

Walentyna Łozowiecka

Podstawy motywacji osiągnięć fachowca turystyki

Społeczeństwo. Edukacja. Język 4, 169-177

2016

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

PODSTAWY MOTYWACJI OSIĄGNIĘĆ FACHOWCA TURYSTYKI

The basis of the achievement motivation of tourist industry specialists

Streszczenie

W artykule rozpatruje się wpływ motywacji osiągnięć człowieka, w tym fachowca turystyki, na odpowiednie formy ludzkiego zachowania, wyróżniając dwie główne grupy motywów. Pierwsza odnosi się do osiągnięcia prawidłowego rozwiązania problemu, tworzenia odpowiedniego zachowania sytuacyjnego. Druga wiąże się z koniecznością zachowania godności, samooceny spowodowanej opinią innych. Motywacja osiągnięć przewiduje istnienie poczucia związku między własnymi działaniami i ich skutkami, wzięcie odpowiedzialności za swoją przyszłość.

Najważniejszym elementem motywacji osiągnięć jest zaufanie. Człowiek, który wierzy w siebie, jest zdolny do podolać wszystkim trudnościom i osiągać konkretne cele. Głównymi składnikami osiągnięć motywacyjnych są: konkretne cele; świadoma potrzeba osiągnięć, aspiracje w zakresie wiedzy o rzeczywistych warunkach pracy, znalezienie sposobów współpracy ze współczesnymi pracodawcami, nowoczesna wiedza, umiejętności i kompetencje. Podstawą motywacji osiągnięć współczesnego człowieka jest: samodoskonalenie, zdolność do podejmowania ryzyka, gotowość do zrównoważonego rozwoju w kontekście zmian społeczno-gospodarczych.

Słowa kluczowe: motywacja, ludzie, działalność, fachowiec turystyki, motywacja, cel, wynik, motywacja osiągnięć

Abstract

The article deals with the motivation of specialist tourism industry achievement. Psychologists distinguish two main groups of motives. The first concerns the achievement of a just solution, the search for truth, formation of appropriate situational behavior. The second is the need to maintain a sense of dignity, self-respect due to the opinion of other people. Other important motives relate to cognitive matching, coexistence with the environment, the need for achievement in a particular field of activity, in particular, specific discoveries, the desire to do something different, to reach a high level of financial status, to implement the planned career. It is stressed that in the case of essence of human nature motivation based on the sense of connection between human actions and their results, namely the internal sense of control, a person is successful. Achievement motivation involves a person's ability to take responsibility for the future, considering the fact that people with internal locus of control deal better with difficult situations while achieving success. The most important component of achievement motivation is self-confidence. The one, who believes in himself and knows him to be able to cope with life's difficulties in achieving goals, is able to succeed. The main components of achievement motivation are: specific objectives, conscious need for achievements, and the desire to know the real conditions of activity, search for favorable circumstance of cooperation with the employ-

ers, appropriate knowledge, skills and competence. The basic principles of achievement motivation of specialist tourism industry achievements: self-improvement, the ability to take risks, readiness for sustainable development in the context of socio-economic changes, systemic perception of the activity situations as situations of achieving success.

Keywords: motivation, people, business, professional tourism, motivation, goal, score, achievement motivation

1. Wprowadzenie

Wyzwania współczesności, zjawiska modernizacji, globalizacji, aktywny postęp gospodarki rynkowej skłaniają do poszukiwania nowych perspektyw teoretycznych i praktycznych wobec projektowania zasad koncepcyjnych rozwoju zawodowego fachowców turystyki pod kątem współczesnych zmian społeczno-ekonomicznych. Wobec coraz większej konkurencyjności na rynku usług turystycznych od pracowników oczekuje się, że osiągną maksymalną efektywność pracy na zasadach:

- adekwatnego odbierania wymagań i potrzeb nowoczesnego sektora usług turystycznych;
- systematycznego nabycia nowoczesnej wiedzy, umiejętności i kompetencji w kontekście zapewnienia konkurencyjności produktu turystycznego;
- mobilności w nabyciu dodatkowej wiedzy i umiejętności w celu zapewnienia dodatkowych usług;
- odpowiedzialności za wyniki własnej pracy, uświadomienia osobistej roli w osiągnięciu sukcesów organizacji oraz własnych sukcesów;
- efektywnej realizacji ogólnych celów firmy lub przedsiębiorstwa;
- rozwoju podstawowych cech psychologicznych inteligencji emocjonalnej w komunikacji interpersonalnej;
- zdolności do rozwiązywania typowych i nietypowych problemów zawodowych związanych z zapotrzebowaniami indywidualnymi odbiorców usług turystycznych;
- gotowości do ciągłego profesjonalnego samorozwoju i samodoskonalenia.

