

T-GUIDE Ziņu Lapa



2.numurs, vasara 2014



Sazinieties ar mums

T-GUIDE

c/o ENAT Secretariat
Jean Moreas 66
15231 Halandri, Greece
Tel. (0030) 210 6148380
Email: info@t-guide.eu

Website: www.t-guide.eu



Padarot pieejamo tūrismu par ikdienu

Esiet sveicināti otrajā T-GUIDE projekta ziņu lapā. Šis ir inovatīvs projekts, kurā tiek apmācīti tūristu gidi caur 9 organizāciju partnerību Eiropas Savienības mūžizglītības programmas „Leonardo Da Vinči” ietvaros. Projekta nozīme, radot īpašu ES apmācības modeļu rokasgrāmatu tūristu gidiem, kas strādā ar cilvēkiem, kuriem ir mācību grūtības vai citas garīgas saslimšanas, ir īpaši svarīga dēļ nesen izteiktā Eiropas Komisijas paziņojuma par mērķi padarīt tūrisma pieejamību par svarīgu punktu ES tūrisma politikas jautājumos. Kā ES tūrisma vadības konferencē „Mind the Accessibility Gap”, kas norisinājās 6. jūnijā Briselē, sacīja Pedro Ortunas kungs, kurš ir Pakalpojumu industrijas direktors kompānijā „DG Enterprise and Industry” :

„Galvenie temati (The ‘Key Enabling Themes (KETS)) Eiropas tūrisma nākotnē iekļauj pieejamību kā pastāvīgu elementu, tūrismu kā rīku, kas rada jaunas darba vietas, labāku kvalitāti jaunajiem tūrisma pakalpojumiem, inovācijas, ilgtspējību un atbildību.”Piederības iekļaušana ikdienas dzīvē nozīmē iespēju visiem pilsoņiem būt integrētiem tūrisma aktivitātēs visos līmeņos.” Ortunas kungs secināja.

The Konferences prezentācijas var tikt aplūkotas un lejuplādētas no ENAT website:
<http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.presentations.1578>



Profesionālās attīstības un servisa kvalitātes veicināšana

Izveidots Parīzē 1986. gadā, T-Guide partneris Tūristu Gidu Asociācijas Eiropas Federācija (Federation of European Tourist Guides Associations (FEG)) šodien pārstāv vairāk nekā 60 tūkstošus kvalificētu tūristu gidu pāri visai Eiropai. Šī organizācija strādā, lai uzlabotu tūrisma pakalpojumu kvalitāti par labu visiem Eiropas apmeklētājiem.

Kas īsti ir tūristu vadīšana?

Tūristu gidi ir reizē līdzīgu, bet tomēr atšķirīgu profesionāļu kopums. Tūristu gidu apmācība un legācija var atšķirties dažādās vietās, ņemot vērā specializētās kvalifikācijas. Bet mums visiem ir viens mērķis – jebkurā laikā un veidā dalīties zināšanās par mūsu pilsētām, reģioniem un valstīm, kurās mēs esam kā kvalificēti gidi, lai nodrošinātu viesu siltu sagaidīšanu un spētu reprezentēt mūsu kultūras un dabas mantojumu.

▪ Kāda ir FEG loma Eiropā?

FEG ir profesionālo tūristu gidu balss Eiropā. Pašlaik organizācijā ir 23 biedri, kuri reprezentē savas valsts tūristu gidu federācijas vai asociācijas.

- ✓ Saved kopā tūristu gidu asociācijas, lai gūtu abpusēju
- ✓ Nodrošina ekspertīzi tur, kur tā ir nepieciešama, lai nodrošinātu to, ka tūristu gida loma, profesija un apmācība ir saprotama un izplatīta.
- ✓ Runā par tūristu gidiem svarīgām tēmām, piemēram, profesionālās kvalifikācijas vienlīdzība, tūristu gidu standarti un tūristu gidu apmācība, kā arī kopēju

kritēriju radīšana visās tūristu gidu darbības nozarēs.

- ✓ Iespēja palīdzēt industrijai un patērētājiem, lai gūtu lielāku izpratni par to, ko viņi var sagaidīt no profesionāla tūristu gida katrā Eiropas daļā, kā arī, lai atbalstītu „tikla” izveidi caur eiropiešu semināriem, tikšanās reizēm un mājaslapu.

▪ Vai ir nepieciešamība pēc tūristu gidu turpmākas profesionālās attīstības?

Tūristu gidi ir profesija, kurai turpmāka profesionālā attīstība ir īpaši nepieciešama, lai mūsu zināšanas ietu līdzīgu laikam, un turpina attīstīt un uzlabot mūsu praktiskās spējas. Atsaucoties uz FEG Kvalitātes Noteikumu, mūsu profesionālisms tiek nodrošināts caur noteiktiem standartiem un labākajām prakses rekomendācijām, kuru ietvaros ir arī turpmākā profesionālā attīstība. Mēs nepārtraukti meklējam veidus, kā uzlabot mūsu profesionālo darbību, sekojot tālākiem apmācības kursiem un izbraucieniem, kuru rezultātā tiek iegūtas jaunas prasmes, kad vien tas ir iespējams.



