

## Gidų kursų rengimo programos ir įgyjamų kompetencijų vertinimas

Gabrielė Považajevaitė , Regina Navickienė 

*Kolpingo kolegija, Kaunas, Lietuva*

### ANOTACIJA

Gidas yra ekskursijos proceso organizatorius ir vedėjas. Tai asmuo, kuris suteikia turistams informacijos apie lankomus muziejus, galerijas, gamtos, kultūros, mokslo, parodų ar kitus lankytinus objektus ar vietas. Gido profesija yra labai svarbi, nes nuo jo profesionalumo labai priklauso, kokį įspūdį turistai susidarys apie aplankytą šalį ar miestą. Gidai turi turėti reikiamų gabumų ir žinių. Šių kompetencijų jie įgyja gidų kursuose, kuriuos sudaro 9 dėstomi dalykai. Kursuose įgytas kompetencijas jie pritaiko dirbdami su turistais, o praktika išugdo jų asmenines savybes, kurios, kaip teigia gidai, yra labai svarbios.

**Raktiniai žodžiai:** gidų kursai, gidų kursų rengimo programa, kompetencijos.

### ĮVADAS

**Darbo temos naujumas ir aktualumas.** Kai stipriai išaugo kelionių poreikis, atsirado ir šių paslaugų teikėjai. Tai lėmė turizmo susiformavimą ir sąlygojo atitinkamos infrastruktūros, materialinės techninės bazės sukūrimą bei kvalifikuoto personalo (gidų) turistams aptarnauti paruošimą (Kollmer, 2018; Grecevičius, 2002).

Gidų kursų rengimo programa yra privaloma, nes ji suteikia kompetencijų, būtinų dirbant su turistais. Tad gidų pasirengimas ir atliktas darbas suteikia galimybę žmonėms susipažinti su vietovių istorija, kultūra, tradicijomis, leidžia pažinti ir patirti turizmo galimybes, o svarbiausia – formuoja turistų nuomonę apie šalį (Švagždienė, 2010).

Gidams yra būtinos profesinės ir socialinės kompetencijos, praktiniai ir teoriniai įgūdžiai, kasdieninė praktinė veikla ir žinios (Haugland, Balsnes, 2022; Robotham, Jubb, 1996). Lietuvos Respublikos turizmo įstatyme (2022) teigiama, kad asmenims, norintiems tapti gidais, reikia turėti aukštąjį išsilavinimą, išklausti kursų programą, kurią sudaro ne trumpesnis kaip 250 akademinė valandų specialus gidų rengimo kursas, apimantis 9 dalykus, atitikti tam tikrus teisinius reikalavimus.

Gidai turi nuolat tobulėti, domėtis ne tik istoriniais faktais, bet ir šiandieniniu gyvenimu bei įvykiais, siekti atitikti šiuolaikinių turistų interesus (Kaušylienė, 2013). Gido paslaugų specialistų profesinis rengimas yra kryptingas teorinis ir praktinis profesijos mokymas, kuris ugdo asmens pažintines ir psichines galias bei suteikia profesinio mąstymo, erdvinės vaizduotės, valingo ir nevalingo dėmesio, pastabumo, profesinės intuicijos, profesinės veiklos interesų, poreikių, motyvų ir kt. kompetencijų (Narkūnienė, 2019; Members, 2023).

Internetinių šaltinių duomenimis (VVTAT.lt, 2023), Lietuvoje oficialiai yra beveik 6 000 gidų, bet atlikta baigiamoji praktika gidų kursus organizuojančioje įmonėje parodė, kad gidų trūksta, kadangi įvairios gidų kursų rengiančios įstaigos nebesurenka grupių ir kursų nebeorganizuoja.

**Tyrimo problema** – neaišku, ar gidams užtenka įgyjamų teorinių žinių ir praktinių kompetencijų, kurios visiškai atitiktų klientų poreikius.

**Tyrimo objektas** – gidų kursų rengimo programos ir įgyjamos kompetencijos.

**Tyrimo tikslas** – įvertinti gidų kursų rengimo programą ir įgyjamas kompetencijas.

### **Uždaviniai:**

Išanalizuoti gidų kursų rengimo programą.