Większość ludzi uważa, że ma wpływ na niektóre skutki działań, z kolei na niektóre nie może oddziaływać. Przeważnie ludzie uważają, że za sukcesy są odpowiedzialni sami, a porażki są wynikiem okoliczności i czynników zewnętrznych, np. losu. Jeśli człowiek uważa się za sprawcę zdarzeń, zachowuje się inaczej, przyjmuje na siebie odpowiedzialność. Poszukuje nowych rozwiązań i informacji ułatwiających działanie. Przeważnie ma też pozytywną samoocenę oraz wyższy stopień samoakceptacji. Stara się zwiększyć swoje kompetencje, mniej ulega wpływom i presji. Ludzie z wewnętrznym umiejscowieniem kontroli lepiej radzą sobie w trudnych, ekstremalnych sytuacjach [Karney, 2007, s.312-330].

Motywacja ma ogromny wpływ na zachowania człowieka, jego przygotowanie się do aktywnej pozycji na rynku pracy, jego stany emocjonalne oraz przygotowanie zawodowe, w tym: decyzyjność, wydajność i samodzielność na konkretnym stanowisku pracy; gotowość do kreatywnych działań; motywację do stałego rozwoju zawodowego, osiągnięć osobistych oraz sukcesów w pracy. Uzasadnienie motywacji osiągnięć fachowca turystyki w procesie jego rozwoju zawodowego należy rozpatrywać pod kątem:

- gruntownego przeobrażenia ludzkiej osobowości na poziomie tożsamości, możliwości i zachowań oraz zmian kolorytu emocji, rozwoju pozytywnego myślenia jednostki;
- wyboru dziedziny zawodowej jednostki w zależności od jej zainteresowań, wartości i potrzeb, identyfikacji z modelami ról społecznych i zawodowych oraz w przystosowaniu się jednostki do struktury realnych warunków pracy;

- nabycia wiedzy o cechach osobowości człowieka pracującego, które są ważne dla wykonywania danej pracy i jego sukcesów zawodowych;
- uświadomienia, że stopień satysfakcji jednostki wynikający z jej pracy jest proporcjonalny do stopnia dostosowania swojego *ja* do współczesnych warunków pracy, odpowiedniego poziomu motywacji człowieka.

Naszym życiem kieruje silne wewnętrzne dążenie do wyznaczonego celu. Stawiane przez człowieka cele i orientacja na dążenie do realizacji planów, to podstawa motywacyjnego składnika ludzkiej osobowości. Wysoki stopień orientacji na cel powoduje, że człowiek poprzez swą silną motywację jest w stanie pokonać różnego typu przeciwności, a zwłaszcza bariery, jakie stawia przed człowiekiem jego własny organizm. To od poziomu motywacji zależy stopień zaangażowania się człowieka w poszukiwaniu zatrudnienia i chęć skutecznego rozwoju zawodowego. Zmotywowany do pracy człowiek charakteryzuje się silną wewnętrzną motywacją wskazującą na wewnętrzne poczucie kontroli, a także głębokie przekonanie o swojej wartości i słuszności swoich działań. Taka osoba posiada wiele nadziei na zmianę swej sytuacji, a także ma potrzebę współdziałania, aby osiągnąć założony cel. Tym celem jest znalezienie zatrudnienia i odzyskanie chęci do działań i osiągnięć [Karney, 2007, s.151-166].

