

Laima Poga

TŪRISTU GIDA – GRUPAS VADĪTĀJA

profesionālās prasmes un atbildība



VIESMĪLĪBA UN TŪRISMS

Laima Poga

**Tūristu gida –
grupas vadītāja
profesionālās prasmes
un atbildība**



Rīga 2019

UDK 338.48

Po130

Laima Poga

**TŪRISTU ĢIDA – GRUPAS VADĪTĀJA PROFESIONĀLĀS PRASMES
UN ATBILDĪBA**

Sērija “Viesmīlības un tūrisma bibliotēka” Nr. 27

ISBN 978-9934-543-19-7

© SIA “Biznesa augstskola *Turība*”, 2019, 174 lpp.

© Poga L., 2019

Izdevējs SIA “Biznesa augstskola *Turība*”

E-pasts: izdevnieciba@turiba.lv

Iespiests SIA “Drukātava”

*Izsaku pateicību Biznesa augstskolas Turība
Starptautiskajai tūrisma fakultātei par atbalstu
grāmatas tapšanā. Īpaša pateicība Starptautiskās
tūrisma fakultātes dekānei Agitai Doniņai,
augstskolas docētājam un Tūrisma pētniecības
centra vadītājam Dr.oec. Ērikam Lingebērziņam un
Tūristu gidu kursu vadītājam Mg.soc. Valdim Čeičam.*

Saturs

Ievads	5
1. Pozitīva pirmā iespaida veidošanas specifika tūrismā	7
2. Tūristu gida sociālās lomas un varas izpratne	15
3. Pozitīvās saskarsmes veidošanas māksla tūrismā.....	20
3.1. Sadarbību veicinošie nosacījumi.....	23
3.2. Maršrutā noteiktā laika pārvalde.....	26
3.3. Konflikta regulējošie saskarsmes mehānismi	30
4. Emociju nozīme savstarpējā saskarsmē tūristu kolektīvā....	37
4.1. Bailes kā mokošas, satraucošas izjūtas.....	40
4.2. Dusmu kontrole un vadība.....	43
4.3. Prieka spēks un enerģija cilvēku darbības procesā.....	47
5. Runas emocionālās izpausmes	54
5.1. Publiskās runas loģiska uzbūve	56
5.2. Neverbālie saziņas līdzekļi.....	59
5.3. Prezentācijas un interpretācijas māksla runas kultūrā	64
6. Tūristu gida mērķauditorijas.....	72
6.1. Bērnu, pusaudžu un jauniešu auditorija	74
6.2. Pieaugušo, senioru, darba kolektīvu un jaukto grupu auditorijas	91
6.3. Kustību, redzes un dzirdes invalīdu auditorija.....	104
7. Tūristu gida personības atbilstība izvēlētajai profesijai	115
Lomu spēles uzdevumi profesionālo iemaņu pilnveidošanai.....	127
8. Tūristu gida darbs starpvalstu kultūru kontekstā	131
Zināšanu un uzmanības noturīguma pārbaudes uzdevumu spēle	154
9. Pirmā nepieciešamā medicīniskā palīdzība tūristiem izbraukumos	159
Nobeigums.....	168
References	170

IEVADS

Gida vārda izcelsme franču valodā lietvārda izteiksmē nozīmē – “kāds, kas rāda ceļu”, kā darbības vārds tas tiek lietots ar nozīmi “parādīt ceļu”. Angļu valodā *guide* tiek pārsvarā izmantots kā “pavadonis”, “gids”. Profesiju klasifikatorā tūristu gids ir persona, kura pavada ekskursantus vai ceļotājus viņu izvēlētajā maršrutā un interpretē teritorijas, kuras iekļautas maršruta programmā, un ir saņēmusi specifisku kvalifikāciju. Savukārt ceļojuma vadītājs ir persona, kura vada ceļojumus, pārstāv tūrista, tūrisma operatora intereses un nodrošina programmas izpildi atbilstoši operatora pārdotajām ceļazīmēm. Tūrisma praksē ekskursanti un ceļotāji parasti nenošķir pavadošā gida un grupas vadītāja pienākumus, uztverot šos tūrisma darbinieku nosaukumus kā sinonīmus.

Tiesības būt gidam, vadīt ekskursijas un ceļojumus ir tikai personai, kura apguvusi profesijai atbilstošu, akreditētu izglītības programmu. Gida darbs – tas ir dzīvesveids, savas personības īpašību un zināšanu nemitīga pilnveidošana. Tas ir atbildīgs darbs, kas notiek nacionālā, starpnacionālā, kā arī starpvalstu un starpkultūru līmenī, tādēļ gida darbība iziet ārpus individuālās atbildības robežām, jo tai ir tieša saistība ar valsts tēla veidošanu.

Iegādājoties ceļazīmi, tūristi sagaida, ka gids būs dzīvespriecīgs, laipns, iejūtīgs, labestīgs, spēs radīt pozitīvu, labvēlīgu noskaņojumu ekskursijas vai ceļojuma laikā un būs interesants, zinošs un patīkams ceļabiedrs, kas ir pretstatā uzskatam, ka tūrista gida galvenais uzdevums ir kvalitatīvas informācijas atlase, interesanta apskates objektu un vietu interpretācija, un māksla pasniegt tūristiem informatīvo materiālu. Šī aktuālā pretruna par tūrista gida-grupas vadītāja darba specifiku veido pamatu pētījumam par tūristu gida-grupas vadītāja lomu pozitīvā emocionālā klimata nodrošinājumā tūristu grupā.

Pētījuma objekts ir gida – tūristu grupas vadītāja profesionālā darbība, priekšmets – pozitīva emocionālā klimata veidošanas māksla gida darbā. Izvirzītā hipotēze – kvalitatīvs tūristu gida darbs nevar aprobežoties tikai ar informācijas pārvaldi, svarīga ir arī gida personības kvalitāte un prasme veidot tūristu vēlmēm atbilstošu emocionālo gaisotni. Pētījuma mērķis un uzdevumi ir dalīties pieredzē un izstrādāt ieteikumus tūristu gida profesionālo prasmju pilnveidošanā.

Pētījuma teorētiskās un metodoloģiskās bāzes pamatā ir literatūras materiālos gūtās atziņas, autores personīgā pieredze, situāciju analīzes un elektroniskie vēstījumi – tūristu atsauksmes internetā par gidu–grupas vadītāju darbu. Pētījuma laikā izmantotas empīriskās metodes: datu vākšanas metode, novērošana, situāciju un elektronisko vēstījumu analīze, ka arī izmantoti literārās socioloģijas žanriskie paņēmieni, kad autors kļūst par mediju starp nejaušību un likumsakarību, veidojot konceptuālu modeli un piedāvājot socioloģiskos skaidrojumus sabiedrībai.