Atskleisti profesinių kompetencijų sampratą teoriniu aspektu.

Atlikti gidų kursų rengimo programos ir kompetencijų vertinimą.

**Straipsnio rengimo metodai.** Mokslinės literatūros, internetinių svetainių, teisinių dokumentų analizė, kokybinis-žvalgomasis tyrimas (focus grupė), kiekybinis tyrimas – anketinė apklausa internetu, tyrimo duomenų sisteminimas, grafinis vaizdavimas, išvadų ir rekomendacijų formulavimas.

## **METODIKA**

Siekiant išanalizuoti ir ištirti gidų kursų rengimo programą ir įgyjamas kompetencijas, buvo atlikti du empiriniai tyrimai, pritaikant kokybinį ir kiekybinį tyrimo metodus:

- Atliktas kokybinis tyrimas buvo žvalgomasis. Toks tyrimas apibrėžiamas kaip **preliminarius, atliekamas siekiant išsiaiškinti problemos turinį ir jos tolesnio sprendimo kryptis** (Pranulis, 2007). Šiuo tyrimu buvo norima išsiaiškinti, kaip gidai vertina gidų kursų rengimo programą, kurioje įgijo kompetencijų ir kurias naudoja dirbdami su turistais. Tyrimui reikalingi duomenys buvo gauti pritaikius focus grupės (diskusijos) tyrimo tipą.
- Kiekybiniu tyrimu buvo siekiama atskleisti turistų nuomonę apie tai, kaip jie vertina gidų turimas kompetencijas. Atliktas kiekybinis tyrimas – longitudinalinis, jame buvo naudojamas 2010 metais parengtas klausimynas (klausimai nesikeičia, nes nepakito gidų kursų rengimo programa). Pirminiame ir šiame darbe atliktame tyrimo tiriamųjų imtis nesikeičia – tiriami visos Lietuvos populiacija. Klausimų skaičius taip pat nesikeičia.

Kiekybiniam tyrimui reikalingi pirminiai duomenys buvo gauti anketavimo būdu. Toks tyrimo metodas yra labiau struktūrizuotas ir suplanuotas, nes klausimai formuluojami prieš tyrimą (Kardelis, 2017). Taip pat tai yra struktūrizuotas, besiremiantis iš mokslinės problemos kylančia hipoteze tyrimas, taikant matematinis analizės metodus tyrimo duomenims apdoroti ir nagrinėjamam reiškiniui aprašyti (Žukauskienė, 2008).

## **TYRIMŲ REZULTATAI IR APTARIMAS**

- Kokybiniam tyrimui atlikti buvo naudojamas žvalgomasis tyrimas, pritaikant diskusijos grupės (focus grupė) tyrimo metodą. Diskusijoje dalyvavo 15 gidų, visiems eilės tvarka buvo priskirtas numeris, nuo 1 iki 15, kad atsakymus būtų galima surašyti lentelėje (žr. 1 lentelę).