Turystyka jest jedną z najbardziej dynamicznych pod względem rozwoju dziedzin gospodarki. Obecnie do turystyki zalicza się różnorodne motywy spędzania czasu wolnego, takie jak poznawcze, kulturalne, rekreacyjne, religijne i biznesowe, z wyjątkiem podróży w celach zarobkowych. Turystyka należy do tych dziedzin aktywności człowieka, która jest bardzo mocno powiązana z motywacją osiągnięć. Zmiany dotyczące upodobań, motywacji, udogodnień turystów odnośnie jakości produktu turystycznego są obowiązujące w całej branży turystycznej. Dlatego ważnym jest uzasadnienie motywacji fachowców z tego sektora gospodarki do skutecznej działalności zawodowej. Tylko zmotywowany pracownik może zrealizować określone cele, oraz zakładane efekty pracy. Może także zabezpieczyć efektywność działalności zawodowej oraz odpowiednią konkurencyjną zdolność usług turystycznych.

Celem artykułu jest próba dokonania określenia i uzasadnienia na poziomie teoretycznym koncepcji motywacji osiągnięć przyszłego fachowca turystyki w procesie jego rozwoju zawodowego.

2. Analiza źródeł naukowych

W literaturze odnajdujemy wiele definicji motywacji. Dotyczą one w dużej mierze motywacji do zaspokajania potrzeb, bądź motywacji do pewnych zachowań uzależnionych cechami osobowościowymi. Psychologowie są zgodni, co do tego, że zachowanie motywowane jest skierowaniem na konkretny cel. Motywowanym zachowaniom, według psychologów motywacji, zawsze towarzyszy uaktywnienie się organizmu oraz zawsze jest ono skierowane na konkretny cel. Ta aktywność charakteryzuje się także wytrwałością i trwałością zachowania ukierunkowanego na osiągnięcie tego celu. Ważnym aspektem jest także intensywność zachowania, która także świadczy o motywacji [Mietzel, 2000, s. 251-314].

Zdaniem Jana Strelau'a, termin motywacja stosowany jest do opisu wszelkich mechanizmów odpowiedzialnych za uruchomienie, ukierunkowanie, podtrzymanie i zakończenie aktywności fizjologicznych i psychicznych. Dotyczy on zarówno mechanizmów zachowań prostych, jak złożonych. Odnosi się także do mechanizmów wewnętrznych, jak i zewnętrznych, afektywnych i poznawczych [Strelau i Zawadzki, 2008, s. 765-846].

Według Gerda Mietzela motywacja wyjaśnia przyczyny tego, co skłania istoty żywe do ruchu i utrzymania wybranego kierunku przynajmniej przez jakiś czas [Mietzel, 2000]. Falko Rheinberg uważa z kolei, że motywacja to pojęcie abstrakcyjne, którego nie da się obserwować bezpośrednio, oznacza aktywizujące ukierunkowanie aktualnego aktu życiowego na pozytywnie oceniany stan docelowy [Rheinberg, 2006, s.70-86].

James A. F. Stoner podaje motywację jako stan psychologiczny. Według niego obejmuje ona czynniki powodujące, wytyczające i podtrzymujące zachowania człowieka. Motywacja dotyczy tego, co powoduje, że ludzie postępują w określony sposób. W odniesieniu do osób stosujących kierowniczy proces motywowania następuje wykorzystanie wiedzy o motywacji w dążeniu do wywierania wpływu na zachowania ludzi [Stoner, Freeman i Gilbert, 2001, s.237-285].

Naszym zdaniem, pojęcie motywacji współczesnego fachowca turystyki powinno dotyczyć najpierw skuteczności w działalności zawodowej, jego konkretnych osiągnięć w pracy, jego wywierania wpływu na innych w nadaniu usług. Dla wyjaśnienia problematyki związanej z motywacją osiągnięć fachowca turystyki przeanalizujemy pojęcia popędu oraz motywu, które najczęściej używane są w odniesieniu do potrzeb psychicznie i społecznie istotnych. Zdaniem psychologów popęd to mniej lub bardziej ukierunkowany i mniej lub bardziej specyficzny niepokój pojawiający się w organizmie i uruchamiający czynności ukierunkowane na usunięcie tego niepokoju.

