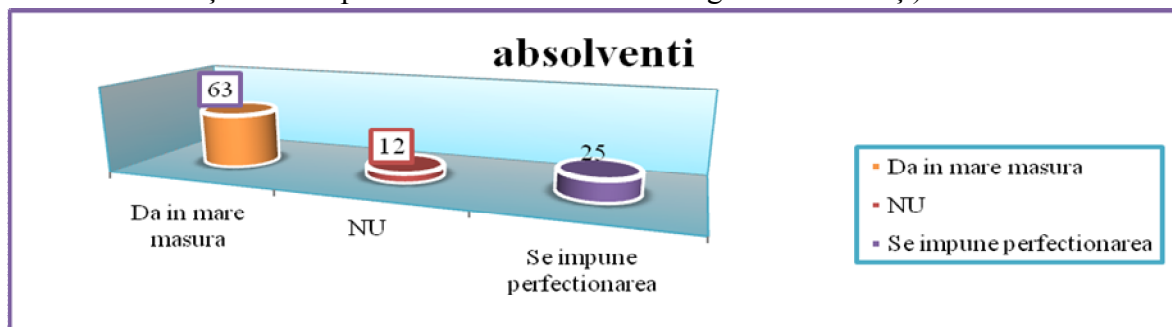


Figura 5. Cu privire la calitățile profesionale ale absolvenților instituțiilor de profil

Cu privire la opinia asupra tipului de pregătire necesară în mod deosebit, în scopul dezvoltării unor competențe manageriale, respectiv teoretică sau practică, aproximativ 36% fac referire la cea teoretică, mixtă (atât teoretică, cât și practică) - 27%, 37% indică pregătirea practică (Figura 6). Mai mult, din răspunsurile acumulate am reușit să desprindem doar unele informații asupra unor caracteristici, calități sau abilități practice necesare unor viitori manageri de succes în domeniul de referință, respectiv: seriozitatea, răspunderea, disciplina, perseverența, lucrul în echipă, abilități de comunicare, calități organizatorice, de evaluatori etc.

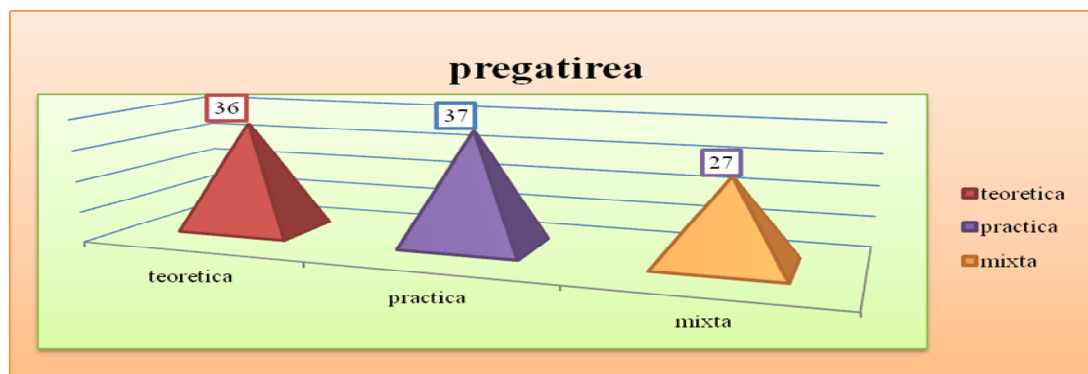


Figura 6. Opinia asupra tipului de pregătire necesară viitorilor specialiști

Cu o apreciere finală managerii susțin că pentru dobândirea unor competențe manageriale la viitorii specialiști din domeniul turismului sunt necesare cunoștințe de specialitate sau parcurgerea unui ciclu II sau III cu specific în „Managementul culturii fizice” 28%, „Management în turism”, 39%, precum și în următoarele domenii: comunicare – relații cu clienții, limbi străine și informatică 33% (Figura 7).

