

Interreg



Co-funded by
the European Union

Estonia – Latvia

Gida rokasgrāmata

Principi un ieteikumi

Rokasgrāmatas sastādītāji (2021):

Rita Tammela, Ene Sarapuu, Sirje Vällmann, Monika Sooneste,
Lili Kängsepp–Puun, Kaire Reiljan, Märt Männik, Annereet Paatsi, Heli Kakko

Rokasgrāmatas labojumi (2025):

Liina Käär, Tõiv Jõul, Igaunijas cilvēku ar invaliditāti kamera (Estonian Chamber of
People with Disabilities)

Rokasgrāmatas pārstrādāšanu koordinēja NVO
Igaunijas lauku tūrisms

Šī rokasgrāmata balstās uz vadlīniju kopumu, kas sākotnēji tika izstrādāts 2021. gadā pēc organizācijas "Visit Estonia" lūguma, un tā tika atjaunināta 2025. gadā. Rokasgrāmatas pārstrādāšanu atbalstīja programmas Interreg Estonia-Latvia projekts „Mežtakas un Jūrtakas pieejamības uzlabošana dažādām sociālajām grupām“.

2025



Satura rādītājs

I Ievads gidu darbā

● Kas ir tūristu gids un kāpēc gida darbs ir svarīgs?	3
● Gida darbs un ko apmeklētāji var sagaidīt	4
● Kāpēc cilvēki ceļo?	5
● Galamērķa izvēle un ceļotāja lēmumu pieņemšanas process	6
● Maslova vajadzību hierarhija	8

II Dažādu sociālo grupu vadīšana

● Klientu segmentācijas kritēriji	12
● Kultūras, reliģiskā un nacionālā piederība	13
● Dažādas sociālās grupas	17
● Īpašu interešu apmeklētāji	21
● Apmeklētāji ar īpašām vajadzībām	21

III Gids kā profesija

● Gida darbā izmantotie termini	46
● Gids ir savas valsts un reģiona dzīvā vizītkarte!	47
● Dažādi gidu veidi	49
● Gids kā pakalpojumu sniedzējs	52

IV Ekskursijas – gida darba pamats

● Sagatavošanās ekskursijai	68
● Gida scenārijs	70
● Stāstīšana	72
● Maršruta plānošana	75
● Ekskursijas pieturvietas un grafiks	76
● Grafika izveide	78
● Rezerves plāni	79
● Gida aprīkojums ekskursijai	80

V Ekskursijas vadīšana

● Tikšanās ar grupu un iepazīstināšana ar ekskursiju	81
● Grupas vadīšana	82
● Dažādi pārvietošanās veidi ekskursijās	84
● Ekskursijas noslēgums	88
● Aktivitātes pēc ekskursijas	89
● Gida darbs dažādās jomās	90

VI Riski un to novērtēšana

Avoti



I Ievads gidu darbā

Cienījamais lasītāj,

Šajā rokasgrāmatā sniegts pārskats par gida darba principiem un ieteikumiem. Mēs izskaidrojam gida lomu un nozīmi, iepazīstinot viesus ar Igauniju. Turklāt mēs palīdzam novērtēt savu gatavību gida darbam un sniedzam padomus, kā rast labākus risinājumus.

Kas ir tūristu gids un kāpēc gida darbs ir svarīgs?



Tūristu gids ir persona, kas ved apmeklētājus pa svešām un nezināmām vietām. Gidi pārstāv ne tikai savu reģionu, bet arī valsti kopumā.

Tūristu gidu darbību regulē Tūrisma likums, Profesiju likums un profesionālie standarti, kuros noteiktas ar šo profesiju saistītās prasības un nosacījumi. Saskaņā ar spēkā esošo Tūrisma likumu (Igaunijas Tūrisma likums RT I 2000, 95, 607), gidam ir jāpierāda sava kompetence.

Lai gan ikviens var dalīties ar interesantiem stāstiem par savu dzimto pilsētu, tūristu gids ir profesionālis ar nepieciešamo apmācību, sertifikātu vai oficiālu atzīšanu. Gids var specializēties dažādās jomās — piemēram, kā pilsētas gids, muzeja gids, dabas vai nacionālā parka gids, rūpnīcas gids vai konkrētas tēmas eksperts, piemēram, sertificēts gids, ko atzinusi NVO "Somas tūrisms" (*Soomaa Tourism NGO*), vai akreditēts gids KUMU mākslas muzejā Igaunijā.

Gida darbs un ko apmeklētāji var sagaidīt

Gidu darba pamatā ir cilvēki, kuri vēlas izpētīt jaunas vietas, baudīt jēgpilnu pieredzi sev piemērotā laikā, par godīgu cenu, patīkamā vidē un saistošā veidā. Gida panākumi ir atkarīgi ne tikai no interesantas informācijas sniegšanas, bet arī no spējas izprast un pielāgoties apmeklētāju vajadzībām un motivācijai — neatkarīgi no tā, vai tie ir ģimeņu ceļotāji, cilvēki ar īpašām vajadzībām vai jebkura cita mērķgrupa.

Cilvēku lēmumu izmantot tūrisma pakalpojumus var izskaidrot ar četriem galvenajiem faktoriem (Gilbert, 1991; citēts Sharpley, 2018):

- **Pieprasījumu veicinošie faktori**, tostarp motivācija — iekšējā vēlme, kas iedvesmo cilvēku doties ceļojumā, pārgājienā, ekskursijā utt.
- **Pieprasījumu nosakošie faktori** — demogrāfiskie un sociālekonomiskie aspekti, kas ietekmē to, kādi pakalpojumi tiek izvēlēti, kad un kur.
- **Pieprasījumu ietekmējošie faktori** — informācija par galamērķi, personīgā pieredze, viedokļi un cita ārējā informācija.
- **Cilvēka loma** jeb perspektīva, no kuras izvēlas izmantot tūrisma pakalpojumus. Piemēram, ceļojot kā vecākam, ir svarīgi, vai pakalpojumi atvieglo bērnu pieskatīšanu un kopīgu laika pavadīšanu.

Lai gan šī sistēma ir vispārīga, tā palīdz analizēt dažādu cilvēku raksturīgās iezīmes. Iemesli, kāpēc cilvēki ceļo, var būt ļoti dažādi — sākot no atpūtas un unikālu pieredžu meklējumiem līdz atpūtai no ikdienas rutīnas. Viesu izvēli ietekmē tādi faktori kā vecums, veselība, finansiālā situācija, laika ierobežojumi vai citi personīgi apstākļi. Svarīga ir arī galamērķa reputācija — gan citu acīs, gan no paša perspektīvas. Turklāt nozīme ir arī ceļojuma kontekstam: ar ko cilvēks ceļo un kāds ir statuss galamērķī (piemēram, VIP, ģimenes ceļotājs, persona ar īpašām vajadzībām, seksuālās minoritātes pārstāvis utt.).



Kāpēc cilvēki ceļo?

Pētnieki ir identificējuši vairākus faktorus, kas motivē cilvēkus ceļot. Būtisks ceļošanas iemesls ir nepieciešamība pēc fiziskas un garīgas atpūtas, uz laiku mainot ierasto vidi un ikdienas rutīnu. Tūrisms sniedz iespēju iepazīt jaunas vietas un gūt unikālu pieredzi. Šajā procesā ceļojuma gids spēlē galveno lomu — rada dažādību, nodrošina bagātīgas pieredzes un pārvērš ceļojumu par neaizmirstamu.

Apmeklētāja vajadzības un vēlmes būtiski ietekmē uzvedību – gan "stumjošie faktori", kas motivē ceļot, gan "velkošie faktori", kas attiecas uz piedāvātajiem pakalpojumiem un to pieejamību, kuri veicina izvēlēties tieši vienu pakalpojumu vai galamērķi (Sharpley, 2018: 128). Turklāt var izšķirt iekšējos un ārējos faktorus, kas var būt saistīti ar tādiem jēdzieniem kā anomija un ego stiprināšana. Anomija attiecas uz situāciju, kurā sabiedrības normas un vērtības ir mazinājušās vai kurā cilvēks ir zaudējis savas vērtības un mērķus. Šādā situācijā indivīds jūtas izolēts, ieslodzīts savā ikdienas rutīnā. Ceļošana sniedz iespēju uz laiku izvairīties no rutīnas un atrast līdzsvaru sevī un apkārtējā pasaulē. No otras puses, ego stiprināšana ir saistīta ar vēlmi palutināt vai apbalvot sevi, saņemt atzinību un veidot jaunas sociālās saiknes, kas veicina labklājības sajūtu (Frochot, 2022: 41).



Galamērķa izvēle un ceļotāja lēmumu pieņemšanas process

Cilvēki meklē atpūtu, bet vienlaikus vēlas justies veiksmīgi un novērtēti savā ikdienas dzīvē. Tādēļ galamērķu izvēle ir pārdomāta, tiecoties pēc līdzsvara starp jaunu pieredzi un garantētu drošību. Lēmumu ietekmē dažādi faktori, tostarp galamērķa drošība — kas ietver tā vēsturisko fonu, stabilitāti, sociālo vienlīdzību un iekļaujošo attieksmi pret cilvēkiem ar atšķirīgām vai īpašām vajadzībām. Citi svarīgi aspekti ir cenu līmenis, naktsmītņu pieejamība, ceļojuma unikālums un piedāvātie papildu pakalpojumi. Tāpat ir būtiski, lai ceļojuma galamērķis nodrošinātu atpūtu un sniegtu to, ko cilvēki sagaida.

Lēmums par konkrēta tūrisma pakalpojuma izmantošanu tiek pieņemts vēl pirms ierašanās galamērķī un satikšanās ar gidu vai pavadoni (ja šāds pakalpojums ir iekļauts). Lēmums ir rezultāts tam, ka ir izvērtētas vajadzības, vēlmes un visi tie faktori, kas lika izvēlēties konkrēto pakalpojumu.

Frochot (2018: 43, 45) apraksta arī dažādus ikdienas dzīves līmeņus (sk. 1. tabulu), no kuriem ceļotāji vēlas izvairīties ceļojumu laikā. Tas palīdz saprast, kā pakalpojumu sniedzēji, tostarp tūristu gidu, var palīdzēt atkāpties no ikdienas rutīnas un piedāvāt tieši tādu pieredzi, kādu cilvēki meklē.

Cilvēki bieži izvēlas galamērķi, pamatojoties uz to, cik lielā mērā tas atšķiras no viņu ierastās dzīves vides. Lai gan atpūta bieži vien ir galvenais ceļošanas mērķis, tā var būt saistīta arī ar darbu, izglītību, veselību vai citiem iemesliem. Piemēram, gadījumos, kad ceļojumu nosaka darbs vai citi apstākļi, galvenais motīvs var būt kultūras raksturs — vēlme mācīties un attīstīties jomā, ko piedāvā tūrisma pakalpojumi, pat ja tā nav tieši saistīta ar ceļotāja ikdienas darbu vai pienākumiem. Šādi ceļojumi ietver mācību braucienus, komandējumus un dalību konferencēs vai semināros. Gidi ar specializētām zināšanām šajā kontekstā ir īpaši vērtīgi, jo spēj sniegt tieši tās zināšanas un prasmes, ko sagaida apmeklētāji ar konkrētām interesēm.

1. tabulla. Ikdienas dzīves dimensijas

Ikdienas rutīna	Ikdienas pienākumi (piem., gatavošana, uzkopšana u.c.)	Vai sniegtais pakalpojums atbīvo no ikdienas pienākumiem, un, ja jā, tad kā?
Darba diena	Pienākumi, kas saistīti ar bērniem, rēķinu apmaksu, mājokļa remontu u.c.	Kādi pienākumi pazūd atvaļinājuma laikā, un vai pakalpojums palīdz izpildīt tos pienākumus, kas saglabājas arī brīvdienās, piemēram, rūpes par bērniem?
Darbs	Ar darbu saistītā rutīna, grafiks, uzdevumi, termiņi u.c.	Vai pakalpojums palīdz atslēgties no darba grafikiem un izvairīties no darba zvaniem un e-pastiem?
Sociālie pienākumi/ atbildība	Attiecības ar ģimeni un draugiem	Kā pakalpojums palīdz atjaunot, atsvaidzināt, stiprināt attiecības un uzturēt saikni ar svarīgajiem cilvēkiem?
Sabiedrība	Vide, kurā viesi pavada savu ikdienu – pilsēta, lauki, dzīvoklis, klimats u.c.	Kādos veidos pakalpojumi var piedāvāt pieredzi jaunā vidē un iespēju satikt un mijiedarboties ar cilvēkiem no dažādām kultūrām/vidēm?
Pasaule	Dabiskā, sociālā, politiskā un ekonomiskā vide – skaista un droša, bet arī saspringta, pilna konfliktu un spiediena	Vai pakalpojums ļauj atklāt to, kas ir aizraujošs, skaists un intelektuāli stimulējošs, jeb patverties no konfliktiem, stresa, trauksmes un līdzīga spiediena?

Avots: Frochot (2022)

Viens no galvenajiem ceļošanas iemesliem ir mūsdienu sabiedrība. Sabiedrības attīstība, no vienas puses, ir radījusi vajadzību pēc atpūtas un tā saucamās "izklūšanas no ikdienas", no otras puses, nodrošinājusi līdzekļus, lai to īstenotu — ar likumā noteiktām tiesībām uz atvaļinājumu, vērtībām, kas uzsver brīvā laika nozīmi, un izpratni par atpūtu kā dzīves sastāvdaļu. Tāpat tūrisma nozare ir cieši saistīta ar tehnoloģiju un transporta attīstību, kas padara ceļošanu daudz ērtāku un pieejamāku.

Lai izprastu cilvēku iekšējos motivācijas faktorus, ir izstrādātas vairākas teorijas. Viena no visbiežāk izmantotajām ir Maslova vajadzību hierarhija. Neskatoties uz modeļa vienkāršību, tas efektīvi izskaidro, kas motivē cilvēkus ceļot. Tas palīdz arī tūrisma galamērķu attīstītājiem saprast, kādus pakalpojumus un piedāvājumus veidot, lai tie precīzi atbilstu ceļotāju vēlmēm.

Maslovavajadzību hierarhija

Maslova vajadzību hierarhija ir sadalīta piecās galvenajās kategorijās, kas ietekmē cilvēku izvēli un uzvedību, virzoties no zemākajām vajadzībām uz augstākajām:

1. Fizioloģiskās vajadzības: izsalkums, slāpes, atpūta utt.
2. Drošība: pasargātība no briesmām, bailēm un nemiera.
3. Sociālās vai piederības vajadzības: draudzība, saikne, mīlestība.
4. Cieņas vajadzība: laba pašcieņa, pašpārliecība, reputācija un statuss.
5. Personīgās izaugsmes vajadzība: iespēja kaut ko sasniegt, realizēt.



Tiklīdz zemākā līmeņa vajadzības ir sasniegtas, cilvēka uzvedību sāk ietekmēt nākamā līmeņa vajadzības. Pētnieki ir centušies saprast, kā psiholoģiskie faktori nosaka cilvēku ceļošanas izvēles un uzvedību. Piemēram, reģions ar daudziem muzejiem un aizraujošiem apskates objektiem var piedzīvot zemu apmeklētāju skaitu, ja tas asociējas ar drošības riskiem. Tas liecina, ka, nenodrošinot drošības sajūtu, augstāka līmeņa motivatori — kā kultūras pieredze vai sociālā piederība var pilnībā neizpausties.

Tomēr Maslova teorija ne vienmēr izpaužas lineāri. Augstāka līmeņa vajadzības var sākt dominēt pat pirms iepriekšējā līmeņa vajadzības ir pilnībā apmierinātas. Piemēram, spēcīga vēlme pēc pašrealizācijas var mudināt cilvēku ignorēt pamata fizioloģiskās vajadzības — pārgājiena dalībnieks var atteikties no ēšanas vai dzeršanas, lai sasniegtu kalna virotni pirms saulrieta. Tāpat arī vēlme pēc statusa un tiešanās pēc izcilas fotogrāfijas, ar ko dalīties sociālajos tīklos, var likt tūristam aizmirst par drošību, pakļaujot savu dzīvību riskam. Tāpēc ceļošanas uzvedība ir daudzpusīga, un dažādi motīvi var savstarpēji ietekmēt viens otru un mainīt līdzsvaru atkarībā no situācijas un indivīda personīgajām prioritātēm.

Plānojot ekskursiju vai pārgājienu, gidi var sev uzdot vairākus svarīgus jautājumus, balstoties uz Maslova vajadzību hierarhiju.

- **Pirmkārt**, kā tiks apmierinātas cilvēku fiziskās vajadzības pārgājiena vai ekskursijas laikā? Ir būtiski apsvērt, kur un kad būs iespējams ēst, dzert un izmantot tualeti. Ļoti svarīgi ir arī nodrošināt atpūtas pauzes, lai dalībniekiem būtu iespēja atgūt elpu un atpūsties. Plašākā nozīmē gidiem jāpadomā par to, kā pārgājiens vai ekskursija palīdzēs atslēgties no ikdienas rutīnas un piedāvās iespēju atpūsties un relaksēties.
- **Otrkārt**, kā tiek nodrošināta drošība? Gidam ir jābūt gatavam bīstamām vai ekstremālām situācijām, ņemot vērā iespējamos riskus un to novēršanas veidus. Piemēram, vai ir pieejamas labā stāvoklī glābšanas vestes, dažādos izmēros? Vai apvidū ir bīstami kukaiņi vai augi, kas var izraisīt alerģijas? Tāpat ir svarīgi būt gatavam ārkārtas situācijām — kā meklēt palīdzību un kādas pirmās palīdzības iespējas ir pieejamas.
- **Treškārt**, kāda ir grupas dinamika? Gidam jāprot līdzsvarot grupas vajadzības, nodrošinot, ka ikvienam tiek veltīta pietiekama uzmanība un nevienš nejūtas atstumts.
- **Turklāt** ir vērts padomāt par to, kā novērtēt un motivēt dalībniekus. Vai gids pamanīja un novērtēja cilvēku ieguldījumu un līdzdalību? Piemēram, gidam pasniedzot dalībniekiem kādu sertifikātu vai simbolisku suvenīru, tādējādi izceļ dalībnieku veikumu un panākumus.
- **Visbeidzot**, kā šī pārgājiena vai ekskursija veicina dalībnieku personīgo izaugsmi? Vai tā ļauj uzzināt kaut ko jaunu, izaicināt sevi un izjust gandarījumu par sasniegto? Labi plānota ekskursija ar gidu var sniegt gan fizisku, gan garīgu gandarījumu, nodrošinot viesiem neaizmirstamu un jēgpilnu pieredzi.

Tās pašas vajadzības, kas ietekmē viesu ceļojuma pieredzi, ietekmē arī gida darbu. Tāpēc gidam ir jādomā par savu labklājību un darba apstākļiem, lai nodrošinātu vislabāko iespējamo servisu.

- **Pirmkārt**, kā gids apmierina personīgās vajadzības? Ir jāplāno, kad un kā ēst, dzert un atpūsties.
- **Otrkārt**, kā tiek nodrošināta gida drošība? Fiziskā, sociālā un emocionālā drošība ir svarīgi gida profesijas aspekti. Gidam jāspēj pamanīt un novērst potenciālos riskus, tostarp bīstamas situācijas, kas var rasties dalībnieku uzvedības dēļ.
- **Treškārt**, kā gids sadarbojas ar komandu? Tūrisma aģentūra, partneri un pakalpojumu sniedzēji tieši ietekmē to, kā norit gida darbs. Vai komanda sniedz atbalstu un dalās ar nepieciešamajiem resursiem? Vai informācijas apmaiņa ir efektīva un vai palīdzības iespējas ir viegli pieejamas?
- **Turklāt** gidam būtu jāapzinās, kas ir nepieciešams, lai veiktu savu darbu un saglabātu motivāciju. Vai pietiekami novērtē gan klienti, gan darba devēji? Kā gidi paši var novērtēt darba nozīmi?
- **Visbeidzot**, kā gida darbs veicina paša personīgo izaugsmi? Vai darbs piedāvā pietiekami daudz izaicinājumu, mācīšanās iespēju un gandarījuma?

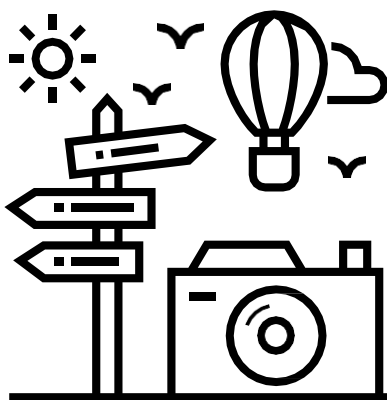
Viens interesants faktors, kas ietekmē tūristu raksturīgās iezīmes un motivāciju, ir "karjera". Filipa Pīrsa (Philip Pearce) (2005) tūrisma karjeras modelis skaidro, kā tūristu motivācija un uzvedība laika gaitā attīstās līdzīgi kā Maslova vajadzību hierarhijā. Pieaugot ceļojumu pieredzei, tūristi pāriet no vienkāršākām vajadzībām uz sarežģītākiem un dziļākiem mērķiem.

- **Sākotnēji** galvenā uzmanība tiek pievērsta atpūtai un fiziskajam komfortam. Tūristi dod priekšroku ērtiem un vienkāršiem risinājumiem.
- **Tālāk** svarīga kļūst drošība — gan fiziskā, gan emocionālā. Tūristi izvēlas galamērķus, kur var justies droši un mierīgi, izvairoties no pārmērīgiem riskiem.
- **Tiklīdz** šīs pamatvajadzības ir nodrošinātas, nozīmīga kļūst piederība un sociālās attiecības. Ceļošana bieži pārvēršas par sociālu aktivitāti — ģimenes brīvdienų braucieni, draugu un radnieku apciemošana vai grupu ekskursijas, kurās tiek gūts prieks no kopīgas pieredzes.
- **Nākamais** līmenis ir pašcieņa un personīgā izaugsme. Tūristi meklē iespējas pilnveidoties, augt un iegūt jaunas zināšanas.
- **Visaugstākajā** līmenī ir personīgā izaugsme. Ceļošana kļūst par personīgu izaicinājumu, sevis izzināšanu, brīvprātīgo darbu u.c.

Pīrsa modelis palīdz saprast, ka visi tūristi nav vienādi, jo vēlmes un motivācija laika gaitā var mainīties. Tāpēc gidiem un tūrisma pakalpojumu sniedzējiem ir svarīgi izprast dažādu tūristu pieredzi un attiecīgi pielāgot pakalpojumus.

Izmantojot tūrisma pakalpojumus, cilvēku iepriekšējā ceļojumu pieredze tieši ietekmē to, ko viņi sagaida un kā uzvedas. Tādēļ gidam ir liela priekšrocība, ja ir kaut vispārēja izpratne par apmeklētāju iepriekšējo ceļojumu pieredzi. Lai gan šāda informācija ne vienmēr ir pieejama pirms tikšanās, saziņa ar grupu palīdz izprast dalībnieku vēlmes un vajadzības. Tas ļauj pielāgot ekskursiju vai pārgājienu, lai pēc iespējas labāk sniegtu to, ko dalībnieki sagaida.

Nobeigumā var secināt, ka ceļošana ir sarežģīts lēmumu pieņemšanas process, ko ietekmē daudzi faktori – no drošības un komforta līdz pat personīgajai izaugsmei. Gidam ir būtiski saprast un ņemt vērā šos aspektus, lai katram ceļotājam radītu vērtīgu un neaizmirstamu pieredzi.



II Dažādu sociālo grupu vadīšana



Klientu segmentācijas kritēriji

Cilvēku vadīšana vienmēr ir daudzveidīga un izaicinājumu pilna, jo katrs cilvēks ir unikāls. Pakalpojumu nozarē un gidu darbībā arvien lielāka nozīme ir individuālām vēlmēm un uz klientu orientētai pieejai. Tomēr nodrošināt pilnībā personisku pieeju katram apmeklētājam ne vienmēr ir iespējams. Šādos gadījumos noder klientu segmentēšana – apmeklētāju grupēšana pēc līdzīgām pazīmēm un vajadzībām. Šo dalījumu var veikt pēc dažādiem faktoriem, piemēram, personības iezīmēm un ceļošanas paradumiem. Autori Tooman, Roosipõld un Rekkor (2023) piedāvā klientus klasificēt pēc ģeogrāfiskajām, demogrāfiskajām, psihogrāfiskajām un uzvedības pazīmēm (skat. 2. tabulu).

2. tabula. Klientu segmentācijas kritēriji

Ģeogrāfiskās pazīmes	Demogrāfiskās pazīmes
• Reģions (pilsētas apmetne, lauku teritorija) • Reģiona lielums • Klimats un sezona • Laika zona • Iedzīvotāju blīvums	• Vecums • Dzimums • Rase • Ienākumi • Izglītība • Nodarbošanās • Ģimenes stāvoklis un lielums • Reliģija • Kultūra • Sociālā šķira
Psihogrāfiskie un uzvedības rādītāji Pirkšanas paradumu rādītāji	Pirkšanas paradumu rādītāji
• Personības iezīmes • Motivācija • Dzīvesveids • Adaptācijas spējas	• Pirkumu biežums un veids • Pircēja loma (privātais vai biznesa klients) • Sagaidāmie ieguvumi • Lojalitāte zīmolam • Cenu jutīgums

Kultūras, reliģiskā un nacionālā piederība

Kultūrai ir daudz dažādu definīciju, taču vispārīgi to var saprast kā mācīšanās ceļā apgūtu cilvēka domāšanas, uzvedības un rīcības kopumu. Kultūra darbojas kā filtrs, caur kuru cilvēki uztver apkārtējo vidi un izvēlas piemērotāko rīcību. Tā ir cieši saistīta ar reliģiju jeb cilvēku ticības sistēmām, kā arī ar etniskumu – indivīda nacionālo vai etnisko izcelsmi.

Tā kā cilvēki ceļo pa visu pasauli, gidi regulāri strādā ar cilvēkiem no visdažādākajām kultūrvidēm. Ir svarīgi izprast dažādu kultūru, reliģiju un tautību īpatnības. Tā kā apgūt katras nācijas vai ticības visas smalkākās detaļas ir praktiski neiespējami, lielisks palīgs gida darbā ir vispārīgu kultūras modeļu pārzināšana. Tie palīdz raksturot lielākas kultūras grupas un sniedz praktiskus pamatprincipus veiksmīgai komunikācijai.

Turpmāk redzamajā 3. tabulā ir atspoguļots Ričarda D. Lūisa (Richard D. Lewis) modelis kultūras atšķirību izpratnei. Autors kultūras iedala trīs galvenajos tipos: lineāri aktīvajās, multiaktīvajās un reaktīvajās. Daudzas kultūras pilnībā neatbilst tikai vienam tipam, bet gan atrodas starp tiem, izrādot jauktas iezīmes. Kā piemēru var minēt igauņu kultūru, kas pamatā ir lineāri aktīva, taču ietver arī reaktīvās kultūras elementus.

3. tabula. Kultūru klasifikācija un to galvenās iezīmes pēc Lūisa modeļa

Multiaktīvās kultūras (piemēram, Latīņamerika, Dienvideiropa)		Lineāri aktīvās kultūras (piemēram, Ziemeļeiropa un Centrāleiropa, ASV)		Reaktīvās kultūras (Vjetnama, Japāna, Ķīna)
Kolektīvistiska sabiedrība, lielas ģimenes. Runā daudz. Komunikācija norit dialogā, kurā cilvēki cits citu pārtrauc. Pieskaršanās ir ierasta parādība. Pamato savus lēmumus, elastīga attieksme pret laiku, reaģē ļoti emocionāli, "nezaudē seju", kas nozīmē, ka reputācija ir ļoti svarīga. Karizma, pašizpaušme, ļoti bagāta ķermeņa valoda; orientēts uz cilvēkiem, difūzs, manipulatīvs.	Valstis, kurās izpaužas gan multiaktīvo, gan lineāri aktīvo kultūru iezīmes (piemēram, Krievija, Slovākija, Horvātija, Francija, Lietuva, Polija, Izraēla)	Individualistiska sabiedrība. Runā un klausās citos vienlīdzīgi. Dominē dialogs, kurā abas puses uzklausā viena otru pieklājīgi un nepārtraucot. Vajadzība pēc fiziska kontakta ir ļoti maza vai tās nav vispār. Lēmumu pieņemošs, izvirza mērķus, uz kuriem koncentrēties, vērtē datus un faktus. Pacietīgi gaida savu kārtu. Godīgs un tiešs, mierīgs, dara vienu lietu vienlaicīgi, ķermeņa valoda ir ierobežota, ir personīgie mērķi.	Valstis, kurās izpaužas gan lineāri aktīvo, gan reaktīvo kultūru iezīmes (piemēram, Somija, Igaunija, Kanāda, Taivāna, Singapūra)	Kolektīvistiska kultūra, bezkontakta kultūra. Drīzāk klausās nekā runā, netiešs komunikācijas stils. Komunikācijā dominē monologs, kurā viena puse runā vairāk. Reputācijas saglabāšana ir svarīga, veido kontaktus ar citiem, izvairās no konfrontācijas. Saskaņošanās ar citiem. Harmonija ir svarīga, pavēle ir pavēle, ciena vecumu un pieredzi, ķermeņa valodas gandrīz nav, profesionālā un personīgā dzīve ir saistītas.
Avots: The Lewis Model (n.d.)				

Kolektivistiskās kultūrās būtiska nozīme ir solidaritātei, harmonijai un piederības sajūtai, kur personas reputācija ir cieši saistīta ar ģimeni un citiem. Savukārt **individualistiskās kultūrās** par svarīgām tiek uzskatītas neatkarība, personīgā izaugsme un individuālā identitāte. Igaunija, kas atrodas uz robežas starp lineāri aktīvajām un reaktīvajām kultūrām, apvieno gan individualistisko, gan kolektivistisko kultūru iezīmes. Igauniešiem ir svarīga personīgā papildījuma sajūta un individuālo interešu aizstāvēšana, taču viņi ņem vērā arī to, ko domā citi.

Ieteikumi saziņai ar cilvēkiem no multiaktīvām kultūrām:

- Esi atvērts un gatavs aktīvi iesaistīties visas ekskursijas laikā. Izmantojot iespēju arī savstarpējām sarunām par ikdienišķām tēmām.
- Neuztraucies par to, ka tevi pārtrauc. Saglabājiēt dalībnieku uzmanību, izmantojot draudzīgu humoru.
- Izrādi cieņu gan pret katru cilvēku atsevišķi, gan pret grupu kopumā.

Ieteikumi saziņai ar cilvēkiem no lineāri aktīvām kultūrām:

- Svarīgi ir atrast individuālu pieeju katram.
- Ir nepieciešams stingri ievērot punktualitāti un plānoto programmu.
- Sniedz cilvēkiem iespēju dalīties savā pieredzē, taču nav jārunā vai aktīvi jāiesaistās, ja kāds to nevēlas.

Rekomendācijas komunikācijai ar cilvēkiem no reaktīvām kultūrām:

- Vienmēr uzmanīgi uzklausi, kad kāds vērsas pie tevis.
- Centies izprast cilvēka patiesās vēlmes un vajadzības.
- Cieni klusuma brīžus un saprotiet, ka pirms galīgā lēmuma pieņemšanas cilvēkam ir nepieciešams laiks pārdomām.
- Pievērs lielu uzmanību sūdzībām un reaģē uz tām.
- Centies būt ļoti precīzi un pieturies pie programmas.

Kā papildinājumu iepriekšējai informācijai, starpkultūru atšķirības var aplūkot caur trim galvenajām sastāvdaļām: materiālo, normatīvo un kognitīvo. Materiālā sastāvdaļa ietver visu, kas saistīts ar vidi, telpu, mākslu un citiem materiālajiem aspektiem, kas ietekmē cilvēku ikdienu un uzvedību. Normatīvā sastāvdaļa ietver noteikumus, paražas un ieradumus, kas veido kultūras pamatu un regulē cilvēku rīcību ikdienā. Savukārt kognitīvā sastāvdaļa ir saistīta ar pasaules uzskatu, vērtībām un valodu, kas veido cilvēku uztveri un attieksmi pret apkārtējo vidi. Šo trīs kultūras sastāvdaļu izpratne palīdz gidam labāk apzināties cilvēku specifiskās vajadzības un izskaidro rīcību dažādās situācijās.

