

LIETUVOS SPORTO UNIVERISTETAS
SPORTO EDUKOLOGIJOS FAKULTETAS
SPORTINĖS REKREACIJOS IR TURIZMO STUDIJŲ PROGRAMA

IEVA DAUKŠYTĖ

GIDŲ PASIRENGIMO VERTINIMAS KAUNO MIESTE

BAKALAURO BAIGIAMASIS DARBAS

Darbo vadovas: Asist. A. Lazauskas

Baigiamųjų darbų aprobavimo komisija ginti baigiamąjį darbą: *rekomenduoja/nerekomenduoja*

Baigiamųjų darbų aprobavimo pirmininkas:

Baigiamųjų darbų ir jų gynimo vertinimo komisijos įvertinimas:

Baigiamųjų darbų ir jų gynimo vertinimo komisijos sekretorė (-ius):

KAUNAS 2014

TURINYS

SANTRAUKA.....	3
SUMMARY.....	4
ĮVADAS.....	5
1. LITERATŪROS APŽVALGA.....	7
1.1. Gido paslaugų kaip turizmo produkto dalies ypatumai.....	7
1.2. Gidų profesinio rengimo pagrindai.....	11
1.2.1. Gidų rengimo institucijos.....	11
1.2.2. Gidui reikalingos žinios ir įgūdžiai.....	15
2. TYRIMO METODIKA IR ORGANIZAVIMAS.....	21
3. TYRIMO REZULTATAI.....	23
IŠVADOS.....	34
REKOMENDACIJOS IR PASIŪLYMAI.....	35
LITERATŪRA.....	36
PRIEDAI.....	38

SANTRAUKA

Gidų pasirengimo vertinimas Kauno mieste

Raktiniai žodžiai: gidai, gidų rengimas, kvalifikacinė kategorija, turizmas, turistai.

Šio baigiamo darbo objektas – gidų pasirengimas.

Baigiamo darbo tikslas – apžvelgti gidų rengimo ypatumus Kauno mieste bei įvertinti turistų nuomones, apie gidų teikiamas paslaugas, gidų profesinius įgūdžius, gebėjimus. Tikslui pasiekti keliami šie uždaviniai: 1) Apžvelgti gido paslaugų kaip turizmo produkto dalies ypatumus; 2) Aptarti gidų profesinio rengimo pagrindus; 3) Ištirti Kauno miesto turistų nuomonę apie gidų paslaugas, gidų profesionalumą.

Tikslui ir uždaviniams pasiekti naudojami šie tyrimo metodai: analizės, apklausos, matematinis – statistinis.

Tyrimo metu nustatyta, jog geriausiai respondentų buvo įvertinti tokie gido paslaugų Kauno mieste rodikliai kaip prieinamumas, paslaugų kokybė bei informacijos sklaida; prasčiausiai - gido paslaugų įvairovė. Vertinant gidų specialiąsias žinias, pastebėta, kad geriausiai buvo įvertintos gidų retorikos, ekskursijų rengimo ir vedimo žinios, tuo tarpu prasčiausiai - psichologijos bendrosios gido žinios. Labiausiai respondentus tenkina gidų savojo temperamento ir nuotaikų valdymas, gidų pastabumas; netenkina - konfliktų prevencija ir valdymas. Anot apklaustųjų turistų, gidai Kauno mieste pasižymi, tvarkingumu, sąžiningumu, sąmoningumu, tačiau jiems trūksta kūrybingumo ir objektyvumo. Kauno miesto gidų paslaugos, lyginant su kitų Lietuvos miestų gidų paslaugomis respondentų vertinamos gerai. Visgi, Kauno miesto gidams, lyginant su kitų miestų gidais, trūksta profesionalumo, patirties, geresnio pritaikymo turistams, nuoširdumo. Kaip paaiškėjo, dauguma apklaustųjų turistų ateityje norėtų vėl pasinaudoti gidų paslaugomis Kauno mieste bei jas rekomenduotų kitiems.

Atsižvelgiant į tyrimo rezultatus, rekomenduojama išplėsti konfliktų prevencijos ir valdymo bei psichologijos mokymo programas, kelti gidų kvalifikaciją stažuotėmis kitose šalyse bei išplėsti gidų paslaugų įvairovę.

SUMMARY

Guides training system evaluation in Kaunas

Keywords: guides, guide training, qualification category, tourism, tourists.

The finishing work - For guides and training system.

Finishing work - an overview of the training system guides Kaunas city and evaluate the tourist views of the courier services, courier professional skills and abilities. In order to achieve the following tasks: 1) Discuss as a tourist guide for the specific characteristics of the product; 2) Analyze the professional preparation of the guides; 3) Perform the tourist city of Kaunas reviews / evaluations of the analysis.

Objectives and targets, the following methods: analysis, surveys, mathematical - statistical.

The study found that most respondents assessed the following guide for the city of Kaunas indicators of access, quality of service and information-sharing; worst - guide a variety of services. The evaluation guides expertise observed that most guide books were evaluated rhetoric tour preparation and conduct of knowledge, while the lowest - the psychology of the common knowledge of the guide. Most respondents satisfied with the courier's own temperament and mood management, guide attentiveness; not satisfied - conflict prevention and management. According to the respondents tourist guides in Kaunas has, regularity, honesty, awareness, but they lack creativity and objectivity. Kaunas city guides, as compared with other Lithuanian cities courier services respondents evaluated well. However, Kaunas city guides, comparison with other city guides, lack of professionalism, experience, and better application of tourists sincerity. As it turned out, most of the tourists surveyed again in the future would like to make use of courier services in Kaunas city and would recommend them to others.

Given the results, it is recommended to extend the conflict prevention and management, and psychology training programs to raise the qualifications of guides internships in other countries and to expand the range of services of a courier.

ĮVADAS

Temos aktualumas. Į mūsų miestus ir miestelius atvyksta vis daugiau užsienio turistų, kultūrinio pažinimo tikslais keliauja savos šalies gyventojai. Grupėms ar individualiems turistams aktualu ne vien tik nakvynės ir maitinimosi galimybės, tačiau juos domina šalies gamtos ir kultūros vertybės, žmonės ir paminklai, praeitis ir naujovės. Čia jiems į pagalbą skuba gidai, kurie siūlo parengtų ekskursijų maršrutus, įvairias temas ar net specifinę rekreacinės veiklos programą.

Gidas – tai žinovas, informacijos perteikėjas, palydovas profesionalas, aprodinėjantis miesto ar vietos įžomybes. Gido, kaip ir kito turizmo specialisto, profesija yra darbinės veiklos rūšis, reikalaujanti tam tikrų žinių ir praktinių įgūdžių, kurie įgyjami bendruoju (aukštosiose mokyklose) ir specialiuoju išsilavinimu (gidų rengimo viešosiose ir privačiose institucijose), taip pat kasdienine praktine veikla. Gidai turi nuolat atsinaujinti, siekti atitikti šiuolaikinių turistų interesus. Juk turistus vis mažiau domina statistika, sausi faktai, labiau – netikėtas požiūris, intriga, improvizacija. Kadangi apie 70 proc. turistų Lietuvoje lankosi nebe pirmą kartą, tikėtina, kad jie jau yra susipažinę su pradine informacija, matę pagrindinius objektus.