Lawrence A. Pervin, traktując pojęcie motywacji jako wyjaśniające pobudzenie, ukierunkowanie oraz zróżnicowanie działania, a także jego przyczyny uważa, że motywy są hipotetycznymi stanami wewnętrznymi organizmu, które aktywizują zachowanie i popychają organizm do jakiegoś celu. Popęd jest to wewnętrzny bodziec powiązany ze stanem napięcia, wywołujący działania dążące do zmniejszenia tego napięcia. Wyróżnia on także popędy pierwotne i wtórne, gdzie popędy pierwotne są uwarunkowanymi biologicznie bodźcami wewnętrznymi, które wywołują określone zachowanie i kierują nim. Popędy wtórne są wyuczonymi bodźcami wewnętrznymi, nabywanymi przez skojarzenia z działaniami zaspokajającymi popędy pierwotne, na przykład lęk. Inna definicja mówi, że motyw to pojęcie wyjaśniające pobudzenie, ukierunkowanie oraz zróżnicowanie działania, a także jego przyczyny [Pervin i John, 2002, s.221-345].

Hanna Hamer zaznacza, że motywacja to zespół czynników skłaniających nas do inicjowania, ukierunkowania i podtrzymywania określonej działalności. Liczba motywów, które wpływają na nasze myślenie i działanie jest bardzo duża, jednak psychologowie uważają, że dwa motywy społeczne są ważne szczególnie. Pierwszy dotyczy potrzeby posiadania słuszności, dotarcia do prawdy i zachowania się odpowiedniego do sytuacji. Drugi natomiast to potrzeba podtrzymania poczucia własnej wartości (wysokiej samooceny zależnej często silnie od opinii innych ludzi). Oba te motywy często pozostają ze sobą w sprzeczności [Hamer, 2005, s. 115-138].

Inne ważne motywy społeczne, często badane przez psychologów społecznych, to potrzeba *consensusu* (zgodności poznawczej), potrzeba kontroli nad środowiskiem (wpływu, sprawstwa) i potrzeba osiągnięć. Wskaźnikami motywacji osiągnięciowej są: ważność dokonania odkrycia, chęć zrobienia czegoś niezwykłego, wysoka pozycja materialna, kariera zawodowa, poczucie skuteczności, przypisywanie sukcesu własnym zdolnościom i trudom, poczucie wolności działania, zdolność do długotrwałej, wyężonej pracy [Hamer, 2005, s.141-156]. Aby odpowiednio motywować należy rozpoznać potrzeby danego człowieka i położyć na nie nacisk przy oddziaływaniu na motywację jednostki. Jednym z najważniejszych czynników determinujących zachowania i jakość życia człowieka jest siła procesów motywacyjnych, zwłaszcza skierowanych na aktywność zawodową. Zatem, analizując wyżej wymienione propozycje terminologiczne można stwierdzać, że proces motywacyjny w rozwoju zawodowym fachowca turystyki jest konkretnym przejawem motywacji i rozumiany jest jako proces sterowania czynnościami tak, aby doprowadziły one do określonego celu – zabezpieczenia odpowiedniej jakości usług turystycznych.

Możemy wyróżnić podstawowe warunki motywacyjne:

- musi zostać wyznaczony cel, czyli wynik działania, który musi być przez podmiot postrzegany jako użyteczny;

- człowiek musi mieć przekonanie o tym, że dany cel da się w danych warunkach osiągnąć z prawdopodobieństwem większym od zera.

Motywacja ma na celu ukierunkowanie zachowań jednostki tak, aby prowadziły do uzyskania wytyczonego stanu rzeczy lub zaspokojenia określonej potrzeby [Pervin i John, 2002, s.365-383].

Martin Seligman dowodzi, że częste doświadczanie przez organizm niekontrolowanych wzmocnień, a więc braku związku między własnym zachowaniem a następującymi po nim wzmocnieniami, wywołuje tak zwany zespół wyuczonej bezradności. Człowiek o takim stylu działania odczuwa, że obecne i przyszłe jego działania niczego nie zmieniają. To prowadzi do braku kontroli nad biegiem zdarzeń, a zwłaszcza nad zdarzeniami ważnymi dla człowieka, w tym:

- negatywne stany emocjonalne, obniżona samoocena;
- apatia, zniechęcenie, brak motywacji do działania;
- niedostrzeganie przez podmiot związku między własnym zachowaniem a jego następstwami, efektami, także w przypadku sukcesu [Seligman, 2010, s. 232-241].