Kultūras materiālā daļa kultūrā ietver aspektus kā telpa, apģērbs un ēdiens. Strādājot ar cilvēkiem no atšķirīgām kultūras vidēm, gidam ir svarīgi izprast konkrētās kultūras specifiskos paradumus, tostarp apģērba valkāšanas normas. Piemēram, karstā vasaras dienā Igaunijā krekla bez piedurknēm valkāšana var tikt uzskatīta par normu, turpretī Tuvo Austrumu un Āzijas kultūrās tas varētu tikt uztverts kā nepiemēroti. Organizējot ēdināšanu un izklaidi, jāņem vērā arī kultūras īpatnības – piemēram, musulmaņu vidū arvien lielāku popularitāti iegūst halāla tūrisms, kas nozīmē, ka pakalpojumiem jāatbilst attiecīgajām reliģiskajām uztura normām. Turklāt ir būtiski izvērtēt, vai dažādās kultūrās ir pieņemama vīriešu un sieviešu kopīga peldēšanās vai atpūta, piemēram, vienā baseinā vai telpā.

Kultūras normatīvo daļu veido ikdienas dzīves noteikumi un normas, un starpkultūru saziņā īpaši svarīgi ir izprast emociju izpaušanas veidu un robežas. Vai gidam būtu jāuztraucas, ja dalībnieks klausās pieklājīgi, taču neizrāda nekādas emocijas? Argentīnas ceļotājiem emociju neizrādīšana var liecināt par diskomfortu, jo šajā kultūrā ir pieņemts komunicēt atvērti un ekspresīvi, turpretī Japānā un Igaunijā ir ierasts emocijas tieši neizrādīt. Igaunijā nepārtraukta saruna starp tūrisma darbinieku un dalībnieku nav obligāta, jo klusuma brīži ir daļa no vietējās pieklājības, taču viesi no aktīvākām kultūrām, piemēram, Latīņamerikas, šādu klusumu var uztvert kā kautrīgumu komunikācijā.

Kultūras kognitīvā daļa attiecas uz to, kā dažādas kultūras interpretē pasauli un kādi simboli tām ir nozīmīgi. Viens un tas pats simbols dažādās kultūrās un reliģijās var nozīmēt pilnīgi pretējo. Lai izvairītos no pārpratumiem, tūrisma speciālistiem nav ieteicams izmantot pārspīlētu ķermeņa valodu, bet gan izvēlēties vispāratzītus un visā pasaulē saprotamus žestus un simbolus.



Ieteikums patstāvīgai lasīšanai: Erina Meijere (Erin Meyer) „Kultūras karte: kā cilvēki domā, vada un strādā dažādās kultūrās” (*The Culture Map: Decoding How People Think, Lead, and Get Things Done Across Cultures*), 2015, Ņujorka: PublicAffairs. Šī grāmata sniedz ieskatu starpkultūru saziņā, palīdzot izprast, kā atšķirīgas kultūras iezīmes ietekmē cilvēku domāšanu un uzvedību.

Dažādas sociālās grupas



Ar dažādām sociālajām grupām saprot cilvēku grupas, kas veidojas pēc viņu sociālā statusa, ienākumu līmeņa un ietekmes sabiedrībā. Šīs atšķirības bieži ir saistītas ar tādiem faktoriem kā vecums, izglītība, nodarbošanās un dzīvesvieta.

Piemēram, cilvēkus var iedalīt VIP, vidusšķiras pārstāvjos un ceļotājos ar mugursomām (parasti jaunieši un studenti), kā arī cilvēki ar īpašām vajadzībām vai atšķirīgām prasībām.

Atšķirīgas vajadzības ir līdzīgas īpašajām vajadzībām, taču tās attiecas uz citiem apstākļiem un situācijām. Īpašās vajadzības bieži ir saistītas ar cilvēka pastāvīgu veselības stāvokli vai traucējumiem, kas ilgtermiņā un plašākā nozīmē ietekmē ikdienas dzīvi. Savukārt atšķirīgas vajadzības parasti ir īslaicīgas un saistītas ar konkrētu situāciju vai apstākļiem. Šādas vajadzības var ietekmēt cilvēka spēju īslaicīgi pielāgoties noteiktām situācijām vai periodiem, un tās bieži nav saistītas ar veselības stāvokli. Piemēram, kustību traucējumi ir pastāvīgs veselības stāvoklis, savukārt ģimenēm, kas ceļo kopā ar zīdaiņiem, var būt īpašas prasības un vajadzības, kas nav saistītas ar veselību.

VIP viesi

Īpaši svarīgas personas jeb VIP klienti var būt augsta ranga amatpersonas, ļoti turīgi cilvēki, kā arī personības ar augstu prestižu un atpazīstamību. Lai gan vara, bagātība un reputācija bieži vien ir saistītas, šie aspekti ne vienmēr sakrīt. VIP klientiem galvenokārt ir raksturīga vēlme saņemt augstākā līmeņa, personalizētu un konfidencialu servisu. Šādu ceļotāju plāni un vajadzības bieži vien ir unikālas, un par savu vēlmju īstenošanu tiek maksāta augstāka cena.



Nodrošinot pakalpojumus VIP klientiem, jāņem vērā šādi aspekti:

- **Unikāli pielāgots pakalpojumu kopums.** Pakalpojums tiek pielāgots viesu individuālajām vēlmēm un vajadzībām. Papildus pamatpakalpojumiem tas var ietvert luksusa preces, dāvanas un citus papildu piedāvājumus, kas padara pieredzi īpašāku un nodrošina neaizmirstamus iespaidus. Svarīgi ir izvērtēt, kā pakalpojumu iespējams pielāgot un personalizēt konkrētiem klientiem.
- **Augsts apkalpošanas līmenis.** Īpaši rūpīga un kvalitatīva klientu apkalpošana, kas ir svarīga VIP viesiem. Tas ietver diskretumu, uzmanību detaļām un spēju nodrošināt pakalpojuma norisi bez kavējumiem vai traucējumiem. Būtiski ir arī nodrošināt pakalpojumu pieejamību viesim piemērotā un vēlamā laikā. Plānojot pakalpojumus, ir svarīgi izvērtēt, vai VIP viesiem piedāvātajam pakalpojumam būtu jāatšķiras no tā, kas tiek nodrošināts parastajiem viesiem, piemēram, vai nepieciešama individuālāka pieeja, papildu ērtības vai īpaša uzmanība.
- **Ekskluzīva piekļuve.** VIP viesi sagaida iespēju apmeklēt īpašas vietas, izmantot pakalpojumus vai satikt cilvēkus, kas parasti nav pieejami standarta ekskursiju laikā vai plašākai sabiedrībai. Šādi pakalpojumi nodrošina privātāku, ērtāku un individuālāk pielāgotu pieredzi. Organizējot pasākumus vai ekskursijas VIP viesiem, ir svarīgi apsvērt papildu iespējas, kas padarītu pieredzi īpašāku. Piemēram, plānojot pārgājienu, jāizvērtē, vai VIP viesiem nepieciešama atsevišķa atpūtas zona, īpaši sagatavota ēdienkarte vai citi unikāli pakalpojumi.
- **Privātums un drošība.** Privātums un drošība ir īpaši svarīgi VIP viesiem, jo viņu statuss bieži vien ir saistīts ar paaugstinātām drošības prasībām. Tāpēc šie aspekti ir rūpīgi jāizvērtē un jāplāno jau pirms pakalpojuma sniegšanas. Gida darbā tas var nozīmēt, ka viesi pavada drošības komanda, kas uzrauga situāciju pirms pakalpojuma un tā laikā, pārbauda nepieciešamo aprīkojumu vai nodrošina papildu drošības līdzekļu izmantošanu.
- **Elastība.** Elastība ir viena no galvenajām personalizēta un ekskluzīva pakalpojuma īpašībām. Gidam jāspēj pielāgoties viesu vajadzībām un neparedzētām izmaiņām, lai nodrošinātu kvalitatīvu pieredzi. Ja viesim savu pienākumu vai citu apstākļu dēļ nepieciešams pēdējā brīdī mainīt apmeklējuma plānu, gidam jāspēj elastīgi reaģēt un atrast piemērotāko risinājumu. Būtiski ir arī iepriekš vienoties par iespējamo izmaiņu kārtību un papildu izmaksu segšanu, ja tās rodas pakalpojuma pielāgošanas rezultātā.

Kopumā var secināt, ka darbs ar VIP viesiem prasa rūpīgu sagatavošanos un individuālu pieeju, lai nodrošinātu pakalpojumu, kas atbilst viņu vēlmēm un vajadzībām. Būtiski ir izvērtēt, kādu elastības un personalizācijas līmeni gids var nodrošināt ekskursijas vai pārgājienu laikā, kā arī kādi resursi un iespējas ir nepieciešami kvalitatīva pakalpojuma sniegšanai.

Vecums un dzimums

Cilvēku vecuma un dzimuma atšķirības var būt viens no faktoriem, kas nosaka dažādas vajadzības un vēlmes pakalpojumu izmantošanas laikā. Ņemot vērā cilvēku individuālās īpatnības, var būt nepieciešami dažādi pielāgojumi gan pakalpojumu sniegšanas vidē, gan komunikācijas pieejā.

Svarīgi aspekti, sniedzot pakalpojumus bērniem:

- Informācijas zīmēm un citiem materiāliem jābūt izvietotiem bērniem piemērotā augstumā.
- Bērniem nepieciešamas augumam un vecumam piemērotas mēbeles un aprīkojums, piemēram, galdi, krēsli, atrakcijas un drošības līdzekļi.
- Dažādi pakalpojuma elementi, piemēram, ēdināšana, aktivitātes pārgājiena vai ekskursijas laikā un atpūtas iespējas, jāpielāgo bērnu vajadzībām, piedāvājot piemērotas alternatīvas.
- Jāizvēlas bērniem saprotams komunikācijas veids, piemērota valoda un ekskursijas saturs, kas atbilst viņu vecumam un uztveres spējām.
- Saziņai ar bērniem jābūt atvērtai, pacietīgai un draudzīgai, jo bērni dažādās situācijās var justies kautrīgi, nedroši vai nezināt, kā rīkoties. Ir svarīgi iedrošināt bērnus, sniegt skaidrus paskaidrojumus un saprotamu informāciju.
- Pret bērniem jāizturas ar tādu pašu cieņu kā pret citiem, respektējot viņu viedokli un tiesības izteikt savas vēlmes.
- Pakalpojumam jābūt saistošam un daudzveidīgam. Tā kā bērnu uzmanība un pašregulācijas spējas vēl attīstās, ieteicams izmantot interaktīvas aktivitātes, skaidru informāciju un elastīgu pieeju.

Svarīgi aspekti, sniedzot pakalpojumus senioriem:

- Jāņem vērā iespējamās veselības problēmas, kas var ierobežot kustības tempu, ilgumu vai piemērotību konkrētajai reljefa virsmai (piemēram, nelīdzenas virsmas, kāpnes, nogāzes).
- Vecāka gadagājuma cilvēkiem ir nepieciešams vairāk gaismas, lai redzētu skaidri, tāpēc pārvietošanās vājā apgaismojumā vai tumsā var būt apgrūtināta.
- Ļoti sīku, sarežģītu burtu vai zemas kontrastivitātes teksta lasīšana var būt grūta. Tāpēc drukātajai informācijai jābūt lielākā izmērā. Noderīgs var būt arī palielināmais stikls.
- Daudziem vecāka gadagājuma cilvēkiem ir dzirdes zudums, tāpēc ir grūti dzirdēt pārāk klusu, neskaidri izrunātu runu. Jāņem vērā runas temps, skaidrība un skaļums, un, ja iespējams, ieteicams izvēlieties vietas bez fona trokšņa.
- Vecāka gadagājuma viesi augsti vērtē saziņu un iespēju dalīties pieredzē, tāpēc gidam ir jāatvēr laiks sarunām un aktīvai klausīšanai.

Kas jāņem vērā, apkalpojot dažāda dzimuma klientus:

- Sievietēm bieži vien ir nepieciešams vairāk laika un privātuma, lai izmantotu tualeti un veiktu higiēnas procedūras. Gidam ir svarīgi apsvērt, kā nodrošināt komfortu garās pārgājienu dienās, īpaši menstruāciju laikā. Vai tualetes telpas ir pietiekami plašas, lai sievietes vai ģimenes ar maziem bērniem varētu ērti parūpēties par sevi vai saviem bērniem?
- Cilvēkiem var būt svarīgs izskats, un tas var radīt īpašas vajadzības. Piemēram, gari nagi, mākslīgās skropstas vai grims, kas ārpus telpām vai neparastos apstākļos var tikt bojāts. Ir noderīgi sniegt informāciju vai piederumus, kas palīdz saglabāt izskatu vai sagatavoties ekskursijai. Lietainās dienās gids var piedāvāt viesiem iespēju sakārtot savu izskatu, piemēram, nodrošinot iespēju nosusināt seju vai labot izsmērējušos grimu.
- Izturēšanās un gatavība ņemt vērā dzimuma specifiskās vajadzības ir būtiska. Īpaša uzmanība jāpievērš viesiem ar alternatīvu dzimuma identitāti. Ja viesu vidū ir LGBTQ kopienas pārstāvji, gan gida, gan grupas locekļiem ir ļoti svarīgi izrādīt pieņemšanu. Vai tualetes telpas ir dzimuma neitrālas? Vai viesiem tiek nodrošināti atbilstoši pakalpojumi un ērta vide?



Īpašu interešu apmeklētāji

Tie ir cilvēki, kuri meklē zināšanas un pieredzi, kas saistīta ar konkrētu hobiju, specializāciju vai aizraušanos. Intereses var būt ļoti dažādas, piemēram, daba, kultūra, militārā vēsture vai citas specifiskas jomas.

Ieteikumi darbam ar cilvēkiem ar specifiskām interesēm:

- Plānojot pārgājienu vai ekskursiju, iesaistīt jomas speciālistus, kas saistīti ar dalībnieku interesēm. Piemēram, dabas interesentiem var piesaistīt jūras biologu vai ornitologu, savukārt vēstures interesentiem – vēsturnieku.
- Pielāgot standarta ekskursiju vai pārgājienu, iekļaujot apskates objektus un aktivitātes, kas atbilst konkrētajām interesēm. Tas var ietvert īpašus apmeklējumus institūcijās, ražotnēs vai citās vietās, kur iespējams praktiski iepazīt interesējošo tēmu.
- Piedāvāt praktiskas aktivitātes, kas ļauj aktīvi iesaistīties un iegūt pieredzi. Piemēram, cilvēkiem, kurus interesē amatniecība, var organizēt darbnīcas vietējo rokdarbu apgūšanai, ņemot vērā grupas lielumu un organizatoriskās iespējas.
- Lai nodrošinātu kvalitatīvāku pieredzi, ekskursijas laikā var piedāvāt ar konkrēto interešu jomu saistītus materiālus un nepieciešamo aprīkojumu. Piemēram, putnu vērošanas laikā var piedāvāt piemērotus binokļus un papildu informatīvos materiālus, piemēram, grāmatas vai audio ierakstus par konkrēto tēmu.
- Sniegt informāciju par konkrētās jomas vietām un speciālistiem, lai interesenti varētu patstāvīgi turpināt tēmas izpēti, iegūt papildu zināšanas un nepieciešamības gadījumā sazināties ar nozares pārstāvjiem.

Apmeklētāji ar īpašām vajadzībām

Cilvēki ar īpašām vajadzībām ir personas, kurām pakalpojumu izmantošanai nepieciešami noteikti pielāgojumi vai papildu atbalsts. Šīs vajadzības bieži var būt saistītas ar veselības stāvokli, invaliditāti vai citām individuālām prasībām. Lai gan cilvēkiem ar invaliditāti vienmēr ir īpašas vajadzības, ne visi cilvēki ar īpašām vajadzībām ir ar invaliditāti. Īpašās vajadzības var būt saistītas ne tikai ar fizisko veselību, bet arī ar garīgiem, uzvedības vai emocionāliem aspektiem. Tās var ietvert, piemēram, īpašas spējas, uzvedības vai emocionālās grūtības, kā arī dažādas bailes vai fobijas.

Invaliditāte ir stāvoklis, kad cilvēkam ir anatomiskas, fizioloģiskas vai psiholoģiskas funkciju izmaiņas vai traucējumi, kas kopā ar apkārtējās vides un sabiedrības attieksmes radītiem šķēršļiem var ierobežot pilnvērtīgu un vienlīdzīgu iesaisti

sabiedrībā (Social Benefits for Disabled Persons Act, 1999). Invaliditāti iedala vairākās kategorijās: kustību, redzes, dzirdes, intelektuālā, runas, kombinētā un cita veida invaliditātē, kas var būt saistīta ar dažādiem veselības traucējumiem vai medicīniskiem apstākļiem.

Papildus invaliditātei īpašās vajadzības var rasties arī citu veselības traucējumu dēļ, piemēram, garīgu traucējumu, alerģiju, ādas slimību, pārtikas nepanesības, hemofilijas vai dažādu hronisku slimību gadījumā. Dažos gadījumos šādas īpašās vajadzības var būt arī par pamatu invaliditātes oficiālai noteikšanai. Piemēram, leukēmijas izraisītas komplikācijas var radīt nopietnus kustību traucējumus, kas var būt iemesls kustību invaliditātes noteikšanai.

Pamatojoties uz invaliditātes definīciju, būtiska nozīme ir tam, kā cilvēkus ar īpašām vajadzībām uztver apkārtējie un sabiedrība kopumā. Ja cilvēkam veselības stāvokļa dēļ ir fiziski ierobežojumi, bet apkārtējā vide ir pieejama un pret viņu izturas ar cieņu un vienlīdzīgi, šie ierobežojumi var neradīt sociālus šķēršļus un būtiski neietekmēt ikdienas dzīvi.

Aptuveni vienam miljardam cilvēku pasaulē ir kādas īpašās vajadzības. Igaunijā vairāk nekā 110 000 cilvēkiem ir invaliditāte. Atbilstoši mūsdienu izpratnei un normatīvajiem principiem ikvienam cilvēkam neatkarīgi no vajadzībām ir tiesības pilnvērtīgi un vienlīdzīgi piedalīties sabiedrības dzīvē, tostarp izmantot un baudīt dažādus tūrisma pakalpojumus. Tādēļ gidam ir svarīgi pārzināt piemērotas darba metodes un pieejas, lai cilvēkiem ar īpašām vajadzībām nodrošinātu kvalitatīvu, iekļaujošu un patīkamu pieredzi.

Turpmāk aplūkoti galvenie invaliditātes veidi un būtiskākie aspekti, kas jāņem vērā, gidam strādājot ar cilvēkiem ar īpašām vajadzībām. Galvenais princips ir izturēties pret ikvienu cilvēku ar cieņu, ievērojot pieklājību un nodrošinot individuālu pieeju. Tas nozīmē respektēt katra cilvēka unikālās vajadzības, būt uzmanīgam pret viņa vēlmēm un atcerēties, ka pats cilvēks vislabāk zina, kāds atbalsts vai pielāgojumi viņam ir nepieciešami.

Cilvēku ar īpašām vajadzībām vēlmes un prasības būtiski neatšķiras no citu cilvēku vēlmēm – arī viņi vēlas atpūsties, gūt pozitīvas emocijas, mainīt ikdienas vidi un iegūt jaunu pieredzi. Gidam ir jāņem vērā vispārīgi principi un nepieciešamie pielāgojumi, lai nodrošinātu pieejamu un kvalitatīvu pakalpojumu, taču vienlīdz svarīga ir individuāla pieeja katram cilvēkam. Ekskursijas laikā ir būtiski noskaidrot, kāds atbalsts vai pielāgojumi ir nepieciešami, lai cilvēks ar īpašām vajadzībām justos komfortabli, droši un pilnvērtīgi iesaistīts.



Redzes traucējumi

Igaunijā ir aptuveni 10 000 cilvēku ar redzes traucējumiem, tostarp gan cilvēki ar daļēju redzi, gan neredzīgie. Cilvēkiem ar daļēju redzi var būt grūtības novērtēt attālumu, uztvert kontrastus vai redzēt tumsā.

Pat cilvēkiem ar normālu redzi var būt grūtības skaidri saskatīt apkārtējo vidi, ja telpa ir pārāk tumša vai putekļaina, vai arī teksts un vizuālā informācija ir grūti uztverama, piemēram, maza fonta, zema kontrasta, saplūšanas ar fonu vai pārāk spilgtu vai līdzīgu krāsu dēļ.

Ekskursijas laikā gida uzdevums ir atbalstīt apmeklētājus ar redzes traucējumiem, lai viņi varētu pilnvērtīgi piedalīties un izbaudīt aktivitāti. Lai to nodrošinātu, ir svarīgi maršrutu izplānot kārtīgi.

Turpmāk sniegtas Igaunijas Neredzīgo savienības un Igaunijas Cilvēku ar invaliditāti kameras izstrādātās saziņas vadlīnijas darbam ar grupām, kurās ir cilvēki ar redzes traucējumiem.

Ja grupā ir cilvēks ar redzes traucējumiem:

- Iepriekš izplānojiet ekskursijas maršrutu un aktivitātes – pārliecinieties, ka apskates vietās ir pieejami audiogidi ar aprakstiem, taustāma informācija (piemēram, teritorijas plāni vai kartes), teksti Braila rakstā un informatīvās zīmes.
- Padomājiet, kā ekskursijā iekļaut vairāk uz dažādām maņām balstītu elementu, piemēram, smaržas, skaņas un taustes pieredzi.
- Pirms ekskursijas izstāstiet dalībniekam ar redzes traucējumiem plānoto maršrutu un aktivitātes, kā arī pajautājiet, kā vislabāk viņu atbalstīt ekskursijas laikā.
- Uzsākot sarunu, uzdodot jautājumus vai sniedzot paskaidrojumus, uzrunājiet cilvēku vārdā un iepazīstiniet ar sevi, lai viņš zinātu, kas ar viņu runā.
- Ja nezināt cilvēka ar redzes traucējumiem vārdu, viegli pieskarieties viņa rokai, lai darītu zināmu, ka runājat tieši ar viņu.
- Sazinieties dabiski – nav nepieciešams runāt skaļāk nekā parasti.

- Ja cilvēks ar redzes traucējumiem ir viens un viņam nav pavadoņa vai suņapavadoņa, piedāvājiēt savu roku un sakiēt, piemēram: „Es iešu kopā ar jums.”
- Pievērsiet uzmanību šķēršļiem, pagriezieniem, pakāpieniem un zemiem priekšmetiem ceļā. Ja iespējams, izvediet cilvēku tiem apkārt.
- Pārvietošanās ir ērtāka, ja gids iet aptuveni pus soli jeb 50 cm pa priekšu, bet cilvēks ar redzes traucējumiem turas pie gida rokas.
- Ejot pa durvīm vai šaurām vietām, nestumiet cilvēku ar redzes traucējumiem sev pa priekšu. Atvirziet roku aiz muguras, lai viņš varētu sekot jums.
- Pārvietošanās laikā pastāvīgi informējiēt par reljefu, pakāpieniem, šķēršļiem un citiem apstākļiem.
- Nepārtraukti aprakstiet apkārtējo vidi. Dariet to skaidri, īsi un dabiski. Papildus apkārtnes aprakstam ir svarīgi izstāstīt arī stāstu vai sniegt skaidrojumu par apskates objektu, nevis aprobežoties tikai ar vizuālu aprakstu.
- Ja grupā ir cilvēki ar daļējiem redzes traucējumiem, izmantojiēt kontrastu aprakstus, piemēram: „tumšas kolonnas uz gaiša fona”.
- Raksturojot priekšmetu atrašanās vietu, lietojiēt vārdus „pa kreisi”, „pa labi”, „augšā”, „apakšā” u. c. Var izmantot arī pulksteņa ciparnīcas principu, piemēram: „sešu stundu virzienā”, „trijos”, „baznīca atrodas pulksten septiņos no mums”. Vārds „tur” cilvēkam ar redzes traucējumiem nesniedz pietiekamu informāciju.
- Ja ekskursijā tiek izmantota vizuāla informācija (piemēram, teksti uz sienām, fotogrāfijas, gleznas vai citi eksponāti), piedāvājiēt alternatīvas – nolasiet tekstu skaļi vai aprakstiet attēloto.
- Dodoties prom no cilvēka ar redzes traucējumiem, informējiēt viņu par to un aizvediet līdz drošai vietai, piemēram, pie kāda orientiera vai citas personas.
- Sarunā drīkst lietot tādus vārdus kā „redzēt”, „skatīties” un „lasīt”.
- Netraucējiēt, neglaudiet un nesauciet suni–pavadoņi, jo tas pilda savus pienākumus un tam ir jāsaglabā uzmanība.
- Pielāgojiēt ekskursijas tempu, lai cilvēkam ar redzes traucējumiem būtu pietiekami daudz laika orientēties un uztvert sniegto informāciju.
- Nodrošiniēt, lai suņiem–pavadoņiem un servisa suņiem būtu pieejams dzeramais ūdens, naktsmītnēs – vieta atpūtai, piemēram, sega vai guļammatracis.

Dzirdes traucējumi



Igaunijā ir 5470 cilvēku ar diagnosticētiem dzirdes traucējumiem, no kuriem aptuveni 4500 izmanto zīmju valodu. Igaunijā ir 115 644 cilvēku ar diagnosticētu dzirdes zudumu. Liela daļa cilvēku ar dzirdes traucējumiem dzirdes zudumu ir ieguvuši dzīves laikā. Cilvēki ar dzirdes traucējumiem ir sastopami visās vecuma grupās, tomēr viņu īpatsvars parasti ir lielāks vecāka gadagājuma cilvēku vidū nekā jauniešu vidū.

Ja grupā ir cilvēks ar dzirdes traucējumiem:

- Daži cilvēki ar dzirdes traucējumiem var izmantot zīmju valodu un zīmju valodas tulku. Zīmju valoda ir dzirdes traucējumu cilvēku dzimtā valoda, kuri to lieto, jo runātā un rakstītā valoda viņiem var nebūt ērtākais saziņas veids.
- Cilvēki ar dzirdes zudumu var izmantot dzirdes aparātus vai citas palīgierīces, taču daudziem cilvēkiem ar dzirdes traucējumiem šādu ierīču var nebūt. Turklāt dzirdes aparāti trokšņainā vidē var nebūt pietiekami efektīvi. Tāpēc ekskursijas maršrutā izvēlieties vietas ar pēc iespējas mazāku ārējo troksni. Informācijas uztveršana cilvēkiem ar dzirdes zudumu ir daudz grūtāka arī telpās ar atbalsi. Tam var palīdzēt transkripcijas speciālists, kurš reāllaikā pieraksta gida un citu cilvēku teikto, ļaujot cilvēkam ar dzirdes traucējumiem tekstu lasīt telefonā vai planšetē.
- Cilvēkiem ar dzirdes zudumu un nedzirdīgiem cilvēkiem ir vieglāk uztvert informāciju, ja viņi var redzēt runātāja seju un lūpas. Centieties atrasties ar seju pret cilvēku. Svarīgi arī, lai gaisma kristu uz gida vai tulka sejas, nevis aiz.
- Ekskursijās ar autobusu ir lietderīgi, ja gids tiem, kuri vēlas, izsniedz drukātus materiālus, runājot pagriežas pret grupu un neaizsedz muti. Ja kāds uzdod jautājumu, vispirms atkārtojiet jautājumu un tikai pēc tam sniedziet atbildi.
- Pārgājienu ekskursijās pārliecinieties, ka izsniegtās tehniskās ierīces ir piemērotas cilvēkiem ar dzirdes traucējumiem, piemēram, tām ir pietiekams skaļums, Bluetooth savienojums un/vai indukcijas cilpas sistēma.
- Ja pastaigu vai velobrauciena ekskursijas laikā nepieciešams paziņot par drošības apdraudējumu (piemēram, tuvojošos automašīnu no aizmugures), izmantojiet arī rokas signālus.
- Ja cilvēkiem ar dzirdes traucējumiem vai zīmju valodas lietotājiem līdzī ir tulks, neturpiniet ekskursiju, kamēr cilvēkam ar dzirdes traucējumiem nav bijusi iespēja izlasīt vai noskatīties tulkojumu un iepazīties ar aprakstīto objektu vai vietu. Ja cilvēks ar dzirdes traucējumiem skatās uz gidu vai tulku, viņš vienlaikus nevar pilnvērtīgi pievērst uzmanību aprakstītajam objektam.

- Runājiet nedaudz lēnāk, skaidri izrunājot vārdus un to galotnes. Svarīgi ir arī runāt pietiekami skaļi, lai balss nepazustu apkārtējā trokšņa dēļ. Nav nepieciešams kliegt.
- Cilvēkiem ar dzirdes traucējumiem ekskursijas laikā var nodrošināt informatīvās kartītes, kurās ir apskates objekta attēls un īss apraksts, ko var ātri izlasīt. Tomēr jāatceras, ka ekskursija ir savstarpēja komunikācija starp cilvēkiem (gidu un grupu). Tāpēc informatīvā kartīte ir tikai palīg līdzeklis, nevis aizvietotājs tiešai saziņai starp gidu un apmeklētāju.

Kas gidam jāņem vērā, vadot ekskursiju grupai, kurā ir cilvēki ar dzirdes traucējumiem?

Cilvēkiem ar dzirdes traucējumiem zīmju valoda ir galvenais saziņas līdzeklis. Igaunijas zīmju valoda cilvēkiem ar dzirdes traucējumiem ir pirmā valoda, savukārt igauņu valoda tiek uzskatīta par otro vai svešvalodu. Cilvēki ar dzirdes traucējumiem lepojas ar savu kultūru un identitāti un cenšas saglabāt savu valodu – Igaunijas zīmju valodu.

Ikvienam ir tiesības piedalīties kultūras dzīvē un izmantot sabiedriskos pakalpojumus. Sākot no 2025. gada, pieejamības prasības attieksies gan uz produktiem, gan pakalpojumiem. Tāpēc ir svarīgi, lai vizuālajos materiālos papildus subtitriem igauņu valodā tiktu nodrošināti arī tulkojumi igauņu zīmju valodā.

Igaunijā liela uzmanība tiek pievērsta izglītībai dzimtajā valodā. Galvenā mērķauditorija muzeju, izstāžu un līdzīgu vietu apmeklējumiem ir bērni, jaunieši un ģimenes ar bērniem. Cilvēku ar īpašām vajadzībām vidū viena no visneaizsargātākajām grupām ir bērni un jaunieši ar dzirdes traucējumiem. Bērni no dažādām vidēm, piemēram, mācās Tallinas Helēnas skolā vai Tartu Hiie skolā. Tomēr ir arī bērni un jaunieši, kuri apmeklē parastās skolas, bet kuriem joprojām nepieciešama informācija zīmju valodā vai citā pieejamā formā. Dodoties ekskursijā, skolotājs parasti informē, ka grupā ir bērns vai jauniešs ar dzirdes traucējumiem. Gida pakalpojumu nodrošināšanā ir nepieciešams vai nu piesaistīt zīmju valodas tulku, vai arī rast iespēju izmantot FM sistēmu (bezvadu klausīšanās ierīci), indukcijas cilpas pastiprinātāju, nodrošināt subtitrus vai citu rakstisku informāciju. Daudzi cilvēki ar dzirdes traucējumiem izmanto dažādus dzirdes aparātus un kohleāros implantus (CI), kā arī citas dzirdes atbalsta sistēmas, taču, lai nodrošinātu labāku dzirdamību, nepieciešams arī apkārtējās vides atbalsts.



Ja gids vēlas iesaistīt zīmju valodas tulku, lai atvieglotu savu darbu, pieprasījums jāiesniedz savlaicīgi – vismaz divas nedēļas pirms apmeklējuma. Zīmju valodas tulku var pasūtīt Zīmju valodas tulku uzņēmuma mājaslapā www.viipekeeletolgid.ee. Vēl viena iespēja ir meklēt palīdzību un konsultācijas pie Igaunijas Nedzirdīgo asociācijas, rakstot uz e-pastu ead@ead.ee. Ir svarīgi atcerēties, ka gadījumā, ja nepieciešams zīmju valodas tulks vai papildu informācija, lai atbalstītu nedzirdīgos cilvēkus, tas ir jānodrošina iepriekš, lai cilvēkiem būtu pietiekami daudz laika sagatavoties.