**1 lentelė.** Žvalgomojo tyrimo atsakymų rezultatai

Kategorija	Subkategorija	Citata
Gidų kursų rengimo programos ir dalykų vertinimas	Gidų kursų rengimo programos vertinimas	„...Tikrai neblogai, bet ir ne puikiai, yra ką tobulinti, sakyčiau, vidutiniškai...“ (12) „...Gerai, manau, gavau pakankamai žinių...“ (8) „...Neturiu nuomonės, kai ką keisčiau, bet žinių suteikė...“ (6) „...Vertinu gerai, įgijau kompetencijų, bet norėtusi daugiau žinių...“ (13)
	Geriausiai vertinamos paskaitos	„...Tai turbūt, kad ekskursijų vedimo metodika ir praktinės ekskursijos buvo svarbiausia...“ (1) „...Kadangi esu muziejų gidė, tai man istorija, dailė ir architektūra, nu ir aišku, metodika su psichologija...“ (14) „...Praktinės ekskursijos, metodika ir psichologija buvo vienos iš naudingiausių...“ (7) „...Man metodika ir istorija buvo labiausiai svarbios...“ (2) „...Manau, kad visos labai svarbios, bet gal sakyčiau, kad praktinės ekskursijos ir psichologija...“ (15)
	Nenaudingos disciplinos	„...Man asmeniškai – turizmo išteklių. Visų tai kursuose neišmoksi, mokaisi su laiku ir praktika objektus...“ (10) „...Pirmoji medicinos pagalba nebuvo naudinga...“ (2) „...Pirmai pagalbai per daug laiko skiriama, turim teises ir susipažįstam jau su tuo...“ (5) „...Sutinku dėl pirmos pagalbos, geriau tas valandas skirtų kažkam, kas ugdo asmenybę...“ (8)
	Gidui būtinos kompetencijos	„...Gidui, manau, lankstumas svarbiausia, turi mokėti prie visko bet kada prisitaikyti...“ (13) „...Turi mokėti valdyti stresines ir konfliktines situacijas...“ (2) „...Mano nuomone, svarbiausia yra kryptingumas, kad žinotum ir orientuotumeisi į tai, ką dirbi, ir nesimėtytum...“ (3) „...Empatija, jautrumas, turi būti išsiugdęs asmenines savybes...“ (10) „...Tai gal unikalus turi būti, aišku, drąsus, savim pasitikėti, retoriką išmanyti, laisvai kalbėti...“ (7) „...Minkštosios kompetencijos svarbu, būtina psichologiją išmanyti...“ (15) „...Gidas turi greitai reaguoti, mokėti greitai atsakyti į klausimus, nepasimesti. O šiaip visos tos žmogiškos savybės: atsakingumas, jautrumas, stiprus emociškai turi būt...“ (6)
	Trūkstami dalykai	„...Bent man tai labiausiai trūko teisės žinių, kažko susijusio su dokumentų nagrinėjimu...“ (2) „...Manau, pasigedau marketingo. Būtų pravertę, nes su žinių trūkumu kartais sunku parduoti savo paslaugas...“ (5) „...Man labai trūko retorikos. Dirbant buvo sunku perlipt per save bei tai ugdyti savarankiškai...“ (6) „...Nu, sakyčiau, paskaitų su sakraliniais dalykais trūko, nes tokių objektų daug, turistai domisi, o kursuose tam skiriama minimaliai dėmesio, nes net tokio dalyko nėra...“ (11)

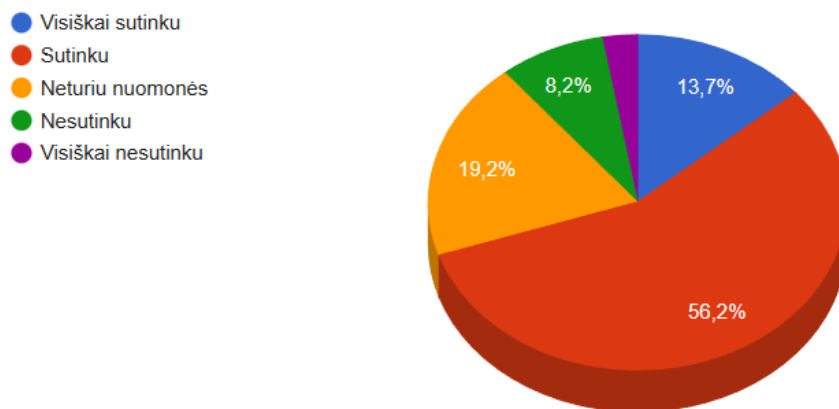
Kaip matyti iš 1 lentelės, kurioje pateikiami kokybinio žvalgomojo tyrimo rezultatai, diskusijos metu gidams buvo užduoti 5 esminiai klausimai, prašoma įvertinti mokymo programą, geriausias, svarbiausias paskaitas, gidų nuomone, mažiausiai naudingas paskaitas, gidui būtinas kompetencijas ir ko, jų nuomone, trūksta mokymo programme.

Atrinkti tie atsakymai, kurie išsiskyrė, kadangi kiti grupės dalyviai pritarė kai kurių klausimų atsakymams arba neišreiškė savo nuomonės.

- Kiekybinio tyrimo metu buvo apklausti turistai, nors kartą keliavę ekskursijoje su gidu. Rezultatams gauti buvo pritaikytas apklausos metodas.