- **Vai pastāv kādi standarti tūristu gidu apmācībā?**

FEG aktīvi atbalsta stabilus standartus kā, piemēram, **Eiropiešu Norma EN15565:2008**, kura iekļauj nepieciešamos moduļus Eiropas tūristu gidu minimālajai apmācībai. Šis dokuments nodrošina subjektu prasības un rekomendācijas tādos tematos kā: kompetences, teorētiskās zināšanas, prezentēšanas un komunikāciju tehnikas, grupu vadīšana, praktiskā apmācība un treneru kvalifikācija, tūristu vadīšanas shēmas sastāvdaļas, kā arī prasības minimālajām treniņu vienībām (stundās). Mums ir prieks vērot to, ka arvien vairāk Eiropas valstu adoptē CEN Eiropas Standartu, kurš nosaka vadlīnijas visām organizācijām, kuras nodrošina apmācības – publiskas vai privātas – piedāvājot kursus tūristu vadīšanā.

- **Kāpēc jūs domājat, ka T-GulDE projekts ir svarīgs pieejamā tūrisma jomā?**

- As Kā tūrisma balsts, tūristu gidu kvalifikācija un apmācība jāņem vērā jaunākās vajadzības, tirgus pieprasījums, īpašas apmācības programmas, kurās tiek uzlabotas pamatzināšanas, komunikācijas spējas, tūru vadīšanas tehnikas un biznesa spējas. Cilvēki ar invaliditāti ir augoša patērētāju grupa ceļojumu un brīvā laika pakalpojumu nozarē. Kaut arī prakse ir *pieejama, iekļaujošais* tūrisms ir ieguvis spēcīgu vietu dažu ES valstu tūrisma sektorā pēdējo

gadu laikā, joprojām ir vērā ņemams iztrūkums starp cilvēku ar īpašām vajadzībām pieprasījuma pilnīgai pieejamībai. Arī tūrisma industrijai ir vajadzība vairāk pielāgoties saviem viesiem, pielāgojot piedāvājumu.

Pētījumi liecina, ka potenciālie **tūristi, kuriem ir nepieciešama laba pieejamība** pārsniedz vairāk nekā 130 miljonus Eiropas iedzīvotājus vai vispārēji 27% no visas populācijas. Taču joprojām tūrisma nodrošinātāji lielākajā daļā gadījumu neapzinās šo tirgu, un vēl mazāk to, kā to nodrošināt. Tur, kur ir nodrošināta pieejama infrastruktūra un pakalpojumi, ir pieejamība cilvēkiem ar fiziskiem vai sensoriem traucējumiem. Taču cilvēkiem ar **garīgo atpalcību un/vai mācību grūtībām** šie objekti nav pieejami tādā pašā mērā, tāpēc ir jāapzinās šo cilvēku vajadzības un jāmaksā piedāvāt atbilstošu apkalpošanu dažādos galamērķos, tūrisma objektos utt.

Tajā pašā laikā nepieciešamās prasmes, kas nepieciešamas, lai strādātu ar apmeklētājiem, kuriem ir mācīšanās grūtības, nav plaši zināmas un vēl mazāk sastopamas praksē. Tātad šis ir jauns izaicinājums, lai sasniegtu atbilstošu kvalifikāciju tūristu gidiem, kuri radīs lielāku nodarbinātību un ekspertīzi profesionālu tūristu gidu darbības jomā.

Visit FEG at <http://www.feg-touristguides.com/>



T-GuIDE aptaujas rezultāti

Saskaņā ar „T-GuIDE” projekta mērķi radīt apmācību paketi tūristu gidiem, vadot cilvēkus ar mācību grūtībām un/vai garīgo atpalcību, sadarbības valstis ir izpētījušas pašreizējo stāvokli šajā nozarē un sazinājušas ar vadošajām tūrisma organizācijām, lai identificētu svarīgākās lietas un apmācības, kurām vajadzētu pievērst uzmanību. **Trīs tiešsaistes aptauju rezultāti** ir radījuši pamatus Kompetenču Rokasgrāmatai un Apmācību Rokasgrāmatai, kuras tiks radītas un novērtētas no kvalificētu un profesionālu tūristu gidu puses. Šie gidi nāk no dažādām ES valstīm, un vērtēšana notiks divās fāzēs 2014. gada vasarā.