Według teorii J. Rottera najistotniejszą kwestią, na jaką zwrócono uwagę jest poczucie kontroli. Najważniejszymi pojęciami w teorii Rottera są natomiast wzmocnienia (wszystko, co ma mieć wpływ na zachowanie) oraz oczekiwania. Pojęcia te opisują osobowość człowieka. Wzmocnienia to podstawa kształtowania osobowości – one bowiem tworzą zespół doświadczeń prowadzących do rozwoju subiektywnych oczekiwań. Jednym z takich, najważniejszych u Rottera, oczekiwań jest przekonanie o umiejscowieniu kontroli. Dotyczy ono tego na ile własne działania i oczekiwane wzmocnienia zależą od samego człowieka, a na ile są one wynikiem wpływu okoliczności zewnętrznych. Osoby przekonane o tym, że skutki ich zachowania zależą od ich własnych wysiłków, posiadanych właściwości, są określane jako osoby z poczuciem kontroli wewnętrznej, natomiast osoby przekonane o tym, że wszelkie pozytywne sytuacje mające miejsce w jego życiu to efekt szczęścia, losu, czyli czegoś, na co one same nie mają bezpośredniego wpływu, można określić jako osoby o poczuciu kontroli zewnętrznej [Gasiul, 2006, s. 385-420].

Ludzie z wewnętrznym umiejscowieniem źródła kontroli uważają, że wzmocnienia czy skutki zależą od ich postępowania, podczas gdy zdaniem osoby z zewnętrznym umiejscowieniem źródła kontroli wszystko zależy od szczęścia, losu, przypadku lub innych sił zewnętrznych. Ci pierwsi są zdania, że ich los jest w ich rękach, ci drudzy myślą, że ich własne działania nie mają żadnego znaczenia. Ludzie umieszczający źródło kontroli na zewnątrz czują się bezradni wobec rozgrywających się wydarzeń [Pervin i John, 2002, s. s. 411-459].

Analizując wyżej wymienione rozważania można stwierdzić, że motywacja to wyjaśniające pobudzenie, ukierunkowanie oraz zróżnicowanie działania, a także jego przyczyny. Motywy są hipotetycznymi stanami wewnętrznymi organizmu, które aktywizują zachowanie i popychają organizm do jakiegoś celu. Popęd jest to wewnętrzny bodziec powiązany ze stanem napięcia, wywołujący działania dążące do zmniejszenia tego napięcia. Również motywacja to zespół czynników skłaniających nas do inicjowania, ukierunkowania i podtrzymywania określonej działalności. Liczba motywów, które wpływają na nasze myślenie i działanie jest bardzo duża, jednak ważne dla przyszłego fachowca turystyki w rozwoju jego motywacji osiągnięć są przede wszystkim:

- prawidłowy wybór zawodu;
- motywacja do pracy w zawodzie;
- określenie celów i motywów;
- poczucie kontroli;
- uświadomienie odpowiedzialności za własną przyszłość, wiara w siebie;
- uświadomienie osobistej roli we własnym rozwoju zawodowym oraz w realizacji własnych osiągnięć zawodowych.

3. Uogólnienie i projektowanie własnych idei i pomysłów

Wyniki naszych badań, dotyczących motywacji osiągnięć przyszłych fachowców turystyki (430 przyszłych fachowców szkół zawodowych branży turystycznej), świadczą, że 56,7% badanych, którzy są zainteresowani zawodem, chciałoby osiągnąć sukces zawodowy. Tacy, którzy wybierali zawód nieświadomie, za polecaniem bliskich albo z innego powodu, nie zainteresowani są własnymi osiągnięciami zawodowymi. To potwierdza, że świadomość wyboru zawodu jest ważnym czynnikiem motywacji osiągnięć młodego człowieka. Wyniki badań potwierdzają również, że osoby zmotywowane do pracy w konkretnych zakładach, bezpośrednio w realnych warunkach działalności zawodowej, które poznały reala zawodowe na konkretnych stanowiskach są zmotywowane do osiągnięć w pracy zawodowej i rozumieją potrzebę stałego rozwoju zawodowego. Z kolei większość (66,4%), która nie zawsze była zmotywowana do wykonywania zadań zawodowych ukierunkowana była na aspekt czysto finansowy swojej pracy.