Tyrimo rezultatų duomenys procentine išraiška nelyginami, pateikiama gidų kursų rengimo programos ir gidų įgyjamų kompetencijų apžvalga bei analizė, vertinimas.

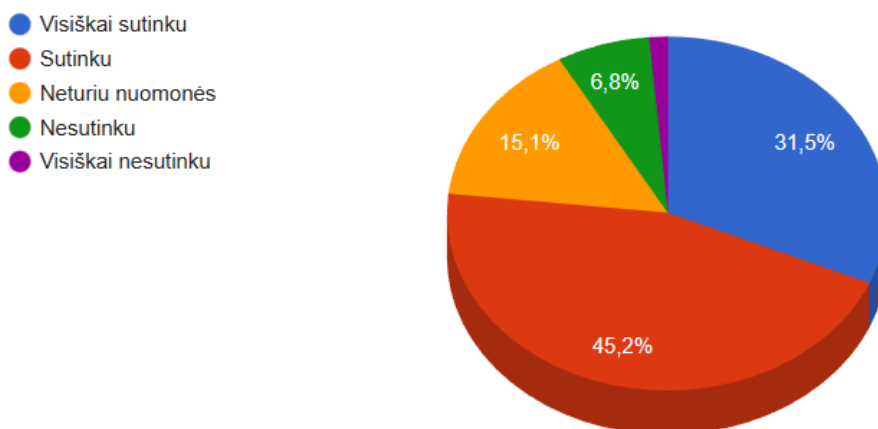
Pirmiausia norėta sužinoti, ar gidas buvo jautrus turistų poreikiams ir stengėsi juos įgyvendinti (žr. 1 pav.).



**1 pav.** Gido jautrumo turistų poreikiams ir stengimosi juos įgyvendinti pasiskirstymas (šaltinis: straipsnio autorių)

Galima matyti, kad šiek tiek daugiau nei pusė (56,2 proc.) atsakė, kad sutinka su šiuo teiginiu. 19,2 proc. neturėjo nuomonės. Visiškai sutiko 13,7 proc. respondentų. Nesutiko 8,2 proc. apklaustųjų, o likusieji (2,7 proc.) visiškai nesutiko.

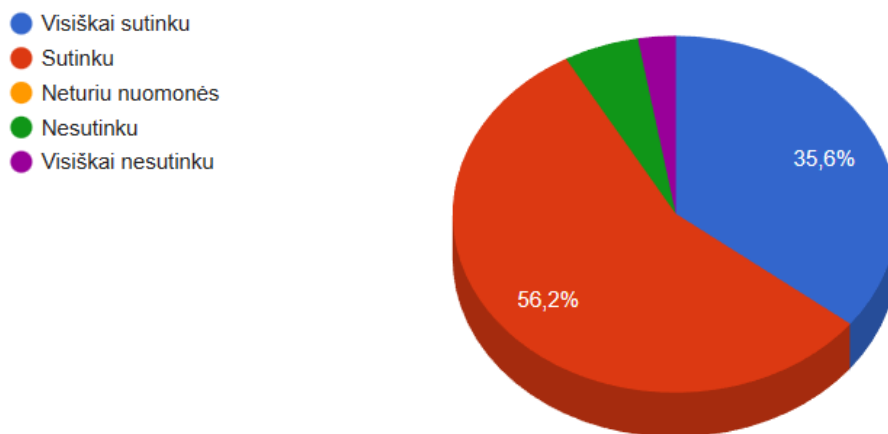
Kitas klausimas buvo, ar gidas rūpinosi, kad turistai būtų saugūs (žr. 2 pav.).



**2 pav.** Gido rūpinimosi turistų saugumu pasiskirstymas (šaltinis: straipsnio autorių)

Dauguma atsakiusiųjų (45,2 proc.) sutiko, kad gidas rūpinosi turistų saugumu ir 31,5 proc. visiškai tam pritarė bei sutiko. Nuomonės neturėjo 15,1 proc., o nesutiko 6,8 proc. Su šiuo teiginiu visiškai nesutiko ir nepritarė 1,4 proc. respondentų.