Darbo problema. Gidų veikla yra labai svarbi, nes atveria vartus turistams į šalies istoriją, kultūrą, tradicijas, supažindina su šalies turizmo galimybėmis. Gidas - tai pirmas asmuo, kuris užsieniečiams pristato šalį ir tai, kaip jis tai padaro, suformuoja jų nuomonę. Lietuvoje vis dar trūksta specializuotų gidų: vedlių į kalnus, instruktorius vandens turizmo trasose, palydovo po nacionalinius parkus ir draustinius ir pan. Todėl labai svarbu, kad gidų ruošimo sistema atitiktų ne tik visus gidui kaip profesionalui būtinus profesinius reikalavimus, bet taip pat būtų atsižvelgiama ir šių dienų pokyčius bei turistų poreikius.

Darbo objektas - gidų pasirengimas.

Darbo tikslas – apžvelgti gidų pasirengimo ypatumus Kauno mieste bei įvertinti turistų nuomones, apie gidų teikiamas paslaugas, gidų profesinius įgūdžius, gebėjimus.

Tikslui pasiekti iškelti tokie **uždaviniai**:

1. Apžvelgti gido paslaugų kaip turizmo produkto dalies ypatumus.
2. Apibrėžti gidų profesinio rengimo pagrindus.
3. Ištirti Kauno miesto turistų nuomonę apie gidų paslaugas, gidų profesionalumą.

Darbe taikomi tyrimo metodai:

- Analizės metodas atliktas remiantis autorių knygomis, monografijomis, konferencijų pranešimų straipsniais, interneto tinklalapiuose pateikta informacija.
- Apklauskos metodas. Šis metodas padėjo išsiaiškinti apklaustųjų respondentų nuomonę apie tiriamąjį objektą.
- Matematinis - statistinis metodas (duomenų analizės metodas). Analizuojant surinktus duomenis buvo skaičiuojamas aprašomosios statistikos rodiklis – procentinis dažnis.

Literatūros šaltinių apžvalga. Darbas parengtas surinkus ir susisteminus literatūrą nagrinėjama tema. Naudotasi įvairių Lietuvos ir užsienio šalių autorių moksliniais veikalais (straipsniais, knygomis, monografijomis) apie turizmą, ekskursijas, gidų paslaugas. Taip pat buvo remtasi norminiais teisės aktais (Lietuvos Respublikos turizmo įstatymas) be internetiniuose puslapiuose pateikta informacija.

1. LITERATŪROS APŽVALGA

1.1. Gido veiklos kaip turizmo produkto dalies ypatumai

Turizmas kaip socialinis ir ekonominis reiškinys pradėjo formuotis tame visuomenės raidos etape, kai maisto ir kitų išgyvenimui reikalingų sąlygų poreikis buvo patenkinamas, įdedant mažiau pastangų, ir kai susiformavo antras būtinas poreikis - informacijos, o kartu ir kelionių poreikis. Atitinkamame ekonomikos raidos etape kai kelionių poreikis stipriai išaugo, atsirado ir šių paslaugų teikėjai. Tai ir lėmė turizmo susiformavimą, o kartu turizmo atsiradimas sąlygojo atitinkamos infrastruktūros, materialinės techninės bazės sukūrimą, kvalifikuoto personalo turistams aptarnauti paruošimą (Grecevičius, 2002).

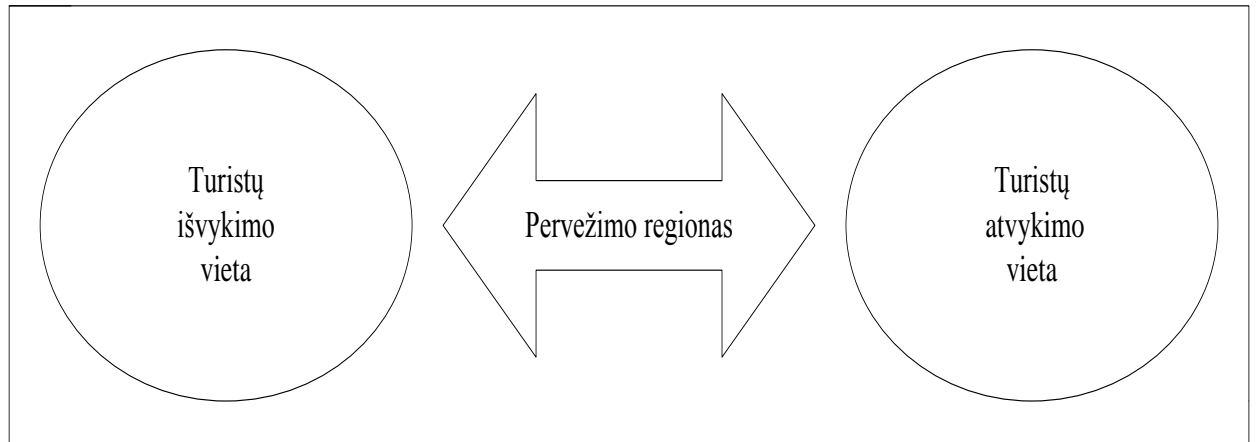
Turizmo industrija - tai neatskiriama visų išsivysčiusių šalių ekonomikos dalis. Kartu tenkinant rekreacinius gyventojų poreikius ir užtikrinant valiutos pritekėjimą į šalį iš užsienio lankytojų aptarnavimo, ji padeda ūkiškai įsisavinti mažiau išsivysčiusius rajonus, į ūkinę apyvartą įtraukia kitų šakų nenaudojamus gamtinius išteklius, įtakoja infrastruktūros vystymąsi ir padeda didinti vietinių gyventojų užimtumą. Su kitomis ekonomikos šakomis ją sieja intensyvūs ekonominiai ryšiai, kurių formos yra prekių pristatymas, paslaugų suteikimas, akcijų turėjimas ir kt. (Labanauskaitė, 2006). Turizmas praturtina žmones, šeimas, bendruomenes ir visą pasaulį (World Tourism Organization, 2014).

Turizmo pramonės funkcionavimo efektyvumą apsprendžia gamybos išsivystymo lygis ir turizmo išteklių panaudojimo efektyvumas. Problema, kurią stengiasi spręsti turizmas, kaip ūkio šaka, ribotų turistinių išteklių paskirstymas, siekiant patenkinti, nuolat kintančius turistų poreikius ir norus bei gauti maksimalią turizmo teikiamą naudą. Taip pat svarbu neignoruoti vietinės bendruomenės ekonominių, socialinių reikmių, integruojant juos į turizmo sistemos plėtros procesą (Damulienė, 2004).

Turizmui, kaip sistemai, būdingi tokie požymiai:

- sistemos *tikslai* realizuojami veiklos priemonėmis;
- sistemos *aplinka* apima visa tai, kas yra už „sistemos“ ir lemia veiklos pobūdį;
- sistemos *ištekliai*;
- sistemos *sudedamosios dalys*;
- sistemos *valdymas* – susijęs su dviem pagrindinėmis funkcijomis: sistemos planavimu ir kontrole (Баланов, 2009).

Taigi, *turizmo sistema* – tai elementų sąveikos – tiek tarpusavio, tiek su įvairialype aplinka – procesas (žr. 1 pav.).



1 pav. *Turizmo sistemos modelis (Баланов, 2009)*

Turizmas, kaip ekonominė sistema, yra sudaryta iš *turizmo subjekto* ir *turizmo objekto*.