Należy podkreślić, że motywacja osiągnięć przewiduje odpowiedzialność za własną przyszłość, własne działania, gotowość do prognozy działań, do systemowego doskonalenia siebie. Najważniejszym składnikiem motywacji osiągnięć jest pewność siebie. Jednostka, która wierzy we własne możliwości, wierzy w to, że jej się uda, wykazuje niewielką obawę przed porażką, na ogół będzie odznaczała się wielką samodzielnością w różnych sytuacjach - w pracy społecznej i zawodowej. Co więcej, będzie robiła to z radością, przyjemnością, niemal z pasją. Jednostki posiadające wysoką potrzebę osiągnięć, będą po prostu osiągały satysfakcję zmierzając do określonego celu lub będą chciały uzyskać znakomite wyniki we wszystkich działaniach, których się podejmują. Jednak, jak wykazują wyniki naszych badań, są tacy którym brakuje samodzielności, wiary w siebie, w możliwość osiągnięcia własnych sukcesów, w rozwój własnej kariery zawodowej.

Analiza badań świadczy również, że większość respondentów (69,5%) nie rozumie osobistej roli we własnych osiągnięciach, uważa że ich sukcesy zależą całkowicie od zakładu pracy. Tylko 18,1% spośród ankietowanych ma świadomość osobistej roli we własnym rozwoju i we własnych osiągnięciach zawodowych. Istotę osobistej roli w rozwoju własnej kariery i w osiągnięciu sukcesów zawodowych dostrzega jedynie 12,4% badanych.

Naszym zdaniem, przedstawione wyniki badań oznaczają potrzebę nadania odpowiedniej rangi pomocy doradczej w zakresie rozwoju zawodowego, motywacji osiągnięć, opartej na określeniu indywidualnych czynników motywacyjnych, zabezpieczających harmonię pomiędzy osobistymi sukcesami jednostki i sukcesami organizacji.

Z. Kwieciński uważa że niemożliwym jest funkcjonowanie we współczesnym świecie bez odwoływania się do sugestii i wskazówek specjalistów. Współczesny świat potrzebuje „przewodników”, którzy nie narzucają, a raczej oferują i przekazują wiedzę, mobilizują do samodzielności i wzmacniają ambicje poprzez przykład własnych kompetencji i zaangażowania. Potrzebni są również „tłumacze” rzeczywistości, którzy pokazywaliby różne możliwości wyboru indywidualnej drogi do pełni rozwoju podmiotowej tożsamości, do świadomego radzenia sobie z trudnościami w życiu [Sarzyńska, 2007, s.11].

Planowanie przyszłości zawodowej, konieczność poszerzania wiedzy szkolnej, podnoszenia poziomu posiadanych kwalifikacji, organizowanie własnego warsztatu pracy, świadomość faktu, że dokonany wybór zawodu nie musi być wyborem na całe życie, są dzisiaj ważnymi aspektami takiej pomocy skierowanej do młodzieży. Istotną sprawą jest też przygotowanie osób do radzenia sobie na wolnym rynku pracy, samodzielnego poszukiwania zatrudnienia i kształtowania umiejętności odpowiedniego zaoferowania swoich kwalifikacji. Ważnym zadaniem staje się przygotowanie młodzieży do poszerzania swoich możliwości na rynku pracy poprzez samodzielne zdobywanie nowych wiadomości i umiejętności poza szkołą [Podoska-Filipowicz, 1997, s.148].