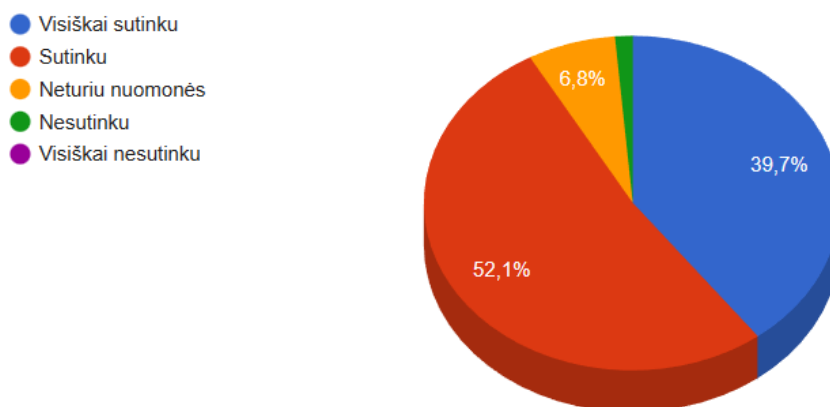
Kitas klausimas buvo, ar gidas mokėjo bendrauti su turistais (žr. 3 pav.).



**3 pav.** Gido mokėjimo bendrauti su turistais pasiskirstymas (*šaltinis: straipsnio autorių*)

Daugiau nei pusė (56,2 proc.) tiriamųjų sutiko ir šiek tiek mažiau (35,6 proc.) visiškai sutiko, kad gidas mokėjo bendrauti. Su tuo nesutiko 5,5 proc. ir 2,7 proc. visiškai nesutiko. Variantą „Neturiu nuomonės“ nepasirinko niekas.

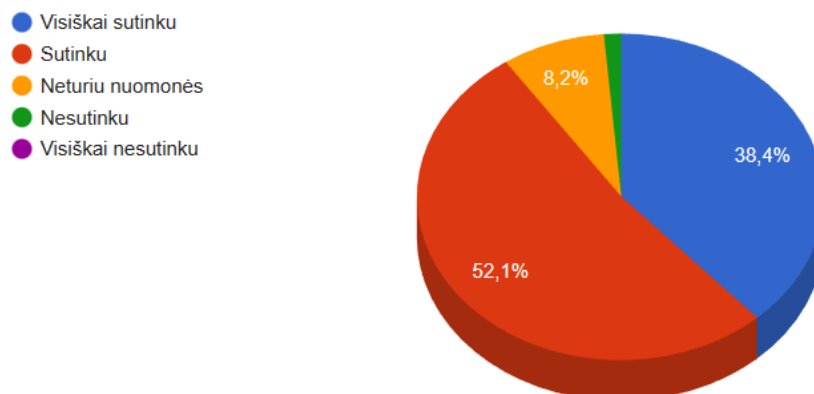
Tada buvo klausiama, ar gidas gerai išmanė šalies istoriją, žinojo datas ir faktus (žr. 4 pav.).



**4 pav.** Gido istorijos išmanymo, datų ir faktų žinojimo pasiskirstymas (*šaltinis: straipsnio autorių*)

Į šį klausimą daugiau nei pusė (52,1 proc.) atsakė, kad sutinka, jog gidas išmanė istoriją, ir beveik 40 proc. (39,7 proc.) visiškai su tuo sutiko. Nuomonės neturėjo 6,8 proc., tik 1,4 proc. nesutiko ir teigė, kad nelabai žinojo istoriją. Variantą „Visiškai nesutinku“ niekas nepasirinko.

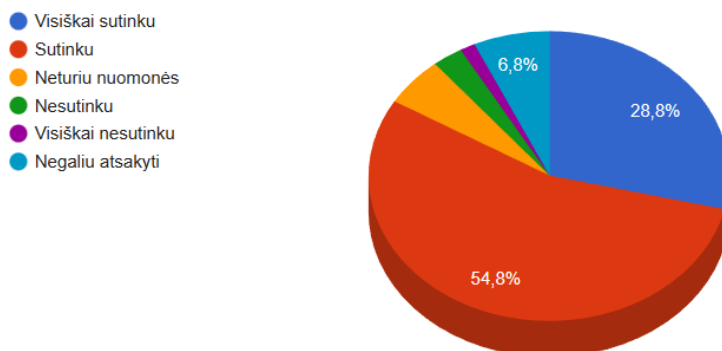
Kitu klausimu siekiama sužinoti, ar gidas gerai išmanė geografiją ir lankytinus objektus (žr. 5 pav.).