Turizmo subjektas – turizmo paslaugų vartotojas – žmogus, kuris, su specifinėmis, diferencijuotomis daugeliu aspektų, turistinėmis reikmėmis ir poreikiais bei elgesio motyvais. *Turizmo objektas* – turizmo paslaugų sistema, turinti atitinkamo turizmo produkto išraišką (Jakučiūnaitė-Kubertavičienė, 2005). *Turizmo produktas* – tai prekių bei paslaugų visuma, tenkinanti turisto poreikius kelionės metu. Turizmo produktas turi atitikti ir tenkinti vartotojų poreikius ne tik kaip visumą, bet ir atskirais komponentais (Grecevičius, 2002).

Turizmo produktas susideda iš trijų dalių:

- 1) kelionės;
- 2) turistinių ekskursinių paslaugų;
- 3) prekių (Barkauskienė, Barkauskas, 2012).

Kaip matyti, viena iš turizmo produkto sudėtinių dalių yra ekskursijos paslaugos. Ekskursiją galima apibrėžti kaip kolektyvinę išvyką pažintiniais tikslais, taip pat kaip pramogą, poilsio formą arba mokymo (mokymosi) formą. Ekskursijų metu lankomasi muziejuose, įstaigose, įmonėse, žymiose ar kuo nors ypatingose vietose (mūšių vietose ir kt.), renginiuose (sporto varžybose, parodose ir kt.). Ekskursijos būna atskiri renginiai arba didesnio veiklos komplekso dalis (turistinė ekskursija gali būti

kruizo dalis, mokomoji ekskursija - mokykloje ar universitete dėstomo kurso dalis) (Barauskaitė, 2008).

Ekskursijos esmė – judėjimas, objektų stebėjimas natūralioje aplinkoje. Paprastai ekskursijas veda tam pasiruošęs asmuo - *gidas*.

Lietuvos Respublikos Turizmo įstatyme (2002) gidas apibrėžiamas kaip teisės aktų nustatytus kvalifikacinius reikalavimus atitinkantis fizinis asmuo, kuris suteikia specialią informaciją apie lankomus muziejus, meno galerijas, gamtos, kultūros, mokslo, parodų ar kitus objektus arba vietas. Kitaip tariant, gidas parodo dėmesio vertus objektus ar vietas, papasakoja apie svarbius ar įdomius, faktus, susijusius su ekskursijoje matomais objektais, atsako į klausimus.

Remiantis Tarptautinių žodžių žodynu (2013), gidas - tai palydovas profesionalas, aprodinėjantis miesto ar vietos įžymybes.

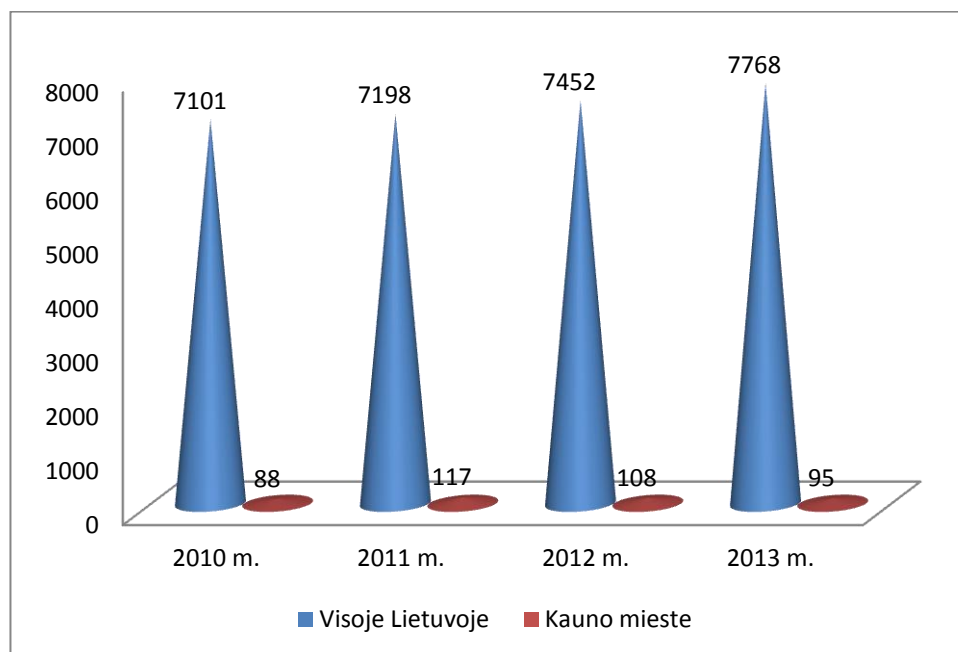
Reziumuojant šiuos gido apibrėžimus, galima teigti, kad gido veiklos specifika yra rodyti objektus ir teikti apie juos specialią informaciją turistams.

Lietuvoje gidų paslaugas gali teikti asmenys, turintys verslo liudijimą, įregistravę įmonę arba dirbantys įmonėse ar įstaigose, teikiančiose turizmo paslaugas. Taip pat gidas turi turėti tam reikiamų žinių, įgūdžių, gebėjimų (žr. 1 lent.) ir gauti tai patvirtinantį pažymėjimą.

1 lentelė. Profesinės kvalifikacijos reikalavimai gidams (Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos direktoriaus 2011 m. lapkričio 17 d. Nr. V-135 įsakymas, 2011)

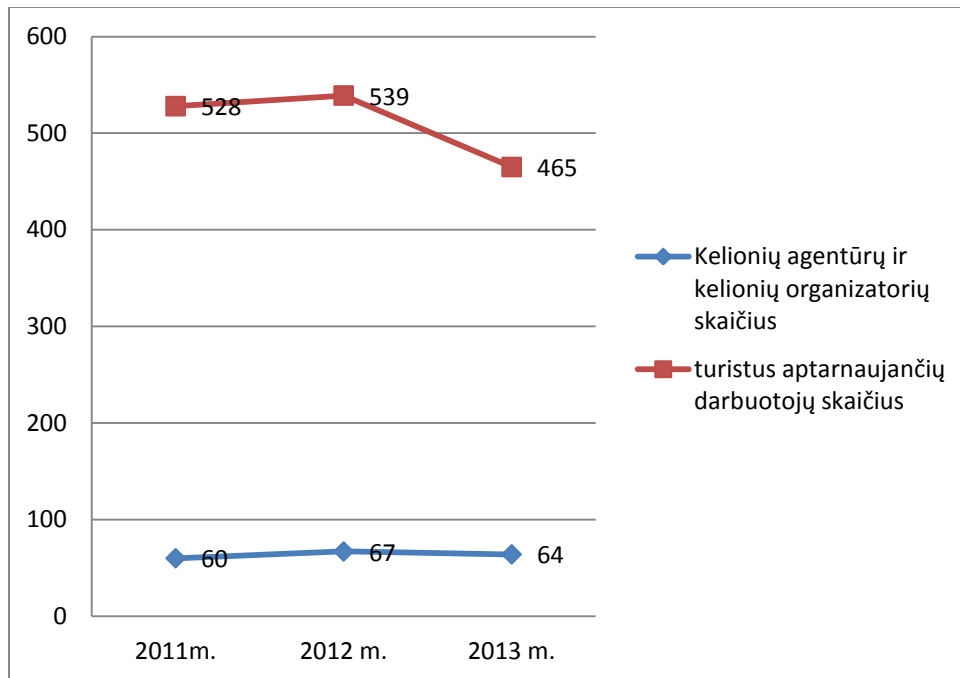
Nr.	Reikalavimai
1.	Būti susipažinusi su Lietuvos Respublikos turizmo teisės aktais
2.	Išmanyti Lietuvos kultūros, istorijos ir geografijos disciplinas
3.	Būti susipažinusi su Lietuvos turizmo ištekliais, lankytinomis vietomis ir objektais
4.	Išmanyti ekskursijų rengimo ir vedimo metodiką
5.	Išmanyti retorikos pagrindus
6.	Išmanyti bendravimo psichologijos pagrindus
7.	Mokėti valstybinę kalbą
8.	Išmanyti profesinės etikos normas
9.	Mokėti teikti pirmąją medicinos pagalbą

