



ЮГОЗАПАДЕН
УНИВЕРСИТЕТ
„НЕОФИТ РИЛСКИ“

www.swu.bg



ПРОФЕСИОНАЛНО НАПРАВЛЕНИЕ

Туризъм

Максим ДИМИТРОВ

Корпоративен мениджър, отдел „Човешки ресурси“, Круизна компания „Viking“
Бакалавър „Социология“
Бакалавър „Туризъм“
Магистър „Международен туризъм“
Доктор „Икономика и управление на туризма“



Максим Димитров е бесарабски българин от Украйна. Дълги години живее и работи в Благоевград и според него това е „... мястото, което ми даде възможност да започна своята кариера в сферата на туризма“. През 2004 г. започва обучението си в Югозападния университет „Неофит Рилски“, като записва първо специалност „Социология“, а паралелно с нея и специалност „Туризъм“ към Стопанския факултет. След дипломирането като бакалавър, пред Максим се разкрива възможност да проведе стаж в един от най-престижните ски курорти в САЩ – Вейл. През 2010 г. работи за „Marriott International“ – международна компания за управление на хотелски вериги, където преминава през много предизвикателна и интересна школа в сферата на работа с клиенти. *„Продължих да работя за същата верига и в Монреал, Канада – споделя той. – Но пътят ми към рецепцията в хотел премина през много други отдели и позиции. Работил съм на каса в кафене, в кухнята на сирийски ресторант, бил съм сервитьор в еврейски ресторант и съм се занимавал с хаускипинг.“*

Професионалните стажове, чрез които натрупва знания и опит, определят посоката на бъдещото му професионално развитие и логичното продължение на обучението му в професионално направление

„Туризъм“. Насочва се към магистърската програма „Международен туризъм“, а години по-късно завършва докторска програма по „Икономика и управление на на туризма“. *„Тази специалност ми даде възможност да експериментирам в кариерата и да надградя знанията си в областта на организацията и управлението.“* Колкото повече се потапя в сферата на туризма, толкова повече научава за необятните възможности, които секторът предлага. През 2015 г. преоткрива една малка и сравнително нова ниша в туризма – речните круизи. *„Ако работата в туризма се счита за динамична, то работата в речния круиз е многократно по-динамична спрямо обичайната рутина в хотелите и ресторантите. Това е свързано със спецификата ѝ, тъй като речният кораб всеки ден се движи от дестинация към дестинация и освен добрата му техническа поддръжка, от голямо значение е и нивото на водата. При много ниско или много високо ниво, корабите не могат да се движат по предварително определения маршрут.“*

Работата в круизния туризъм предлага различни възможности и шанс за професионално израстване. Както Максим споделя: „... **Стартирах кариерата си като рецепционист, преминах през позицията на консиерж и около пет години изпълнявах длъжността програмен директор в Круизна компания „Viking“, базирана в Базел, Швейцария. Като директор отговарях за програмата на гостите на борда на кораба и на брега, когато посещавахме различни европейски дестинации. Други предимства на работата ми на круизен кораб са посещенията безброй интересни места по бреговете на реки като Доуро, Сена, Рона, Рейн, Майн, Дунав, Днепър, Волга, Нева, както и Ладожското и Онежското езеро и Черно море, защото докосвайки се до различни култури, придобих ценен професионален опит и работих в международна среда.**“ Бреговете на тези водни пътища са богати на история, култура, архитектура, природа и традиции. Работата с хора от различни страни го обогатява и той осъзнава, че „... **колкото повече пътувам, толкова повече усещам колко малко познавам света.**“ До тази перифраза и други подобни на крилатата мисъл от древността „*Аз знам, че нищо не знам.*“ достигат хора с обширни познания, богата култура, необятен устрем и мечти. Те осъзнават необходимостта от „учене през целия живот“, за да бъдат всестранно развити и подготвени, да се чувстват уверени в себе си, „на мястото си“ и без страх да се „гмуркат в предизвикателствата на живота“.