KontROLSARAKSTS GIDIEM DARBAM AR ZĪMJU VALODAS TULKU:

- Zīmju valodas tulks darbojas kā informācijas starpnieks starp nedzirdīgu un dzirdīgu cilvēku.
- Jāizmanto tikai sertificēti zīmju valodas tulki.
- Tulks, visticamāk, vēlēsies iepriekš iepazīties ar pasākuma materiāliem, lai sagatavotos ekskursijai, muzeja vai izstādes apmeklējumam.
- Materiāliem jābūt vienkāršiem un saprotamiem nedzirdīgajam cilvēkam (bērnam, jauniešiem vai senioram).
- Ir svarīgi uzturēt acu kontaktu ar nedzirdīgo cilvēku, nevis ar tulku. Arī nedzirdīgais cilvēks vēro runātāju.
- Nav nepieciešams izmantot svešvārdus.
- Izvēlieties normālu runas tempu. Nav nepieciešams runāt pārāk ātri vai pārāk lēni, jo tulks tulkos tādā pašā tempā, kādā gids runā.
- Zīmju valodas tulks vienmēr atrodas blakus gidam.
- Jautājumi jāuzdod tieši nedzirdīgajam cilvēkam, nevis tulkam.

Gidam, gatavojot ekskursiju vai pārgājienu ar nedzirdīgiem dalībniekiem, jāņem vērā dažādi aspekti, lai nodrošinātu veiksmīgu norisi un dalībnieku labsajūtu. Tas nozīmē, ka viss maršruts iepriekš jāpārbauda, lai pārliecinātos, vai pieturvietās un apskates objektos ir skaidras norādes un (vizuāla) informācija, tostarp pie ēku ieejām, biļešu kasēm, izstāžu un muzeju zālēs, tualetēs un citās telpās. Visa vizuālā vide palīdz gidam labāk veikt savu darbu.

Šeit ir daži piemēri un ieteikumi biļešu kasēm un apskates objektiem, kā gidi var sadarboties ar iestādēm, lai padarītu pieredzi labāku un ērtāku cilvēkiem ar dzirdes traucējumiem:

- Biļešu kasēs jābūt vizuālai informācijai, kas norāda uz iespēju aizņemties planšeti vai citas palīgierīces, kas palīdz nedzirdīgajam cilvēkam saņemt vai nodot informāciju. Šīs informācijas attēlošanai var izmantot īsu teikumu un zīmju valodas piktogrammas (piktogrammu krāsas var mainīt, taču jānodrošina kontrasts ar fonu un apkārtējiem elementiem).
- Muzeju vai izstāžu ekspozīcijām un materiāliem jābūt vizuāli viegli uztveramiem un atbilstoši izvietotiem. Papildus ierastajam tekstam jābūt pieejamam arī vienkāršā valodā uzrakstītam tekstam, kas ir viegli lasāms.
- Pie katra eksponāta vai ekspozīcijas jābūt pieejamam tulkojumam zīmju valodā, kā arī iespējai izmantot planšeti vai apskatīt zīmju valodas tulkojumu savā mobilajā ierīcē (izmantojot QR kodu vai saiti).
- Muzejos vai izstāžu zālēs jābūt interaktīviem vizuālajiem stendiem un skārienekrāniem, kuros nedzirdīgie apmeklētāji var patstāvīgi praktizēties un apgūt informāciju.

Ja cilvēks ar dzirde traucējumiem prot lasīt no lūpām:

- Nav nepieciešams kliegt vai runāt pie cilvēka auss (nerādot lūpas).
- Ir svarīgi ievērot pietiekamu attālumu, lai zīmju valodas lietotājs varētu redzēt gan seju, gan rokas.
- Ja gids pārvalda zīmju valodu saziņas līmenī, būtu vēlams nēsāt pie krūtīm vārda nozīmīti vai žetonu, kas norāda uz zīmju valodas prasmi.

Telpai un apgaismojumam ir ļoti liela nozīme darbā ar nedzirdīgiem cilvēkiem. Nedzirdīgajiem cilvēkiem nepieciešams apgaismojums, jo informāciju var uztvert tikai vizuāli. Ja ekskursijas vai pārgājiena laikā ir vietas, kas nav pietiekami labi apgaismotas vai kur apgaismojumu iespējams nodrošināt tikai vienai personai, tam jābūt tulkam, kurš nodod informāciju. Tulki var izmantot baltus cimds kā palīglīdzekli, lai palīdzētu nedzirdīgajam cilvēkam labāk saskatīt tulka rokas. Gaismai nevajadzētu spīdēt tieši nedzirdīgo cilvēku sejās vai apžilbināt viņus. Spēcīgs apgaismojums aiz gida vai tulka var traucēt skatītājiem, jo tas var spīdēt acīs un apgrūtināt nedzirdīgajam cilvēkam informācijas uztveri.

Apmeklētāji bieži dod priekšroku gidam, kurš prot zīmju valodu, vai nedzirdīgam gidam, jo tas nodrošina tiešu un tūlītēju saziņu. Tā kā nedzirdīgie cilvēki pasauli galvenokārt uztver vizuāli, viņu skatiens bieži pārvietojas starp eksponātiem un tulku. Ekskursijas ilgums ar gidu noteikti būs ilgāks nekā parastai dzirdīgu apmeklētāju grupai.

Grupas lielums var būt dažāds. Piemēram, vidējais skolēnu skaits vienā klasē Helēnas skolā ir 4 skolēni (maksimālais skaits – 6 skolēni). Apmeklētāju pieredzi bieži ietekmē arī pārējie grupas dalībnieki, tāpēc ir ļoti svarīgi, lai katrs viesis justos droši. Drošības sajūtu ietekmē tādi faktori kā grupas lielums, grupas dalībnieku savstarpējā pazīstamība un daudzi citi apstākļi. Tāpēc nedzirdīgajiem viesiem, kā arī citām personām ar īpašām vajadzībām, ieteicams veidot nelielas grupas un izvairīties no dažādu skolu vai reģionu apmeklētāju apvienošanas, pat ja viņi ekskursijā ierodas vienā un tajā pašā dienā. Katra cilvēka vajadzības ir atšķirīgas, un gidam jānodrošina pietiekami daudz laika, lai pievērstu uzmanību katram apmeklētājam. Maksimālais apmeklētāju grupas lielums varētu būt 10–15 cilvēki.

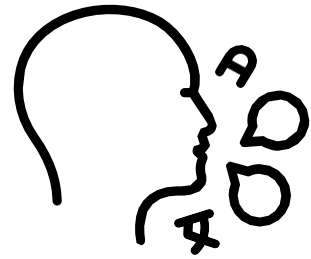


Papildus informācija:

Cilvēki ar dzirdes traucējumiem, kuri lieto zīmju valodu, bieži interesējas par eksponātu un attēlu veidotājiem, kuriem ir līdzīga pieredze. Piemēram, ja gids stāsta par mākslinieku ar dzirdes traucējumiem, viņu radītiem priekšmetiem vai vēsturiskiem notikumiem šajā kopienā, tas palielina ekskursijas vērtību. Gids var visa apmeklējuma laikā pievērsties dzirdes traucējumu kopienas kultūrai, mākslai vai vēsturei. Eksponāti un priekšmeti, kas saistīti ar dzirdes traucējumiem vai zīmju valodu, ir īpaši interesanti, jo tie ļauj veidot saikni ar savu identitāti, kultūru un pieredzi.

Iespēja sniegt atsauksmes ir ļoti svarīga apmeklētāja pieredzes sastāvdaļa. Atsauksmju apkopošanai var izmantot vienkāršu atsauksmju veidlapu (piemēram, Google veidlapas, kur rakstiskas atbildes iespējams papildināt ar video failiem). Alternatīvi atsauksmes var tikt saņemtas arī pa e-pastu. Gidam iepriekš jāsniedz apmeklētājiem skaidra informācija par atsauksmju sniegšanas iespējām – vai nu pakalpojuma ievada mājaslapā, vai arī ekskursijas laikā, šim nolūkam piedāvājot rakstiskus materiālus.

Muzeju un citu iestāžu darbiniekiem, kā arī gidiem, jābūt informētiem par pieejamības prasībām un cilvēku ar dzirdes traucējumiem vajadzībām. Ir svarīgi, lai darbinieki būtu apmācīti sazināties ar visiem apmeklētājiem cieņpilnā veidā.



Runas traucējumi

Runas traucējumi, kas apgrūtina saziņu, var skart līdz pat desmit procentiem cilvēku. Runas problēmas parasti iedala divās kategorijās: pirmā attiecas uz situācijām, kad cilvēks nespēj skaidri izteikt savas vēlmes un domas runā un/vai rakstiski, bet otrā – uz grūtībām saprast runāto valodu un/vai rakstītu tekstu. Smagākajos gadījumos, kas parasti rodas pēc insulta vai galvas smadzeņu traumas, var rasties runas traucējumi (afāzija), kad tiek traucēta normāla runas izmantošana abos virzienos. Ir svarīgi atcerēties, ka tas nenozīmē intelektuālus traucējumus.

Cilvēkiem ar stostīšanos, muskuļu vājumu, koordinācijas traucējumiem vai balss saišu paralīzi var rasties grūtības runāt. Turklāt saziņu var apgrūtināt arī neiroloģiski traucējumi, piemēram, afāzija (runas un valodas izpratnes traucējumi), dizartrijs (runas traucējumi, ko izraisa muskuļu vājums, paralīze vai koordinācijas problēmas) un apraksija (neiroloģisks traucējums, kas apgrūtina cilvēka spēju apzināti veikt noteiktas kustības, tostarp runas kustības). Arī citi faktori, piemēram, autiskā spektra traucējumi, stress vai depresīvi stāvokļi, var apgrūtināt runas uztveri, pat ja fiziskā dzirde nav traucēta. Cilvēkiem no citām valodu vidēm ar nepietiekamām valodas zināšanām var rasties līdzīgi saziņas šķēršļi kā cilvēkiem ar runas traucējumiem.

Ja grupā ir cilvēks ar runas traucējumiem, gida uzdevums ir atbalstīt viņu runas izpratnē, pašizpaušmē un informācijas saņemšanā.

1. Atbalsts cilvēkiem ar runas traucējumiem runas uztverē:

- Acu kontakts ar runātāju – gidam jācenšas atrasties pēc iespējas tuvāk personai(ām) ar runas traucējumiem vai redzeslokā.
- Runātās informācijas atbalstīšana ar norādēm, žestiem, kontekstuāliem attēliem, kartēm, shēmām un skaidri uztveramu ķermeņa valodu.
- Skaidra izruna un mērens runas temps.
- Informācijas sniegšana skaidros, īsos un pilnos teikumos.
- Paužu ievērošana starp tematu maiņām.
- Izvairīšanās no fona trokšņiem un situācijām, kad vienlaikus runā vairāki cilvēki.

2. Atbalsts cilvēkiem, kuriem ir grūtības izteikties:

- Cieņpilna un saprotoša attieksme.
- Laika došana. Uzturot labu acu kontaktu, iespējams pamanīt, kad cilvēks vēlas kaut ko pajautāt vai pateikt. Gidam vajadzētu maigi iedrošināt viesi un dot pietiekami daudz laika, lai viņš varētu izteikt savu domu.
- Izvairīšanās no pieņēmumiem un teikumu pabeigšanas viņa vietā, jo tas var traucēt cilvēkam pašam nodot savu vēstījumu.

3. Svarīgas informācijas sniegšana un drošības nodrošināšana:

- Gidam jānodrošina acu kontakts ar personu, kurai ir runas traucējumi, sniedzot svarīgu informāciju.
- Informācija jāsniedz pa vienai vienībai. Piemēram, vienojoties par tikšanās laiku pēc brīvā laika, gidam vispirms jāpasaka laiks un tikai pēc tam, kad pārliecinājies, ka persona to ir sapratusi, jānorāda tikšanās vieta.
- Svarīgas informācijas sniegšanā jāizmanto atkārtotas un alternatīvas saziņas metodes. Piemēram, parādīt norunāto laiku īstā pulkstenī, atzīmēt tikšanās vietu kartē vai, ja autobuss atrodas uz vietas, norādīt uz autobusu un izcelt apkārtējos orientierus, lai palīdzētu orientēties.
- Jābūt pieejamam papīram un pildspalvai, lai ātri pierakstītu svarīgus atslēgvārdus, vārdus, skaitļus vai citus norādījumus, kas palīdz labāk saprasties.
- Patstāvīgi pārvietojošām personām, īpaši cilvēkiem ar afāziju, ir lietderīgi nodrošināt svarīgu informāciju, piemēram, gida tālruņa numuru, norunāto tikšanās laiku un tikšanās vietas adresi. Šādā veidā cilvēks nepieciešamības gadījumā var lūgt palīdzību.
- Lai nodrošinātu drošību un veiksmīgu ekskursijas norisi, gidam ir būtiski būt aprīkotam ar klienta kontaktinformāciju.



Cilvēki ar kustību ierobežojumiem

Kustību traucējumi ir visizplatītākais invaliditātes veids. Saskaņā ar statistikas datiem, ir vairāk nekā 66 000 cilvēku ar kustību traucējumiem, kas nozīmē, ka vairāk nekā pusei cilvēku ar invaliditāti ir ar pārvietošanos un kustībām saistītas grūtības. Kustību un mobilitātes ierobežojumi var, bet ne vienmēr, ietekmēt saziņu. Cilvēkiem ar kustību traucējumiem var būt ierobežotas kustības vai grūtības satvert un pacelt priekšmetus, taču izaicinājumi var rasties arī citās ikdienas darbībās. Piemēram, kustību traucējumi var apgrūtināt tādas ikdienas uzdevumus kā ģērbšanos, ēšanu vai citas ierastas darbības. Kustību traucējumi var būt arī īslaicīgi, piemēram, pēc kaula lūzuma, vai saistīti ar hroniskām saslimšanām. Pirms piedāvājat palīdzību, vienmēr pajautāriet, vai personai tā ir nepieciešama, un uzklausiet norādījumus par to, kā vislabāk sniegt atbalstu.

Cilvēki ar kustību traucējumiem izmanto dažādus palīglīdzekļus — piemēram, mehāniskos vai elektriskos ratiņkrēslus, staigāšanas rāmjus, spieķus, kruķus un satvēriena palīglīdzekļus. Taču ne visi cilvēki ar kustību traucējumiem izmanto šādas ierīces. Tas īpaši attiecas uz gadījumiem, kad grūtības ir saistītas ar roku kustību ierobežojumiem. Tāpat daudzi spēj patstāvīgi mērot īsus attālumus, ja vide ir atbilstoši pielāgota (piemēram, ir nodrošināta pieklūstamība un pieejamas atpūtas vietas). Šādos apstākļos īpaša attieksme vai papildu palīdzība viņiem var nebūt nepieciešama.

Kustību traucējumi ir plašs jēdziens, jo cilvēkiem ar kustību traucējumiem ir atšķirīgs funkcionēšanas līmenis. Piemēram, ratiņkrēslu lietotājiem atkarībā no viņu veselības stāvokļa var būt gan vājas, gan spēcīgas rokas, kas nosaka to, cik liela palīdzība ir nepieciešama ikdienas darbībās. Tāpēc ir svarīgi katram cilvēkam pieiet individuāli, ņemot vērā konkrētās vajadzības un spējas.

Komunikācijā ar cilvēkiem, kuriem ir kustību traucējumi, ir svarīgi būt pieklājīgiem un nepārspīlēt ar palīdzības piedāvāšanu.

- Vienmēr pajautāriet, vai ir nepieciešama palīdzība, pirms to sniežat. Noskaidrojiet, kā varat palīdzēt, un sekojiet sniegtajām norādēm.
- Vienmēr runājiet tieši ar cilvēku, kuram ir invaliditāte, nevis ar viņa pavadoni.
- Nerunājiet patronizējošā vai līdzjūtīgā tonī, bet gan parastā, cieņpilnā veidā.

- Vairieties no slenga lietošanas vai jokiem par cilvēkiem ar invaliditāti. Nelietojiet vārdu “invalids”.
- Cilvēks ar kustību traucējumiem ir tikpat vērtīgs kā ikviens cits — viņi “iet” uz darbu, iepērkas un “kustas”. No šiem izteicieniem nav jābaidās!
- Izveidojiet vidi un atmosfēru, kurā cilvēks var būt pēc iespējas patstāvīgāks un neatkarīgāks.
- Nodrošiniet, ka pārvietošanās ceļš ir bez šķēršļiem. Cilvēks jūtas ērtāk, ja viņš nav problēmu cēlonis (piemēram, viņa ierašanās dēļ nav jāpārbīda galdi vai krēsli, vai jāmeklē pielāgotās tualetes atslēga).
- Ja nepieciešams, palīdziet atvērt durvis, pārvietoties un pārvarēt sliekšņus. Izmantojiet mobilās rampas pakāpienu pārvarēšanai, taču vispirms pārliecinieties, ka tās ir drošas un pareizi uzstādītas.

Plānojot ekskursiju vai gida vadītu braucienu:

- Rūpīgi pārdomājiet ekskursijas maršrutu: pārbaudiet, vai ir pieejamas uzbrauktuves (rampas), kāds ir ceļa segums, vai nav augstu pakāpienu un vai ir iespējams izmantot elektriskos pacēlājus. Ja maršrutā ir nepieejamas vietas, ielānējiet alternatīvu ceļu vai aktivitāti cilvēkiem ar kustību traucējumiem.
- Pārvietojoties pa kāpnēm vai rampām, ir svarīgi, lai būtu margas, kas sākas un beidzas līdz ar kāpnēm vai rampu. Rampas vai kāpņu slīpumam vajadzētu būt starp 5 un 10%.
- Ratiņkrēslu lietotājiem un citiem, kam nepieciešama palīdzība, ir svarīgi nodrošināt pietiekamu vietu kustībai (piemēram, durvju un koridoru platumam jābūt vismaz 1,2 metriem).
- Norādot uz dažādu objektu detaļām, pārliecinieties, ka tās ir redzamas visiem apmeklētājiem. Pārāk augstu novietoti priekšmeti, piemēram, informācijas dēļi vai citi objekti, nav pieejami ne tikai ratiņkrēslu lietotājiem, kā arī bērniem vai augumā īsākiem pieaugušajiem. Lai to risinātu, apsveriet iespēju fotogrāfēt un sniegt informāciju iepriekš, lai apmeklētāji ar kustību traucējumiem varētu saņemt visu nepieciešamo informāciju pirms objekta apskates.
- Sazinoties ar cilvēku ratiņkrēslā, mēģiniet būt viņa acu līmenī, taču nemetieties ceļos un neatbalstieties pret ratiņkrēslu.
- Izvēlieties atbilstošu tempu, lai apmeklētājiem ar kustību traucējumiem būtu pietiekami daudz laika uztvert informāciju un apskatīt visas detaļas.
- Plānojot maršrutu, iekļaujiet īsas pauzes un vietas, kur cilvēki nepieciešamības gadījumā var apsēsties vai atspiesties.
- Ieejot vai izejot no telpām, pārliecinieties, ka durvis atveras tā, lai cilvēki ratiņkrēslā vai ar citiem pārvietošanās palīgīdzekļiem varētu viegli iekļūt un izkļūt.

Ieteikumi

Plānojot ekskursiju gida vadībā, ir prātīgi sekot teicienam “labāk vienreiz redzēt, nekā simtreiz dzirdēt” (vai “pats savām acīm redzēsi — ticēsi”).

Tāpēc pirms ekskursijas ir būtiski pārskatīt šos aspektus, kas ir svarīgi dalībniekiem ar kustību traucējumiem:

- **Pakāpieni:** pat viens pats pakāpiens maršrutā var būt būtisks šķērslis.
- **Apskates objektu pieklūstamība:** apskates objektu, apstāšanās vietu un citu maršruta punktu pieklūstamību nevar novērtēt, paļaujoties tikai uz fotogrāfijām. Turklāt ne par katru maršruta punktu fotogrāfijas vispār ir pieejamas.
- **Durvju platums:** durvju aiļu platumam jābūt vismaz 80 cm.
- **Sliekšņu augstums:** pārbaudiet durvju sliekšņu augstumu, lai pārlicinātos, ka tie neapgrūtina pārvietošanos.
- **Durvju atvēršana:** mēģiniet atvērt durvis, lai pārbaudītu, cik tas ir grūti — atvēršanai vajadzētu prasīt ne vairāk kā 2,5 kg vilkšanas spēka.
- **Rampas (uzbrauktuves):** ja maršrutā ir rampas, to slīpums nedrīkst pārsniegt 6%. To var izmērīt, izmantojot mobilās lietotnes, piemēram, Inclinator (slīpuma mērītāju).
- **Tualetes:** pārbaudiet labierīcību piemērotību. Pielāgotas tualetes telpas minimālajiem izmēriem jābūt 2,5 m x 2,2 m.

Ievērojot šos aspektus, tiek nodrošināta patīkama un ērta pieredze visiem dalībniekiem, jo īpaši tiem, kuriem ir kustību traucējumi.



Kustību traucējumi vienmēr ir dažādi.

Vienmēr ir laba doma pārrunāt ekskursijas detaļas ar dalībniekiem, kuriem ir kustību traucējumi, jo viņi bieži vien paši var ieteikt risinājumus, kā pilnībā izbaudīt šo pieredzi. Lūk, daži piemēri, kas var ietekmēt ekskursijas plānošanu un kuri būtu iepriekš jāsaskaņo ar dalībnieku:

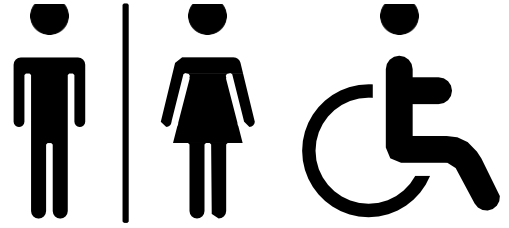


- Dažiem cilvēkiem obligāti nepieciešama pielāgota tualete, savukārt citiem var vajadzēt tikai piemērotu vietu autiņbiksīšu vai higiēnas piederumu nomaiņai. Ir būtiski, lai telpā būtu pietiekami daudz vietas, kur iebruks vai ieiet ar palīgīdzekļiem.
- Maršruta garums un pārvaramie šķēršļi var ievērojami atšķirties atkarībā no izmantotā palīgīdzekļa veida (staigāšanas rāmis, spieķis, mehāniskais vai elektriskais ratiņkrēsls) vai cilvēka fiziskā spēka.
- Viesa vajadzības un nepieciešamās palīgierīces (piemēram, pacelāji, elpošanas atbalsta iekārtas) var ietekmēt visas ekskursijas organizēšanu.
- Dalībniekiem var būt īpašas uztura vajadzības (piemēram, smalki sasmalcināts ēdiens vai barošana caur zondi).

Pieklūstams transports ir svarīgs aspekts ekskursijas plānošanā — ir būtiski nodrošināt, ka izmantotais transports atbilst cilvēkiem ar kustību traucējumiem.

- Igaunijā pastāv problēma ar lielo tūrisma autobusu trūkumu, kas aprīkoti ar pacelājiem, tāpēc ir svarīgi laikus noskaidrot to pieejamību un rezervēšanas iespējas.
- Pieklūstama transporta pakalpojumu sniedzēji ne vienmēr var būt pieejami, tāpēc ir būtiski rezervēt transportu savlaicīgi.
- Dažkārt transportēšanai var būt nepieciešams izmantot paša dalībnieka pielāgoto autobusu, un šādā gadījumā var būt nepieciešams kompensēt radušās izmaksas.
- Gatavojot brauciena maršrutu un grafiku, ieteicams paredzēt papildu laiku ratiņkrēslu nostiprināšanai, kā arī to iekraušanai un izkraušanai.





Pieklūstamas ēdināšanas iespējas un pielāgotas tualetes ir ļoti svarīgas, organizējot jebkuru ekskursiju, tāpēc, plānojot maršrutu, ir svarīgi ņemt vērā šādus aspektus:

- Noskaidrojiet, kur atrodas pieklūstamas ēdināšanas vietas vai galamērķi ar pielāgotām tualetēm (pieklūstamu WC).
- Iepriekš pārliecinieties, ka ar ratiņkrēslu var viegli piebraukt pie ēdamgalda.
- Krēsliem ēdināšanas vietās jābūt aprīkoti ar elkoņu balstiem un/vai atzveltni.
- Ceļa nodrošināšana bez šķēršļiem ir būtiska cilvēkiem, kuri izmanto ratiņkrēslus un pārvietošanās palīgīdzekļus.
- Izkārtojot galdus (piemēram, ēdināšanas zonās un konferenču telpās), atstājiet pietiekami daudz vietas vieglai kustībai starp tualetēm, ēdināšanas zonu un skatuvi. Ja tas netiek ņemts vērā, cilvēks var palikt iesprostots aiz kāda šķēršļa vai viņam var būt nepieciešama palīdzība priekšmetu pārvietošanā, kas var radīt diskomfortu un atkarību no citiem.



Pieklūstama naktsmītne

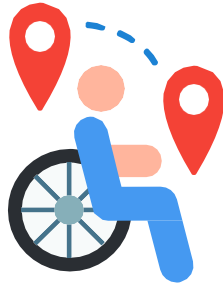
Par cik liela daļa nepieciešamās palīdzības rodas tieši nepieklūstamas vides dēļ, visā ekskursijas plānošanas gaitā ir būtiski ņemt vērā objektu un norises vietu pieklūstamību. Svarīgi, ka ir izvēlētās naktsmītnes, kurās ir ievērotas nepieciešamības cilvēkiem ar kustību traucējumiem. Naktsmītnei jāatbilst šādiem nosacījumiem:

- Bezkāpņu ieeja vai ieeja ar uzbrauktuvi.
- Lifts un pietiekami platas durvju aillas (vismaz 80 cm).
- Ratiņkrēsliem pieklūstamas tualetes un dušas telpas, kur tualetes telpas minimālajiem izmēriem jābūt 2,2 x 2,5 metriem.
- Grīdas segums bez paklājiem, gultas augstums (45–50 cm) un brīva vieta zem gultas, kas var ietekmēt spēju pārsēsties gultā patstāvīgi vai ar palīdzību.
- Ja naktsmītņē nav pietiekami daudz pieklūstamu numuru, lielākām grupām ar kustību traucējumiem var palīdzēt pieklūstamo vannas istabu lietošanas grafiks, kā arī vispārējās pieklūstamās tualetes pieejamība var atvieglot situāciju.

Atpūtas pauzes un ceļa apstākļi

Mugura, vecums, muskuļu vājums vai palīglīdzekļu izmantošana var ierobežot to, cik tālu kāds spēj mērot ceļu vai cik ilgi spēj piedalīties aktivitātēs. Tāpēc sēdvietu nodrošināšana ir ļoti svarīga, lai starp aktivitātēm varētu ieturēt atpūtas pauzes.

- Ņemiet vērā tempu un vajadzības cilvēkiem ar kustību traucējumiem.
- Garākām pastaigām ieteicams ieplānot vairāk atpūtas paužu vai kā alternatīvu nodrošināt saliekamos krēslus.
- Nogurumu var novērst, piedāvājot īsākas vai zemākas intensitātes aktivitātes.
- Pārbaudiet dabas taku, dārzu un parku pieklūstamību (piemēram, līdzenu grunts virsmu, seguma materiālu, dēļu laipas platumu un malas).
- Dēļu laipai jābūt vismaz 1,6 metrus platai, spraugas starp dēļiem nedrīkst pārsniegt 5 milimetrus, un abās laipas pusēs jābūt 50–70 milimetru augstai apmalei.
- Piekļuves ceļa slīpumam jābūt 6% robežās, virsmai jābūt gludai, bez izvirzījumiem vai pakāpieniem.



Par palīdzības nepieciešamību ir jāpārrunā iepriekš, lai izvairītos no pārpratumiem un nodrošinātu atbilstošu atbalstu. Ir būtiski, lai jebkura palīdzība tiktu sniegta saskaņā ar tās personas vēlmēm un norādījumiem, kurai tā nepieciešama, nevis paļaujoties tikai uz pavadāmo radnieku vai personīgo asistentu.

- Noskaidrojiet, vai personu, kurai nepieciešama palīdzība, pavadīs palīdzošs radnieks vai personīgais asistents.
- Ja nepieciešams, palīdziet noorganizēt profesionālus atbalsta pakalpojumus, piemēram, aprūpētājus vai asistēšanas pakalpojumu sniedzējus.
- Grupu braucieniem ieteicams piesaistīt pietiekamu skaitu asistentu.
- Gidam jābūt gatavam palīdzēt personīgi vai iesaistīt citus grupas dalībniekus. Piemēram, ratiņkrēsla lietotājam var būt nepieciešama palīdzība ratiņkrēsla stumšanā vai ēdiena atnešanā pie galda.

Cilvēks ar kustību traucējumiem ikdienas gaitās bieži vien ir ļoti atkarīgs no saviem palīgglīdzekļiem (piemēram, ratiņkrēsla, staigāšanas rāmja). Lai gan gids nav tieši atbildīgs par šo ierīču uzturēšanu darba kārtībā, tomēr ir noderīgi ņemt vērā šādus aspektus:

- Kur atrodas tuvākās remonta darbnīcas (piemēram, velosipēdu veikali vai darbnīcas), kur var piepumpēt riepas vai veikt nelielus remontdarbus?
- Kas ir vietējie kontakti, kuri nepieciešamības gadījumā var sniegt ātru palīdzību? Piemēram, pārvietošanās palīgglīdzekļu apkopes dienesti vai organizācijas, kas piedāvā atbalsta pakalpojumus cilvēkiem ar invaliditāti.

Iekļaujošu pieredžu un aktivitāšu veidošana

Veidojot visiem pieejamu pieredzi, ir būtiski ņemt vērā dažādu mērķgrupu vajadzības un to, ko cilvēki no pieredzes sagaida.

- Aktivitātes un ekskursijas jāizvēlas tā, lai tās būtu pieejamas un piemērotas cilvēkiem ar kustību traucējumiem.
- Ir svarīgi nodrošināt, lai neviens netiktu atstumts informācijas trūkuma vai nepieejamas vides dēļ.
- Viens no svarīgākajiem jutīgas un zinošas gida darba principiem ir radoša pieeja šķēršļu pārvarēšanai un alternatīvu risinājumu meklēšanai. Piemēram, ja kāda ēkas daļa nav pieejama, iespējams piedāvāt fotogrāfijas vai video materiālus, kā arī organizēt alternatīvas aktivitātes, piemēram, kafejnīcas apmeklējumu, darbnīcu, papildu lasīšanas materiālus vai diskusiju.

Kļūdas no kurām izvairīties

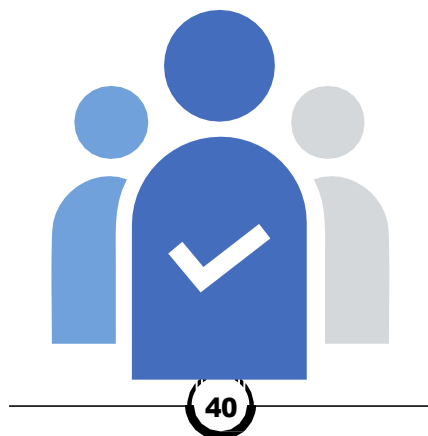
Ar maršruta izplānošanu papīra formātā un piekļūstamības pārbaudi pa tālruni vien nepietiek.

- Igaunijā bieži trūkst izpratnes par to, kas jāņem vērā, kad ekskursijai pievienojas cilvēks ar kustību traucējumiem.
- Pat viens pats pakāpiens ratiņkrēsla lietotājam var būt nepārvarams šķērslis, pat ja no pirmā acu uzmetiena tas šķiet pārvarams.
- Pārāk stāvas rampas, pārāk šauras durvju ailes un līdzīgas problēmas var liegt piekļuvi neiespējamu cilvēkiem ar kustību traucējumiem.
- Lai iegūtu precīzu un uzticamu informāciju par maršruta piekļūstamību, konsultējieties ar vietējām organizācijām, kas pārstāv cilvēkus ar kustību traucējumiem. Katrā Igaunijas apriņķī ir invaliditāti ieguvušo personu biedrības vai savienības, kas nodarbojas ar šiem jautājumiem. Kontaktinformāciju var atrast Igaunijas tīmekļa vietnē epikoda.ee/kes-me-oleme/koja-liikmed.