Valstybinio Turizmo departamento (2013) duomenimis, šiuo metu visoje Lietuvoje dirba 7 768 gidai, iš kurių 95 Kauno mieste (žr. 2 pav.). Tačiau yra manoma, kad realiai dirbančiųjų gidų Lietuvoje skaičius yra žymiai mažesnis, t.y. apie 5000 gidų. Dar mažiau tokių, kuriems gido darbas – pagrindinis užsiėmimas. „Turizmo sezonas Lietuvoje yra trumpas – jis trunka maždaug nuo balandžio vidurio iki spalio vidurio. Dažniausiai gidais dirba dėstytojai ir mokytojai, turintys ilgas vasaros atostogas, taip pat tarp gidų yra muziejininkų, bibliotekininkų, net inžinierių ir tikslųjų mokslų atstovų.



2 pav. Gidų skaičiaus kitimas 2010-2013 m. (Valstybinis Turizmo departamentas, 2013)

Gidų skaičiaus augimas yra tiesiogiai įtakojamas kelionių agentūrų ir kelionių organizatorių skaičiaus bei turistų skaičiaus augimo (žr. 3 pav.).



3 pav. *Kelionių agentūrų, kelionių organizatorių ir turistus aptarnaujančių darbuotojų skaičiaus kitimas Kauno mieste 2010—2013 m. (Valstybinis Turizmo departamentas, 2013)*

Kaip matyti, sumažėjus kelionių agentūrų ir kelionių organizatorių skaičiui 2010-2013 metų laikotarpyje, nuo 528 iki 465 taip pat sumažėjo ir gidų skaičius (nuo 117 iki 95 gidų). Manytina, jog augant turistų susidomėjimu Kauno miestu, gidų skaičius taip pat turėtų išaugti.

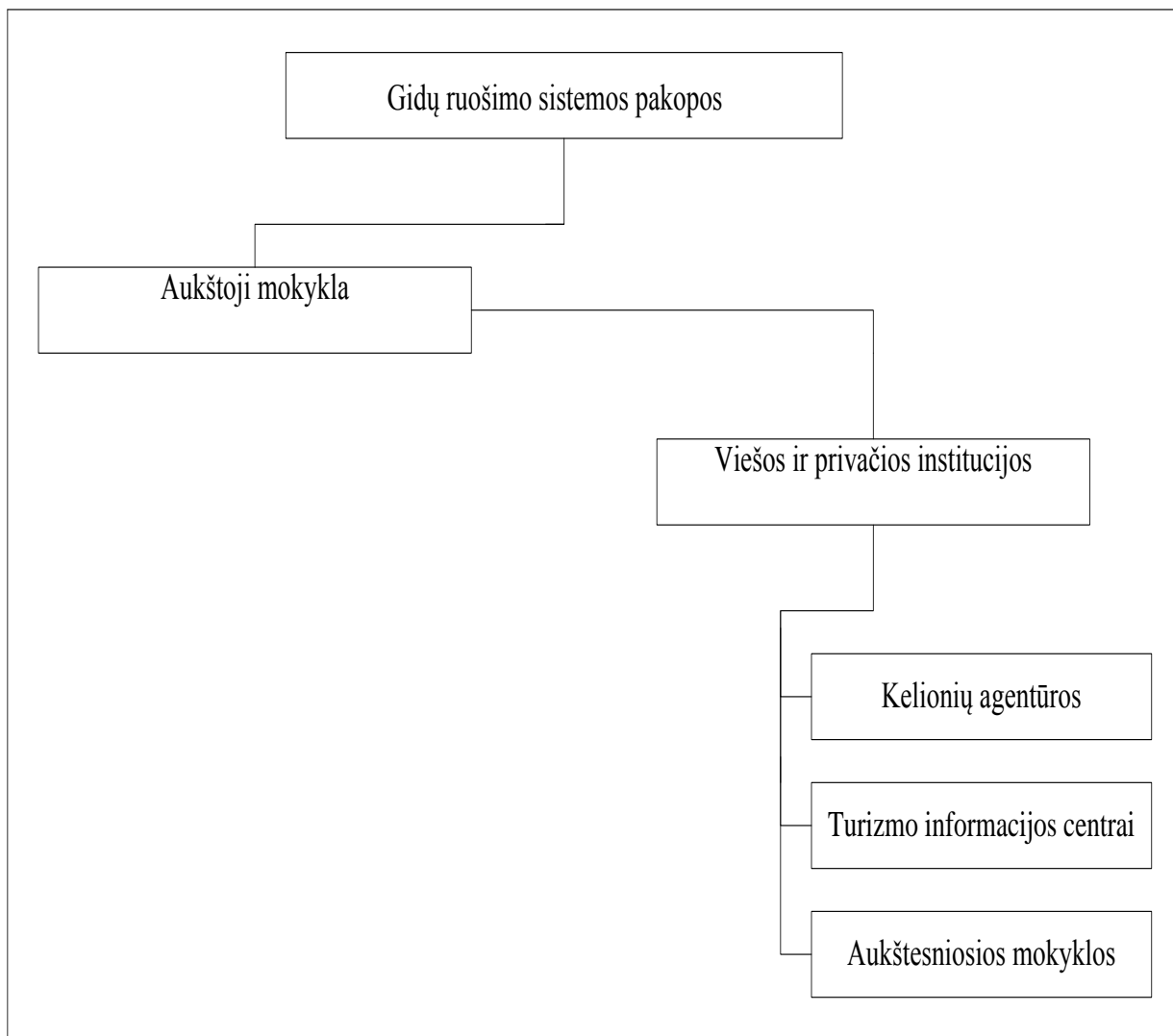
1.2. Gidų profesinio rengimo pagrindai

1.2.1. Gidų rengimo institucijos

Gido paslaugų specialistų profesinis rengimas – tai kryptingas teorinis ir praktinis profesijos mokymas, pažintinių, psichinių ir fizinių galių (profesinio mąstymo, erdvinės vaizduotės, valingo ir nevalingo dėmesio, pastabumo, gamybinės atminties, profesinės intuicijos, profesinės veiklos interesų, poreikių, motyvų ir kt.) ugdyimas (Kaušylienė, Narkūnienė, 2004).

Pirmieji gidų kursai buvo surengti 1934 m. Kauno mieste, o 1961 m. atsiradė pirmieji ekskursijų biurai Vilniuje ir Kaune. Nuo 1977 m. gidus pradėta rengti Vilniaus universitete (Barauskaitė, 2012). Šiuo metu Lietuvoje gidų specialybė gali būti įgyjama bendruoju (aukštesiose mokyklose) ir

specialiuoju išsilavinimu (viešosiose ir privačiose institucijose, organizuojančiose gidų rengimo kursus) (žr. 4 pav.).