Do usług i czynności mających na celu pomoc jednostkom w każdym wieku będących w dowolnym momencie życia, w podejmowaniu wyborów edukacyjnych, szkoleniowych i zawodowych oraz w zarządzaniu ich rozwojem zawodowym odnosi się poradnictwo zawodowe. Z tego typu usług można korzystać w szkołach, na wyższych uczelniach, instytucjach kształcenia, w publicznych służbach zatrudnienia, w miejscu pracy, w instytucjach pozarządowych i prywatnych. Poradnictwo zawodowe jest dziedziną rozwoju aktywności, której podstawowe zadanie można na wstępie określić ogólnie jako pomoc ludziom w znalezieniu właściwego miejsca na rynku pracy, w poznaniu wymagań i trendów rozwojowych tego rynku oraz w optymalnym wyborze zawodu i kierowaniu własnym rozwojem zawodowym. Czynności związane z poradnictwem zawodowym mogą mieć charakter pracy indywidualnej bądź grupowej, przeprowadzanej bezpośrednio z klientem, lub na odległość (w tym poprzez linie pomocy telefonicznej i serwisy internetowe). Wspomniane czynności to: dostarczanie informacji edukacyjno – zawodowej (w postaci drukowanej, komputerowej i innej), stosowanie narzędzi służących do oceny, bądź samooceny, przeprowadzenie rozmów doradczych, stosowanie programów edukacyjnych na temat planowania rozwoju zawodowego (pomocnych jednostkom w rozwoju samowiedzy, wiedzy na temat możliwości i szans zawodowych oraz umiejętności zarządzania własnym rozwojem zawodowym), organizowanie staży i praktyk (stwarzając możliwość wypróbowania danej opcji, zanim podjęta zostanie ostateczna decyzja), realizację programów rozwijających umiejętności szukania pracy, a także usług wspomagających przejście do następnego etapu (np. ze stanu bezrobocia w zatrudnienie) [Kreft, Pakulniewicz-Błońska, 2005, s. 13].

W pracach z zakresu psychologii doradztwa zawodowego można wskazać, oprócz doradztwa dyrektywnego, koncepcję praktyki doradczej opartej na psychologii poznawczej oraz koncepcję praktyki doradczej opartej na psychologii humanistycznej. W opisach tych koncepcji zwraca się uwagę na to, że obie dotyczą doradztwa, które nie ma charakteru dyrektywnego i nie ma w nim wyraźnej asymetrii między doradcą a radzającym się, co z resztą wyrażają ich nazwy: doradztwo dialogowe i doradztwo liberalne [Stopińska-Pająk, 2006, s. 9-19].

Należy podkreślić że doradca towarzyszy radzącemu się w zrozumieniu otaczającego świata, wspiera jego dążenia emancypacyjne, rozbudza sprzeciw na zaistniałą sytuację. Poradnictwo jest tu pojmowane jako proces, w którym jednostka stale – przy pomocy doradcy, ale także samodzielnie – analizuje, poddaje interpretacji i ocenia swoje działania, przeżycia, osiągnięcia i braki, aby zrozumieć zakres swoich możliwości i ograniczeń, aby wyemancypować się z narzuconych jej znaczeń i wartości [Kargulowa, 2006, s.53-61].

Otóż, analizując wyżej wymienione propozycje, można stwierdzać, że praca współczesnego doradcy zawodowego opiera się na koncepcji poznawczej, przewidując współdziałanie dwóch partnerów w określonej sytuacji społecznej, dotyczącej wyboru dróg rozwojowych w dążeniu człowieka do celowego kształtowania siebie wobec zmian go otaczających, określenia odpowiednich czynników motywacyjnych. Głównymi zasadami wsparcia przyszłego fachowcy turystyki, w rozwoju jego motywacji osiągnąć są:

- pomoc w wyborze dziedziny zawodowej jednostki w zależności od jej zainteresowań, wartości i potrzeb, jej identyfikacji z modelami ról społecznych i zawodowych oraz działalności jednostki do przystosowania się do tej struktury;
- projektowanie nowych form nauczania praktycznego pod kątem motywacji do pracy w systemowym opanowywaniu przyszłych fachowców realnych funkcji zawodowych;
- rozwój świadomości osobistej roli we własnym życiu zawodowym na zasadach gruntownego przeobrażenia ludzkiej osobowości na poziomie tożsamości, możliwości i zachowań oraz zmian kolorytu doświadczanych emocji oraz rozwoju motywacji osiągnąć jednostki.

Należy podkreślić, że ważnym w pracy doradcy w ramach rozwoju motywacji osiągnąć jest rozwój aktywności i samodzielności człowieka, jego zdolności analitycznych

i prognostycznych w poszukiwaniu skutecznych rozwiązań skomplikowanych sytuacji pracowniczych. Jednostka, która dobrze orientuje się w środowisku zawodowym, jest aktywna i wierzy we własne możliwości, wykazuje niewielką obawę przed porażką, na ogół będzie odznaczała się gotowością do współdziałań w różnych sytuacjach – w pracy społecznej i zawodowej. Człowiek powinien umieć poszukiwać własnych dróg, posiadać umiejętność rozpoznawania realnych problemów i sytuacji, wchodzić w konkretne środowisko, realizować określone cele, nabywać doświadczenia.