Attieksme “mēs taču varam palīdzēt pacelt” nav risinājums.

- Elektriskos ratiņkrēslus nevar pacelt, jo to svars var sasniegt pat 250 kg.
- Arī parastie manuālie ratiņkrēsli nav paredzēti pacelšanai, un šādi tos var sabojāt.
- Pacelšana var radīt veselības risku arī palīgiem, iespējams izraisot traumas.
- Nelielu šķēršļu, piemēram, dažu pakāpienu, pārvarēšanai daudz piemērotāks risinājums ir pārnēsājama uzbrauktuve – piemēram, *Stepless Lite* rampa.
www.invaru.ee/ee/kaldtee-stepless-lite.

Labi izplānota ekskursija gida pavadībā, kurā ņemtas vērā visu dalībnieku vajadzības, nodrošina drošu un patīkamu pieredzi ikvienam.





Intelektuālās attīstības traucējumi

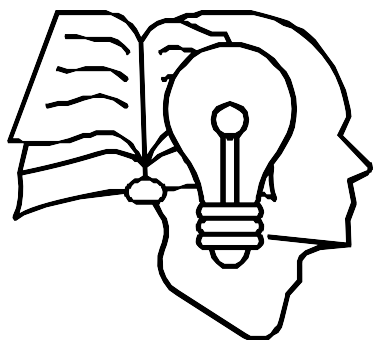
Intelektuālās attīstības traucējumi skar aptuveni 1–2 % iedzīvotāju. Tie nav garīga slimība vai saslimšana, bet gan mūža stāvoklis, kas ir iedzimts vai attīstās agrā bērnībā. Cilvēkiem ar intelektuālās attīstības traucējumiem var būt grūtāk mācīties, pielāgoties jaunām situācijām vai izprast sociālās un sabiedrības normas, piemēram, uzvedības noteikumus vai abstraktu domāšanu. Viņiem var būt arī grūtības orientēties nepazīstamās vietās, izprast naudas vērtību vai lūgt palīdzību svešiniekiem.

Cilvēkiem ar intelektuālās attīstības traucējumiem var būt:

- Ierobežotas spējas apgūt jaunu informāciju vai prasmes.
- Grūtības ar runu, kustībām un sociālo mijiedarbību.
- Grūtības izprast sarežģītas attiecības vai darbību sekas.
- Nepieciešamība pēc skaidriem un vienkāršiem norādījumiem.

Dažiem cilvēkiem ikdienā nepieciešams ievērojams atbalsts, savukārt citi labi tiek galā pazīstamā vidē. Gidam ir būtiska loma, lai cilvēks ar intelektuālās attīstības traucējumiem justos droši, ērti un iekļauts. Atbalstoša un pozitīva attieksme palīdz viņam pilnvērtīgi piedalīties ekskursijā un to izbaudīt.

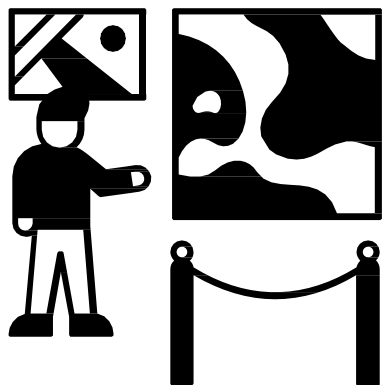
Kā cilvēks ar intelektuālās attīstības traucējumiem uztver pasauli?



Cilvēki ar intelektuālās attīstības traucējumiem bieži domā konkrēti un koncentrējas uz tūlītēji uztveramu informāciju. Viņi var uztvert valodu burtiski.

Viņiem var būt arī izteiktākas emocionālas reakcijas, paaugstināta jutība un tieša vai intensīva reakcija uz dažādām situācijām. Svarīgi atcerēties, ka cilvēki ar intelektuālās attīstības traucējumiem nav bīstami. Lai gan viņu uzvedība dažkārt var atgādināt bērna uzvedību, viņi ir pieaugušie ar savu dzīves pieredzi un pret viņiem jāizturas ar cieņu un cieņu pret viņu pieauguša cilvēka statusu — kā pret cilvēkiem ar īpašām vajadzībām, nevis kā pret bērniem.

Izstādēs, muzejos un publiskās vietās viegli lasāmi teksti ir vērtīgs atbalsts cilvēkiem ar intelektuālās attīstības traucējumiem, kā arī viņu atbalsta personām un pavadoņiem. Šādi vienkāršoti teksti palīdz padarīt saturu pieejamāku, saprotamāku un iekļauošāku.



Viegli lasāmu izstāžu tekstu piemēri:

- “Venēcija – jūru karaliene” Igaunijas Jūras muzeja Hidroplānu ostā. **Viegli saprotamas valodas piemēru skatiet Vaimupuu tīmekļa vietnē.**
- Fotoizstāde “Cilvēki ar invaliditāti Afganistānā”, ko veidojusi Igaunijas cilvēki ar kustību traucējumiem (EPIKoda). **Apskatiet izstādes aprakstu vienkāršotā valodā.**

Saziņas padomi (vadot ekskursijas cilvēkiem ar intelektuālās attīstības traucējumiem):

- Vienmēr izmantojiet īsus un vienkāršus teikumus ar skaidri saprotamu vēstījumu.
- Saziņai veltiet vairāk laika nekā parasti.
- Ekskursijas sākumā skaidri izskaidrojiet, kas notiks, kur tas notiks un cik ilgi.
- Svarīgāko informāciju ekskursijas laikā atkārtojiet vairākas reizes.
- Runājiet tieši ar pašu cilvēku. Neformāla uzruna (“tu”) ir pieļaujama.
- Pirms pieskaršanās cilvēkam vienmēr pajautājat atļauju.
- Izmantojiet pazīstamus un vienkāršus vārdus.
- Skaidrojiet informāciju, izmantojot piemērus no ikdienas dzīves.
- Izvairieties no metaforām un abstraktiem izteicieniem.
- Neizmantojiet svešvārdus, ja vien tie nav plaši saprotami, piemēram, “okei”.
- Izvairieties no saīsinājumiem.
- Lieli skaitļi un procenti var būt grūti uztverami — to vietā izmantojiet apzīmējumus “nedaudz” vai “daudz”.
- Saziņas sākumā sniedziet skaidru un vienkāršu pārskatu par to, kas sagaidāms. Ja kopā pavadāt ilgāku laiku, šo informāciju atkārtojiet arī dienas laikā.
- Vienojoties par noteikumiem vai skaidrojot norises kārtību, pārliecinieties, ka cilvēks ir sapratis informāciju — nepieciešamības gadījumā atkārtojiet to.
- Saprotiet, ka neatbildēšana vai lēnāka reakcija nenožīmē nepieklājību.
- Plānojiet vairāk laika jebkurai aktivitātei — gan ekskursijai, gan dokumentu kārtošanai vai iepirkšanās procesam. Ja iespējams, pielāgojiet aktivitāti, piemēram, samazinot informācijas apjomu vai sadalot garākus uzdevumus

mazākos soļos.

- Izvairieties no pēkšņām vai spontānām plānu izmaiņām — cilvēki ar intelektuālās attīstības traucējumiem jūtas drošāk, ja viņiem ir zināma kārtība un tas, kas notiks tālāk.
- Garas un ātrā tempā vadītas ekskursijas var būt nogurdinošas.
- Iekļaujiet plānā īsas atpūtas pauzes.
- Dodiet cilvēkiem laiku pielāgoties un uztvert jaunu informāciju.
- Nekad neatstājiēt cilvēku ar intelektuālās attīstības traucējumiem vienu.
- Pārliecinieties, ka cilvēks zina, kur atrodas, ar ko kopā atrodas un kurā laikā un vietā viņam jādodas tālāk.

Padomi labākai pieejamības nodrošināšanai:

- Iesaistiet dažādas maņas — ļaujiet cilvēkiem pieskarties priekšmetiem, dzirdēt skaņas vai sajūst smaržas.
- Rakstiskajā informācijā izmantojiet vienkāršu un viegli saprotamu valodu.
- Papildiniet mutiskos skaidrojumus ar attēliem, zīmējumiem vai citiem vizuāliem palīgīdzekļiem.

Cilvēki ar intelektuālās attīstības traucējumiem ir ieinteresēti jaunos kontaktos, pieredzē un piedzīvojumos, lai gan ikdienā viņiem bieži ir svarīga rutīna un noteikts dienas ritms. Viņi novērtē atklātu, draudzīgu un tiešu saziņu, kas rada drošu vidi jaunas pieredzes un zināšanu iegūšanai. Daudzi cilvēki ar intelektuālās attīstības traucējumiem pazīstamā vidē un situācijās ir patstāvīgi, taču jaunās vietās un apstākļos viņiem bieži nepieciešams papildu atbalsts un drošības sajūta, lai veiksmīgi pielāgotos. Šajā procesā gida loma ir ļoti nozīmīga un neaizstājama.

Papildus iepriekš minētajām vajadzībām gidam jāņem vērā arī dažādi citi veselības aspekti, kas var ietekmēt ekskursijas pieredzi.

Alerģija ir izteikta jutība pret parasti nekaitīgu vielu, kas izraisa spēcīgu cilvēka imūnsistēmas reakciju. Biežākie alergēni var būt saistīti ar dzīvniekiem (piemēram, alerģija pret kaķiem un suņiem), putekļiem (piemēram, paklājiem) vai ziedputekšņiem, kā arī noteiktiem pārtikas produktiem (piemēram, medu, olām, riekstiem u.c.). Pārvietojoties dabā vai laukos, biežākie alerģiju izraisītāji ir ziedputekšņi, lapsenes, bites un citi kukaiņi. Ja ekskursija notiek dabā, kur iespējama saskare ar alerģiju izraisošiem augiem vai kukaiņiem, dalībnieki iepriekš jāinformē par to, kad un kādos apstākļos šāda saskare varētu notikt. Tā kā informācija par alerģijām ir sensitīvi personas dati, atbildība par alerģiju riskiem un nepieciešamo medikamentu pieejamību gulstas uz pašu personu. Tomēr gida pienākums ir sniegt būtisku informāciju par iespējamiem alergēniem un nepieciešamības gadījumā atbilstoši rīkoties, ja rodas smaga alerģiska reakcija.

Cilvēki ar psihiskiem traucējumiem ir personas ar garīgām īpatnībām, kuru psihiskais, emocionālais vai kognitīvais stāvoklis rada būtiskas grūtības ikdienas dzīvē, saziņā vai dalībā sabiedriskajā dzīvē. Psihiski traucējumi bieži tiek uzskatīti par patoloģiskiem stāvokļiem, tomēr pastāv dažādas to interpretācijas un pieejas. Psihiskie traucējumi ietver dažādus stāvokļus, piemēram, trauksmes traucējumus (piemēram, fobijas), demenci, atkarību traucējumus, personības traucējumus, garastāvokļa traucējumus (piemēram, depresiju), autiskā spektra traucējumus un citus.

Gids ne vienmēr var zināt vai pamanīt, vai kādam grupas dalībniekam ir psihiski traucējumi. Tomēr ir svarīgi iepriekš apzināties šādu stāvokļu iespējamību un ņemt tos vērā savā darbā. Ir ļoti iespējams, ka ekskursijas dalībnieki nebūs akūtā krīzes situācijā un ikdienas apstākļos spēs labi tikt galā. Tomēr cilvēkiem ar demenci, autiskā spektra traucējumiem vai psihiskiem traucējumiem, kuru dēļ nepieciešami īpaši aprūpes pakalpojumi, būs nepieciešams ārējs atbalsts. Šādi cilvēki biežāk apmeklē ekskursijas kopā ar pavadoni, kurš var sniegt gidam nepieciešamo informāciju, lai nodrošinātu grupas dalībnieku labklājību.

Daži ieteikumi gidam:

- Esiet mierīgs, pieņemošs, pieklājīgs un saglabāiet pozitīvu attieksmi.
- Centieties izvairīties no pēkšņām balss toņa, trokšņa un kustību izmaiņām, kas var dalībniekus satraukt.
- Vienmēr iepriekš informējiet grupu par to, kas sagaidāms. Cilvēkiem var būt dažādas bailes — no sīkspārņiem līdz tumšām telpām un lieliem izaicinājumiem. Ja maršrutā ir vietas, kas var izraisīt fobijas, piemēram, zirnekļi, šauri vai tumši gaitenī, par to iepriekš jāinformē grupa un nepieciešamības gadījumā jā piedāvā alternatīvs maršruts vai aktivitātes.
- Izvairieties no pārmērīgiem skaņas un vizuālajiem kairinājumiem. Cilvēkam ar psihiskiem traucējumiem var būt grūti uzturēties telpā, kur vienlaikus skan fona mūzika, no ekrāniem nāk informācija, kā arī traucē kustības un citu cilvēku balsis. Arī īpaši vizuāli stimuli, piemēram, mirgojoši ekrāni vai spilgti raksti lielās telpās var radīt grūtības. Ja plānojat izmantot skaņas vai dažādus vizuālus materiālus, iepriekš informējiet grupu.
- Cilvēku ar depresiju motivēšana var būt sarežģīta, un viņiem var būt nepieciešams vairāk laika, lai justos iesaistīti. Ja viņi ieradušies kopā ar pavadoni, piedāvājiēt iespēju piedalīties, bet nepiespiediet darīt to, ko cilvēks nevēlas. Ir svarīgi, lai viņš justos droši un varētu pats izlemt, cik lielā mērā vēlas iesaistīties. Jau pati ierašanās ekskursijā viņiem var būt nozīmīgs solis.
- Izvairieties no tieša un uzmācīga acu kontakta, fiziska kontakta vai citas mijiedarbības, kas var cilvēku kaitināt vai dezorientēt. Galvenais ir saglabāt maigu, draudzīgu, bet vienlaikus skaidru attieksmi.
- Esiet elastīgs. Sadaliet savu uzmanību starp grupas dalībniekiem atbilstoši tam, kā viņi izrāda savas vajadzības, taču saglabājiēt līdzsvaru — lai neviens cilvēks pilnībā nepārņemtu jūsu uzmanību un neviens netiktu nepamanīts.

Pārtikas nepanesamība, hroniskas saslimšanas un citi stāvokļi, kas ietekmē pašsajūtu:

Daudziem cilvēkiem ir specifiskas vajadzības, kurām viņi pievērš uzmanību savā ikdienas dzīvē. Gidam nav iespējams pilnībā pārziņāt visas dažādās viesu vajadzības vai tām rūpīgi sagatavoties. Tomēr, sniedzot pakalpojumus, būtu jābūt ierastai praksei uzdot jautājumus par šīm vajadzībām un nodrošināt viesiem diskrešu iespēju informēt par savām īpašajām vajadzībām. Balstoties uz šo informāciju, iespējams piedāvāt individuālu pieeju. Ja šāda pieeja nav iespējama, būtiskā informācija viesiem iepriekš skaidri jānorāda, kā arī jāizskaidro iemesli, kāpēc noteiktas vajadzības konkrētajā brīdī vai situācijā nevar tikt nodrošinātas.

Kvalitatīvas un veiksmīgas apmeklētāju pieredzes veidošana

Pozitīvas un veiksmīgas apmeklētāja pieredzes veidošana sākas jau brīdī, kad klients sazinās ar ceļojumu aģentūru vai tieši ar gidu, lai sāktu plānot ekskursiju.

Komunikācijas procesu var iedalīt vairākos posmos:

- **Saziņu pirms ekskursijas** kopumā var iedalīt rezervēšanā (pasūtījuma veikšana, piedāvājuma sagatavošana, rezervācijas apstiprināšana) un koordinēšanā, kuras laikā tiek precizēts ekskursijas maršruts, saturs, īpašās vajadzības un ar ekskursiju saistītā informācija, piemēram, sākuma vieta, laiks, tikšanās vieta u. c. Bieži rezervēšana un koordinēšana notiek starp klientu un ceļojumu aģentūru, un grupa ar gidu tiekas tikai ekskursijas dienā. Šādos gadījumos pastāv ievērojams risks, ka saziņā starp ceļojumu organizatoru un gidu var tikt pazaudēta kāda svarīga informācija. Tāpēc ir ļoti ieteicams, lai klientam būtu arī tieša saziņa ar gidu.
- **Ekskursijas laikā** notiek tieša saziņa starp klientiem un gidu. Ja iepriekšējie posmi ir noritējuši veiksmīgi un saziņa starp klientu un pakalpojuma sniedzēju ir bijusi atklāta, ekskursijas laikā parasti nerodas nepatīkami pārsteigumi. Gidam nepārtraukti jāpievērš uzmanība viesu labsajūtai un vajadzībām, jābūt elastīgam un atvērtam komunikācijai. Ekskursijas veiksmīgu norisi ietekmē arī katra dalībnieka izpratne par savu lomu – piemēram, gida, kurš ir ekskursijas vadītājs un organizētājs, vai klienta, kura uzdevums ir nodrošināt atbilstošu grupas uzvedību.
- **Ekskursija noslēdzas** ar atgriezeniskās saites saņemšanu (mutiski vai rakstiski), pasūtījuma pabeigšanu (rēķinu izrakstīšana, atrasto mantu atgriešana, atbildēšana uz jautājumiem u. c.) un, ja nepieciešams, turpmākās sadarbības pārrunāšanu un precizēšanu.

Noslēgumā jāsecina, ka gida darbs ar dažādām sociālajām grupām prasa atvērtu domāšanu un elastību. Plānojot ekskursiju, galvenokārt tiek ņemta vērā pakalpojuma mērķauditorija, taču vienlaikus jāparedz iespēja ņemt vērā arī citu dažādu mērķgrupu vajadzības.



III Gids kā profesija

Šajā nodaļā ir skaidroti dažādi ar gida profesiju saistīti termini un jēdzieni, kas būtu jāzina topošajam gidam.

Gida darbā izmantotie termini

- Gids ir persona, kurai ir padziļinātas zināšanas par konkrētu reģionu un kura vada apmeklētājus izvēlētajā valodā, sniedzot informāciju par kultūras un dabas vērtībām. Gida darbs ir saistīts ar klientu apkalpošanu, kas prasa atbilstošu izskatu, ētisku rīcību, labas komunikācijas prasmes un izpratni par kultūru atšķirībām. Saskaņā ar Tūrisma likumu gidam pēc noteikta laika ir jāapliecina sava profesionālā kompetence.
- **Kvalifikācija** ir profesionālās pārbaudes eksāmena nokārtošanas rezultātā iegūts apliecinājums, kura līmenis ir noteikts attiecīgajā profesijas standartā. Kvalifikācijas esamību apliecina Tirdzniecības kameras izsniegts sertifikāts.
- **Profesionālā kvalifikācija** – gids, 5. līmenis, un galvenais gids, 6. līmenis – apliecina gida profesionalitāti, darba pieredzi un profesionālās prasmes. Profesionālais nosaukums ir sertificēts gids. Plašāka informācija: www.eestigiidideliit.ee/kutse-andmine/2-1-kutse-dokumendid.
- **Dabas gids** vada ekskursijas dabas vidē, iepazīstinot ar dabu un kultūrvēsturiskajām ainavām, kā arī veicinot izpratni par vides aizsardzību. Šajā darbā no klientiem netiek prasīta īpaša fiziska sagatavotība vai profesionāla sagatavotība.
- **Kultūras gids** vada ekskursijas kultūras vidē, sniedzot informāciju par kultūras un vēsturiskajām vērtībām, tostarp nemateriālo kultūras mantojumu.
- **Lauku gids** vada ekskursijas lauku teritorijās, tostarp lauksaimniecības un zemnieku saimniecībās, iepazīstinot ar lauku dzīvesveidu un veicinot agrotūrismu.
- **Apakškvalifikācija** var būt patstāvīga iespēja darba tirgū vai arī gida profesijas sastāvdaļa.
- **Tūres vadītājs** (apakškvalifikācija – gids, 5. līmenis) ir maršruta administrators, kurš organizē ceļojuma paketē iekļauto pakalpojumu nodrošināšanu.
- **Sertifikācija** ir process, kura laikā tiek novērtētas gida zināšanas par konkrētu objektu, reģionu vai jomu. Sertifikāciju organizē reģionālās gidu vai tūrisma organizācijas, uzņēmējdarbības centri vai pašvaldības. Plašāka informācija un skaidrojumi: www.eestigiidideliit.ee.

- **Tūrisms** ir ceļošana ārpus savas ikdienas vides izklaides, darba vai citu mērķu dēļ, kā arī ar ceļošanu saistītu pakalpojumu izmantošana.
- **Agrotūrisms** apvieno lauksaimniecisko ražošanu ar tūrisma pakalpojumiem, piedāvājot iespēju apmeklēt saimniecības un lauksaimniecības uzņēmumus, iepazīt lauku dzīvi un piedalīties lauku darbos. Plašāka informācija un skaidrojumi: www.agroturism.ee.
- **Ekskursija** ir gida vadīta aktivitāte, kuras mērķis ir iepazīstināt ar kultūras un dabas vērtībām, kā arī lauku dzīvi.
- **Klients** ir persona, kura pasūta gida vadītu ekskursiju.
- **Viesis** ir persona, kura piedalās gida vadītā ekskursijā.
- **Apmeklētājs** ir sinonīms vārdam “viesis”, taču tas ir mazāk personisks un nav tieši saistīts ar pakalpojuma sniedzēju.

Gids ir savas valsts un reģiona dzīvā vizītkarte!



JAUTĀJUMS: Vai jūs zināt, kas ir savas valsts “vizītkarte”?

Gids ir savas valsts un reģiona dzīvā vizītkarte. Viņš iemieso savas tautas kultūras īpašības, vērtības un attieksmi, sniedzot informāciju par reģiona vēsturiskajām, kultūras un/vai dabas īpatnībām pasaules kultūras kontekstā. Gids arī veido saikni starp apmeklētājiem un viņu dzimtajām valstīm. Gids ir pieredzes radītājs un var būt vienīgā vietējā persona, kuru tūristi satiek savas vizītes laikā.



JAUTĀJUMS: Vai jūs zināt, kādi soļi jāveic, lai kļūtu par sertificētu gidu?

Ir vairāki ceļi, kā kļūt par sertificētu gidu. Var sākt ar patstāvīgu mācīšanos, apgūstot sertifikācijas eksāmenam nepieciešamās tēmas un jautājumus. Daudzi gidi muzejos un pašvaldībās ir skolotāji, studenti, vēstures interesenti un citi cilvēki, kuri nav izgājuši formālu gida apmācību, bet nepieciešamās zināšanas ieguvuši dažādos semināros, apmācībuursos un mācību materiālos. Vairākas profesionālās izglītības iestādes Igaunijā piedāvā gida apmācību, piemēram, Pērnavas apriņķa profesionālās izglītības centrs un Kuresāres profesionālā skola. Arī dažas augstskolas savās studiju programmās iekļauj ar gida darbu saistītus kursus. Piemēram, Tartu Universitātes Pērnavas koledžas tūrisma un viesmīlības vadības studenti var apgūt izvēles ievadkursu par gida darbu. Ņemot vērā reģionālās vajadzības, dažas LEADER grupas, vietējās biedrības vai muižu skolas, kas vasarā ir atvērtas apmeklētājiem, arī organizē gida

Gidu sertifikācija

Gidu sertifikāti tiek izsniegti saskaņā ar kvalifikācijas standartu 5. un 6. līmenī, ar specializācijām dabas un kultūras gida darbā. 5. līmeņa kvalifikācija attiecas arī uz tūres vadītāja apakškvalifikāciju. Lai iegūtu sertifikātu, kandidātiem ir jānokārto kvalifikācijas eksāmens. Sertifikāts kalpo kā kompetences apliecinājums un nodrošina konkurences priekšrocības. Igaunijas Gidu asociācija kvalifikācijas eksāmenus gida studentiem un nozares profesionāļiem organizē vismaz divas reizes gadā.

Novērtēšana un gidu apmācība

Sertifikācijas procesa laikā tiek novērtētas gida zināšanas par konkrētu objektu, reģionu vai specializācijas jomu. Šos novērtējumus organizē reģionālās gidu vai tūrisma organizācijas, uzņēmējdarbības centri vai pašvaldības. Daudzos muzejos ekskursijas drīkst vadīt tikai tie gidi, kuri ir pabeiguši konkrētā muzeja apmācību un nokārtojuši sertifikācijas procesu. Tiem, kurus interesē gida darbs, ieteicams pievienoties muzeju un tūrisma organizāciju e-pasta jaunumu saņemšanas sarakstiem vai sekot tiem sociālajos tīklos, lai uzzinātu par dažādām gida apmācību programmām un iespējām.

Dažādi gidu veidi

Ir piedāvātas dažādas gida profesijas definīcijas. Tālāk ir sniegti vairāki skaidrojumi, kas dažādos veidos pārklājas. Pirmā definīcija jau iepriekš tika minēta terminu sadaļā: Gids ir persona, kurai ir plašas zināšanas par konkrētu reģionu un kura vada apmeklētājus izvēlētajā valodā, sniedzot informāciju par kultūras un dabas vērtībām. Gida darbs ir saistīts ar klientu apkalpošanu, kas prasa atbilstošu izskatu, ētisku uzvedību, labas komunikācijas prasmes un kultūras atšķirību ievērošanu. Saskaņā ar tūrisma likumu gidam pēc noteikta laika ir jāapliecina sava profesionālā kompetence.

Saskaņā ar Igaunijas Tūrisma likuma 16. panta 1. daļu gids ir persona, kura iepazīstina ar apskates objektiem saskaņā ar iepriekš saskaņotu programmu, maršrutu un grafiku. Tiek nošķirts arī gida–tulka jēdziens, kurš papildus iepriekš minētajam nodrošina informācijas par apskates objektu nodošanu, izmantojot secīgo vai sinhrono tulkošanu. Turklāt gan gidiem, gan gidiem–tulkiem ir jāapliecina sava profesionālā kompetence.

Igaunijas Muzeju izglītības vārdnīcā “Sōnastaja” (2015) norādīts, ka gids ir persona, kuras uzdevums ir vadīt ekskursijas. Gida darba saturs plašāk skaidrots Igaunijas Gidu asociācijas (MTÜ Eesti Giidide Liit) tīmekļa vietnē, kur teikts, ka gida pienākums ir vadīt apmeklētājus un nodot zināšanas nepazīstamās un nezināmās vietās. Gids iepazīstina ar savu darbības reģionu, dalās ar reģiona mantojumu un piedāvā pakalpojumus, tādējādi veidojot šīs vietas reputāciju. Šajā skaidrojumā gids tiek dēvēts par reģiona “vizītkarti”. Tieši viņa darbs nosaka, vai viesiem patiks konkrētā iestāde, teritorija vai valsts un vai viņi vēlēšies tajā atgriezties.

To apstiprina arī Eiropas Tūrisma gidu asociāciju federācija (n.d.), kas definē gidu kā personu, kura izvēlētajā valodā sniedz gida pakalpojumus apmeklētājiem, interpretējot reģiona kultūras un dabas mantojumu. Gidam ir atbilstoša kvalifikācija, ko izsniedz un/vai atzīst attiecīgā valsts vai reģiona organizācija.

4. tabula. Dažādu gidu veidu klasifikācijas pārskats

Ekskursijas veids	• Pilsētas gids • Lauku dzīves gids • Dabas gids • Piedzīvojumu gids • Sporta gids • Kalnu gids	Nodarbinātības statuss	• Pašnodarbinātais • Nodarbināts konkrētā iestādē vai reģionā • Brīvprātīgais gids
Zināšanu veids	• Kultūras gids • Vēstures gids • Arhitektūras gids • Ēdienu gids	Valoda un komunikācija	• Daudzvalodu gids • Gids ar zīmju valodas zināšanām • Pavadonis–tulks
Loma	• Vietējais gids • Tūres/grupas vadītājs • Vietējais, kurš iepazīstina ar savu kopienu • Eksperts, kurš iesaistīts konkrētā ekskursijas daļā • Brīvprātīgais, kurš sniedz zināšanas muzejā vai reģionā • Privātais gids	Mērķauditorija	• Ģimenes gids, kurš piedāvā atsevišķas aktivitātes bērniem • Gids cilvēkiem ar īpašām vajadzībām • Muzeja pedagogs, nacionālā parka gids • Biznesa/darījumu gids • Gids, kurš strādā ar noteiktām sociālajām grupām (piemēram, senioriem vai cilvēkiem ar īpašām interesēm)
Kvalifikācija	• Sertificēts gids • Nesertificēts gids		

Pamatojoties uz 4. tabulu, gidus var klasificēt pēc dažādām pazīmēm, kas raksturo specializāciju. Piemēram, biznesa jeb korporatīvo tūru gidu uzdevums ir iepazīstināt ar uzņēmējdarbības vidi konkrētās iestādēs vai reģionos, veicināt kontaktu veidošanu, pavadīt apmeklētājus izstādēs un gadatirgos, kā arī skaidrot vietējās uzņēmējdarbības etiķetes normas un uzņēmējdarbības praksi.

Pilsētvides gida galvenais uzdevums ir sniegt apmeklētājiem daudzpusīgu pieredzi pilsētvidē, iepazīstinot ar dažādiem pilsētas aspektiem – arhitektūru, infrastruktūru un citiem nozīmīgiem objektiem, kā arī atklājot pilsētas kultūras un sociālo vēsturi, mūsdienu dzīvi un dzīvesveidu.

Kultūras gida uzdevums ir iepazīstināt viesus ar sava reģiona materiālo un nemateriālo kultūras mantojumu. Kultūras gids palīdz izprast dažādus kultūras objektus un parādības, kas var sniegt intelektuālu, emocionālu, garīgu vai materiālu pieredzi, piemēram, caur mūziku, literatūru, ēdienu un citiem kultūras izpausmes veidiem.

Dabas gida uzdevums ir vadīt apmeklētājus pa dabas teritorijām, piemēram, nacionālajiem parkiem, ūdenstilpēm, kultūrvēsturiskām ainavām un citām ar dabu saistītām vietām. Viņš iepazīstina ar dabas zinātnisko, vēsturisko un sociālo nozīmi, kā arī, ņemot vērā apmeklētāju intereses un pieredzi, piedāvā aktivitātes, kas veicina dabas izpratni, vides apziņu un ciešāku saikni ar apkārtējo vidi.

Lauku gids pārzina lauku dzīvi, lauksaimniecību un vietējo pārtikas ražošanu, un spēj saprotamā un saistošā veidā nodot šīs zināšanas apmeklētājiem.

Ir iespējams identificēt vēl daudzus citus gidu veidus, tomēr visos gadījumos ir svarīgi saprast, ka gids nav tikai zināšanu un faktu sniedzējs. Gids ir cilvēks, kurš rada pieredzi un veicina klientu labsajūtu. Gida uzdevums ir nodrošināt klientiem fiziski, sociāli un emocionāli drošu vidi, kurā nav jāuztraucas par ekskursijas vai pārgājiena organizēšanu. Klienti var ietekmēt ekskursijas norisi atbilstoši savām vēlmēm un pašsajūtai, izjūtot, ka par viņiem rūpējas. Lai gan jaunu zināšanu apguve ekskursiju laikā joprojām ir būtiska, arvien lielāku nozīmi iegūst gida spēja likt klientiem justies gaidītiem, novērtētiem un nozīmīgiem.

Gids kā pakalpojumu sniedzējs

Tūrisms ir nozīmīga pakalpojumu ekonomikas daļa. Mūsdienās uzņēmumi cenšas atrast veidus, kā atšķirties no pārējiem tirgus dalībniekiem. Savukārt gids ar savu darbu pārstāv gan paša sniegtos pakalpojumus, gan savu valsti un reģionu. Šajā nodaļā tiks aplūkota gida kā pakalpojumu sniedzēja loma.



JAUTĀJUMS: Vai jūsu darbs gida amatā balstās uz kvalitatīva servisa principiem?

Pakalpojums ir darbību kopums, kura mērķis ir nodrošināt klientam nepieciešamo pieredzi un apmierināt vajadzības. Plašākā nozīmē kvalitatīva pakalpojuma būtība ir palīdzēt saņemt vēlamu rezultātu iespējami augstākā līmenī. Rūpīgi izplānota gida darbība (šajā gadījumā – ekskursija) un profesionāla komunikācija palīdz novērst iespējamās sarežģītības, radīt pozitīvu pieredzi un veidot patīkamas atmiņas, kas saglabājas ilgtermiņā. Biežākais iemesls, kāpēc cilvēki atkārtoti izvēlas kādu vietu vai pakalpojumu, ir iepriekš gūtā pozitīvā pieredze.