4 pav. Gidų ruošimo sistema Lietuvoje (sudaryta darbo autorės)

Reikia pažymėti, jog aukštesniosiose mokyklose gidų pažymėjimai nėra suteikiami, kadangi gidams taip pat yra privaloma išklausti gidų kursus, kuriuos šiuo metu Lietuvoje rengia 15 viešųjų ir privačiųjų institucijų (žr. 2 lent.), iš kurių 4 yra Kauno mieste (UAB „EURA“, VšĮ „Kauno kolegija“, UAB „Mūsų odisėja“ VšĮ „Kauno turizmo informacijos centras ir konferencijų biuras“) (Valstybinis turizmo departamentas, 2014).

2 lentelė. Gidų kursų programų rengėjų institucijos (Valstybinis turizmo departamentas, 2014)

Nr.	Įstaigos pavadinimas
1.	VšĮ „Šiaulių valstybinė kolegija“
2.	VšĮ „Šiaulių turizmo informacijos centras“
3.	UAB „Kiveda“
4.	UAB „Mūsų odisėja“
5.	VšĮ „Klaipėdos valstybinė kolegija“
6.	VšĮ „Vilniaus turizmo informacijos centras ir konferencijų biuras“
7.	Lietuvos turizmo asociacija
8.	VšĮ „Klaipėdos turizmo ir kultūros informacijos centras“
9.	VšĮ „Klaipėdos valstybinė kolegija“
10.	VšĮ „Kauno turizmo informacijos centras ir konferencijų biuras“
11.	UAB „Senamiesčio gidas“
12.	VšĮ „Alytaus kolegija“
13.	VšĮ „Klaipėdos universitetas“
14.	UAB „EURA“
15.	VšĮ „Kauno kolegija“

Gidų kursų programą sudaro 200 akademinų valandų teorinių dalykų ir iki 100 akademinų valandų mokomųjų praktinių užsiėmimų. Visa programa išdėstoma per 4-6 mėnesius, nes užsiėmimai vyksta vakarais po 2-3 kartus per savaitę. Po to laikomi egzaminai ir vedama bandomoji ekskursija, kurios priima ir vertina aukščiausios kategorijos gidai, kursus vedę specialistai (Barauskaitė, 2012) Pavyzdinė gidų rengimo programa pateikta 1 priede..

Gidų kvalifikaciją tvirtina ir išduoda Valstybinis turizmo departamentas Kvalifikacinės komisijos teikimu. Gidų kvalifikacija vertinama suteikiant antrą, pirmą ar aukščiausią kategoriją.

Atsižvelgiant į profesinę patirtį, gebėjimą dirbti įvairiomis kalbomis ir vedamų ekskursijų maršrutų skaičių, įvertinus profesinę kvalifikaciją, gidams suteikiama antra, pirma arba aukščiausiaji kategorija (žr. 3 lent.).

3 lentelė. Gido kvalifikacinės kategorijos ir joms keliami reikalavimai (Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos direktoriaus 2011 m. lapkričio 17 d. Nr. V-135 įsakymas, 2011)

Kategorija	Užsienio kalbos mokėjimas	Darbo patirtis	Vedamų ekskursijų maršrutų skaičius
Antra kategorija	Nebūtinai	-	-
Pirma kategorija	Nebūtinai	2 metai	3
Aukščiausia kategorija	Būtinai	3 metai	5

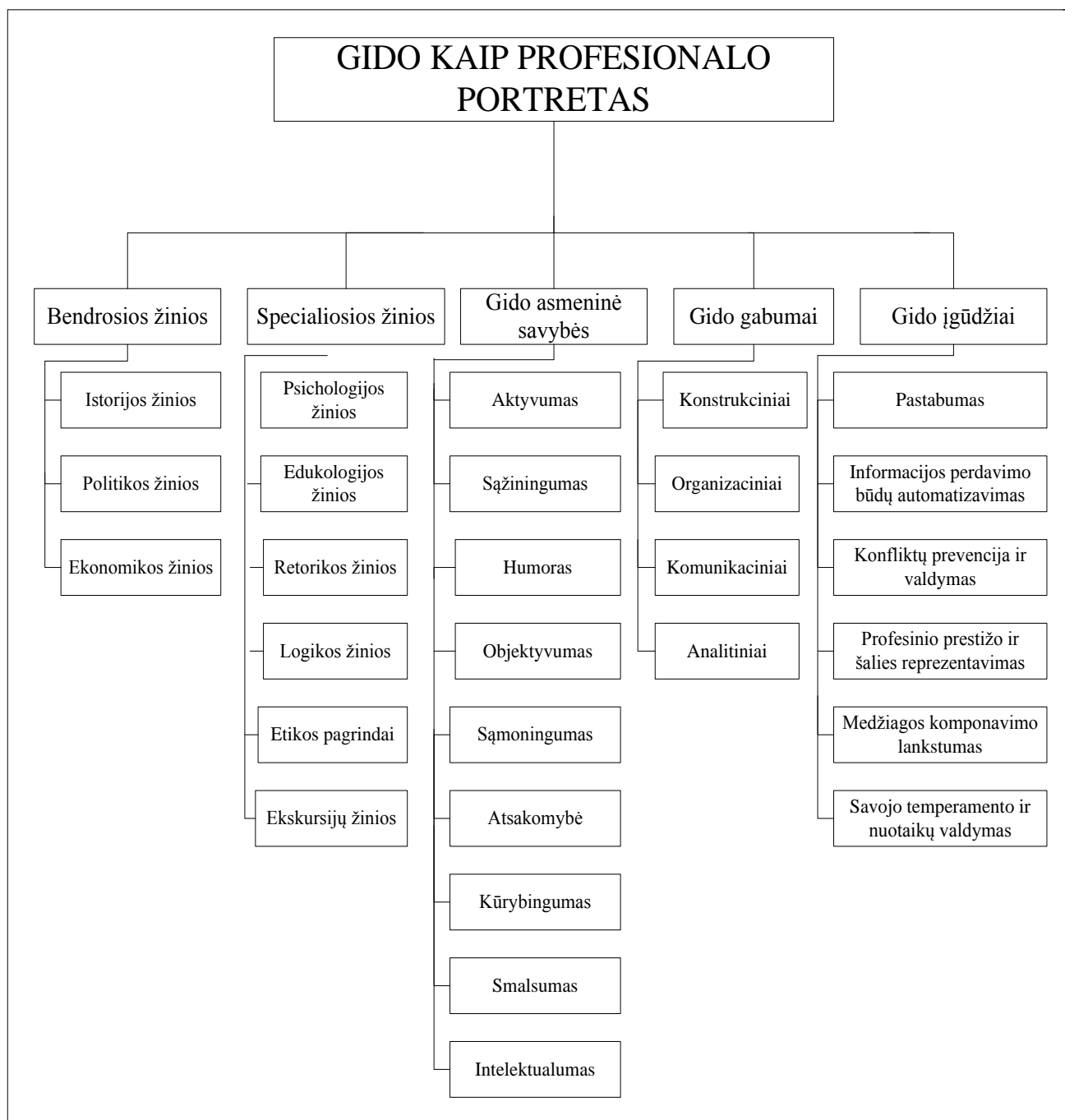
Norint gauti žemiausiąją gidų kvalifikacinę klasę – antrąją – reikia turėti aukštąjį išsilavinimą, išklausti ne trumpesnę kaip 250 akademinų valandų specialų gidų rengimo kursą, kuris apima šiuos dalykus: Lietuvos turizmo teisės pagrindus ir gido profesinės etikos bei profesinės veiklos aspektus, Lietuvos kultūros, istorijos, geografijos pagrindus, turizmo išteklių apžvalgą, pasaulio ir Lietuvos architektūros ir dailės raidos pagrindus, gido komunikaciją ir retoriką, bendravimo psichologijos pagrindus, kt. Taip pat reikia išlaikyti praktinį ekskursijų vedimo egzaminą.