Tūrisma nodrošinātāju perspektīva

Lielākā daļa respondentu jau spēj nodrošināt tūrisma pakalpojumus klientiem ar īpašām vajadzībām, iekļaujot gidu vadītas tūres cilvēkiem ar mācīšanās grūtībām un/vai garīgu atpalcību (78%). Ziņojumi liecina dažādus apzināšanās līmeņus par dažāda veida invaliditātes pieejamības standartiem, sākot ar nelielu izpratni par pieejamības prasībām, piemēram, nodrošinot informāciju alternatīvos formātos vai asistējot apmeklētājiem, ejot cauri apskates vietai vai atrakcijai. Visi respondenti (100%) ziņoja, ka viņi nodarbina, vai vēlētos nodarbināt

tūristu gidus, kuri ir apmācīti šajā nozarē. Vēl kāds svarīgs secinājums ir, ka tūrisma nodrošinātāji uzskata šos īpašos pakalpojumus par pašsaprotamiem pamata servisa nodrošināšanā, kas iet roku rokā ar pieejamā tūrisma un sociālās iekļaušanas pieejamību.

Apmeklētāju perspektīva

Lielākā daļa aptaujas dalībnieku iekļāva cilvēkus, kas strādā cilvēku ar īpašām vajadzībām atbalsta organizācijās, kā arī ceļojumu kompānijās vai ģimenes/draugus, kuri atbalsta cilvēkus, kuriem ir mācīšanās grūtības un/vai garīgā atpalcība, kad notiek ceļošana. Šī grupa skaidri izteica (100%), ka iespēja ceļot un piedalīties brīvā laika un kultūras aktivitātes ir ļoti svarīga, un tas paaugstina vajadzību pēc pakalpojumu nodrošinājuma šajā sfērā. Respondenti identificēja dažādus šķēršļus no personīgās pieredzes gidu vadītājās tūrēs, kurām ir saistība ar apskates vietu pieejamību, bet svarīgākais – veidu kā gidi vadīja tūri, ņemot vērā runas ātrumu, terminoloģiju un skaidrojumu, kas tikai izmantoti, kad tika uzdoti jautājumi un atļauta interakcija. Šie visi faktori ietekmē apmeklētāju apmierinājumu saistībā ar ekskursiju. Šī respondentu grupa ir labā pozīcijā, lai norādītu un ieteiktu noderīgas idejas, kas ekskursijas padarītu tūristiem draudzīgākas un pieejamākas cilvēkiem ar mācību traucējumiem, piemēram, cieņpilna un silta attieksme, vieglās valodas izmantošana, interaktīvas prezentācijas un apziņa par pieejamības barjerām. Visi respondenti (100%) apgalvoja, ka viņi drīzāk



izvēlētos tūri, ja viņi zinātu, ka tūristu gids ir bijis apmācīts vadīt grupu, kurā atrodas cilvēki ar garīgo atpalcību vai mācību grūtībām.

Tūristu gidu perspektīva

Lielākā daļa no 152 respondentiem bija sertificēti tūristu gidi, kuri aktīvi darbojas šajā nozarē un ir ieinteresēti karjeras attīstības iespējās. Pusei no tiem bija kaut kāda pieredze tādu grupu vadīšanā, kurās bija cilvēki ar mācību grūtībām vai garīgo atpalcību, taču tikai 30% no tiem pašlaik piedāvā šādu pakalpojumu.

Tēmas, par kurām tika runāts saistībā ar tūru vadīšanu cilvēkiem ar mācību grūtībām un/vai garīgo atpalcību, bija saistītas ar šādas tūres sagatavošanu. Apskates objekta pieejamības pārbaude, grupas ēdināšanas pārvalde, pielāgojoties dažādām vajadzībām un vēlmēm un arī attieksme un apziņa, ka ar parasto praksi varētu būt grūti pielāgoties citādākām vajadzībām.

Visbeidzot, lielākā daļa tūristu gidu uzskata, ka īpašai apmācībai jābūt piedāvātai, un izteica savu interesi pieteikties šādosursos, lai gūtu derīgas kompetences un prasmes, apgūtu dažādas tehnikas un apzinātos kādi varētu būt šo ekskursiju šķēršļi, kamēr daudzi apgalvoja, ka šādām apmācībām būtu jādod augstāka standarta sertifikāts. T-Guide projekta mērķis ir sasniegt šīs cerības.










T-Guide trešajā ziņu lapā mēs apskatīsim vēl kādu T-Guide partnerorganizāciju.

Lai abonētu šo ziņu lapu un mūsu e-Punktus, piesakieties šeit: <http://eepurl.com/INQ2L>

Photos FEG & ENAT



T-GUIDE Partneri

Austria		LEBENSILFE-GUV www.lebenshilfe-guv.at
Belgium		European Network for Accessible Tourism asbl. www.accessibletourism.org
France		European Federation of Tourist Guide Associations www.feg-touristguides.org
Italy		ASIS - Consorzio Cooperative Sociali www.consorzioasis.eu
Latvia		The Latvian Umbrella Body for Disability Organisations www.sustento.lv
Poland		Społeczna Akademia Nauk w Łodzi www.swspiz.pl
Spain		Fundación Pública Andaluza El Legado Andalusí www.legadoandalusi.es
Spain		Instituto de Formación Integral, S.L.U. www.ifi.com.es
United Kingdom		Minster Development Centre Ltd. www.minsterdevelopmentcentre.co.uk