PAPILDU MATERIĀLS: Kvalitatīva servisa pamatprincipi

1. Pacietība

Pacietība ir viena no svarīgākajām īpašībām. Ātrs pakalpojums ne vienmēr ir labākais. Gidam ir jāsaprot, ka pacietība ir īpaši nepieciešama brīžos, kad klients kļūst sarūgtināts, neapmierināts vai nepacietīgs. Veltiet laiku, lai saprastu problēmu, un nekad neatstumiet nevienu cilvēku malā.

2. Uzmanība

Gidam ir ļoti svarīgi radīt klientiem pārlicību, ka viņiem tiek veltīta pilnīga uzmanība. Nevienam viesim nevajadzētu justies nenozīmīgam vai ignorētam. Būtiska nozīme ir vienlīdzīgai attieksmei pret visiem.

3. Skaidras komunikācijas prasmes

Lai sazinātos ar klientiem piemērotā veidā, gidam ir ļoti svarīgi iepriekš iegūt informāciju par vecumu, vajadzībām un īpašajām vēlmēm. Pamatojoties uz šo informāciju, gids var sagatavot ekskursijas saturu, iekļaujot pietiekamu daudzumu informācijas, kas ir piemērota, saprotama un viegli uztverama.

4. Pakalpojuma paārzināšana

Pakalpojuma sniedzējam ir jābūt izcilām zināšanām par piedāvāto pakalpojumu (ekskursiju), kā arī jāņem vērā klientu vēlmes un sagaidāmais. Pretējā gadījumā var būt grūti risināt iespējamās problēmas un profesionāli atbildēt uz jautājumiem.

5. Spēja izmantot “pozitīvu toni”

Ir pierādīts, ka, ja pakalpojuma sniedzējs sarunas laikā pa tālruni smaida, arī balss skan pozitīvāk un atsaucīgāk. Runājot mikrofona, ieteicams smaidīt, jo pozitīvs balss tonis ir ļoti nozīmīgs visās saziņas situācijās. Izmantojot labas pārliecināšanas prasmes, iespējams veiksmīgi sadarboties ar dažādiem klientiem. Klientu lēmumus bieži ietekmē ne tikai sniegtā informācija, bet arī emocijas un attieksme, ko pakalpojuma sniedzējs rada komunikācijas laikā.

6. Aktiermeistarības prasmes

Jāatzīst, ka reizēm nākas saskarties ar cilvēkiem, kurus nav iespējams pilnībā apmierināt. Gadās situācijas, kuras nav mūsu kontrolē (piemēram, klientam ir slikta diena vai arī cilvēkam pēc būtības ir tendence bieži sūdzēties). Šādos gadījumos var rasties sajūta, ka klients apzināti cenšas sabojāt dienu. Tomēr ikvienam kvalitatīva servisa sniedzējam ir nepieciešamas zināmas aktiermeistarības prasmes, lai arī sarežģītās situācijās saglabātu pozitīvu attieksmi un smaidu.

7. Laika plānošanas prasmes

Svarīgi ir prast efektīvi plānot laiku, lai nebūtu jāsteidzina klienti un vēlāk jāattaisnojas, kāpēc saspringta grafika dēļ nav bijis iespējams apmeklēt vienu vai vairākus apskates objektus. Ir svarīgi neuzvelt atbildību citiem, bet laikus organizēt ekskursijas norisi un nodrošināt veiksmīgu pieredzi viesiem.

8. Spēja saprast cilvēku vēlmes

Spēja saprast citu vēlmes ir ļoti nozīmīga prasme. Tūristi, dodoties ceļojumā, parasti zina, ko piedāvā konkrētā programma, taču reizēm precīzi nezina, ko īsti vēlas vai ko sagaida no pieredzes. Gidam ir nepieciešama izpratne par cilvēku uzvedību un psiholoģiju, lai palīdzētu atklāt citu patiesās intereses un vēlmes.

9. 9. Spēja saglabāt mierīgu attieksmi

Noteikti ir dzirdētas tādas frāzes kā “saglabāt mieru” un “būt pacietīgam”. Pakalpojuma sniedzējam vienmēr ir jāpaliek mierīgam, arī tad, ja situācija kļūst saspringta. Kvalitatīva servisa sniedzējs neļaujas emocijām un neļauj klienta neapmierinātībai ietekmēt savu rīcību.

10. 10. Pārliecināšanas prasmes

Ikvienam pakalpojuma sniedzējam ir jāattīsta pārliecināšanas prasmes, lai spētu piedāvāt viesiem piemērotākos risinājumus un palīdzētu pieņemt vajadzībām atbilstošākos lēmumus.



JAUTĀJUMS: Vai esat domājuši par to, kā radīt pirmo iespaidu?

Komunikācija ar tūristiem un pirmais iespaids gida darbā ir ļoti svarīgi. Arī šeit nozīme ir labas apkalpošanas principiem – viesus 55 % ietekmē ķermeņa valoda, 38 % – balss tonis, bet tikai 7 % – izmantotie vārdi. Pirmais iespaids par gidu rodas jau pirmajās sekundēs pēc iepazīšanās.



PAPILDU MATERIĀLS

1. Kontakta veidošana

Kontakta izveidošana aizņem aptuveni 30 sekundes. Ir ļoti svarīgi rūpīgi pārdomāt pirmo sveicienu un pieeju viesiem, ko bieži dēvē par “ledus laušanu”. Tas parāda gida (vai pakalpojuma sniedzēja) gatavību pievērst uzmanību tieši konkrētajai grupai.

Gids iepazīstina ar sevi, nosaucot savu vārdu un uzvārdu, kā arī pastāstot par savu profesiju vai galveno nodarbošanos, īpaši, ja tā ir saistīta ar ekskursijas tēmu. Tāpat gids informē par pārstāvēto tūrisma aģentūru un iepazīstina grupu ar autobusa vadītāju. Ja iespējams, ekskursijas plānu un maršrutu nosūta viesiem iepriekš vai iepazīstina ar to dienas sākumā. Izmantojot karti vai programmu, gids izskaidro gaidāmo dienas norisi un ekskursijas gaitu.

2. Ķermeņa valoda

Ķermeņa valoda ietver stāju, kustības un sejas izteiksmi. Tāpat kā balss tonis, arī ķermeņa valoda atspoguļo gida attieksmi. Gida kustības un uzvedība parāda klientiem, kāda ir patiesā attieksme pret viņiem un veicamo darbu.

Ķermeņa valoda var tikt uztverta pat telefonsarunas laikā – ir pierādīts, ka klienti spēj sajust smaidu arī tad, kad sarunājas pa tālruni.

Izvēloties atbilstošu ķermeņa valodu, gidam jāņem vērā sava attieksme un uzvedība – vai tiek izrādīta enerģija vai vienaldzība, veidots acu kontakts ar klientiem vai no tā izvairās, ievērota piemērota distance vai turēta pārāk liela distance, kā arī vai tiek izmantots smaidis vai neitrāla sejas izteiksme.

- Gida stājai viesu priekšā ir jābūt pārliedcinošai – kājas novietotas plecu platumā un stingri balstītas uz zemes. Šāda poza rada drošības un pārliedcības iespaidu. Galva ir pacelta, bet rokas nav aiz muguras vai sakrustotas uz vēdera – tās atrodas brīvi gar sāniem, ja vien nav nepieciešams turēt kādu priekšmetu. Gids pārliedcinās, ka visi grupas dalībnieki atrodas viņam priekšā. Viesiem vienmēr jābūt vērstiem pret apskates objektu, savukārt gids stāv ar muguru pret objektu.
- Katram cilvēkam ir savi dabiski žesti – vieniem tie ir izteiktāki, citiem mazāk pamanāmi. Gids šos žestus izmanto atbilstoši situācijai, lai papildinātu un ilustrētu stāstījumu, padarot tā pasniegšanu dzīvīgāku un saistošāku.
- Gids izvairās no nevajadzīgām kustībām, piemēram, matu glaudīšanas, roku berzēšanas, pieskaršanās degunam vai ausīm, vai roku turēšanas kabatās. Šādas darbības var liecināt par satraukumu un novērst viesu uzmanību.
- Acu kontakts ir ļoti svarīgs, jo tas ļauj viesiem justies personīgi uzrunātiem. Ja gids nespēj veidot acu kontaktu, kvalitatīva komunikācija ar grupu kļūst apgrūtināta. Ekskursijas laikā gida skatiens pakāpeniski pārvietojas no viena klausītāja pie otra. Šāda pieeja palīdz palielināt viesu uzmanību, jo viņi jūtas tieši iesaistīti sarunā. Ja gids jūtas nedroši, var izvēlēties vienu viesi grupas kreisajā un vienu labajā pusē, pārmaiņus veidojot acu kontaktu ar abiem. Saulesbrilles traucē acu kontaktam, tāpēc, ja iespējams, gidam no būtu jāizvairās no tā.

3. Balss un runas kvalitāte

Balss bieži vien klientam pasaka vairāk, nekā gids pats apzinās, jo tā atspoguļo gida domas un sajūtas konkrētajā situācijā. Citiem vārdiem sakot, gida attieksme izpaužas arī balss tonī. Izvēloties balss toni, ir svarīgi pievērst uzmanību tam, vai gida balss ir:

- maiga vai skaļa,
- izteismīga vai monotona,
- emocionāla vai neizteismīga,
- ieinteresēta vai garlaikota.

Balss ir viens no svarīgākajiem gida darba instrumentiem, tāpēc tai jāvelta īpaša uzmanība. Katram cilvēkam ir unikāla balss, pēc kuras to bieži var atpazīt. Gida balsij jābūt skaidrai, izteismīgai, labi dzirdamai un ar saprotamu dikciju.

4. Vārdu izvēle un lietojums

Valoda ir verbālās saziņas līdzeklis, ko gids izmanto, lai iepazīstinātu ar sevi un sveicinātu citus. Pat īss sveiciens var ietekmēt viesu priekšstatu par gidu, jo nozīme ir arī izvēlētajiem vārdiem un izteismes veidam.

Klientu pirmo iespaidu ietekmē gida izmantotie vārdi un saziņas veids:

- skaidrs vai saraustīts,
- ātrs vai lēns,
- saprotams un viegli uztverams vai pārpildīts ar slengu,
- konkrēts un īss vai neskaidrs.

Runai jābūt mērenā tempā un pietiekami skaļai, lai viesi varētu dzirdēt un saprast gida teikto. Visefektīvāk balsi izmantot, runājot vidējā balss augstumā. Gan stāvēt, gan sēžot, ķermeņa stājai jābūt taisnai. Kaklam jābūt brīvam, tāpēc galva jātur taisni.

5. Atvadīšanās no viesiem

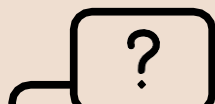
Atvadīšanās un pēdējais iespaids ir tikpat svarīgs kā sākotnējā tikšanās. Mirkli, kad gids pabeidz ekskursiju un atvadās no grupas, atstāj paliekošu atmiņu par visu piedzīvojumu. Pārdomāts un sirsnīgs noslēgums sniedz viesiem sajūtu, ka viņi ir bijuši gaidīti un novērtēti līdz pašai pēdējai minūtei.

- Gids noslēdz ekskursiju tā, lai ikvienam būtu skaidrs, ka tā ir beigusies, nevis vienkārši ļauj cilvēkiem izklīst un palikt neziņā, vai gids vēl teiks ko svarīgu. Turklāt aplausi vienmēr ir patīkami.
- Autobusa ekskursijā gids sāk rezumēt redzēto un pārrunāto jau laicīgi, lai nenotiktu tā, ka autobuss negaidīti sasniedz galamērķi brīdī, kad visu uzmanība jau ir atslābusi.
- Gids pateicas viesiem par kopā pavadīto laiku.
- Gids pārlicinās, vai nav palikuši neatbildēti jautājumi vai neveiksmes, ar kurām viņš vēl var palīdzēt.
- Gids sniedz ieteikumus brīvā laika pavadīšanai pēc ekskursijas (muzeji, koncerti, pilsētas kartes, cenu atšķirības kafejnīcās un restorānos, suvenīri u.c.).
- Gids piemin grāmatas vai brošūras, kas varētu bagātināt ekskursijā dzirdēto un redzēto, kā arī norāda grāmatnīcas, kur tās var iegādāties.
- Gids paskaidro, kas notiks tālāk.
- Gids novēl viesiem kaut ko labu un skaistu.

Gids saziņu vienmēr noslēdz uz pozitīvas nots, izsakot domas, kas skan entuziastiski, sirsnīgi un aicina uz tikšanos arī nākotnē.

JAUTĀJUMS: Vai pirms tikšanās ar klientiem jūs pārdomājat savu ārējo izskatu?

Gida ārējais izskats būtiski ietekmē saziņu ar viesiem, kā arī veicina



paša gida pārlicību un pašsajūtu. Profesionāls un sakopts tēls atvieglo sociālo mijiedarbību un palīdz veidot uzticību. Pirmā iespaids radīšanā gida izskatam ir galvenā loma, jo komunikācija un zināšanas atklājas tikai ekskursijas gaitā. Atbilstošs apģērbs un kārtīgs izskats signālē, ka gids novērtē savu darbu un cenšas radīt viesiem patīkamu pieredzi.

Gida darbs ietver ne tikai saziņu, bet arī uzstāšanos — viņš ir viesu priekšā un kopā ar viņiem visas ekskursijas laikā. Tikai visu šo elementu — izskata, zināšanu un komunikācijas prasmju — kopums sniedz pilnvērtīgu un kvalitatīvu pieredzi.

Tādēļ gidam ir jāpievērš uzmanība šādiem aspektiem:

- Personīgā higiēna
- Apģērbs
- Aksesuāri

Personīgā higiēna ietver ne tikai regulāru ikdienas kopšanu, bet arī piemērotu grima un smaržu lietošanu. Gidēm mērens grims var palīdzēt uzstāšanās laikā, izceļot sejas izteiksmes un emocijas, taču pārāk uzkrītošs grims var radīt nepiemērotu iespaidu. Izvēloties smaržas, ieteicams dot priekšroku svaigam un maigam aromātam, kas nav pārāk izteikts. Spēcīgas vai nepatīkamas smaržas var radīt diskomfortu, jo cilvēku oža un reakcija uz dažādiem aromātiem atšķiras. Atsevišķi aromāti var izraisīt arī alerģiskas reakcijas, kairinājumu vai radīt nepatīkamas asociācijas. Tāpat gidam īpaša uzmanība jāpievērš mutes dobuma veselībai, nodrošinot koptus zobus un svaigu elpu.

Gida apģērbam jābūt profesionālam, ņemot vērā ekskursijas vietu, tēmu un laikapstākļus. Piemērots apģērbs rada uzticību un palīdz gidam atstāt patīkamu iespaidu uz viesiem. Izvēloties apģērbu, svarīgi ņemt vērā apkārtējo vidi un vietējo kultūru, kā arī ekskursijas norises laiku, gida vecumu un dzimumu. Apģērbs, kas atbilst ekskursijas tēmai, var padarīt gida uzstāšanos interesantāku un vizuāli pievilcīgāku, piemēram, vēsturiskā ekskursijā izmantojot laikmetam atbilstošu apģērbu. Ja ekskursija notiek ārā, jāizvēlas laikapstākļiem piemērots apģērbs un apavi, lai gids justos ērti un varētu veiksmīgi vadīt ekskursiju. Nepiemērots apģērbs var radīt neprofesionālu iespaidu, apgrūtināt gida darbu un mazināt cilvēku uzticību. Tāpēc ir svarīgi rūpīgi izvēlēties darba situācijai piemērotu apģērbu un apavus.

Aksesuāru izvēle ļauj gidam izpaust savu personību un palīdz radīt ekskursijai piemērotu vidi, papildinot stāstījumu ar vizuālām detaļām. Galvenie aksesuāri, kuriem jāpievērš uzmanība, ir rotaslietas, šalles, somas, pulksteņi u.c. Dažādās kultūrās pastāv atšķirīgi ieradumi attiecībā uz rotaslietām, tāpēc ir svarīgi iepazīties ar vietējās kultūras pieklājības un etiķetes normām, lai saprastu, kādas rotaslietas un cik daudz no tām ir piemērots lietot dažādās situācijās. Gidi bieži nēsā dažādus ekskursijai nepieciešamus materiālus un priekšmetus, kas vajadzīgi arī administratīvo pienākumu veikšanai (piemēram, tālruni, maršrutu, atslēgas u.c.). Tāpēc ir svarīgi izvēlēties piemērotas rokassomas, plecu somas u.c. Gidam rūpīgi jāizvērtē, kuras somas ir piemērotas personīgajām lietām un kuras – darba piederumiem, kā arī kā tās saskan ar kopējo ārējo izskatu. Turklāt ir svarīgi, lai somas būtu ērtas pārnēsāšanai un lietošanai, nodrošinot iespēju gidam veiksmīgi veikt savus darba pienākumus. Īpaša uzmanība jāpievērš arī saiknei starp ārējo izskatu un ētiku. Gida izskatam jāņem vērā kultūras, reliģiskie, vecuma, dzimuma, pasākuma un citi ar konkrēto situāciju saistīti aspekti. Kopumā apgērbam nevajadzētu paust vēstījumus vai attieksmi, kas varētu būt aizvainojoši, provokatīvi vai traucēt cilvēku taisnīguma izjūtu.

Noslēgumā jāsecina, ka gida izskats ir viens no darba instrumentiem. Rūpējoties par savu ārējo izskatu, zināšanām par tēmu un komunikācijas prasmēm, gids var būt pārliecināts, ka piedāvātā pieredze būs kvalitatīva.

JAUTĀJUMS: Vai protat uzdot atbilstošus jautājumus, pievērst uzmanību viesiem un izvairīties no nepiemērotiem izteicieniem saziņā ar viņiem?

Pareizu jautājumu uzdošana palīdz veidot patīkamu saziņas procesu, kurā notiek savstarpēji informācijas apmaiņa. Komunikācijā ļoti svarīgas ir klausīšanās prasmes, lai pamanītu citu paustās emocijas un faktus. Pozitīvas komunikācijas nodrošināšana un uzticības veidošana ir ļoti būtiska.

Šī prasme prasa pilnīgu uzmanību, īpaši sarežģītās situācijās ar neapmierinātiem vai “grūtiem” viesiem. Šādos brīžos ir īpaši svarīgi uzdot vairāk jautājumu, uzmanīgi klausīties un saviem vārdiem atspoguļot dzirdēto. Pat ja šķiet pilnīgi skaidrs, ka viss ir saprasts, ir svarīgi pārliecināties, ka arī viesis jūtas uzklauts. Lai to panāktu, vispirms jāparāda izpratne par viesi skatījumu, pēc tam tas jāformulē saviem vārdiem un jāparāda, ka tiek izprastas viesi vajadzības un to nozīme.





PAPILDU MATERIĀLS

1. Ir trīs jautājumu veidi, un katrs no tiem ir piemērots noteikta veida informācijas iegūšanai:

- **Slēgtie jautājumi** – tiek izmantoti, lai apstiprinātu faktus. Tie ir noderīgi ātrai un vienkāršai saziņai ar viesiem, lai iegūtu īsas atbildes. Šādi jautājumi bieži sākas ar vārdiem “vai”, “kad” u.c. (piemēram, “Cikos mēs tiekamies no rīta?”). Sazinoties ar grupu, šie jautājumi palīdz ietaupīt laiku un izvairīties no nevajadzīgi garām sarunām.
- **Atvērtie jautājumi** – tiek izmantoti, lai iegūtu plašāku informāciju no viesu vai grupas. Tie ir piemēroti sarežģītākās situācijās, kad grupas vēlmes vai vajadzības nav skaidri zināmas vai ir jāizvēlas starp vairākiem variantiem. Šādi jautājumi parasti sākas ar vārdiem “kas”, “kurš”, “kāpēc” u.c. (piemēram, “Kurš vēstures periods jūs interesē visvairāk?”).
- **Būtiskie jautājumi** – šie jautājumi mudina viesus izvērtēt, analizēt, izteikt pieņēmumus vai dalīties savās sajūtās. Tie sākas ar tādiem vārdiem kā “kas būtu, ja”, “kā”, “pieņemsim” u.c. (piemēram, “Kā jūs domājat, kā viduslaiku ēdiens būtu garšojis salīdzinājumā ar mūsdienu virtuvi?”). Šādi jautājumi rosina viesus domāt, iesaistīties sarunā un aktīvi piedalīties, nebaidoties kļūdīties vai sniegt nepareizu atbildi.

2. Piemēroti un nepiemēroti izteicieni klientu apkalpošanā

Kā gidam ir ļoti svarīgi pievērst uzmanību valodas lietojumam, jo tas būtiski ietekmē attiecības ar klientiem. Pareizi izvēlēti vārdi palīdz veidot pozitīvu saskarsmi, savukārt nepiemēroti izteicieni var radīt negatīvu iespaidu. Tālāk sniegti piemēri izteicieniem, kas palīdz veidot labas attiecības ar viesiem, un tādiem, kas tās var apgrūtināt.

Nepiemēroti izteicieni:

- Teikuma sākšana ar vārdu „Nē” var radīt negatīvu attieksmi un mazināt iespēju rast pozitīvu risinājumu.
- Izteiciens „Es nezinu” rada neprofesionālu iespaidu un var mazināt uzticēšanos. Tā vietā labāk teikt: „Es tūlīt to noskaidrošu.” vai „Es to pārbaudīšu, lai varētu sniegt precīzu informāciju.”
- Arī izteiciens „Es neesmu pārliecināts” nav ieteicams.
- Pavēles forma var radīt viesos pretestību. Viesiem vienmēr jājūtas, ka viņiem ir izvēles iespējas, pat ja pastāv noteikti nosacījumi (piemēram, „Jums jābūt tur līdz...”, „Piezvaniet...”).
- Izteiciens „Es to nevaru izdarīt” nepalīdz viesim rast risinājumu. Labāk koncentrēties uz to, ko ir iespējams izdarīt.
- Jāizvairās no viesu vainošanas (piemēram, „Jūs pārpratāt.”).

- Vienaldzīgi izteicieni (piemēram, „Jums tas jau tika paskaidrots.”, „Visa nepieciešamā informācija ir uzrakstīta.”) negatīvi ietekmē viesu pieredzi.
- Pesimistiski izteicieni nerada pārliecību par kvalitatīvu apkalpošanu (piemēram, „Es neko nevaru apsolīt.”, „Varat mēģināt, bet, visticamāk, tas neizdosies.”). Belittling the guest's questions (“I don't understand what you mean,” “Of course...”).

Citi izteicieni, no kuriem ieteicams izvairīties:

- „Žēl, ka šodien ir tāds laiks.”
- „Parasti te izskatās labāk...”
- „Ja vien mēs varētu...”
- „Mēs tikko pabraucām garām...”
- „Tie, kuri paskatījās pa labi, redzēja...”
- „Šeit”, „tur”, „ap stūri”, „priekšā”. To vietā labāk lietot precīzākus apzīmējumus, piemēram, „labajā/kreisajā pusē”, „vadītāja pusē, priekšā pa kreisi/pa labi” vai „pie durvīm”.
- „Tā kā mums nav laika, tad...”
- „Es jums to jau teicu...”
- „Es to jau paskaidroju...”
- „Cik reižu man tas vēl jāsaka...”
- „Atvainojiet, bet man katru dienu ir jauni tūristi...”

Atbilstoši izteicieni:

- Klientu apkalpošanas speciālistam ir jāprot piemērotā brīdī lietot daudzveidīgus un pieklājīgus izteicienus:
 - Izteicieni, kas uzsver klienta nozīmīgumu (piemēram, "Kam jūs dotu priekšroku...?", "Kad jums būtu visērtāk?", "Vai tas jums ir pieņemami?").
 - Izteicieni, kas apliecina rūpes par klientu (piemēram, "Es tūlīt to precizēšu jūsu vietā.", "Es vēlreiz to pārbaudīšu, lai jūs varētu būt drošs/-a.").
 - Izteicieni, kas piedāvā konstruktīvus risinājumus (piemēram, "Es to tūlīt pārbaudīšu." u. c.).
 - Izteicieni, kas pauž empātiju un atsaucību (piemēram, "Jūs vienmēr esat laipni gaidīts/-a.", "Ja jums radīsies kādi jautājumi, droši sazinieties ar mani." u. c.).
 - Izteicieni, kas apliecina klienta viedokļa novērtēšanu un atzinību (piemēram, "Jūs esat ļoti labi informēts/-a.", "Tas ir ļoti interesants jautājums.", "Paldies, ka pievērsāt tam uzmanību." u. c.).

3. Grupas novērtēšana

Pozitīva atmosfēra ne vienmēr rodas pati no sevis. Lai veidotu labas attiecības un veicinātu atsaucību, ir svarīgi sniegt pietiekami daudz pozitīvas atgriezeniskās saites un atbalstīt rīcību, kas palīdz radīt vēlamu vidi. Lai mudinātu cilvēkus uz vēlamu uzvedību, ir vērtīgi novērtēt tādas izpausmes kā aktīvu jautājumu uzdošanu, grafika ievērošanu, savstarpēju palīdzēšanu, laba garastāvokļa uzturēšanu, ideju izteikšanu, vēstures zināšanu demonstrēšanu un dalīšanos personīgajā pieredzē. Lielisks gids prot uzturēt pozitīvu noskaņu un novērst konfliktus, vajadzības gadījumā atzīstot arī savas kļūdas un ļaujot viesiem palīdzēt tās labot. Tas veido uzticību un uzlabo kopējo pieredzi ikvienam. Pozitīvas rīcības un ieguldījuma novērtēšana — lai cik neliels tas būtu — nostiprina vēlamu uzvedību un motivē grupu saglabāt iesaisti un sadarbību visas ekskursijas laikā.

Novērtējums var tikt nodrošināts šādos līmeņos:

- ☐ Personiskais līmenis — aktīva interese, kompetenti jautājumi, laba garīgā un fiziskā forma par spīti cienījamam vecumam u.tml. Svarīgi pamanīt katru indivīdu!
- ☐ Grupas līmenis — apmeklējums, punktualitāte, dzīva interese, izturība, dzīvesprieks. Šīs īpašības var īpaši izcelt, atvadoties no grupas.
- ☐ Nacionālais līmenis — vēstures un mūsdienu zināšanas.
- ☐ Kultūras līmenis — piemēram, vācbaltiešu vai zviedru loma kultūras un izglītības veidošanā.

JAUTĀJUMS: Vai izprotat konfliktsituāciju, tostarp konfliktu, cēloņus un vai spējat tos novērst?”



Starppersonu pretrunas un domstarpības ir dabiskas un neizbēgamas. Tā kā no konfliktiem ne vienmēr var izvairīties, gida darbā ir ļoti svarīgi laikus tos pamanīt un risināt jau konflikta sākuma posmā.

Konflikts ir pretruna starp cilvēkiem, kas traucē iesaistītajām pusēm apmierināt savas vajadzības un intereses, kas rada emocionāli saspringtas un nepatīkamas situācijas.



PAPILDU MATERIĀLS: Konflikta novēršana un risināšana

Konflikta laikā cilvēks bieži zaudē spēju elastīgi rīkoties un sāk pieturēties pie viena noteikta rīcības veida. Bieži vien konflikta situācijā cilvēks spēj izmantot tikai dažus uzvedības veidus. Strīda laikā cilvēki mēdz aizmirst labas saziņas principus, rodas agresija, vēlme pēc iespējas vairāk nodarīt pāri otram cilvēkam vai arī cilvēks vienkārši padodas un vairs necīnās par savu viedokli.

Iespējamie konflikta cēloņi:

- Profesionālā neatbilstība
- Nespēja iejusties savā lomā
- Iziešana ārpus profesionālajām robežām
- Zema uzvedības kultūra
- Nespēja komunicēt
- Cilvēku nesaderība
- Pārmaiņas

Dažkārt konfliktā cilvēki cīnās par savu taisnību, bet citreiz vienkārši ļauj otram pārņemt vadību.

Reizēm pirmajā vietā ir vēlme saglabāt labas attiecības, turpretī citos gadījumos tām netiek pievērsta nekāda nozīme. Gidam ir svarīgi laikus pamanīt grupas dinamiku, savstarpējās attiecības un iespējamo spriedzi, lai ar atbilstošu rīcību spētu ietekmēt konflikta gaitu un novērstu tā rašanos. Ja grupai ir savs pārstāvis vai līderis, gids var lūgt tā padomu un palīdzību, lai izvairītos no iespējamajiem konfliktiem.

Konfliktu risināšanā izmanto šādas metodes:

- Izvairīšanās
- Cīņa
- Spriedzes mazināšana
- Kompromiss
- Problēmas risināšana

Izvairīšanās ir rīcība, kurā tiek novērstas jebkādas nesaskaņas un visos jautājumos saglabāta neitralitāte. Galvenais mērķis ir saglabāt mieru. Šāda pieeja konkrētajā brīdī palīdz saasinājumu mazināt un ļauj iesaistītajiem nomierināties. Tā ir piemērota tad, ja domstarpību cēlonis dalībniekiem nav būtisks. Lai gan pati problēma nepazūd, tiek ietaupīts laiks un enerģija svarīgākām lietām, un galīgo konflikta risināšanu var atlikt uz piemērotāku brīdi.

Cīņa nozīmē mēģinājumu panākt savu, neņemot vērā otras puses viedokli un attiecību saglabāšanu. Konflikta dalībnieks cenšas pierādīt savu taisnību, iegūt kontroli pār situāciju un panākt, lai otra puse piekāptos. Šādā situācijā netiek ņemtas vērā otras puses intereses un vajadzības.

Cilvēks konflikta laikā var runāt skaļāk, bet var arī izmantot klusu un ironisku toni. Izvēloties stingru un uzspiedošu rīcības veidu, dažkārt var ātri panākt tādu lēmumu pieņemšanu, kas citiem nav patīkami vai ir grūti pieņemami. Šādi lēmumi bieži var būt saistīti ar disciplīnu vai citām neērtām situācijām.

Pakalpojumu sniedzējam nav piemērota agresīva vai uz konfliktiem vērsta rīcība. Šajā darbā svarīgāk ir saglabāt mierīgu un cieņpilnu attieksmi pret klientiem.

Nomierināšanās jeb piekāpšanās ir situācija, kad cilvēks cenšas saglabāt pēc iespējas labākas attiecības ar otru pusi. Šādā pieejā tiek novērtēta ilgtermiņa sadarbība un labu attiecību saglabāšana. Cilvēks izrāda vēlmi turpināt sadarbību un izvairīties no konflikta saasināšanās.

Savas intereses vai neērtības tiek noliktas malā, bet priekšroka tiek dota otras puses vēlmēm un interesēm, lai saglabātu mierīgas attiecības. Šīs pieejas pamatā ir doma, ka laipni cilvēki neiesaistās strīdos. Tā ir piemērota situācijās, kad pārpratumu ir radies neliela iemesla dēļ un svarīgākais ir saglabāt labas attiecības. Šāda rīcība palīdz veidot stabilu pamatu turpmākai sadarbībai.

Daudzās pārpratumu situācijās pakalpojumu sniedzējam ir svarīgi izmantot nomierinošu un piekāpīgu pieeju, jo labas attiecības ar klientiem veidojas ilgtermiņā. Tas nozīmē, ka arī sarežģītās un saspringtās situācijās pakalpojumu sniedzējam jāpaliek pozitīvam.

Kompromiss ir vienošanās, kas tiek panākta, abām pusēm savstarpēji piekāpjoties. Tas nozīmē mēģināt atrast kopīgu risinājumu, ņemot vērā abu pušu viedokļus un piešķirot lielāku nozīmi tam, lai risinājums būtu pieņemams abām pusēm.

- Kompromiss ir noderīgs, ja nepieciešams ātri panākt vienošanos starp abām pusēm. Tomēr tas nav piemērots situācijās, kad konflikts skar ļoti svarīgas intereses, jo nevienas puses problēma netiek pilnībā atrisināta. Šāda pieeja ir veiksmīga tad, ja abas puses par savām piekāpšanās reizēm saņem sev piemērotu un nozīmīgu ieguvumu.