**5 pav.** Gido geografijos ir lankytinų objektų išmanymo pasiskirstymas (*šaltinis: straipsnio autorių*)

Daugiausia (52,1 proc.) respondentų teigė, kad sutinka, jog gidas išmanė geografiją, ir 38,4 proc., kad visiškai sutinka. 8,2 proc. neturėjo nuomonės ir tik 1,3 proc. nesutiko. Varianto „Visiškai nesutinku“ niekas nepasirinko.

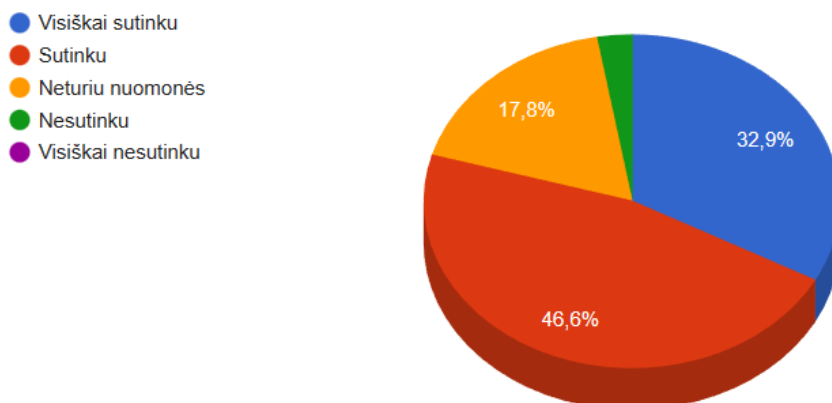
Respondentams buvo užduotas klausimas, ar gidas gerai išmanė ekskursijų vedimo taisykles ir jų laikėsi (žr. 6 pav.).



**6 pav.** Gido ekskursijų vedimo taisyklių išmanymo pasiskirstymas (šaltinis: straipsnio autorių)

Šiam klausimui buvo pridėtas dar vienas variantas – „Negaliu atsakyti“. Kaip matyti, daugiau nei pusė (54,8 proc.) sutiko. 28,8 proc. visiškai sutiko su klausimu, 6,8 proc. negalėjo atsakyti ir 5,5 proc. neturėjo nuomonės. Su klausimu nesutiko 2,7 proc. respondentų ir 1,4 proc. visiškai nesutiko.

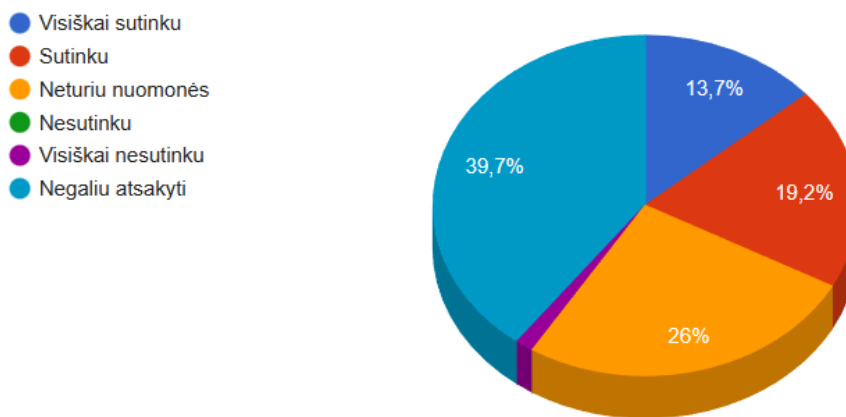
Toliau sekė klausimas, ar gidas gerai išmanė architektūrą, dailę, religiją (žr. 7 pav.).