Tuo tarpu norint įgyti pirmąją arba aukščiausiąją gido kvalifikacinę kategoriją, būtini praktiniai įgūdžiai, t.y. gido darbo patirtis ir gebėjimas vesti tam tikrą skaičių ekskursijų. Aukščiausiai kategorijai įgyti taip pat būtinas užsienio kalbos mokėjimas.

Kiekvienais metais yra išduodama apie 300-350 gidų pažymėjimų, vadinasi, beveik po pažymėjimą kasdien. Gidai dažniausiai yra tie žmonės, kurie atveria vartus į šalį ir ja reprezentuoja. Todėl labai svarbu, kad jų pateikiama informacija būtų aktuali, atitinkanti šiandienos reikalavimus. Ne mažiau svarbu, kad gidai būtų savo šalies patriotai, sugebantys parodyti geriausias ir stipriausias Lietuvos puses. Siekiant kuo aukštesnės Lietuvos gidų kvalifikacijos, Valstybinis turizmo departamentas visus metus inicijuoja Lietuvos gidų visuomeninių organizacijų vadovų susitikimus, skatina gidus kelti kvalifikaciją rengia seminarus, mokomąsias ekskursijas, organizuoja gidų tobulinimosi kursus (Valstybinis turizmo departamentas, 2009).

1.2.2. Gidui reikalingos žinios ir įgūdžiai

Gido profesijos esmę sudaro visuma asmens bendrųjų ir specialiųjų žinių, mokėjimų, įgūdžių bei asmeninių savybių visuma, pasireiškiančių profesinėje veikloje (žr. 5 pav.).



5 pav. Gido kaip profesionalo portretas (Barauskaitė, 2008)

Gidui reikalingų žinių visumą sudaro bendrosios ir specialiosios žinios. **Bendrosios gido žinios** – tai jo erudicija, informuotumas įvairiose gyvenimo srityse, gido akiratis. Gidas negali būti vienos srities specialistas, ar atmintinai ekskursijos tekstą mokantis asmuo. Gidas privalo išmanyti bendruosius ekonomikos ir politikos klausimus, žinoti šalies vystymosi perspektyvas, aktualiausias problemas. Gidas turi žinoti bent svarbiausius pasaulio istorinius įvykius ir jų datas, žymiausių asmenybių pavardes ir jų nuopelnus, žinoti faktų priežastis, pasekmes ir suvokti ryšius su pasakomuoju (ekskursijos) dalyku. Gidas turi turėti esminių žinių apie pasaulio, ypač savo šalies geografiją, karšto ar miesto mokslą, meną, kultūrą ir kitas aktualijas.

Bendrosios gido žinios paprastai atsiskleidžia individualiajame tekste, jam komponuojant ir gilinant pasakojimą, atsakant į turistų netikėčiausius klausimus, improvizuojant.

Specialiosios gido žinios – tai jo ekskursijos dalyko, ekskursijos teorijos ir metodikos, psichologijos, pedagogikos, retorikos, etikos logikos ir kitos asmens žinios. Šios žinios įgyjamos aukštojoje mokykloje. Jų dėka gidas gali tikslingiau pasirinkti ekskursijos temą, giliau ją atskleisti.

Žinoti *ekskursijos rengimo ir vedimo metodiką* gidui taip pat yra būtina, nes kitaip ekskursija gali nepasiekti savo tikslų ir turistai gali likti nepatenkinę lūkesčių. Ekskursijų gali būti labai įvairios, tad jos klasifikuojamos į tam tikras grupes: pagal turinį: apžvalginės, teminės, istorinės, gamybinės, gamtotyrinės, menotyrinės, literatūrinės, architektūrinės, mokomosios, reklaminės ekskursijos; pagal ekskursantų kiekį: individualios ir grupinės ekskursijos; pagal ekskursantų pobūdį: ekskursijos vietiniams gyventojams, ekskursijos tos šalies turistams, ekskursijos užsienio turistams; pagal ekskursantų amžių: vaikų ekskursijos, suaugusiųjų ekskursijos; pagal vedimo būdą: masinė ekskursija, pasivaikščiojimas ekskursija, paskaita (vyrauja pasakojimas, o ne rodymas) ekskursija, koncertas (dalį ekskursijos užima koncertas, susijęs su ekskursijos tema) ekskursija, spektaklis ir kt.; pagal ekskursijos vietą - miesto, užmiesčio, muziejaus, gamybinės įmonės, kompleksinės (apima kelias vietas) pagal judėjimo būdą - pėsčiosios, transportinės; pagal trukmę - vienos valandos, kelių valandų, vienos dienos ir t. t. (Емельянов, 2002). Skirtingo tipo ekskursijos turi ir savų specifinių požymių, pavyzdžiui, transporto ekskursijoms būdingas judėjimas ir sustojimas objektams apžiūrėti, muziejinėms ekskursijoms – individualizuotas susipažinimas su stendų ir antrinių šaltinių medžiaga, gamybinėms – proceso demonstravimas ir t.t. (Barauskaitė, 2008). Todėl žinios, kaip tinkamai atrinkti ekskursijos objektus ir būtiniausią informaciją apie juos, kaip sukomponuoti individualų pasakojimą ir numatyti galimas veiklas konkrečiai turistų grupei – yra kertinė gidų profesijoje.

Psichologijos žinios gidui būtinos, norint efektyviai veikti turistą (žiūrovą ir klausytoją). Reikia išmanyti amžiaus tarpsnių psichologiją, nutuokti bendruosius žmogaus psichinės veiklos dėsningumus, turėti socialinės ir bendravimo psichologijos žinių.

Edukologijos (pedagogikos) žinios gidui reikalingos, nes ekskursija yra procesas, kurio metu perteikiama ir priimama nauja informacija, įgaunama nauja patirtis. Šio proceso vyksmas organizuojamas remiantis būtent pedagogikos, andragogikos ir didaktikos žiniomis.

Retorikos žinios gidui padeda sukompnuoti patrauklų ir priimtina turistams pasakojimą, vaizdingai ir tikslingai kalbėti bei valdyti ir puoselėti savo balsą.

Naudojimasis *logikos žiniomis* gidas formuoja ekskursijos struktūrą, rikiuoja minčių seką, numato medžiagos kompozicijas ir jos perteikimo būdus. Loginiai ryšiai ir perėjimai gido pasakojime – tai būdas pasiekti didžiausią ekskursijos efektyvumą.