Problēmu risināšana nozīmē atrast risinājumu, kas apmierina visas iesaistītās puses, kā arī pārrunāt domstarpību iemeslus. Abām pusēm ir jābūt gatavām sadarboties. Katra puse var izteikt savu viedokli un uz klausīt otras puses domas. Šāda pieeja prasa vairāk laika un no visiem iesaistītajiem prasa mierīgu un līdzsvarotu rīcību. Sadarbība ir nepieciešama, ja mērķis ir atrast labāko iespējamo risinājumu konkrētajam konfliktam.

Ja klients vai grupa izsaka kritiku vai negatīvu atsauksmi, un tā ir pamatota, ir svarīgi pieņemt atbildību un to nenoliegt. Ikviens kļūdās, un kļūdas ir viens no labākajiem veidiem, kā mācīties un pilnveidoties. Galvenā uzmanība jāpievērš risinājuma atrašanai un situācijas uzlabošanai.

- Kritikas gadījumā gids drīkst palikt pie sava viedokļa un nepieņemt kritiku, ja uzskata, ka tā nav pamatota. Nav nepieciešams piekrist atsauksmei, ja ir pārliecība, ka tā ir nepareiza. Tomēr tas nenozīmē, ka jāuzsāk strīds ar klientu, jāiesaistās bezgalīgās diskusijās vai jācenšas sevi aizstāvēt. Šādā situācijā nav nepieciešams atvainoties par neesošu kļūdu, taču vienmēr var atvainoties par radušos neērtību vai pārpratumu.
- Ja klients izsaka kritiku, jābūt atvērtam un nevajadzētu uzreiz aizstāvēties. Uzmanīgi jāuzklausā un jāiesaistās sarunā. Nevajadzētu atbildēt, kamēr nav skaidri saprasts, par ko tieši ir kritika, un tikai pēc tam jāsniedz atbilde.
- Ja kritika nav saprotama, jālūdz paskaidrojums vai konkrēti piemēri. Jācenšas noskaidrot, ko varētu darīt citādi vai uzlabot. Var jautāt, piemēram: “Vai varat, lūdz, paskaidrot, kas lika jums tā justies?” vai “Kā radās šāds negatīvs iespaids?” Tas palīdz izprast pārpratuma iemeslus un parādīt patieso situāciju, balstoties uz faktiem.
- Ja saņemta kritika ir nepamatota, mierīgi un pamatoti to noraidiet. Tomēr arī tā var sniegt vērtīgu informāciju, no kuras mācīties un ko izmantot nākotnē.

JAUTĀJUMS: Vai, vadot ekskursijas, jūs ievērojat ētikas normas?

Gidu profesijas ētikā balstītas vadlīnijas ētiska tūrisma veicināšanai:



- Kad vien iespējams, aiciniet cilvēkus brīvajā laikā pašiem izstaigāt apkārtni un sazināties ar vietējiem. Vienlaikus atgādiniet par drošību: tumsā drošāk doties grupās, kā arī izvairīties no klusākām vietām, parkiem un bīstamākiem rajoniem.
- Paskaidrojiet apmeklētājiem vietējās tradīcijas, paražas un kultūras īpatnības, tostarp ģērbšanās etiķeti, fotografēšanas noteikumus un citas pieņemtās normas.
- Pievērsiet apmeklētāju uzmanību tam, cik svarīgi ir neatstāt aiz sevis atkritumus un ievērot noteikumus apkārtējā vidē, parkos, dabas rezervātos, zoodārzos un citās apskates vietās.
- Svētvietās (baznīcās, katedrālēs, kapos u. c.) izturieties ar cieņu un izpratni. Gidam informācija būtu jāsniedz vismaz dažu metru attālumā no kapiem, atstājot kapu teritoriju apmeklētājiem labi pārredzamu.
- Pirms muzeju un privāto ēku apmeklējuma atgādiniet viesiem par apmeklējuma noteikumiem (piemēram, kuriem eksponātiem drīkst un kuriem nedrīkst pieskarties).



PAPILDU MATERIĀLS: Attiecības ar kolēģiem, darba devējiem un ceļotājiem

Attiecības ar kolēģiem

Viena no profesionālisma pamatprasībām ir labu attiecību uzturēšana ar kolēģiem. Tā kā pašnodarbinātie gidi ir arī konkurenti, viņi bieži vien nelabprāt dalās ar informāciju un var nesniegt atbalstu vai palīdzību jaunajiem un pieredzes bagātākajiem kolēģiem. Tomēr kolēģi ātri pamana, kurš atbalsta komandas darbu un kurš rīkojas pretēji. Labas atsauksmes un pozitīva reputācija kolēģu vidū ikvienam gidam ir ārkārtīgi svarīga.

♦ Noteikumi, kas profesionāliem gidiem būtu vienmēr jāievēro:

Izturieties pret citiem tā, kā jūs gribētu, lai izturas pret jums. Gidi bieži strādā kopā vērienīgākās programmās (piemēram, lielās konferencēs vai pasākumos). Sadarbība ir ļoti svarīga, lai nodrošinātu augstu kopējā rezultāta kvalitāti.

- Vedot grupu uz pārpildītu vietu, kur vienlaikus atrodas vairākas tūristu grupas, vērojiet citus un netraucējiet viņu darbu. Ja nepieciešamības gadījumā ir jāuzgaida, ļaujiet iepriekšējam gidam pabeigt stāstāmo.
- Vienmēr dalieties ar svarīgu informāciju ar saviem kolēģiem.
- Aktīvi piedalieties gidu rīkotajos pasākumos un iniciatīvās. Lai gan šādas aktivitātes parasti ir brīvprātīgas un neapmaksātas, tās atbalsta gidu darbu, gidu asociāciju darbību un sabiedrisko attiecību attīstību.

Atsevišķs ētikas noteikumu kopums attiecas arī uz sadarbību ar autobusa vadītājiem:

- Dienas gaitā vienmēr atrodiat laiku, lai pārrunātu ar šoferi brauciena plānu, grafiku, pieturvietas, maršruta detaļas u. c.
- Brauciena sākumā vienmēr iepazīstiniet grupu ar autobusa vadītāju un uzsveriet viņa svarīgo lomu veiksmīga brauciena nodrošināšanā.
- Lai gan ekskursiju vada gids, vienmēr ir ieteicams konsultēties ar autobusa vadītāju un ņemt vērā viņa padomus.
- Ja iespējams, aiciniet šoferi ieturēt maltīti kopā ar grupu un piedalīties pasākumos.
- Ja ar autobusa vadītāju rodas kādas domstarpības, vispirms mēģiniet tās atrisināt savā starpā un nesteidzieties uzreiz ziņot autobusu kompānijai vai tūroperatoram.
- Izvairieties no tukšām sarunām ar citiem autobusu vadītājiem vai gidiem.
- Ceļojuma noslēgumā vienmēr pateicieties autobusa vadītājam par padarīto darbu.

Gida darbā būtiska nozīme ir arī labām attiecībām ar uzņēmumu.

- Tāpat kā jebkurš cits darbinieks, arī gids ir atbildīgs par savu darbu un apņemas ievērot uzņēmuma politiku un standartus. Gida lojalitāte uzņēmumam ir ļoti svarīga.
- Gidi pārstāv uzņēmumu, un viņi bieži pavada kopā ar klientiem daudz vairāk laika nekā citi darbinieki vai vadītāji. Tas nozīmē, ka, sazinoties ar klientiem, gidiem ir pozitīvi jāpārstāv savs uzņēmums un jārīkojas saskaņā ar tā politiku un norādījumiem.
- Gidam par savu uzņēmumu jārunā ar lepnumu.
- Pašnodarbinātie gidi bieži strādā arī pie konkurentiem. Gidi nekad nedrīkst izpaust informāciju citiem darbiniekiem par to, kā strādā gidi citos uzņēmumos, kā arī nedrīkst aicināt klientus apsriest citus uzņēmumus.

Attiecībās ar darba devējiem ļoti svarīgi ir šādi aspekti:

- Vienmēr uzturēt tīru un kārtīgu izskatu, valkāt formas tērpu, ja tas ir nodrošināts, un nēsāt vārda kartīti.
- Ievērot profesionālu un sabiedrībā pieņemamu uzvedību, izvairīties no rupjas rīcības un nelietot alkoholu. Daudzi uzņēmumi aizliedz alkohola lietošanu visa brauciena laikā, īpaši kopīgu vakariņu laikā.
- Saglabāt uzņēmuma noslēpumu konfidencialitāti un neapspriet iekšējos uzņēmuma jautājumus.
- Precīza ceļojuma grafika ievērošana un centieni nodrošināt veiksmīgu brauciena norisi ir ļoti svarīgi. Ja rodas problēmas sliktu laikapstākļu, rindu, negadījumu vai citu iemeslu dēļ, gidam nekavējoties jāsazinās ar darba devēju.
- Sazinoties ar klientiem, vienmēr jāpārstāv uzņēmums, jāizvairās no tiešiem pasūtījumiem un personīgiem kontaktiem ar klientiem, kā arī rezervācijas jāpieņem tikai caur uzņēmumu. Sniedzot klientiem kontaktinformāciju, vienmēr jānorāda uzņēmuma adrese un tālruņa numurs, nevis personīgā informācija.
- Jāizvairās no pārāk personiskām attiecībām ar klientiem.

Gida darbs ir ļoti atbildīgs un bieži vien sarežģīts, jo, no vienas puses, gids pārstāv darba devēju, bet, no otras — darbojas klientu interesēs. Piemēram, faktiskais ceļojuma plāns var nedaudz atšķirties no tā, kas solīts pasažieriem, jo darba devējs neparedzētu apstākļu dēļ ir veicis pēdējā brīža izmaiņas. Šādās situācijās gidam nevajadzētu vainot uzņēmumu vai attaisnoties, bet gan mierīgi un pārliecinoši izskaidrot grupai radušos situāciju un uzņēmuma nostāju. Šādu skaidrojumu sniegšana no gida bieži prasa lielu piepūli un var radīt papildu stresu.

Gidam būtu jāzina, ka klientiem vienmēr ir tiesības vērsties pie uzņēmuma un tā vadības, lai saņemtu paskaidrojumus. Tomēr, ja uzņēmums atkārtoti nostāda gidu šādās nepatīkamās situācijās, gidam vajadzētu apsvērt sadarbības pārtraukšanu ar šo uzņēmumu un meklēt citus darba devējus.

Sazinoties ar ceļotājiem, būtu jāņem vērā šādi noteikumi:

- Gidam pret visiem grupas dalībniekiem jāizturas vienlīdzīgi, uzmanīgi un ar cieņu. Ikvienam klientam gidam ir jābūt īpaši svarīgai personai (VIP), neatkarīgi no viņa sociālā statusa vai finansiālā stāvokļa.
- Gidam jārīkojas diplomātiski un jābūt pēc iespējas objektīvam. Jāizvairās no sarunām par dzimumattiecībām, politiku un reliģiju, jo ne visiem grupas dalībniekiem par šīm tēmām var būt vienādi uzskati.
- Gidam jādara viss iespējamais, lai nodrošinātu ceļotāju komfortu un drošību. Gidam jābūt izietiem pirmās palīdzības kursiem un spējīgam vajadzības gadījumā sniegt pirmo palīdzību.
- Gidam jāciena dažādu reģionu paražas un tradīcijas, un nedrīkst izrādīt pārsteigumu, ja tās atšķiras no paša ierastajām paražām.
- Gids nekad nedrīkst lūgt dzeramnaudu, jo tas kaitē gida profesionālajai reputācijai.

IV Ekskursijas – gida darba pamats



Gida darba pamatā ir ekskursiju organizēšana un vadīšana, kas ietver vairākus svarīgus posmus:

- Sagatavošanās (materiālu meklēšana, objektu atlase)
- Gida teksta izstrāde
- Maršruta plānošana (ekskursijas maršruta un laika grafika izveide)
- Pirmsdarbs ar klientu (fona informācijas apkopošana par klientu, piemēram, vecums, pārvietošanās spējas, īpašās vajadzības u. c.) un, ja nepieciešams, ekskursijas pielāgošana
- Riska faktoru apzināšana un rezerves plāna izstrāde
- Ekskursijas vadīšana

Sagatavošanās ekskursijai

Gatavošanās ir viens no laikietilpīgākajiem posmiem, jo ietver apmeklējamo objektu atlasīšanu, piemērotas tēmas atrašanu un nepieciešamo materiālu apkopošanu. Bieži vien ir nepieciešamas tikšanās un pārrunas ar dažādiem uzņēmumiem vai privātpersonām, lai nodrošinātu gludu un veiksmīgu objektu apmeklējumu.

JAUTĀJUMS: Vai autobusa vadītājs uzņemas atbildību par ekskursiju kopumā?



Gids ir atbildīgs par ekskursiju kopumā, nodrošinot, ka tā ir jēgpilna, atbilst izvēlētajai tēmai (piemēram, vēsturiskajam periodam, tematiskajam virzienam u. c.) un sniedz viesiem izglītojošu un saistošu pieredzi. Tomēr ir svarīgi, lai gids, autobusa vadītājs un visas pārējās iesaistītās puses cieši sadarbotos. Slikta attiecība vai komunikācijas problēmas, piemēram, starp gidu un šoferi, var būtiski ietekmēt ekskursijas atmosfēru un pat sabojāt braucienu.

Tūrisma pakalpojumu sniedzējs pārstāv sava reģiona reputāciju. Katrā galamērķī un apvidū ir ievērojami objekti, kas noteikti jāapmeklē, vai tēmas, par kurām vajadzētu runāt. Piemēram, ir grūti iedomāties Tartu apmeklējumu, nepieminot universitāti, un tikpat nesaprotami būtu aizvadīt Hāpsalu ekskursiju, nepārrunājot tēmu par ārstnieciskajām dūņām un kūrortu.

Gatavojoties ekskursijai, jāņem vērā trīs galvenie aspekti:

1. **Obligātie objekti vai tēmas (jābūt):** Tās ir vietas un tēmas, kas ir cieši saistītas ar galamērķa reputāciju un ko tūristi sagaida vispirms. Šīs vietas bieži parādās ceļojumu ieteikumos, cilvēki pie tām fotografējas un dalās ar saviem iespaidiem sociālajos tīklos, tādējādi vairojot galamērķa popularitāti.
2. **Ieteicamie objekti vai tēmas (var būt):** Tās ir labi zināmas vietas, taču gids var izlemt, vai tās ir piemērotas konkrētajai programmai. Tās piešķir ekskursijai papildu vērtību, bet nav obligātas.
3. **Neobligātie objekti vai tēmas (varētu būt):** Šie objekti sniedz gidam lielisku iespēju piešķirt ekskursijai individualitāti un unikalitāti. Tās var būt vietas, ar kurām gidam ir īpaša saikne, vai arī tādas, kas perfektu saskan ar ekskursijas tēmu un mērķiem.

Šī struktūra ir ieteicama un sniedz gidam elastību, izvēloties, kurus objektus un tēmas iekļaut ekskursijā, kā arī cik daudz laika un uzmanības veltīt katram no tiem.

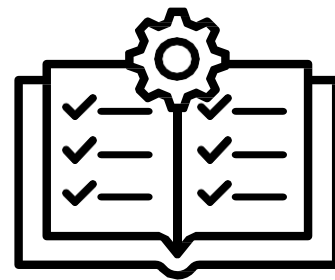


Darba soļi ekskursijas sagatavošanai:

- Sākotnējā ekskursijas plāna izstrāde
- Materiālu apkopošana un tekstu izveide
- Teksta struktūras un stāstījuma pārdomāšana
- Laika grafika plānošana
- Apmeklējuma vietu izvēle
- Riska faktoru apzināšana un rezerves plāna izstrāde

Šie soļi nodrošina, ka ekskursija ir labi saplānota, norit gludi un sniedz viesiem patīkamu pieredzi.

Gida scenārijs



JAUTĀJUMS: Vai viens gida teksts ir piemērots visām mērķgrupām?

Nē, viens gida teksts nav piemērots visām mērķgrupām. Gida stāstījumam jābūt pielāgotam konkrētajai auditorijai, lai nodrošinātu, ka tas ir saistošs, skaidrs un saprotams. Dažādām mērķgrupām (piemēram, bērniem, studentiem, senioriem, biznesa viesiem) var būt nepieciešama atšķirīga pieeja, detalizācijas pakāpe un pasniegšanas stils. Piemēram, darbam ar bērniem gids var izmantot vairāk stāstu un vizuālo elementu, lai piesaistītu viņu uzmanību. Savukārt pieaugušajiem piemērotāks var būt dziļāks ieskats vēsturē vai kultūrā. Satura pielāgošana nodrošina, ka ekskursija ir saistoša un interesanta visiem dalībniekiem.

Vispārīgi ieteikumi gida teksta strukturēšanai:

- Veidojiet ģeogrāfisko un vēsturisko kontekstu (piemēram, izmantojiet debess puses, arhitektūras saiknes, ainavu zonas, laika salīdzinājumus), ņemot vērā vidi un izmantojot atbilstošus palīg līdzekļus.
- Pārdomājiet savu vēstījumu (definējiet galvenās tēmas, apakštēmas un pārejas/savienojošos tiltus, kas palīdz izveidot vienotu stāstu).
- Pārmērīgi nepārslogojiet savu stāstījumu ar detaļām.
- Ņemiet vērā savu auditoriju un pielāgojiet saturu atkarībā no tā, ar ko runājat (piemēram, bērniem, vietējiem iedzīvotājiem, ārvalstu tūristiem).
- Parādiet, nevis tikai pastāstiet (izmantojiet tēlainu, aprakstošu valodu un vizuālos elementus).

Svarīgi jēdzieni, sarežģītas tēmas

- Vārdi un jēdzieni, kas ir sarežģīti vai kuru nozīmi jūs nepārzināt (piemēram, arhitektūras vai zinātniskie termini), ir jānoskaidro. Ja izpratīsiet tos paši, spēsiet tos viegli un skaidri izskaidrot arī savai auditorijai.
- Iemācieties pareizi izrunāt svešvārdus un vārdus/nosaukumus; vislabāk to trenēties, sakot tos skaļi.
- Gida tekstam nav jāsastāv tikai no faktiem; tajā var iekļaut arī personīgus stāstus

vai anekdotes.

- Gida uzdevums nav vienkārši nolasīt no grāmatas vai atstāstīt informāciju, bet gan pasniegt faktus saviem vārdiem, ar paša izvēlētu stāstījumu, radot personisku un saistošu prezentāciju.

Informācijas apkopošana

Apkopojot saturu, būtu jāizmanto dažādi informācijas avoti. Saistošs un interesants teksts ietver ne tikai būtiskākos faktus, bet arī atmiņas un stāstus. Gids apvieno dažādas teksta daļas vienotā stāstījumā.

Daži galvenie soļi un ieteikumi efektīvai informācijas vākšanai un apstrādei:

- Informācijas avoti var būt ļoti dažādi: grāmatas, žurnāli, pētnieku apkopotie materiāli, arhīvu materiāli (senas kartes, fotogrāfijas, filmas u. c.), intervijas ar vietējiem iedzīvotājiem un dzirdētie stāsti.
- Mūsdienās liels daudzums interesanta materiāla ir pieejams digitālā formātā: Igaunijas Nacionālās raidorganizācijas (ERR) arhīvu krājumā, TV un radio raidījumos, Nacionālās bibliotēkas digitalizētajās kolekcijās, kā arī grāmatās un rakstos, kas pieejami DIGAR vidē u. c.
- Meklējot informāciju, ir ļoti svarīgi pārbaudīt tās uzticamību. Ja iespējams, pārbaudiet informāciju, izmantojot vairākus avotus.
- Iegūtā informācija ir pareizi jā saglabā un sistemātiski jāfiksē (piemēram, grāmatas/raksta nosaukums, publicēšanas datums, interneta saite), pretējā gadījumā vēlāk avotu var nebūt iespējams atrast.
- Papildus tiešsaistes informācijas saglabāšanai grāmatzīmēs, nokopējiet arī pašu tekstu, jo saite ar laiku var pārtraukt darboties.
- Datu glabāšanai un organizēšanai ir pieejami dažādi rīki — no Excel izklājlappām līdz dažādām tīmekļa lietotnēm. Piezīmju veikšanai un informācijas pārvaldībai var izmantot tādas programmas kā Evernote, OneNote un Obsidian. Savukārt Zotero un Mendeley ir īpaši piemēroti akadēmiskās informācijas organizēšanai.



Sakāmvārds:

**Gudri cilvēki runā tāpēc, ka viņiem ir ko teikt;
mulži runā tāpēc, ka viņiem kaut kas ir jāsaka.**



JAUTĀJUMS: Vai gids ekskursijas laikā izdomā stāstus, ko stāsta?



Nē, gids neizdomā stāstus. Tā vietā gids meistarīgi izstāsta jau esošus stāstus, kuru pamatā ir vēsturiski fakti, vietējās tradīcijas vai personīgā pieredze. Šie stāsti ir saistoši, jo tie ir viegli uztverami, balstīti reālos notikumos vai sniedz nozīmīgu vēstījumu. Gidi bieži izmanto šādus stāstus ekskursijās, lai spilgti izklāstītu notikumus un cilvēku dzīvesstāstus, un reizēm pat veido visu ekskursiju kā vienotu, saistošu stāstījumu.

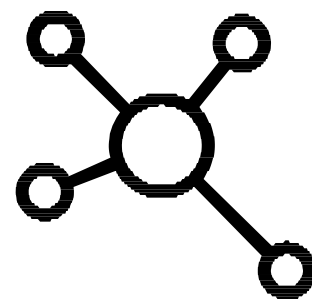
Pētījumi liecina, ka cilvēki stāstus atceras ievērojami labāk nekā atsevišķus faktus. Piemēram, ja informācija tiek pasniegta stāstījuma veidā, tās iegaumēšanas līmenis var sasniegt 65–70 %, savukārt atsevišķi fakti vai statistikas dati parasti tiek iegaumēti tikai 5–10 % apmērā. Šī labākā atmiņas noturība skaidrojama ar to, ka stāsti aktivizē vairākas smadzeņu daļas, tostarp tās, kas saistītas ar emocijām un maņu uztveri.

JAUTĀJUMS: Vai jūs zināt, kas ir naratīvs?



Naratīvs ir strukturēts savstarpēji saistītu notikumu izklāsts, kas veido stāstījuma pamatu. Atšķirībā no vienkārša faktu uzskaitījuma naratīvs ataino notikumus noteiktā secībā, veidojot cēloņu un sekas saikni un ļaujot klausītājam iejusties citā pasaulē. Šī aizraujošā pieredze iesaista dažādas maņas – dzirdi, vizuālo iztēli un pat smaržu iztēlošanos –, padarot stāstu vieglāk iegaumējamu un emocionāli iedarbīgāku.





Stāsta pamatstruktūra ir šāda:

1. Galvenais varonis, kurš saskaras ar izaicinājumiem un konfliktiem.
2. Konflikts/pretestība/traģēdija, kas piesaista auditorijas uzmanību un rada interesi.
3. Sižets, kas atspoguļo notikumu secību, aprakstus un spriedzes momentus. Galvenais varonis piedzīvo dažādus izaicinājumus, kas noved pie pārmaiņām vai noteikta rezultāta sasniegšanas.
4. Mērķis/vēstījums, kas palīdz nodot stāsta nozīmi un notur auditorijas iesaisti.

Stāstam ir jābūt līdzsvarotam; informāciju var iegūt no intervijām, kultūras programmām, lekcijām, vietējās kopienas vecāka gadagājuma cilvēkiem un citiem avotiem.

Stāstniecības mērķis nav meklēt skandālus vai pārspīlēt notikumus, bet gan palīdzēt cilvēkiem labāk izprast un emocionāli saistīties ar vēsturiskiem notikumiem, kultūras personību darbību vai līdzīgām tēmām cilvēcīgā veidā. Stāsta stāstīšanai var būt vairāki mērķi: likt cilvēkiem pasmieties, pārsteigt grupu, rosināt pārdomas par ētiskiem jautājumiem, parādīt rīcības sekas, palīdzēt cilvēkiem kaut ko labāk izprast vai izskaidrot kādu jēdzienu.



Marka Tvena citāts,

“Nesakiet, ka vecā kundze kļiedza. Parādiet viņu lasītājam un ļaujiet viņai pašai kļiegt.”

Šis citāts uzsver dzīvas un spilgtas stāstniecības nozīmi. Tā vietā, lai vienkārši pateiktu lasītājiem, ka vecā kundze kļiedza, Tvens mudina parādīt notikumu, ļaujot lasītājiem pašiem piedzīvot šo ainu. Šāda pieeja dziļāk iesaista auditoriju, padarot stāstījumu aizraujošāku, emocionāli iedarbīgāku un vieglāk uztveramu.

JAUTĀJUMS: Kā stāsti un aktivitātes var veicināt cilvēku labklājības sajūtu (tostarp laimi un citu hormonu darbību)?



Labs un prasmīgi izstāstīts stāsts ir viena no svarīgākajām prasmēm, kas var piemist gidam, jo tas palīdz klausītājos izraisīt spēcīgas emocijas un labklājības sajūtu. Stāstniecība palīdz izskaidrot cilvēku dzīvesstāstus, radīt kārtību apkārtējā pasaulē un piešķirt nozīmi mūsu rīcībai gan citu cilvēku, gan mūsu pašu skatījumā. Stāsti palīdz izprast rīcības iemeslus un ļauj labāk iepazīt konkrēta reģiona cilvēkus, viņu dzīvesveidu un kultūru.

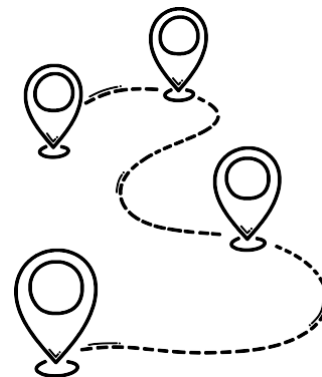
Turklāt stāstniecību var uzskatīt par vienu no svarīgākajām metodēm cilvēku savstarpējo attiecību veidošanā un auditorijas emociju ietekmēšanā. Stāsti, izmantojot abstrakciju, vienkāršošanu un koncentrētu informācijas pasniegšanu, palīdz labāk izprast sociālo realitāti. Stāsts darbojas kā sava veida “reālās pasaules” modelis vai simulācija, kas bieži vien var mainīt iepriekšējo pieredzes interpretāciju, paplašināt skatījumu uz pagātnes notikumiem, mazināt stresu, padziļināt emocionālo uztveri, veicināt empātiju, kā arī palīdzēt regulēt pašvērtējumu un emocionālo pieredzi (Brockington et al., 2021).

Stāstniecība palīdz veidot uzticēšanos un drošības sajūtu, īpaši situācijās, kad cilvēki jūtas neērti, satraukti, garlaikoti vai aizkaitināti. Pētījumi liecina, ka oksitocīna līmenis, kas saistīts ar empātiju, sociālajām saitēm un uzticības veidošanu, palielinās, klausoties labu stāstu. Savukārt pētījumi norāda, ka kortizols ir hormons, kas izdalās, reaģējot uz iedomātām vai reālām apdraudējuma situācijām. Ilgstošas stresa situācijas negatīvi ietekmē imūnsistēmu un cilvēka spēju pretoties slimībām.

Atgriežoties pie stāstniecības, var secināt, ka gids ar laba, nozīmīga un saprotamā veidā pasniegta stāsta palīdzību var ietekmēt auditorijas emocionālo stāvokli un ar to saistītos procesus organismā. Aizraujošs stāsts palīdz paaugstināt oksitocīna līmeni un samazināt kortizola līmeni. Ja auditorija izbauda stāstu un aktīvi tajā iesaistās, stiprinās saikne ar gidu (stāstītāju), mazinās garlaicība un satraukums, pieaug interese un empātija.

Noslēgumā var teikt, ka labi izstāstīts stāsts var būtiski uzlabot klausītāju labklājības sajūtu, radot pozitīvas emocijas un stiprinot sociālo un emocionālo drošību. Tas palīdz veidot saikni starp gidu, grupas dalībniekiem un iepazīstināmo vietu, padarot pieredzi nozīmīgāku un paliekošāku atmiņā.

Maršruta plānošana



Jautājums: Vai gids var vadīt ekskursiju bez skaidra plāna?

Tāpat kā labas mājas būvniecība sākas ar projektu, arī gidam ekskursija jāsāk ar plāna izveidi. Katra ekskursija ir gida veidots darbs, un jo vairāk tā ir personalizēta un pielāgota konkrētajai auditorijai, jo patīkamāka tā būs viesiem.

Kā izveidot labu maršrutu?

- Labam maršrutam nepieciešams, lai gids pārzinātu apkārtni – viņam jāzina, kādi apskates objekti ir pieejami apmeklēšanai, kuri no tiem ir piemēroti konkrētajai mērķauditorijai un iekļaujas paredzētajā laika grafikā.
- Izveidot personalizētu un aizraujošu gida stāstījumu.
- Plānot pieturvietas, objektu apskati un apmeklējumus. Ņemot vērā viesu intereses un grupas specifiku, jāparedz laiks, ko pavadīt katrā vietā. Atkarībā no objekta pieturas ilgums vienā vietā var būt aptuveni 20–60 minūtes vai pat ilgāks.
- Iziet vai izbraukt plānoto maršrutu, izmērīt pārvietošanās laiku un gida stāstījuma ilgumu – tas palīdzēs noteikt kopējo ekskursijas ilgumu un izvērtēt, vai visas ieplānotās pieturas un apskates objekti iekļaujas paredzētajā laikā.
- Sekot līdz aktuālajai informācijai (satiksmes ierobežojumiem, lieliem pasākumiem u.c.).
- Izveidot maršruta karti, kurā iekļauta nepieciešamā informācija un piezīmes.
- Saskaņot maršrutu ar klientu un lūgt viņam savlaicīgi nosūtīt ekskursijas grafiku viesiem.
- Nosūtīt maršrutu un laika grafiku arī autobusa vadītājam.





Ekskursijas pieturvietas un grafiks



Jautājums: Vai apmeklētāji paši var izvēlēties maršrutu?

Gids izveido maršrutu, ņemot vērā viesu intereses un vēlmes. Gids izvēlas apskates vietas, kas atbilst ekskursijas tēmai un ir praktiski pieejamas apmeklēšanai.

Daži kritēriji maršruta vietu izvēlei:

- **Pieejamība** – jāizvērtē, cik tuvu apskates vieta atrodas transportam, vai līdz tai ir jākāpj pa kāpnēm, jāšķērso sarežģīts reljefs u.c. Jāapsver, vai objekta apmeklējums ir tā vērts, ja līdz tam nepieciešams doties, piemēram, kilometru garā pastaigā pa mežu un pēc tam atgriezties atpakaļ. Tāpat ir svarīgi atcerēties, ka apskates vietas apmeklējums nedrīkst traucēt vietējo iedzīvotāju ikdienas dzīvi.
- **Dabas objekti** – izvēloties dabas apskates vietas, jāņem vērā apmeklētāju fiziskā sagatavotība un ietekme uz vidi (atkritumu radīšana, troksnis, aizsargājamās sugas). Lai nodrošinātu ilgtspējīgu tūrismu, jāizmanto jau izveidotas takas un infrastruktūra.
- **Laba redzamība** – jāizvērtē, cik labi objekts ir uzturēts, vai visa grupa var apskates objektu redzēt vienlaikus, vai arī viesiem būs jāskatās pa vienam.
- **Tuvums un loģiska secība** – maršrutam jābūt plūstošam un pārdomātam, izvairoties no nevajadzīgas atgriešanās tajās pašās vietās, kas patērē laiku.
- **Apskates vietu skaits** – cilvēka spēja uztvert informāciju ir ierobežota, un vienlaikus nav iespējams apstrādāt lielu informācijas daudzumu. Ja maršrutā ir ieplānots pārāk daudz objektu, var pietrūkt laika un ekskursija var kļūt sasteigta. Labāk ir atteikties no dažiem objektiem, nevis pārslogot ekskursiju.
- **Atbilstība mērķauditorijas vecumam** – nav lietderīgi bērniem rādīt tikai arhitektūras pieminekļus, ja starp tiem nav paredzētas interesantas un iesaistošas aktivitātes, kas palīdzētu saglabāt viņu uzmanību.
- **Daudzveidība** – īpaši plašos (vispārējos) maršrutos vajadzētu iekļaut dažādus objektus: dabas, vēstures un kultūras apskates vietas, kā arī vienkārši skaistas un ainaviskas vietas.