Преди две години Максим решава да поеме по различен път и приключва с круизните пътешествия, като богатият професионален и йерархичен опит предопределя следващата му кариерна стъпка. През 2022 година продължава професионалното си развитие като **корпоративен мениджър** по обучение и развитие на персонала в отдел „Човешки ресурси“ на същата компания Viking Cruises.



„За мен това бе логична стъпка след толкова опит в различни сектори на туризма и различни държави. Освен че компанията е една от най-големите на пазара на речните круизи, тя разполага и с океански и експедиционни кораби. На новата си позиция отговарям за създаването на обучителни програми за екипажите по корабите в глобален мащаб. Поради спецификата на компанията и работата ми, редовно пътувам до различни точки на света: Европа, Америка, Азия и Африка и понякога остава време за разглеждане на забележителностите. На някои от летищата вече познавам персонала, защото всеки път, когато заминавам по работа, излитам за някъде.“ Тази ретроспекция връща Максим в детските години. „... Спомням си, че в моето село Голица в Украйна, освен училище имахме и много работа. В един от дните, когато беше моят ред да паса овцете, прелетя самолет и тогава се зароди мечтата един ден да се кача на самолет. И днес, години след този летен, спокоен и мирен ден, аз не върша кърска работа, а работя в различни точки на света. Основният ми превоз е самолет, като само миналата година съм летял над 160 пъти.“ Това е своеобразно доказателство, че реалността е проекция на позитивните мисли. Понякога е достатъчно човек да се „вгледа“ в себе си и да се „вслуша“ в мислите си за да постигне мечтите си.

Д-р Максим Димитров смята, че колкото и да са квалифициращи образователните институции, всяка професия е специфична. Затова различните компании имат своя политика, стандарти, лидерски подход и необходимост от отдел „Обучение и развитие“, който да реагира в съответствие с нуждите на компанията и динамиката в съответния сектор. „Фокусът на компанията е в две направления: обслужване на гостите и провеждане на лидерски програми. Едно от най-големите предизвикателства е, дефицитът на работна ръка.



През последните години сме създали поколение, което много трудно разбира какво е труд и че не всичко се случва тук, сега и веднага. Голяма част от новото поколение работници са много чувствителни и имат краткосрочно мислене за бързо материално обогатяване. Малко са тези, които осъзнават колко е важно да се инвестира в образование и в придобиването на определени умения и навици. В ерата на консуматорското общество, в което живеем, когато тези хора се сблъскват с реалността, за тях е шок, че не са на едно и също ниво с ръководството или колегите с дългогодишен опит. Голяма част от новото поколение служители не са готови за работа в реална работна среда. Необходим е специален подход към персонала, доверие, емпатия, лоялност, за да се избягват конфликтни ситуации и да не се стига до случаи, в разрешаването на които се въвличат други отдели или институции.“

Д-р Димитров не слага под общ знаменател всички млади хора, но използва констатациите по отношение на поведението им и липсата на трудова етика

и навици като подсказка за учителите, т.е. какви теми и подходи да използват в обученията, мотивационни задания и интерактивни методи. „Най-голямата награда е да виждаш „очите на надеждата“. Това се случва по време на всички обучения, било то в Европа, Азия или Африка. В едно от обученията, които проведохме в Египет, забелязах, че един от обучаваните не работи самостоятелно, а търси помощ от свой колега. В хода на разговора разбрах, че въпросният служител не може нито да чете, нито да пише на арабски, а да не говорим за английски език. Въпреки това по време на обучението този човек изрази желание да се включи в дискусиата и затова се обърна за помощ.“

В края на своята история Максим споделя: „Това е моят път към успеха като голяма част от постиженията ми са благодарение на образованието, което получих в Югозападния университет. А сигурно и аз съм имал пълни с надежда очи, които са запечатали моите учители в Голица, преподавателите ми в ЮЗУ „Неофит Рилски“ и колегите на работното ми място.“