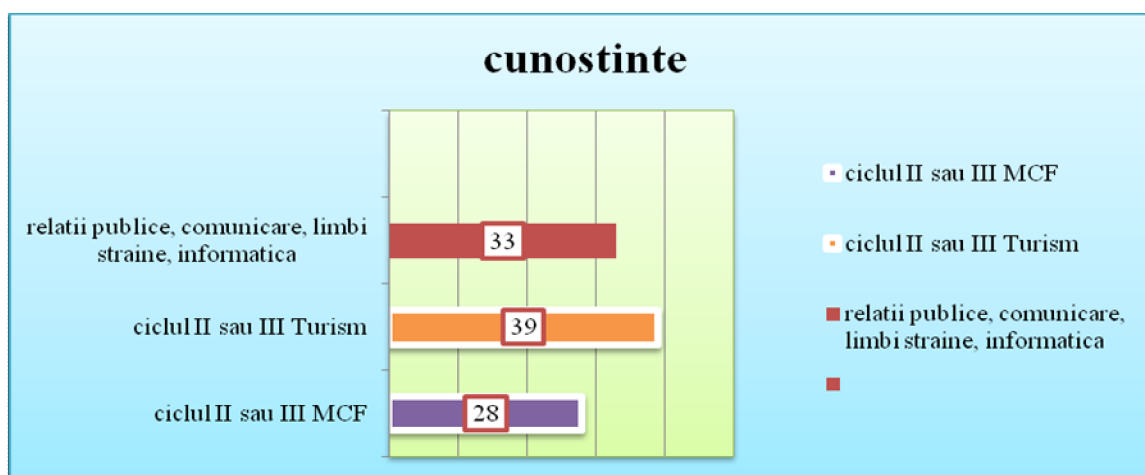


Figura 7. Opinia asupra dobândirii unor cunoștințe de specialitate sau parcurgerea unui ciclu II sau III

Ca urmare a efectuării studiului, putem concretiza unele elemente **concluzive** în ceea ce privește chestionarul efectuat printre managerii de organizații:

- majoritatea respondenților activează în organizații al căror obiect de activitate îl au în domeniul sportului și turismului (65%), iar ponderea absolvenților din cadrul acestor specializări a fost estimată la 37%;
- departamentele în care sunt preponderent angajați absolvenți au universității de profil, specializările „Educație fizică și sport” și „Turism” sunt: organizare, compartimente operaționale de profil, logistică, metodice, sportive și mai puțini activează în compartimente cu specific în relații publice, management, marketing sau resurse umane;
- în general absolvenții de la instituțiile de profil sunt angajați pentru îndeplinirea unor funcții de execuție (84%) cu o pregătire profesională satisfăcătoare;
- se impune formarea continuă a specialiștilor din domeniu prin calificări suplimentare, prin studii de masterat și doctorat, iar pentru dobândirea unor competențe manageriale este esențial parcurgerea unor programe de studii specializate în management [1,2];
- majoritatea managerilor intervievați apreciază importanța pregătirii practice (37%), urmată de cea teoretică (36%);
- pentru îmbunătățirea pregătirii absolvenților din domeniu se impune eficientizarea continuă a pregătirii practice și schimbarea unor elemente curriculare universitare la disciplinele de specialitate [1,4].

Referințe bibliografice:

1. Budevici Puiu L., Manolachi V. *Management și legislație în educația fizică și sport*, Chișinău, Valinex, 2016, 283 p.
2. Cole A. G. *Management, teorie și practică*. Chișinău: Î.E.P. Știința, 2006, p.343-369
3. Jinga I. *Conducerea învățământului. Manual de management instrucțional*. București: Didactică și Pedagogică, 1993.
4. Platon N. *Managementul serviciilor turistice*. Asociația Națională a Agențiilor de Turism. Chișinău, 2010
5. H.G.nr.338 din 19.05.2014 cu privire la aprobarea Strategiei de dezvoltare a turismului „Turism 2020” și a Planului de acțiuni pentru implementarea acesteia în anii 2014 – 2016.