Tematiskajiem maršrutiem ieteicams nodrošināt, lai ekskursija nebūtu pārāk vienvēidīga un monotona. Kad ekskursijas apskates vietas ir izvēlētas, nepieciešams izplānot pārvietošanās grafiku un laika sadalījumu.



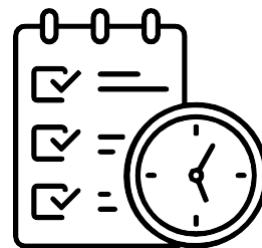
Jautājums: Vai ekskursijai jābūt balstītai tikai uz vienu tēmu?

Ekskursija var tikt veidota pēc dažādiem principiem – tā var būt tematiska, kompleksa vai balstīta uz pārvietošanās veidu.

- **Tematiskā ekskursija** – koncentrējas uz konkrētu tēmu, piemēram, noteiktu vēstures periodu, arhitektūru, leģendām, literatūru, kino, mūziku, mākslu, kādu vēsturisku personību vai pat sēnēm, putniem, aizsargājamiem augiem, dižakmeņiem u.c. Ekskursija var būt arī veidota kā lomu spēle, kur gids iejūtas vēsturiska tēla vai pasaku varoņa lomā, pārvēršot ekskursiju par nelielu izrādi. Iespējas ir gandrīz neierobežotas. Tomēr ir svarīgi visu ekskursijas laiku saglabāt saikni ar izvēlēto tēmu.
- **Kompleksā ekskursija** – notiek noteiktā teritorijā, kur gids iepazīstina ar šīs vietas apskates objektiem, aptverot dažādus aspektus – vēsturi, dabu, arhitektūru un mūsdienu norises.
- **Pārvietošanās veidam balstīta ekskursija** – tiek veidota, ņemot vērā pārvietošanās līdzekli, piemēram, vai ekskursija notiek kājām, ar velosipēdu, autobusu, laivu, zirga mugurā u.c.



Grafika izveide



Jautājums: Vai klients izveido ekskursijas grafiku?

Gids izveido grafiku, pamatojoties uz maršrutu un konkrētās grupas īpatnībām.

Veidojot grafiku, jāparedz laiks pārvietošanās posmiem no vienas vietas uz citu, apskates objektu iepazīšanai, ēdienreizēm un atpūtas pauzēm, kā arī iekāpšanai un izkāpšanai no autobusa. Grafiks vienmēr jāpārskata pirms katras jaunas ekskursijas, jo tas ir atkarīgs no konkrētās grupas. Piemēram, desmit cilvēku grupa pārvietosies, iekāps un izkāps no autobusa vai izmantos tualeti ātrāk nekā 40 cilvēku grupa. Vecāka gadagājuma viesi vai cilvēki ar kustību traucējumiem pārvietosies lēnāk nekā jaunāki cilvēki.

Cilvēka vidējais iešanas ātrums ir 3–5 km/h:

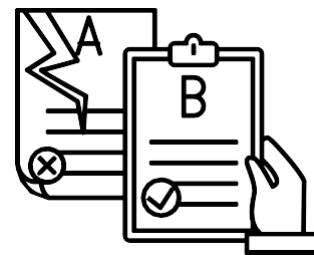
- Cilvēks ar labu fizisko sagatavotību pārvietojas aptuveni ar ātrumu 5 km/h.
- Cilvēks ar vidēju fizisko sagatavotību pārvietojas aptuveni ar ātrumu 4 km/h.
- Cilvēki ar zemāku izturību (bērni un seniori) pārvietojas aptuveni ar ātrumu 3–4 km/h.

Autobusa vidējais ātrums ir aptuveni 35–40 km/h. Garākām autobusa ekskursijām ieteicams konsultēties ar autobusa vadītāju vai autobusu uzņēmumu, jo vadītājiem jāievēro darba un atpūtas laika noteikumi, kas jāņem vērā, plānojot braucienu. Ilgākām ekskursijām nepieciešams ieplānot arī atpūtas, ēdienreižu un tualetes pauzes.

Pieturas jāplāno šādi:

- Garākos braucienos pietura jāparedz vismaz ik pēc 3–4 stundām; īsākos braucienos – ik pēc 2–2,5 stundām.
- Pirmā pietura pēc brokastīm jāieplāno 1–2 stundu laikā.
- Ja iespējams, jāizvēlas pieturvietas, kur vienlaikus var veikt vairākas darbības (piemēram, paēst, iegādāties dzērienus, izmantot tualeti, iegādāties suvenīrus).

Vienmēr jāieplāno papildu laiks neparedzētiem kavējumiem, lai tie netraucētu ekskursijas norisei. **Maršruts iepriekš jāizstaigā vai jāizbrauc, lai noteiktu, cik ilgs laiks nepieciešams katram posmam un kur atrodas konkrētās vietas.**



Rezerves plāni



Gidam jābūt gatavam neparedzētām situācijām un “nepārvaramas varas” apstākļiem, tāpēc ir svarīgi izstrādāt rezerves plānu un apsvērt iespējamās alternatīvās aktivitātes.

Ja tiek prognozēts lietus, jāizvērtē, vai pieturas iespējams veikt zem nojumes vai arī vairāk laika veltīt stāstījumam autobusā, nevis pastaigām ārpus tā.

Šādā gadījumā gidam jāizvērtē nepieciešamās izmaiņas un jāatrod risinājumi, lai saglabātu ekskursijas kvalitāti. Svarīgi ir arī sazināties ar klientu un informēt attiecīgos sadarbības partnerus par veiktajām izmaiņām.

Drošības risku apzināšana un pirmā palīdzība

Iepriekš jāizveido vispārējs risku plāns, taču konkrētie riski jāizvērtē arī tieši pirms ekskursijas, balstoties uz sagatavošanās darbu. Ekskursijas laikā gidam jābūt gatavam novērst apdraudējumus, pievērst uzmanību iespējamajiem riskiem un ārkārtas situācijās rīkoties ātri saskaņā ar riska plānu. Gids sniedz pirmo palīdzību savu spēju ietvaros un nepieciešamības gadījumā izsauc profesionālu palīdzību.

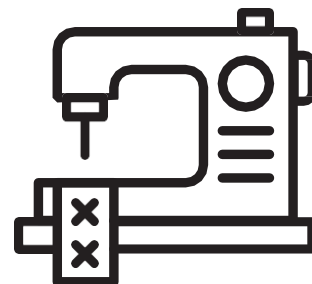


“Uzticies, bet pārbaudi.”

Aktivitātes tieši pirms ekskursijas

Pāris dienas pirms grupas ierašanās ir svarīgi vēlreiz pārskatīt visas vienošanās, laikus, tikšanās vietas, darba laikus un maršrutu. Tāpat ieteicams sekot līdz kultūras kalendāram, lai ņemtu vērā pasākumus vai satiksmes ierobežojumus, kas varētu ietekmēt ekskursijas norisi.

Gida aprīkojums ekskursijai



Jautājums: Vai jūs zināt, kam gidam jābūt savā somā?

Dodoties ekskursijā, līdzī jāņem:

- Gida vārda zīme
- Saskaņots ceļojuma maršruts / programma
- Klienta / grupas vadītāja / autobusa vadītāja kontaktinformācija – ļauj ātri sazināties gadījumā, ja grupa kavējas vai rodas citas izmaiņas
- Apstiprinājumi / ieejas maksas – nepieciešami maksas apmeklējumiem, kuros gidam jāveic apmaksu
- Informācija par ieeju un kontaktinformācija apmeklējamajām vietām
- Pilnībā uzlādēts mobilais tālrunis (somā var atrasties arī ārējais akumulators un lādētājs gadījumam, ja tālrunis autobusā jāuzlādē)
- Laikapstākļiem piemērots apģērbs (lietussargs, lietusmētelis u.c.)

Gidam var būt līdzī vai ērti pieejams arī:

- Apkārtnes karte – tā ir noderīga, lai parādītu autobusa vadītājam vai grupai stāvvietu, restorānu, tualesu atrašanās vietas un ekskursijas maršrutu.
- Nepieciešamie paraugi un papildmateriāli, lai padarītu ekskursiju interesantāku (piemēram, attēli, priekšmeti).
- Ūdens pudele vai konfektes – runāšana var izraisīt kakla sausumu vai aizsmakumu.
- Plāsteri un papīra salvetes – personīgai lietošanai un nepieciešamības gadījumā arī tūristiem.
- Pieneņu vai saulespuķu sēklas.
- Sīknauda – lai nepieciešamības gadījumā varētu samainīt lielākas naudas zīmes (piemēram, maksas tualetēs).
- Pretsāpju līdzekļi vai citas bezrecepšu zāles, taču jābūt uzmanīgam, tās piedāvājot viesiem. Skaidri jānorāda, ka medikamentu lietošana ir paša viesa atbildība. Ja persona ir bērns vai atrodas citas personas aprūpē, atbildību par medikamentu lietošanu uzņemas viņa pavadonis vai aprūpētājs.

V Ekskursijas vadīšana



Ekskursijas vadīšana ir gida atbildība – iepazīstināt viesus ar iepriekš izplānoto un rūpīgi izstrādāto maršrutu.

Tikšanās ar grupu un iepazīstināšana ar ekskursiju (radošs, personalizēts un grupai saistošs)



Jautājums: Vai autobusa vadītājs iepazīstina ar

ekskursiju? Ekskursijas vadīšanā gidam ir atbildīga loma. Gids veic ievadu, darbojoties kā runātājs, skaidrotājs, tulkotājs un interpretētājs, un dara to mērķtiecīgi. Ievads atspoguļo gida attieksmi pret savu darbu: sagatavotību, savas teritorijas labās reputācijas veidošanu un rūpes par citiem, kā arī citas svarīgas prasmes.

Ekskursijas ievads (aptuveni 3–5 minūtes) varētu ietvert:

- Iepazīstināšana ar sevi – gids iepazīstina ar sevi un izveido pirmo kontaktu ar grupu.
- Ekskursijas pārskats un tehniskā informācija – īss ieskats ekskursijas tēmā, maršrutā un grafikā, kā arī praktiska informācija par pieturām, tualetu iespējām un kafijas pauzēm.
- Informācijas sniegšana par brīvā laika pavadīšanas iespējām gan ekskursijas laikā, gan pēc tās (atkarībā no plānotās secības).

Ievadā īsi pastāstiet par sevi: kāpēc strādājat par gidu, cik ilgi šajā jomā darbojaties un kādā teritorijā strādājat, kā arī pastāstiet kaut ko īpašu par sevi. Uzsākot autobusa ekskursiju, iepazīstiniet grupu ar autobusa vadītāju, informējiet par pirmās palīdzības līdzekļu atrašanās vietu un atgādiniet vadītājam pārliecināties, ka tiek izmantotas drošības jostas. **Ekskursijas pārskatā** iepazīstiniet ar maršrutu, grafiku, drošības prasībām un citu svarīgu informāciju. Velobrauciena laikā papildus jāiepazīstina ar ceļu satiksmes noteikumiem un vispārējiem drošības aspektiem. **Sniedzot informāciju** par brīvā laika pavadīšanas iespējām, uzmanība jāpievērš teritorijas īpašajām iespējām, aktuālajiem notikumiem un klientu interesēm.

Grupas vadīšana



Vadot cilvēku grupas, gids veido emocionālu saikni, vienlaikus nodrošinot, ka dažādās vidēs ir labi dzirdams un redzams

- Gids atbilstoši izvieto sevi un grupu attiecībā pret apskates objektiem, nodrošinot gan komfortu, gan drošību.
- Gids uztur pozitīvu noskaņojumu un vada grupas pārvietošanos visas ekskursijas laikā, ievērojot grafiku.
- Gids rūpējas, lai visi grupas dalībnieki paliktu kopā.
- Ekskursijas sākumā gids izskaidro grupas kopīgos uzvedības noteikumus un sniedz norādījumus par dažādu tehnisko līdzekļu lietošanu.

Tiekoties ar grupu, vienmēr jāparedz papildu laiks, jo jebkāda gida kavēšanās rada sliktu iespaidu.

Ja grupa kavējas, gidam jābūt gatavam pielāgot programmu un rast risinājumu, lai nodrošinātu veiksmīgu ekskursijas norisi.

Pieturu izvēle



JAUTĀJUMS: Kas jāņem vērā, izvēloties pieturas ekskursijai?

Vadot ekskursiju, ir svarīgi izvairīties no pārāk biežām pieturām, jo tās var nogurdināt grupu. Tāpēc pieturas rūpīgi jāizplāno iepriekš. Pieturvietās nevajadzētu uzturēties pārāk ilgi (ne ilgāk par 15 minūtēm), jo ilgstoša stāvēšana uz vietas var mazināt cilvēku uzmanību.

Izvēloties pieturu, pārliecinieties, ka:

- Visa grupa var tajā ietilpt un netraucē satiksmei.
- Apskatāmais objekts ir labi redzams.
- Nav traucējošu faktoru (automašīnu troksnis, zāles plāvējs, vējš, lietis u.c.).
- Grupas dalībniekiem ir iespēja izvēlēties, vai atrasties saulē vai ēnā, sēdēt vai stāvēt.
- Jūs netraucējat citām tūristu grupām.
- Runājot gids nestāv ar muguru pret grupu.

Ja nav piemērotas pieturas vietas, gids var iepriekš iepazīstināt ar objektu vai norādīt, ka par to tiks runāts vēlāk.

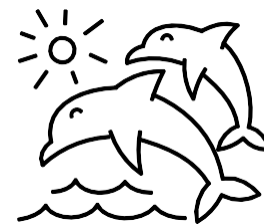
- Izvēlieties runāšanas vietu tā, lai jūs stāvētu ar muguru pret objektu, bet grupa būtu vērsta pret to.
- Ideālā gadījumā saulei jāatrodas sānos, lai nevienam nebūtu jāskatās tieši tajā.
- Pārliecinieties, ka grupas dalībnieki neatrodas aiz gida un ka stāstījums ir dzirdams visiem.
- Gidam jāsāk runāt, kad visi ir ieradušies. Ja ir skaidri redzams, ka daži grupas dalībnieki nav ieinteresēti klausīties, gids var sākt arī bez viņu gaidīšanas.
- Runājot par objektu, nevajadzētu pagriezt ķermeni pret to, bet gan norādīt uz to ar roku.

Gida sniegums



JAUTĀJUMS: Vai gids iepazīstina ar teritoriju un objektiem, izmantojot tikai vēsturisko informāciju?

- Gids sniedz līdzsvarotu un saturiski nozīmīgu stāstījumu, ņemot vērā mērķauditoriju un izmantojot dažādas metodes un līdzekļus apkārtējās vides un faktu ilustrēšanai: dzirdes, redzes un taustes uztveri, kā arī audio un video tehnoloģijas.
- Gids iepazīstina ar teritoriju un objektiem, izmantojot gan vēsturisko, gan mūsdienu informāciju. Viņš vēro apmeklētāju reakcijas un attiecīgi pielāgo stāstījuma saturu. Gids ir elastīgs, mainot savu stilu vai iesaistot auditoriju.
- Runājot gids ņem vērā auditorijas spēju uztvert informāciju – stāstījumam nevajadzētu kļūt pārāk garam un nogurdinošam.
- Ja grupā ir cilvēki, kuri par kādu tēmu zina vairāk, gids ļauj viņiem iesaistīties sarunā un par to pateicas.
- Ekskursijai ir skaidrs sākums un noslēgums.
- Ekskursijas beigās gids apkopo galveno informāciju, lūdz viesiem sniegt atsauksmes un pozitīvā veidā noslēdz saziņu ar grupu.



Dažādi pārvietošanās veidi ekskursijās

Gids pārvietojas kopā ar grupu gan kājām, gan izmantojot transportlīdzekli, ievērojot labas uzvedības principus un respektējot apkārtējo vidi.

Pastaigu ekskursijas



JAUTĀJUMS: Vai jūs zināt, kā vadīt grupu pastaigu ekskursijas laikā?

- Izvēlieties piemērotu iešanas tempu – ja grupas “aste” kļūst pārāk izstiepta, palēniniet tempu.
- Esiet uzmanīgs pagriezienos, lai pārliecinātos, ka neviens nepalaistu garām virziena maiņu un neapmaldītos.
- Pievērsiet uzmanību drošībai – brīdiniet par pakāpieniem, bedrēm, koku saknēm, slidenām virsmām u.c.
- Gids nerunā, kamēr grupa pārvietojas, jo viņa balsi no aizmugures to nevar dzirdēt.
- Gidam nevajadzētu iet atmuguriski, runājot ar grupu, jo tas novērš grupas uzmanību no stāstījuma un rada bažas par gida drošību.
- Gids sniedz skaidrojumus pieturvietās – pārvietošanās laikā gids pēc nepieciešamības var sarunāties ar dalībniekiem, taču jāizvairās dot priekšroku atsevišķiem grupas dalībniekiem.
- Ja kāds dalībnieks pārvietošanās laikā uzdod jautājumu, kas varētu interesēt arī citus, gids atbildi sniedz visai grupai nākamajā pieturvietā.



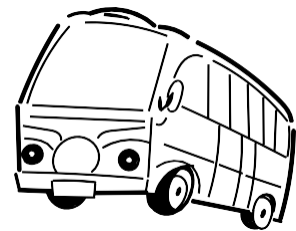
- Pastaigu ekskursijā var izmantot pārnēsājamu mikrofonu un skaļruni (sauktu arī par gida sistēmu). Tie ir pieejami un vērtīgi palīgīdzekļi, kas palīdz grupas dalībniekiem labāk dzirdēt gida stāstījumu un samazina nepieciešamību gidam paaugstināt balsi. Tomēr jāuzmanās, lai aprīkojums netraucētu apkārtējiem cilvēkiem.



1. attēls. Gida sistēma sastāv no ierīces ar mikrofonu un skaļruņu ierīcēm, ko viesi nēsā ap kaklu. Viesu ierīcēm ir pievienotas arī austiņas. (Avots: greensound.ee/teenused-audiogiidi-rent-sosintolke-tehnika/giidikomplektide-rent-ekskursioonidele).



2. attēls. Gida sistēmas izmantošana ekskursijas laikā Pērnavā 2019. gada 13. martā. Gids ap kaklu nēsā pelēku ierīci ar mikrofonu, savukārt viesiem ir sarkanas ierīces ar austiņām. (Photo: Liina Käär)



Autobusa ekskursijas

Salīdzinot ar pastaigu ekskursijām, **autobusa ekskursija** ir dinamiskāka, kompaktāka un koncentrētāka. Tā prasa cita veida sagatavošanos, ņemot vērā laiku, attālumus un konkrētos iepazīstināmos objektus. Autobusa ekskursijas laikā nav jābaidās no klusuma brīžiem – viesiem bieži vien ir nepieciešams laiks, lai apkopotu savas domas.

Galvenie aspekti autobusu ekskursijām :

- **Redzamība** – gids stāsta par to, kas konkrētajā brīdī ir redzams, nodrošinot, ka tas, ko viesi redz un dzird, ir savstarpēji sinhronizēts.
- **Atsaukšanās uz objektiem** – gids iepazīstina ar objektiem, izmantojot trīs soļu norādes metodi: “Mēs tuvojamies...”, “Drīz būs redzams...”, “Tagad paskatieties uz...”.
- **Aprakstoša valoda** – norādot uz objektiem, gids izmanto aprakstošus terminus (piemēram, “zaļā ēka”, “pieminekļis apļveida krustojuma vidū”).
- **Braukšanas ātrums un sadarbība ar šoferi** – vienmērīga ekskursijas gaita ir atkarīga no labas sadarbības ar vadītāju. Gidam jau laikus jāpārrunā maršruts, pieturvietas un vietas, kur jāsamazina ātrums. Ja iespējams, nosūtiet maršruta plānu šoferim jau iepriekš.



JAUTĀJUMS: Vai gids runā mikrofonā visas autobusa ekskursijas laikā?

Autobusā gida galvenais palīglīdzeklis ir mikrofons. Pirms ekskursijas sākuma jāpārbauda mikrofona tehniskais stāvoklis, kā arī jāpielāgo skaļuma līmenis. No tā lielā mērā ir atkarīga veiksmīga ekskursijas norise.

Ieteikumi mikrofona lietošanai:

- Turiet galvu un zodu dabiskā stāvoklī – nesaliecieties.
- Pagriežot galvu, pārvietojiet arī mikrofonu, lai saglabātu vienmērīgu skaņas kvalitāti.
- Ekskursijas sākumā pajautāji viesiem, vai jūs esat labi dzirdams.

- Runājiet dabiskā un vienmērīgā balsī – ne pārāk skaļi un ne monotoni.
- Elpojiet caur degunu, lai mikrofonā nebūtu pastiprināti dzirdamas elpošanas skaņas.
- Izrunājiet vārdus skaidri un saprotami.
- Kad viesis uzdod jautājumu, atkārtojiet to pārējiem un atbildiet, izmantojot mikrofonu.
- Izmantojiet rokas signālus saziņai ar vadītāju vai izslēdziet mikrofonu.
- Nerunājiet, ēdot vai košļājot košļājamo gumiju.
- Vienmēr izslēdziet mikrofonu, kad aktīvi nerunājat.

Pirms izkāpšanas no autobusa pieturvietā informējiet grupu par šādu informāciju:

- Jūsu pašreizējā atrašanās vieta un nākamais galamērķis.
- Pieturas ilgums un izbraukšanas laiks.
- Kur atrodas nepieciešamās ērtības (tualetes, ēdināšanas vai atpūtas vietas).
- Kas jāņem līdzi (piemēram, nauda, piemērots apģērbs).
- Vai apskates vieta tiks apmeklēta kopā ar grupu vai patstāvīgi.

Pirms izbraukšanas vēlreiz pārliecinieties, ka visi pasažieri ir atgriezušies autobusā.

Ekskursijas beigās gids noslēguma vārdus saka, stāvot kājās un vērsoties pret grupu. Autobusam šajā laikā jābūt pilnībā apstājušamies.



Velobraucieni

Plānojot velotūri, ir svarīgi pārskatīt ceļu satiksmes noteikumus, īpaši tos, kas attiecas uz velosipēdistiem. Atbilstoši izvēlētajam maršrutam gidam jānodrošina, lai grupa pārvietotos droši un ievērotu likumā noteiktās prasības.



JAUTĀJUMS: Vai tikai gids, braucot ar velosipēdu, izmanto roku signālus?

Velotūres ir populāras, jo tās ir videi draudzīgas, nodrošina aktīvāku pārvietošanās veidu un ļauj dalībniekiem apskatīt vairāk nekā pārvietojoties kājām vai ar autobusu.

Plānojot ekskursiju, jāizvērtē, vai pieturvietās grupa varēs palikt pie saviem velosipēdiem vai arī būs nepieciešams doties nelielā pastaigā. No tā ir atkarīgs, vai velosipēdi ir jāaizslēdz un vai vērtīgās mantas jāizņem no velosomas.

Noderīgs informācijas avots ir Igaunijas ceļu satiksmes izglītības tīmekļa vietne:

www.liikluskasvatus.ee/et/taiskasvanule/1/jalgrattur

Svarīgākie norādījumi, braucot ar velosipēdu grupā

- Dalībnieki paši ir atbildīgi par savām velobraukšanas prasmēm, taču pirms brauciena gids sniedz ievada instruktāžu, atgādinot grupai ceļu satiksmes noteikumus un demonstrējot roku signālus.
- Gids nodrošina grupas redzamību un drošību, nodrošinot visiem dalībniekiem piemērotas ķiveres un drošības vestes.
- Ievada laikā gids iepazīstina ar velomaršrutu, vēlams izmantojot vizuālu karti, kurā atzīmētas iespējamās riska vietas (piemēram, krustojumi un pagriezieni). Gids arī izskaidro, kā rīkoties dažādos maršruta posmos: kur grupa apstāsies, kuros posmos jābrauc vienā rindā un kur atļauts braukt blakus.
- Gids vienmēr vienojas ar grupas pavadoni vai vadītāju par savu atrašanās vietu grupā (priekšā, vidū vai aizmugurē), kā arī skaidri nosaka visu dalībnieku lomas un atbildību.
- Ja nav pieejams palīgs, gids lūdz kādam no dalībniekiem braukt grupas beigās.
- Pagriezienos, krustojumos un apstāšanās vietās gids izmanto roku signālus.
- Šķērsojot ceļus, grupai jāapstājas un jāgaida, līdz visi dalībnieki atkal ir sapulcējušies kopā.
- Apstāšanās vietās gids atkārto informāciju par maršrutu, norāda uz gaidāmajiem riskiem un sniedz papildu informāciju.
- Gids ir atbildīgs par drošību, tāpēc viņam iepriekš jāizbrauc viss maršruts, lai identificētu visas paaugstināta riska vietas.
- Velobraukšana ir piemērota arī cilvēkiem ar dažādiem veselības traucējumiem.
- Jāizvairās no spontānām apstāšanās reizēm, jo tās var prasīt strauju bremzēšanu vai nokāpšanu no velosipēda, radot drošības riskus.

Ekskursijas noslēgums



JAUTĀJUMS: Kurš noslēdz ekskursiju?

Gids noslēdz ekskursiju skaidri un kodolīgi, sniedzot īsu kopsavilkumu par ekskursijas laikā redzēto un apmeklēto. Gids lūdz viesiem sniegt atsauksmes un izmanto saņemto informāciju, lai uzlabotu ekskursijas kvalitāti un pilnveidotu savu darbu. Ja grupai pēc ekskursijas ir brīvais laiks vai tā uzturas konkrētajā

apkaimē pa nakti, gids iesaka, kā lietderīgi pavadīt laiku, piemēram, apmeklējot vietējos apskates objektus, ēdināšanas vietas, suvenīru veikalus un citas interesantas vietas.

Aktivitātes pēc ekskursijas



JAUTĀJUMS: Vai pašnovērtējumam ir nepieciešama rakstiska atgriezeniskā saite?

Jā, rakstiska atgriezeniskā saite ir svarīga pašnovērtējumam, jo tā ir viens no efektīvākajiem veidiem, kā izprast, kā viesi uztvēra sniegto pakalpojumu un kādi novērojumi vai ieteikumi viņiem ir radušies. Atgriezeniskā saite var būt mutiska, rakstiska vai digitāla, tādējādi nodrošinot klientiem dažādas iespējas izteikt savu viedokli.

Pašnovērtējums ir metode, kas palīdz gidam izvirzīt gan īstermiņa, gan ilgtermiņa mērķus. Tas ļauj gidam izvērtēt savu attieksmi pret savu lomu un darbu, kā arī nepieciešamības gadījumā uzlabot savu uzvedību vai darba sniegumu.

Pēc ekskursijas ir lietderīgi veikt pierakstus un pārdomāt šādus jautājumus:

- Vai sākotnējais plāns un saturs atbilda faktiskajai ekskursijas norisei? Vai kaut kas tika aizmirsts?
- Vai izdevās ievērot paredzēto laika grafiku?
- Ar kādām grūtībām saskārāties un kā tās atrisinājāt?
- Kādus novērojumus veicāt par grupu un apmeklētajām vietām?

Sagatavojiet kopsavilkumu un sniedziet atgriezenisko saiti klientam vai ekskursijas organizatoram.

Gida darbs dažādās jomās



JAUTĀJUMS: Kurā jomā jūs kā gids jūtaties vispārliciecinātākais – kultūras, dabas vai lauku dzīves tūrisma vadīšanā?

Labākais gids ir tas, kurš saviem viesiem rada neaizmirstamu pieredzi. Gids var specializēties vienā vai vairākās jomās.

Mūsdienās ir ierasts, ka gidi iegūst sertifikātus dažādos muzejos, kas ļauj viņiem piedāvāt daudzveidīgas ekskursijas ar atšķirīgu ilgumu un dažādiem tematiskajiem uzsvāriem.

Kultūrvēsturiskās vides vadīšana:

- Gids iepazīstina ar teritorijas galvenajām kultūras un vēsturiskajām vērtībām, tostarp materiālo un nemateriālo kultūras mantojumu tādās vietās kā muzeji, baznīcas, muižas, pilis un citas apskates vietas.
- Gids sagatavo ekskursijas materiālus, kas pielāgoti konkrētajai mērķauditorijai, veicinot atmiņā paliekošas un saistošas ekskursijas.
- Gids interpretē kultūrvidi, izmantojot zinātniskus faktus, atbilstošu terminoloģiju, vietējos stāstus un folkloru.
- Ekskursija tiek vadīta, ievērojot ilgtspējīga tūrisma principus un īpašu uzmanību pievēršot drošībai.

Muzejā:

- Koncentrējieties uz konkrētā muzeja īpašo raksturu un iepazīstiniet tikai ar būtiskākajām ekspozīcijas daļām – izvairieties no grupas pārslodzes ar vispārīgu informāciju.
- Izvēlieties skaidru tematisko fokusu un atlasiet nozīmīgākos eksponātus, lai nodrošinātu interesantu un patīkamu pieredzi.
- Aktīvi vadiet grupu, jo apmeklētāju uzmanību var novērst ekrāni, filmas vai citi ekspozīcijas objekti.
- Ja iespējams, paredziet viesiem brīvo laiku patstāvīgai muzeja apskatei un muzeja veikala apmeklējumam.

Dievnamā:

- Iepriekš saskaņojiet apmeklējumu ar reliģiskās vietas pārstāvi.
- Sniedziet norādījumus par cieņpilnu uzvedību svētnīcas vai dievnama iekšienē.
- Dalībai jābūt brīvprātīgai; tiem, kuri nevēlas piedalīties, piedāvāji alternatīvu aktivitāti.
- Informējiet apmeklētājus par uz vietas pieejamajiem maksas pakalpojumiem un, ja tas ir atbilstoši, iesakiet veikt ziedojumu.

Gida darbs dabā

- Gids iepazīstina ar ekosistēmām, sugām, ainavām, aizsargājamām teritorijām, medību apsaimniekošanu un citiem ar dabu saistītiem jautājumiem.
- Ekskursijas tiek pielāgotas mērķauditorijai, nodrošinot iesaistošu un izglītojošu pieredzi.
- Pirms ekskursijas gids pārbauda aprīkojuma stāvokli (piemēram, kompasu, GPS ierīci, kartes).
- Ekskursijas tiek organizētas, ievērojot ilgtspējīga tūrisma un dabas aizsardzības principus, veicinot videi draudzīgu domāšanu.
- Tiek izmantota zinātniska informācija, dabaszinātņu terminoloģija, vietējās tradīcijas un ainavas vēsturiskā atmiņa.
- Orientēšanās nolūkos tiek izmantotas IKT tehnoloģijas, kartes un kompasi, sniedzot skaidrojumus, kas balstīti uz sabiedrības piekļuves tiesībām un vietējiem noteikumiem.
- Tiek ņemti vērā laikapstākļi, un nepieciešamības gadījumā aktivitātes tiek pielāgotas atbilstoši situācijai.

Gida darbs lauku teritorijās

Lauku tūrisma piedāvājuma dažādošanās dēļ rodas iespēja specializēties kā lauku tūrisma gidam, apvienojot agrotūrismu un lauku dzīves iepazīšanu.

Kas ir lauku tūrisma gids?

Lauku tūrisma gida mērķis ir iepazīstināt apmeklētājus un veicināt izpratni par lauku dzīves būtību, aptverot lauku ainavas, vietējās zināšanas, kultūras un bioloģisko daudzveidību, kā arī reģionālās vērtības un aktivitātes (piemēram, lauksaimniecību, mežsaimniecību u.c.).

Lauku tūrisma gids rada pieredzi, iepazīstinot ar dabu, lauksaimniecību un lauku dzīvesveidu, vienlaikus uzsverot kopienas nozīmi.