4. Wnioski

Turystyka jest bardzo mocno powiązana z aktywnością człowieka oraz jego motywacją. Zmiany dotyczące zadowolenia potrzeb turystów, jakości produktu turystycznego oraz usług turystycznych są obowiązujące w całej branży turystycznej, przewidując przy tym określenie i realizację konkretnych celów i motywów człowieka. Współczesne warunki społeczno-ekonomiczne spowodowały zwiększenie konkurencji na rynku usług turystycznych. Branża turystyczna potrzebuje zmotywowanych, kompetentnych fachowców, tworzących konkurencyjny produkt turystyczny, zdolnych skutecznie pracować, osiągając osobiste i zawodowe sukcesy. To powoduje konieczność pomocy psycho-pedagogicznej dotyczącej rozwoju motywacji osiągnięć, w oparciu o indywidualność człowieka oraz określenie indywidualnych czynników motywacyjnych.

Głównymi zasadami w rozwoju motywacji osiągnięć przyszłego fachowca turystyki są: kształtowanie nowoczesnej wiedzy oraz umiejętności i kompetencji; realna samoocena, otwartość na innowacje; gotowość do nabycia doświadczeń na podstawie analizy sytuacji opartych na współczesnych realiach, rozwój odpowiedzialności za własną przyszłość, za własne wyniki działalności zawodowej, skuteczność w działaniach. Rozwój motywacji osiągnięć przewiduje systematyczną samoanalizę, samodoskonalenie, adekwatne postrzeganie współczesnych zmian społeczno-ekonomicznych dotyczących osiągnięcia sukcesów człowieka w warunkach gospodarki rynkowej, w tym fachowców branży turystycznej w działalności zawodowej na współczesnym rynku usług turystycznych.

BIBLIOGRAFIA:

- Gasiul Henryk. 2006. *Psychologia osobowości. Nurty, teorie, koncepcje*. Warszawa: Difin.
- Hamer Hanna. 2005. *Psychologia społeczna. Teoria i praktyka*. Warszawa: Difin.
- Kargulowa Alicja. 2006. „Poradnictwo andragogiczne: konsekwencje paradygmatycznego przesunięcia”, *Teraźniejszość, Człowiek, Edukacja* nr 2.
- Karney Janina Elżbieta. 2007. *Psychopedagogika Pracy*. Warszawa: Wydawnictwo Żak.
- Kreft Wojciech, Pakulniewicz-Błońska Sylwia (red.). 2005. *Podręcznik Szkolnego Doradcy Zawodowego*, Warszawa: Fundacja Realizacji Programów Społecznych.
- Mietzel Gerd. 2000. *Wstęp do psychologii*. Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.
- Podoska-Filipowicz Elżbieta. 1997. Orientacja zawodowa młodzieży szkół zawodowych w okresie przemian społeczno-ekonomicznych w Polsce. W *Dylematy edukacji w końcu XX wieku*, red. Ryszard Gerlach. Bydgoszcz: Wydawnictwo Uczelniane WSP.
- Pervin Lawrence A., John Oliver P. 2002. *Osobowość: teoria i badania*. Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego.
- Rheinberg Falko. 2006. *Motivation*. Stuttgart: W. Kohlhammer.
- Sarzyńska Ewa. 2007. *Doradca zawodowy w środowisku bezrobotnych*. Lublin: Wydawnictwo Uniwersytetu Marii Curie- Skłodowskiej.
- Seligman Martin. 2010. *Flourish: Positive Psychology and Positive Interventions*. Michigan: The University of Michigan Press.
- Stoner James A.F., Freeman Edward R., Gilbert Daniel jr. 2001. *Kierowanie*. Warszawa: Pol-

skie Wydawnictwo Ekonomiczne.

Stopińska-Pająk Agnieszka. 2006. Edukacja dorosłych i poradnictwo zawodowe wobec wyzwań rynku pracy. W *Edukacja dorosłych, doradca zawodowy, rynek pracy*, red. Agnieszka Stopińska- Pająk. Warszawa: Wydawnictwo WSP TWP.

Strelau Jan, Bogdan Zawadzki. 2008. *Psychologia. Podręcznik akademicki*. Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.