**7 pav.** Gido architektūros, dailės, religijos išmanymo pasiskirstymas (šaltinis: straipsnio autorių)

Beveik pusė respondentų (46,6 proc.) pasirinko variantą „sutinku“ ir šiek tiek mažiau (32,9 proc.) atsakė, kad visiškai sutinka. 17,8 proc. apklaustųjų neturėjo nuomonės, o 2,7 proc. nesutiko, kad gidas gerai išmanė šiuos dalykus. Variantu „Visiškai nesutinku“ niekas nepasirinko.

Kitu klausimu norėta sužinoti, ar gidas išmanė pirmosios medicinos pagalbos teikimo principus (žr. 8 pav.).



**8 pav.** Gido pirmosios medicinos pagalbos teikimo principų išmanymo pasiskirstymas (*šaltinis: straipsnio autorių*)

Šiam klausimui buvo pridėtas dar vienas variantas – „Negaliu atsakyti“. Šį variantą pasirinko daugiausia (39,7 proc.) respondentų, 26 proc. neturėjo nuomonės. Kiek mažiau (19,2 proc.) sutiko su teiginiu arba visiškai sutiko (13,7 proc.). Visiškai nesutiko 1,4 proc., „Nesutinku“ niekas nepasirinko.

## IŠVADOS IR PERSPEKTYVOS

1. Išanalizavus gidų kursų rengimo programą teoriniu aspektu, išsiaiškinta, kad gidas yra asmuo, vedantis ekskursijas ir suteikiantis turistams informacijos apie lankomus objektus ir vietas, kad veikla klasifikuojama pagal jo vedamas ekskursijas. Gidai mokosi pagal programą, kurią sudaro bent 250 val. kursas. Jis apima 9 dėstomus dalykus. Baigęs kursą gidas gauna gido pažymėjimą. Jam įgyti valstybė yra nustačiusi profesinius reikalavimus. Gidas turi dirbti pagal verslo liudijimą, kuris leidžia legaliai vykdyti veiklą, arba pagal darbo sutartį. Taip pat buvo nagrinėjamos gidų veiklą vienijančios profesinės visuomeninės organizacijos – išsiaiškinta, kad gidai vienijasi į profesines organizacijas, tokias kaip Pasaulio gidų asociacija, Europos gidų asociacijų federacija, Lietuvos gidų sąjunga, Turizmo rinkodaros asociacija ir vietinės gidų bendrijos. Jos atstovauja jų interesams įvairiose situacijose, rūpinasi kvalifikacijos kėlimu, bendradarbiavimu ir kt.
2. Analizuojant profesinių kompetencijų sampratą teoriniu aspektu, buvo nagrinėjama mokslinė literatūra ir skirtingų autorių termino apibrėžimai. Tai leido suvokti sąvokos reikšmę ir parodė, kad kompetencija yra gebėjimas atlikti tam tikrą darbą, apima patirtį, įgūdžius ir žinias bei tam tikras asmenines savybes. Taip pat buvo analizuojamas kompetencijų klasifikavimas. Jis parodė, kad kompetencijas sudaro kietosios ir minkštosios. Kietąsias kompetencijas gidai įgyja mokydamiesi, o minkštasias – savarankiškai.
3. Norint išsiaiškinti, kaip vertinama gidų kursų rengimo programa ir įgyjamos kompetencijos, buvo atlikti du tyrimai:
  - kokybinis-žvalgomasis tyrimas parodė, kad dauguma diskusijoje dalyvavusių gidų mokymo programą vertina gerai. Jiems iš kursuose dėstomų dalykų svarbiausi buvo ekskursijų vedimo metodika, istorija, dailė ir architektūra, praktinės ekskursijos ir psichologija. Prie mažiausiai svarbių priskyrė turizmo išteklius ir pirmąją pagalbą. Taip pat nurodė, kad gidui veikloje daug svarbiau minkštosios kompetencijos, kaip empatija, atsakingumas, streso ir konfliktų valdymas, drąsa, kryptingumas, lankstumas, jautrumas;
  - kiekybinis tyrimas, kurio metu buvo apklausti turistai, parodė, kad gidas privalo turėti kietųjų kompetencijų (žinių, įgūdžių), tačiau daug svarbiau yra minkštosios (empatija, bendravimas, drąsa, konfliktų valdymas, punktualumas, prisitaikymas).