Filosofinės ir normatyvinės *etikos pagrindai*, gilus profesinės etikos suvokimas padeda tinkamai reprezentuoti šalį, formuoti teigiamą jos įvaizdį bei kelti prestižą, adekvačiai vertinti savo profesijos reikšmę ir savo veiklos kokybę, būti tolerantiškam, reikiam sau ir aplinkai. Nors Lietuvoje nėra vieningo gido profesinės etikos kodekso, tačiau esminės jo nuostatos, neabejotinai sietinos su Pasauliniu turizmo etikos kodeksu. Būtent juo remiantis galima teigti, kad gido profesinės etikos principai:

- 1) subalansuoto ir tausojamojo turizmo koncepcijos pripažinimas ir propagavimas;
- 2) tarpininkavimo ir bendradarbiavimo strategijų profesinėje veikloje taikymas;
- 3) aukštos asmeninės profesinės kompetencijos ir kultūros puoselėjimas.

Gido gabumais laikyti šie:

- konstrukciniai;
- organizaciniai;
- komunikaciniai;
- analitiniai.

Gido *konstrukciniai gabumai* atsiskleidžia jam sudarant ekskursijos maršrutą, parenkant ir komponuojant pasakojimo tekstą, taip pat orientuojantis ekstremalioje situacijoje ir priimant sprendimus.

Organizaciniai gabumai išryškėja gidui dirbant su turistų grupe, ją atitinkamai valdant. Taip pat šie gamybai pasireiškia gido savidrausmėje, ruošiant ir vedant ekskursijas, bendradarbiaujant su turizmo ir kitomis įstaigomis.

Komunikaciniai gido gabumai svarbūs taikant praktikoje bendravimo kultūros ir psichologijos žinias. Komunikacija – tai informacijos perdavimo ir priėmimo tarp individų procesas. Jis labai svarbus ne tik bendruomenės elgsenai, kadangi šiuo procesu realizuojami žmogiškieji santykiai (Gudonienė, 2009), tačiau ir vedant ekskursijas, nes komunikacijos dėka sukuriamas abipusis gido ir turistų ryšys. Mokėjimas bendrauti – tai sugebėjimas paprastais žodžiais išreikšti sudėtingas mintis, tinkamu elgesiu jas sustiprinti ir sužadinti kliento norą bendrauti ir naudotis teikiama paslauga. Turizmo paslaugų verslas yra fizinių ir juridinių asmenų veikla, kuria sukuriamos ir tiesiogiai arba tarpininkavimo būdu teikiamos paslaugos, todėl šiame versle komunikavimas yra labai svarbus procesas. Komunikacinių gabumų stoka daro gido kalbą nuobodžią, o jį patį nepatraukliu, tai reiškia neprofesionali. Labai reikšminga yra gerai mokėti bent vieną užsienio kalbą, nuolat gausinti, turtinti savo leksiką ir stilistiką.

Analitiniai gabumai padeda gidui ne tik atrenkant medžiagą ekskursijai, perteikiant informaciją ar komponuojant pasakojimą, bet ir vertinant savo darbą, tobulinant įgūdžius.

Gido įgūdžiai yra kita svarbi gido kaip profesionalo portreto sudėtinė dalis. Gido profesijoje svarbūs šie įgūdžiai:

- pastabumas;
- informacijos perdavimo būdų automatizmas;
- medžiagos komponavimo lankstumas;
- savojo temperamento ir nuotaikų valdymas;
- konfliktų prevencija ir valdymas;
- profesinio prestižo ir šalies (miesto) reprezentavimas.

Gidas įgudusiai turi *pastebėti* turistų grupės nuovargį, nuotaiką, atspėti turistų norus ir lūkesčius, iš anksto pamatyti kliūtis maršrute ar atsitiktinius pavojus. Gidas turi būti pastabus informacijos kaitai, jos prieštaravimui ar netikslumams. Pastabus gidas lengvai valdo grupę, išlaiko jos dėmesį visos ekskursijos metu, niekada netampa nuobodus ar įkyrus.

Įgudusiai *manipuliuoti informacijos perdavimo būdais*, laisvai ir lengvai pereiti nuo rodymo prie pasakojimo, nuo pasakojimo prie veiklos ir t.t. yra vienas svarbiausių profesinių gido įgūdžių. Pradedantys gidai dažniausiai būna labai prisirišę prie pačios informacijos ir daugiausia energijos skiria tam, kad ką pasakoja, o ne tam, kaip tai geriau padaryti. Jie Daugą klaba, norėdami pasakyti „viską“, tačiau užmiršta apie kitus pasakojimo būdus (žinutė, komentaras), naudoja juos nesąmoningai ir netikslingai. Dažnai net ilgus metus dirbantys gidai per mažai rodo ir per daug kalba.

Kitas svarbus gido įgūdis – *komponuoti ekskursijos medžiagą*. Tai reiškia – sumaniai ir be išorinių pastangų dėlioti informaciją taip, kad nenuvargintų klausytojo, kad laiku ir vietoje atskleistų įdomų faktą, o reikalui esant, „peršoktų“ ar net visai kitoje plotmėje pristatytų objektą.

Kiekvienam gidas taip pat turi *sugebėti valdyti savo nuotaikas ir temperamentą*. Reikia pripažinti, kad temperamentas yra įgimtos, beveik nekontroliuojamos asmens savybės, tačiau, žinant savo polinkius ir savybes, autogeninėmis treniruotėmis galima būti pakankamai aktyviam, nusiteikusiam maloniai bendrauti, disciplinuotam, nerodančiam susierzinimo ir emociškai stabiliam.

Konfliktų prevencijos ir valdymo įgūdžiai turėtų būti įvaldyti kiekvieno žmogaus, bet gidas, susidurdamas su kitų kultūrų, kitų socialinių sluoksnių žmonių grupėmis ir teikdamas savo profesines paslaugas, tiesiog privalo išvengti konfliktų ir neleisti jiems plėtotis nekonstruktyvia linkme. Konfliktai yra vienas socialinių reiškinių, nuolatos kylančių tarp įvairiausių žmonių, žmonių grupių (Jacikevičius, 2005). Konfliktai kyla dėl įvairių priežasčių (Malavikas, 2002). Pavyzdžiui, dėl nepilnos informacijos; skirtingų vertybių. Kaip teigia K. Ignatavičienė ir D. Račelytė (2003), konfliktai savo esme yra neišvengiami. Taip yra ne tik dėl to, kad nėra pasaulyje absoliučiai panašiai mąstančių, to paties ir taip pat siekiančių žmonių, bet net ir kiekviename žmoguje yra „tarsi du žmonės viename kūne“. Taigi, kiekvienam gidui būtina mokėti lanksčiai spręsti iškilusius konfliktus. Todėl būtina numatyti konflikto prigimtį, galimas priežastis ir jų pašalinimo būdus.

Dar vienas profesinis gido įgūdis – tai *profesinio prestižo ir šalies (miesto) kultūros reprezentavimas*. Tikras profesionalas visada didžiuojasi savo veiklos sritimi ir garbingai atlieka savo profesines pareigas. Gidas negali užmiršti, kad turistai dažnai lieka kaip gyvas aplankytos šalies, miesto gyvenimo ir veiklos būdo, klestinčios čia darbo ir bendravimo kultūros pavyzdys. Dėl šios priežasties gido darbo atsakomybė gali būti lyginama su kultūros atašė atsakomybe.

Minėtiems gido įgūdžiams studijų programose numatyta 800 valandų studijų laiko.