Lauku tūrisma gids:

- Iepazīstina ar lauku dzīvi un saimniecību, lauku māju un kopienu darbību, tostarp kooperatīvajiem tirgiem un vietējiem produktiem.
- Pārzina dažādus ar laukiem saistītus jautājumus (piemēram, reģionālo attīstību, administratīvo struktūru un tās darbību, izglītību, nodarbinātību, kultūru, veselības aprūpi un sociālo labklājību), kā arī kopienu un lauku tīklu darbību (vietējās organizācijas, saikni un sadarbību ar citām kopienām, dalību dažādos tīklos, lauku atbalsta pasākumus).
- Iepazīstina ar vietējiem ražotājiem: pārtikas ražotājiem (tostarp bioloģiskās lauksaimniecības produkcijas ražotājiem), amatniekiem, zvejniekiem, lauksaimniekiem, lopkopjiem un medniekiem.
- Izprot sociālās lauksaimniecības un viedo ciemu (smart villages) koncepciju.
- Iepazīstina ar reģiona vēsturi un kultūras mantojumu, vietējām tradīcijām, sociālajām grupām un savstarpējām attiecībām reģionā.
- Spēj skaidrot reģiona attīstības virzienus un nākotnes perspektīvas.

Lauku tūrisma gids iepazīstina apmeklētājus ar vietējām tradīcijām, skaidrojot to vēsturisko, ģeogrāfisko un kultūras nozīmi. Stāstījumā tiek atklātas reģiona īpašās iezīmes, autentiskums un savdabība. Informācija galvenokārt balstās uz stāstiem par konkrēto vietu, tās vēsturi, cilvēkiem un tradicionālajām nodarbēm. Būtiska nozīme ir vietas izjūtas veidošanai — skaidrojot konkrētās vietas nozīmi vietējiem iedzīvotājiem un saikni ar apkārtējo vidi (Kindel, M. 2005).

Strādājot par gidu lauku teritorijās, ir svarīgi rūpīgi pārdomāt, kā izstāstīt savas vietas stāstu un kā iepriekš minētos tematus pasniegt interesantā un saistošā veidā. Plānojot ekskursiju, gids var sev uzdot šādus jautājumus:

- Kāda ir mana kopiena un kādas ir tās tradīcijas?
- Kas šajā teritorijā ir autentisks un atšķirīgs no citām kopienām un pilsētvides dzīvesveida?
- Kāds ir kopienas kultūras mantojums: vērtības, valoda, simboli, kopienas noteikumi un normas, materiālais mantojums?
- Kā manas teritorijas vēsture un saknes saistās ar plašāku tautas un identitātes kontekstu? Kāda ir šīs teritorijas vēsture?
- Kāda ir teritorijas dabiskā vide?
- Kāds ir kopienas dzīvesveids un kādu dzīvesveidu tas veicina?
- Ar kādām nodarbēm cilvēki nodarbojas?

Kad šie temati ir izvērtēti, nākamais solis ir pārdomāt, kā **vislabāk iepazīstināt ar lauku teritoriju**. Lauku dzīvesveidu var atklāt ar dažādu aktivitāšu palīdzību, tāpēc

svarīgi padomāt, kā rosināt aktīvu līdzdalību ekskursijas laikā.

Svarīgākās jomas, kurām pievērst uzmanību, ir šādas:

- **Apmeklētāju maņu iesaistīšana:** ko viņi pieredzes laikā redzēs, dzirdēs, sajutīs pieskaroties, nogaršos un sajutīs pēc smaržas?
- **Apmeklētāju iesaiste:** vai viņi būs tikai pasīvi klausītāji, kas seko gida stāstījumam, vai arī aktīvi piedalīsies dažādās aktivitātēs, piemēram, gatavošanā, pārgājienos, savu stāstu dalīšanā u.c.?

Kā iepazīstināt apmeklētājus ar lauku dzīvi?

Ir daudz dažādu veidu, kā iepazīstināt apmeklētājus ar lauku dzīvi. Šis saraksts ir balstīts (bet ne tikai) uz informāciju, kas pieejama Eiropas lauku tūrisma jumta organizācijas RuralTour tīmekļa vietnē (ruraltour.eu):

- Pārgājieni un piedzīvojumi: dabas iepazīšana ar velosipēdu, kvadraciklu, džipu, zirgu vai citiem pārvietošanās veidiem, kas ļauj tieši mijiedarboties ar apkārtējo vidi.
- Vietējā garša un ēdiena kultūra: dalība ēdienu gatavošanas meistarklasēs, vietējo produktu degustācijās, pārtikas ieguvē (piemēram, sēņošana un ogošana, došanās līdz zvejniekiem tīklu izcelšanā u.c.), darbos saimniecībās, dārzos un laukos.
- Ikdienas dzīves pieredze lauku saimniecībās: dalība Atvērto saimniecību dienās vai saimniecību apmeklēšana citā laikā, lai viesi varētu iepazīt ikdienas lauku darbus (piedalīties saimniecības darbos, nakšņot lauku saimniecībās un pilnvērtīgi izjust lauku vidi u.c.).
- Vietējie apskates objekti: vietu iepazīšana, kas atspoguļo reģiona vēsturi un kultūru, piemēram, nacionālie parki, baznīcas, muižas, pieminekļi u.c.
- Kopienas dzīve un tradīcijas: dalība vietējos pasākumos, tostarp tradicionālajās kopienas aktivitātēs (ciemu vai pilsētu svētki, kapusvētki, kopienas teātra izrādes, gadatirgi u.c.). Šādi pasākumi sniedz ieskatu vietējās kopienas dzīvē, tās aktivitātēs un vērtībās.
- Piedzīvojumu tūrisms: aktīvas un adrenalīna pilnas pieredzes, ko piedāvā vietējie uzņēmumi (piemēram, sporta izaicinājumi, piedzīvojumu parki un citas aktivitātes, kas prasa drosmi un fizisku piepūli).
- Lēnais ceļojums jeb “atpūtas laiks”: iespēja apmeklētājiem iepazīt teritoriju savā tempā — apmeklēt publiskās pludmales, atpūtas vietas, veikalus, kafejnīcas, restorānus un citus apskates objektus. Vietējais gids šajā laikā var sniegt ieteikumus un palīdzēt atrast apmeklētājiem piemērotākās un interesantākās vietas.
- Mācīšanās un dabas iepazīšana: putnu un savvaļas dzīvnieku vērošana, pārgājieni dabā vai izziņas takās. Tas ietver arī tradicionālo, ar dabu saskaņoto nodarbjumu apgūšanu (piemēram, pļaušanu ar izkapti, siena vākšanu u.c.).

Kas interesē apmeklētāju no cita ciema, pašvaldības, novada vai valsts?

Galvenie atslēgvārdi, kas raksturo lauku teritorijas, ir autentiskums, daba un klusums, lauku dzīvesveids, kopienas gars, tradīcijas un vēsture. Atšķirībā no pilsētvides lauku reģioniem raksturīgs mazāks iedzīvotāju blīvums, zemes izmantošana galvenokārt lauksaimniecībai un mežsaimniecībai, kā arī ciešākas kopienas saites, kas balstītas tradicionālā dzīvesveidā. Tieši šie aspekti bieži piesaista apmeklētājus laukiem, un par tiem viņi sagaida informāciju no lauku dzīves gida.

Vienlaikus par galvenajiem iemesliem, kāpēc apmeklētāji dodas uz lauku teritorijām:

- Atpūta no pilsētvides – vēlme izrauties no mākslīgās vides un straujā dzīves ritma.
- Autentiska dzīvesveida un ikdienas pieredze – iespēja iepazīt konkrētai valstij, reģionam vai pašvaldībai raksturīgās tradīcijas un dzīvesveidu (pilsētas visā pasaulē kļūst arvien līdzīgākas, savukārt lauku teritorijas ilgāk un patiesāk saglabā autentiskas tradīcijas un kultūru). Tas ietver arī personiskāku un tiešāku mijiedarbību starp viesiem un pakalpojumu sniedzējiem – šeit nepastāv masveida tūrisma dominance, bet piedāvājums ir individuālāks, personiskāks un viesmīlīgāks.
- Iespēja pavadīt laiku dabā – dažādas aktivitātes brīvā dabā, tostarp piedzīvojumu un izziņas pārgājieni, kā arī agrotūrisma pieredzes.
- Veselība un atjaunošanās – lauku teritorijās pavadītais laiks veicina garīgo un fizisko labsajūtu, nodrošinot vidi atpūtai un iespējas iesaistīties veselību veicinošās fiziskās aktivitātēs.
- Mācīšanās un personīgā attīstība – iespēja iegūt jaunas zināšanas par dabu, lauku dzīves organizāciju, tradicionālajām profesijām (piemēram, lauksaimniecību, zvejniecību, medniecību u.c.), kā arī vēsturi un kultūru. Lauku dzīve nodrošina piemērotu vidi arī radošam darbam – klusums palīdz koncentrēties rakstniekiem un pētniekiem, kā arī sniedz iespēju nodarboties ar jogu, gleznošanu u.c. aktivitātēm.

Kur gids var atrast informāciju par lauku dzīvi?

Lai apkopotu informāciju par lauku dzīvi, gids var izmantot dažādus tiešsaistes izdevumus, ziņu avotus, profesionālo organizāciju tīmekļa vietnes un žurnālus. Tomēr, lai iegūtu tieši savai teritorijai raksturīgu informāciju, īpaši vērtīgi ir šādi avoti:

- Vietējās pašvaldības laikraksts (un tā arhīvs), kā arī dažādas vietējās tīmekļa vietnes.
- Skolēnu vai citu vēstures interesentu veidoti vietējās vēstures izpētes darbi.
- Dažādu reģiona iestāžu arhīvi.
- Vietējo iedzīvotāju atmiņas un fotogrāfiju kolekcijas.

Atkarībā no lauku dzīves gida darbības jomas (daba, vēsturiskais mantojums, agrotūrisms u.c.) ir svarīgi arī lasīt atbilstošu literatūru un nozares žurnālus, kā arī meklēt papildu informāciju tīmekļa vietnēs un sociālo tīklu grupās.

Informācijas pārbaude gida tekstos

Sagatavojot gida tekstu, ir būtiski pārbaudīt tajā iekļautās informācijas precizitāti. Šajā procesā īpaši ieteicama sadarbība ar vietējās kopienas pārstāvjiem. Tie var būt bibliotekāri, skolotāji, bijušie un pašreizējie vietējo iestāžu darbinieki (speciālisti), kā arī ilggadēji vietējie iedzīvotāji. Kopīgās sarunās iespējams precizēt iegūtos datus, atklāt papildu informāciju un atrast jaunas atmiņas vai avotus.

Tematiskie jeb specializētie gidi

Papildus darbam ierastā vidē, piemēram, dabā vai pilsētvidē, gids var specializēties arī kādā konkrētā jomā, kļūstot par tā saukto tematisko gidu. Interesu jomas var būt, piemēram, botānika, militārā vēsture vai jebkura cita specializēta nozare. Katram gidam ir iespēja atrast savu unikālo pieeju, lai piesaistītu un iesaistītu noteiktas interešu grupas.



V Riski un to novērtēšana

Tāpat kā jebkurā citā profesijā, arī gida darbā var rasties neparedzēti notikumi un sarežģītas situācijas. Lai ar šādiem gadījumiem varētu labāk tikt galā, ir būtiski tos laikus paredzēt un izvērtēt iespējamo kaitējumu klientu un gida veselībai, kā arī īpašumam, aprīkojumam, ienākumiem un reputācijai. Svarīgi ņemt vērā ne tikai savu vai uzņēmuma reputāciju, bet arī visas valsts tēlu, kas var ciest traģisku notikumu vai nekvalitatīvi organizētu ekskursiju dēļ.

Riska novērtēšanā būtiski ir divi galvenie jēdzieni: apdraudējums un risks.

- **Apdraudējums** ir situācija vai apstākļu kopums, kas var izraisīt cilvēku traumas, materiālu, aprīkojuma u.c. bojājumus. (Kas ir sliktākais, kas varētu notikt?)
- **Risks** ir iespējamība, liela vai maza, ka apdraudējums patiešām radīs kaitējumu. (Cik iespējams, ka apdraudējums radīs bojājumus?)

Lai efektīvi novērtētu riskus, ir ieteicams analizēt visus gida darba aspektus — neatkarīgi no tā, vai par tiem atbildat pats, tajos ir iesaistīts sadarbības partneris vai arī situāciju regulē normatīvie akti. Būtiski ir izvērtēt turpmāk minētos komponentus un pārdomāt uzdotos jautājumus — vai kāds no tiem var radīt problēmas? Ja tā ir, jānosaka problēma (riska faktors) un jāidentificē konkrētais apdraudējums jūsu vai klientu veselībai, labklājībai, īpašumam vai reputācijai. Pēc tam var sākt meklēt risinājumus un veikt pasākumus risku mazināšanai.

Komanda – ko jūs darīsiet, ja saslims kāds komandas dalībnieks vai jūs pats? Vai nepieciešamības gadījumā ir pieejami aizvietojoši gidi vai papildu palīdzība? Vai komandas dalībnieki zina, kā sniegt pirmo palīdzību, kādas valodas viņi pārvalda un kādas prasmes viņiem piemīt (piemēram, autovadīšanas prasmes)? Kāds ir viņu stresa noturības līmenis un citi ar darbu saistīti aspekti? Kā tiek atbalstīta komandas dalībnieku psihiskā un fiziskā labsajūta?

Transports – kādu transportu klienti izmanto, lai nokļūtu pie jums? Kādu transportu jūs izmantojat kopā ar klientiem? Kas notiek, ja transportlīdzeklis sabojājas vai kavējas? Kur atrodas tuvākais sadarbības partneris, kas nepieciešamības gadījumā var ātri nodrošināt aizvietojošu autobusu vai automašīnu? Kurš segs izmaksas un zaudējumus — jūs, klients vai sadarbības partneris? Vai transportlīdzeklis ir tehniskā kārtībā, ērts un atbilstoši aprīkots?

Komunikācija un informācijas aprīte – kā tiek organizēta efektīva saziņa ar kolēģiem, sadarbības partneriem un klientiem? Kādi ir saziņas kanāli un vai iesaistītās personas ir viegli sasniedzamas? Cik ātri tiek sniegtas atbildes uz klientu jautājumiem? Kāda informācija ir pieejama tīmekļa vietnē vai pakalpojuma aprakstā? Kādu informāciju sniedz klients un kādu informāciju saņem no pakalpojuma sniedzēja? Vai pirms pakalpojuma sniegšanas tiek noskaidrotas konkrētās grupas vajadzības?

Aktivitātes – kādas aktivitātes tiek piedāvātas? Vai tās ir piemērotas visām mērķgrupām, visos gadalaikos un dažādos laikapstākļos? Kādi riski var būt saistīti ar aktivitātēm (slidenas virsmas, aukstums vai karstums, nokrišņi, stāvas nogāzes, sarežģīts reljefs, ātrs vai lēns pārvietošanās temps, lieli attālumi u.c.), kā arī ar izmantoto aprīkojumu un tā lietošanu (atbilstošs izmērs, svars, sarežģītības pakāpe u.c.)?

Aprīkojums un norises vieta – vai jūsu nodrošinātais aprīkojums (velosipēdi, laivas, glābšanas vestes u.c.) ir kvalitatīvs, labi uzturēts un drošs lietošanai? Vai tiek ievēroti ilgtspējīga tūrisma principi (atkārtoti lietojami trauki, materiāli un piederumi)? Kurš ir atbildīgs par inventāru, vai ir izstrādāti iekšējie noteikumi un cik bieži tiek veikta aprīkojuma apkope? Cik regulāri tiek pārbaudīta norises vieta un kā tiek iegūta informācija par ceļu stāvokli, satiksmes apstākļiem, piekļuves iespējām un infrastruktūru? Vai ir pieejami sadarbības partneri?

Dalībnieki – kā tiek noskaidrots dalībnieku vēlmes un vajadzības, tostarp īpašās vajadzības? Vai jums ir pietiekamas zināšanas un prasmes, lai tās nodrošinātu? Kā tiek organizēts darbs ar ļoti lielām vai ļoti mazām grupām, lai pakalpojums būtu gan kvalitatīvs, gan ekonomiski pamatots? Kā tiek nodrošināta dalībnieku drošība un pamatvajadzības (tualetes, higiēna, dzeramais ūdens, ēdināšana, pirmā palīdzība u.c.)? Kā tiek rīkots ārkārtas situācijās, ja dalībnieki nav gatavi plānotajām aktivitātēm vai vēlas mainīt iepriekš iecerēto programmu?

Ārkārtas situācijas – kādi ārkārtas situāciju scenāriji ir iespējami katram piedāvātajam pakalpojumam vai maršrutam? Vai visas iesaistītās personas zina, kā šādās situācijās rīkoties? Vai ir pieejami rezerves telefoni, papildu akumulatori un sakaru ierīces, kas darbojas pakalpojuma sniegšanas teritorijā? Vai iesaistītās personas prot noteikt savu atrašanās vietu? Vai ir pieejama pirmās palīdzības aptieciņa un zināšanas pirmās palīdzības sniegšanā? Vai ir zināmas vietējo glābšanas dienestu, autoservisu, autobusu nomas uzņēmumu, ārstniecības iestāžu un aptieku kontaktinformācija un atrašanās vieta?

Normatīvie akti – vai jūsu darbību attiecīgajā jomā vai teritorijā regulē kādi normatīvie akti? Piemēram, īpaši aizsargājamās dabas teritorijās var būt noteikti pārvietošanās ierobežojumi atbilstoši aizsardzības noteikumiem. Var pastāvēt arī drošības prasības vai labās prakses ieteikumi (piemēram, viens pieaugušais uz noteiktu bērnu skaitu, aktivitāšu ierobežojumi atkarībā no vēja ātruma vai gaisa temperatūras u.c.). Ja aktivitāšu īstenošanā ir iesaistīti sadarbības partneri, pārliecinieties, ka viņiem ir visas nepieciešamās licences, atļaujas un citi darbībai nepieciešamie dokumenti.

Riska analīzi var veikt rakstiskā formā, taču var izmantot arī turpmāk sniegto paraugu.

5. tabula. Riska analīzes tabulas paraugs.

Riska faktoru kombinācija	Apdraudējums	Riska līmenis* (varbūtība x sekas)	Riska mazināšanas pasākums (veicamā darbība)	Riska mazināšanas prasības (uzņēmuma noteikumi / legal requirements) prasības)

*Riska līmeni var efektīvi novērtēt, izmantojot matricu, kas pieejama vietnē <https://www.tooelu.ee/en/79/risk-assessment>. Tomēr šī matrica galvenokārt ir vērsta uz veselības aspektiem. Sniedzot tūrisma pakalpojumus, nepieciešams ņemt vērā arī riskus un faktorus, kas saistīti ar uzņēmēja ienākumiem, aprīkojumu un reputāciju.

6. tabula. Sekas iestāšanās varbūtība.

Varbūtība / Biežums	Maza mēroga risks	Bīstams	Ļoti bīstams
	(nav veselības traucējumu vai iekārtu bojājumu)	(nelieli veselības traucējumi vai nelieli iekārtu bojājumi)	(nopietni veselības traucējumi vai būtiski iekārtu bojājumi / salūšana)
Ļoti mazticams	Zems risks I	Pieņemams risks II	Vidējs risks III
Pietiekami mazticams, bet iespējams	Pieņemams risks II	Vidējs risks III	Augsts risks IV
Ticams	Vidējs risks III	Augsts risks IV	Nepieņemams risks V

Pamatojoties uz apdraudējuma smagumu veselībai (tūrisma nozarē arī aprīkojumam, uzņēmēja ienākumiem, reputācijai u. c.) un nepieciešamo pasākumu nozīmīgumu un apjomu, tabulā norādītos riska līmeņus var skaidrot šādi:

- **Zems risks (I līmenis)** – apdraudējums veselībai ir maz ticams, un iespējamās sekas ir nelielas. Nav nepieciešami īpaši pasākumi.
- **Pieņemams risks (II līmenis)** – risks ietver kādu no šādām situācijām: diezgan mazu iespējamību, ka radīsies neliels veselības traucējums, vai diezgan mazu iespējamību, ka radīsies nopietnāks veselības traucējums. Parasti šāda līmeņa risks neprasa papildu pasākumus. Tomēr ir svarīgi apzināties drošības prasības un tās konsekvēnti ievērot. Jānodrošina darba vides vispārēja uzturēšana kārtībā, un šādi riski jāņem vērā uzņēmuma darba aizsardzības plānā.
- **Vidējs risks (III līmenis)** – Veselības traucējuma iespējamība var būt no ļoti mazas līdz lielai, bet seku smagums var būt no ļoti nopietnām līdz nelielām. Šādos gadījumos pēc riska novērtēšanas 3–5 mēnešu laikā jāīsteno atbilstoši pasākumi riska samazināšanai.

- **Augsts risks (IV līmenis)** – Veselības traucējuma iespējamība ir diezgan liela, un seku smagums ir nopietns. Šādi riski prasa nekavējošu rīcību, vēlams 1–3 mēnešu laikā pēc riska konstatēšanas.
- **Nepieņemams risks (V līmenis)** – Risks veselībai ir augsts gan pēc tā iestāšanās iespējamības, gan seku smaguma. Darbu nedrīkst turpināt vai uzsākt, kamēr risks nav samazināts. Ja nepieciešamos pasākumus nav iespējams īstenot resursu trūkuma dēļ, darbība bīstamajā zonā ir aizliegta.

7. tabula. Apdraudējumu aprakstīšanas un riska novērtēšanas paraugs.

Apstākļi, kas radījuši bīstamību / risku	Apdraudējums / risks	Riska lielums (Varbūtība x sekas)	Novēršana / seku samazināšana / rīcība
Jūras aktivitātes. Slikti laikapstākļi, lietus risks, vējš jūrā, viļņi.	Izmaiņas programmā, dalībnieku neapmierinātība	Ticams x bīstams (Augsts risks IV)	Izvēlēties maršrutus un aktivitātes, kas piemērotas laikapstākļiem. Ja nepieciešams, atcelt aktivitātes.
	Risks saaukstēties vai jūras slimības risks	Ticams x bīstams (Augsts risks IV)	Sekot prognozei un sniegt rekomendācijas par apģērbu. Paņemt nepieciešamās zāles, savlaicīgi informēt klientus.
	Kavēšanās jūrā spēcīgu viļņu un vēja dēļ, nokavēti transporta savienojumi, izsalkums, slāpes, higiēnas problēmas	Ticams x bīstams (Augsts risks IV)	Izvēlēties piemērotus maršrutus. Ja vajag, apsvērt brauciena atcelšanu un piedāvāt alternatīvas. Paņemt līdzī pārtiku un dzērienus.

Apledojusi iela	Izmaiņas programmā	Ticams x maza mēroga (Vidējs risks III)	Pirms ekskursijas pārbaudīt ielu stāvokli un izvēlēties alternatīvu maršrutu. Informēt dalībniekus.
	Lēnāks pārvietošanās temps	Ticams x maza mēroga (Vidējs risks III)	Brīdināt dalībniekus, izvēlēties piemērotu pārvietošanās tempu un, ja iespējams, ieteikt Krišanas risks atbilstošus apavus.
	Krišanas un traumu risks	Ticams x bīstams (Augsts risks IV)	Izvēlēties alternatīvu maršrutu, pielāgot tempu, sniegt brīdinājumus un nodrošināt pastāvīgu uzraudzību.
Augsti un nevienmērīgi pakāpieni senās ēkās	Grūti uzkāpt gados vecākiem cilvēkiem, krišanas un traumu risks, iespējama dažādu klientu neapmierinātība, lēnāks grupas temps. Kavēšanās nokļūt nākamajā galamērķī.	Ticams x maza mēroga (Vidējs risks III)	Iepriekš novērtēt grupas spējas. Sniegt atkārtotus brīdinājumus; ja iespējams, izmantot alternatīvu maršrutu vai piedāvāt personām ar grūtībām iespēju nekāpt.

	Krišanas risks	Pietiekami mazticams, bet iespējams x bīstams (Vidējs risks III)	Informēt grupu par bīstamo malu un ievērot drošu attālumu. Atkarībā no grupas piemērot papildu pasākumus negadījumu novēršanai.
Augsta klints vai stāvkrasts	Iespējamās traumas, klints sabrukšana / nobrukums	Pietiekami mazticams, bet iespējams x bīstams (Augsts risks IV)	Informēt grupu par bīstamo malu un ievērot drošu attālumu. Atkarībā no grupas piemērot papildu pasākumus negadījumu novēršanai.
Ērcu un čūsku risks, dodoties dabā	Ērces kodiena risks, kas izraisa encefalītu vai Laimas slimību, saindēšanās risks no odzes kodiena	Pietiekami mazticams, bet iespējams x bīstams (Augsts risks IV)	Brīdināt dalībniekus pirms ieiešanas takā un nodrošināt, ka viņi paliek uz takas. Pirms pārgājiena ieteikt gaišu apģērbu un slēgtus apavus.
Satiksmes organizācijas izmaiņas (pagaidu ceļu slēgšana, ceļa darbi, lieli pasākumi u.c.)	Nepieciešamība mainīt maršrutu, kavēšanās nokļūt nākamajā objektā, neapmierināti cilvēki, apdraudētas vienošanās ar partneriem	Pietiekami ticams x maza mēroga (Pieņemams risks II)	Vienmēr pārbaudīt maršrutu īsi pirms brauciena, sekot ceļu administrācijas informācijai un atrast tuvākos apbraucamos ceļus. Informēt klientus un saglabāt kontaktus ar visiem partneriem. Nodrošināt ūdeni vai uzkodas kavēšanās gadījumā.
	Ievērojama kavēšanās		Novērtēt viesu spējas tiekoties. Nodrošināt, ka ikvienam ir ūdens pudele,

Tūrista veselības problēmas	programmā, nokavēšanās uz nākamo objektu, zināma neapmierinātība, ietekme uz vienošanos ar nākotnes partneriem	Ļoti mazticams x ārkārtīgi bīstams (Vidējs risks III)	un gidam jānes līdzī papildu ūdens. Izvairīties no pārmērīgi ātra tempa, pārkaršanas autobusā vai pārāk ilga laika tiešos saules staros. Līdzī jābūt uzlādētam tālrunim un rezerves akumulatoram, lai izsauktu palīdzību.
Militārie objekti	Cilvēki bieži vien ir nedaudz vīlušies, ka viss ir aizaudzis ar nātrēm un vīgriezēm, kas pārsniedz viņu augumu	Ticams x maza mēroga (Vidējs risks III)	Pirms vietu apmeklēšanas jau iepriekšējā dienā informēt dalībniekus, ka nepieciešami izturīgi zābaki, krekli ar garām piedurknēm un garas bikses. Brīdināt par sabrukšanas briesmām un ieteikt nekāpt visur. Uzmanīt soli — bieži atrodami naglas un stikla lauskas.
Meža pārgājiens, nevienmērīgas takas, odi, ērces un čūskas, ļoti stiprs vējš	Kopumā cilvēki ir informēti, bet daži tomēr sagaida noasfaltētas takas parkā. Nav pieraduši pie odiem	Ticams x maza mēroga (Vidējs risks III)	Jau iepriekš brīdināt par briesmām un uzsvērt nepieciešamību pēc atbilstoša apģērba un pretodu līdzekļa. Gids var paņemt līdzī repellentus. Brīdināt par ērcēm un čūskām. Izvairīties no pārgājieniem vētras laikā.

Putnu vērošanas tornis: atvērta konstrukcija, augsts, šūpojas vējā, kāpnes ar neērtām spraugām	Daudzi neuzdrošinās kāpt augšā un brīvprātīgi paliek apakšā, gaidot, kamēr citi atgriezīsies	Pietiekami mazticams, bet iespējams x maza mēroga (Pieņemams risks II)	Nekāpt tornī vējainā vai lietainā laikā — tas ir bīstami. Izvēlēties alternatīvu.
Roņu vērošana, brauciens ar laivu: vējains laiks, laivas dzinējs var sabojāties	Jūras slimība, brauciens atcelts vēja dēļ, neapmierinātība par roņu neieraupīšanu	Pietiekami mazticams, bet iespējams x bīstams (Vidējs risks III)	Sekot līdzī laika ziņām un iepriekš informēt, ja roņu vērošanas brauciens nevar notikt. Apģērbs ir būtisks. Glābšanas vestes jāvalkā vienmēr. Saglabāt rezerves laivas vadītāja tālruņa numuru.
Velobrauciens: slikti laikapstākļi, slikta sagatavotība, tukša riepa	Ja kādam kaut kas notiek, parasti visa grupa gaida, kas izraisa kavēšanos galamērķī	Ticams x bīstams (Augsts risks IV)	Sniegt skaidrus norādījumus par pārvietošanos ceļa malā un brīdināt par briesmām. Gidam līdzī jābūt pamata remonta komplektam un jāzina, kā nomainīt riepu, ja nav pavadošā transportlīdzekļa.



- **Avciçurt, C., Dinu, M. S., Hacıoğlu, N., Efe, R., Soykan, A.** (Toim.) (2015) Tourism, Environment and Sustainability. St. Kliment Ohridsky University Press
- **Brockington, G., Gomes Moreira, A. P., Buso, M. S., Gomes da Silva, S., Altszyler, E., Fischer, R., Moll, J.** (2021). Storytelling increases oxytocin and positive emotions and decreases cortisol and pain in hospitalized children. Psychological and Cognitive Sciences, May 24, 2021, 118 (22). <https://doi.org/10.1073/pnas.2018409118>
- **Eser, seçkin & Cakici, Celil.** (2021). Does Physical Apperance of Tourist Guides Affect Tourist' Satisfaction? Tourism Academic Journal, 8, 297–308
- **European Federation of Tourist Guide Associations.** (2024). CEN Definitions. https://feg-touristguides.com/cen_definitions.php
- **Frochot, I.** (2022). A Practical Guide to Managing Tourist Experiences. Routledge, Taylor and Francis Group
- **Kose, M., Roosild, K.** (15.03.2022). Riskianalüüs. Innovatiivse ja nutika loodusturismi elamuse loomine läbi giiditeenuse. Eesti Maaülikooli Avatud ülikooli täiendõppe koolitus
- **Pearce, P. L., Lee, U.-I.** (2005) Developing the Travel Career Approach to Tourist Motivation. Journal of Travel Research 43(3):226–237, DOI: 10.1177/0047287504272020
- **Puuetega inimeste sotsiaaltoetuste seadus** (1999). Riigi Teataja I, 16, 273; Riigi Teataja I, 30.06.2023, 59. <https://www.riigiteataja.ee/akt/PISTS>
- **Reha, L.** (2018). Kolga mõisa kummituslood Ulvi Meieri jutuvaramus. [Bakalaureusetöö, Tartu Ülikool] DSpace. <https://dspace.ut.ee/items/7a300081-72d3-4277-9e6c-c4395afe07e9>
- **Sharpley, R.** (2018). Tourism, Tourists and Society. Routledge, Taylor and Francis Group
- **The Lewis Model** (n.d.) <https://www.crossculture.com/about-us/the-model/>
- **Tooman, H.** (2001). Giidi ja reisisaatja töö alused. Tallinn, Riiklik eksami- ja Kvalifikatsioonikeskus
- **Tooman, H. & Mae, A.** (1999). Inimeselt inimesele. Tallinn, AVITA
- **Tooman, H., Roosipõld, A., Rekkor, S.** (2023). Teenindusprotsesside juhtimine ja teenusedisain. Kõrgkooliõpik. TLÜ Kirjastus

Timekla vietnes



- Igaunijas Psihisko traucējumu skarto cilvēku un tuvinieku interešu aizsardzības asociācija, www.epill.ee
- Igaunijas Cilvēku ar invaliditāti organizāciju apvienība, www.epikoda.ee
- Ceļu satiksmes izglītība, www.liikluskasvatus.ee
- Igaunijas Tūrisma gidu asociācija, www.eestigiidideliit.ee
- Profesionālās kvalifikācijas fonds, www.kutseregister.ee
- Tallinas Gidu asociācija, www.tgy.ee

Veidojot pieredzi un piedzīvojumus, kas pieejami ikvienam, ir svarīgi ņemt vērā dažādu mērķgrupu vajadzības un to, ko cilvēki sagaida.



Lūdzu, atsaucieties uz rokasgrāmatu šādi:

Tammela, R., Sarapuu, E., Vällmann, S., Sooneste, M., Kängsepp–Puun, L., Reiljan, K., Männik, M., Paatsi, A., Kakko, H., Käär, L., Jõul, T., Estonian Chamber of People with Disabilities. (2025). Tūrisma gida rokasgrāmata. Principi un ieteikumi. Nevalstiskā organizācija “Igaunijas Lauku tūrisms”.