## LITERATŪRA

1. *Gido pažymėjimų turinčių asmenų sąrašas*. (2023). Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba. Prieiga per internetą: [https://www.vvtat.lt/data/public/uploads/2023/12/gido-pazymejimai\\_sarasas.pdf](https://www.vvtat.lt/data/public/uploads/2023/12/gido-pazymejimai_sarasas.pdf) žiūrėta [2023-02-15]
2. *Gidų pažymėjimų turinčių asmenų sąrašas*. (2023). Gidų pažymėjimų sąrašo tinklalapis [žiūrėta 2023-01-30]. Prieiga per internetą: [https://www.vvtat.lt/data/public/uploads/2023/01/d1\\_gido-pazy-mejimai\\_sarasas.pdf](https://www.vvtat.lt/data/public/uploads/2023/01/d1_gido-pazy-mejimai_sarasas.pdf).
3. Grecevičius, P., Armaitienė, A., Junevičienė, O., Labanauskaitė, D., Lukšaitienė, A., Slušnys, E., & Vaidelys, A. (2002). *Turizmas: vadovėlis*. Kaunas: Kauno kolegijos leidybos centras.
4. Haugland, A., Balsnes, J. D. (2022). *What Is Competence? A Shared Interpretation of Competence to Support Teaching, Learning and Assessment*. UK: Cambridge University. Vitello, S., Greatorex, J., & Shaw, S. (2021). *What Is Competence? A Shared Interpretation of Competence to Support Teaching, Learning and Assessment*. Research Report. Cambridge University Press & Assessment.
5. Kardelis, K. (2017). *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai*. Vilnius: Mokslo ir enciklopedijų leidybos centras.
6. Kaušlylienė, A. (2013). Human resources quality management: case studies of preschools and primary schools. Spring University. *Changing education in a changing society*, 124–131.
7. Kollmer, A. (2018). *The history of tour guide* [žiūrėta 2023-02-03]. Germany: Blog entry.
8. *Lietuvos Respublikos turizmo įstatymo pakeitimas*. (2018). LR turizmo įstatymo tinklalapis [žiūrėta 2023-02-16]. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/3c3504d2804011e-89188e16a6495e98c>.
9. *Members*. (2023). World Fation Of Tourist Guide Associations tinklalapis [žiūrėta 2023-02-15]. Prieiga per internetą: <https://wftga.org/members/>.
10. Narkūnienė, R. (2019, May). Sustainability aspect of tourism development in the East Aukštaitija region, in Lithuania. In *Society. Integration. Education. Proceedings of the International Scientific Conference*, Vol. 6, 420–429.
11. Robotham, D., and Jubb, R. (1996). Competences: measuring the unmeasurable. *Management Development Review*, Vol. 9, No. 5, 25–29. Robotham, D., & Jubb, R. (1996). Competences: measuring the unmeasurable. *Management development review*, 9(5), 25-29.
12. Švagždienė, B. (2010). *Turizmo paslaugos edukacinių veiksnių raiška besimokančios organizacijos kontekste*. Daktaro disertacija. Šiaulių universitetas: Liucilijus.
13. Žukauskienė, R. (2008). *Kiekybiniai ir kokybiniai tyrimai*. Vilnius: Technika.



## Assessment of the Guide Course Training Programme and Acquired Competences

Gabrielė Považajevaitė, Regina Navickienė

*Kolping University of Applied Sciences, Kaunas, Lithuania*

### ABSTRACT

**Relevance.** The guide is the organiser and presenter of the excursion process. It is a person who provides tourists with information about the museums, galleries, natural, cultural, scientific exhibitions or other attractions that are visited. The profession of a guide is very important because the professionalism of the guides largely depends on what impression tourists will make about the country or city they visited. Guides must have the necessary talents and knowledge, these competencies are acquired by guides in guide training courses consisting of 9 subjects taught. They apply the competencies acquired in the courses when working with tourists, and practice develops their personal qualities, which, as the guides say, are important.

**Keywords:** guide courses, guide course training program, competencies.

Gauta 2023 06 05  
Priimta 2023 08 10