Gidas kaip profesionalas turi turėti ne tik reikiamų žinių, įgūdžių ir gabumų, bet taip pat svarbios ir ***asmeninės gido savybės***. Svarbiausios gido asmeninės savybės yra:

- sąmoningumas;
- atsakomybė;
- aktyvumas;
- sąžiningumas;
- moralumas;
- objektyvumas;

- valia;
- intelektualumas;
- reiklumas;
- kūrybingumas;
- smalsumas;
- jautrumas;
- humoras;
- autoritetas;
- intuityvumas;
- tvarkingumas.

Visos šios ir daugybė kitų asmeninių gido savybių gido veikloje pasireiškia vienovėje ir turistų yra pastebimos bei vertinamos kaip ekskursijos fonas.

Reziumuojant pirmąją darbo dalį, galima teigti, kad gido profesija yra labai svarbi kiekvienai šaliai/miestui, nes jos dėka turistai gali susipažinti su svarbiausiomis šalies/miesto kultūrinės vertybėmis, istorija, dabartimi ir pan. Kokį įspūdį turistams paliks aplankyta šalis/miestas didžiaja dalimi priklauso nuo gidų profesionalumo, todėl gidai turi turėti reikiamą išsilavinimą, reikiamus gabumus, reikiamas žinias, asmenines savybes bei patirtį. Gidai Lietuvoje rengiami aukštosiose mokyklose, o vėliau turi lankyti specialius gidų kursus valstybinėje arba privačioje institucijoje. Taigi, teorinis ir praktinis gidų mokymas užtikrina reikiamą gido kaip specialisto parengimą. Visgi yra svarbus ir savarankiškas kiekvieno gido savęs tobulinimas.

2. TYRIMO METODIKA IR ORGANIZAVIMAS

Tyrimo organizavimas. Tyrimui reikalingi pirminiai duomenys gauti anketavimo būdu, kadangi šis metodas labiausiai atitiko galimybes bei tyrimo tikslą. Pagrindiniai privalumai, paskatinę pasirinkti anketinės apklausos būdą, buvo tai, kad anketavimo būdu išlaikomas visiškasis anonimiškumas, anketinės apklausos atlikimui reikia nedaug laiko ir lėšų sąnaudų, be to, tuo pačiu metu iš karto galima gauti informaciją iš didesnio respondentų skaičiaus.

Tyrimo klausimynas parinktas studijuojant mokslinę literatūrą. Tyrimo klausimyno struktūrą sudarė 3 dalys:

- 1) įvadinė dalis;
- 2) pagrindinė dalis
- 3) socialinė demografinė dalis (žr. 2 priedą).

Penkių klausimų atsakymai buvo sudaryti nuo 1 iki 5 balų skalėje ir vertinami atsakymais: visiškai netenkina, netenkina, nei tenkina, nei netenkina, tenkina, visiškai tenkina.

Tyrimo pobūdis. Šis tyrimas yra aiškinamasis, nes padeda išsiaiškinti respondentų nuomonę apie gidų paslaugas Kauno mieste, jų profesinį pasirengimą.

Tyrimo tikslas – atlikus respondentų anketinę apklausą, įvertinti respondentų požiūrį į gidų teikiamas paslaugas Kauno mieste, gidų profesines žinias, įgūdžius, gebėjimus ir savybes.

Tiriamieji. Kauno miesto turistai.

Tyrimo imtis. Tiriamąją atrankinę visumą, N , sudarė 6068 Kauno turizmo informacijos centre 2013 metų III ketvirtį ir 2014 metų I ketvirtį apsilankiusių turistų. Tyrimui reikalinga imtis buvo nustatoma remiantis imties apskaičiavimo lentele (Tidikis, 2003). Taigi, remiantis lentele, su 10 proc. paklaida, imties tūris yra 95 respondentai.

Apklausos metu buvo išdalintos 95 anketos. Apklausa buvo sėkminga, visi atsakymai buvo pripažinti tinkami. Respondentų socialinės demografinės charakteristikos pateiktos 4 lentelėje.

4 lentelė. Respondentų socialinės demografinės charakteristikos (sudaryta darbo autorės)

Respondentų demografinės charakteristikos	Atsakymų variantai	Procentai
<i>Lytis</i>	Vyras	48 proc.
	Moteris	52 proc.
<i>Amžius</i>	<25 metų	12 proc.
	26-35 metų	20 proc.
	36 – 45 metų	30 proc.
	46-55 metai	44 proc.
	>56 metų	4 proc.
<i>Išsilavinimas</i>	Vidurinis	6 proc.
	Aukštesnysis/nebaigtas aukštesnysis	26 proc.
	Aukštasis/nebaigtas aukštasis	68 proc.
<i>Gyvenamoji vieta</i>	Didmiestis	6 proc.
	Miestas	88 proc.
	Kaimas	6 proc.

Iš pateiktų duomenų matyti, jog apklausoje dalyvavo panaši dalis vyrų ir moterų, kurių didžiosios dalies amžius svyravo nuo 46 iki 55 metų. Didžioji dalis (68%) respondentų pažymėjo, jog jie turi aukštąjį išsilavinimą ir yra atvykę iš miesto (88% apklaustųjų).

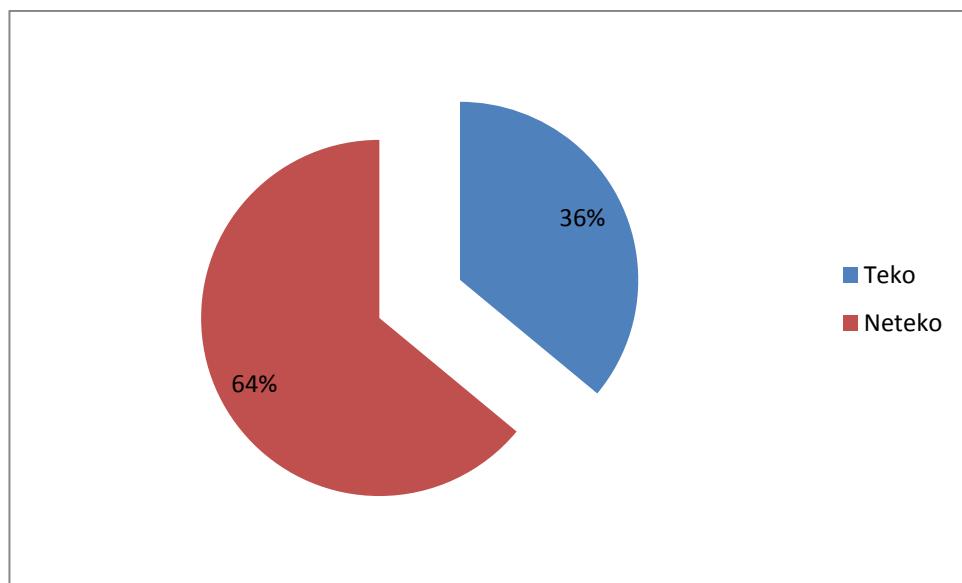
Tyrimo laikas: 2014 kovo 18 – 25 d. – vykdoma respondentų anketinė apklausa.

3. TYRIMO REZULTATAI

Siekiant atlikti respondentų požiūrio į gidų paslaugas Kauno mieste vertinimą, visų pirma, yra tikslinga išsiaiškinti respondentų turistinius įpročius, atsižvelgiant į šiuos aspektus:

- ar teko naudotis gido paslaugomis Kauno mieste;
- kokie motyvai lėmė gido paslaugų pasirinkimą.

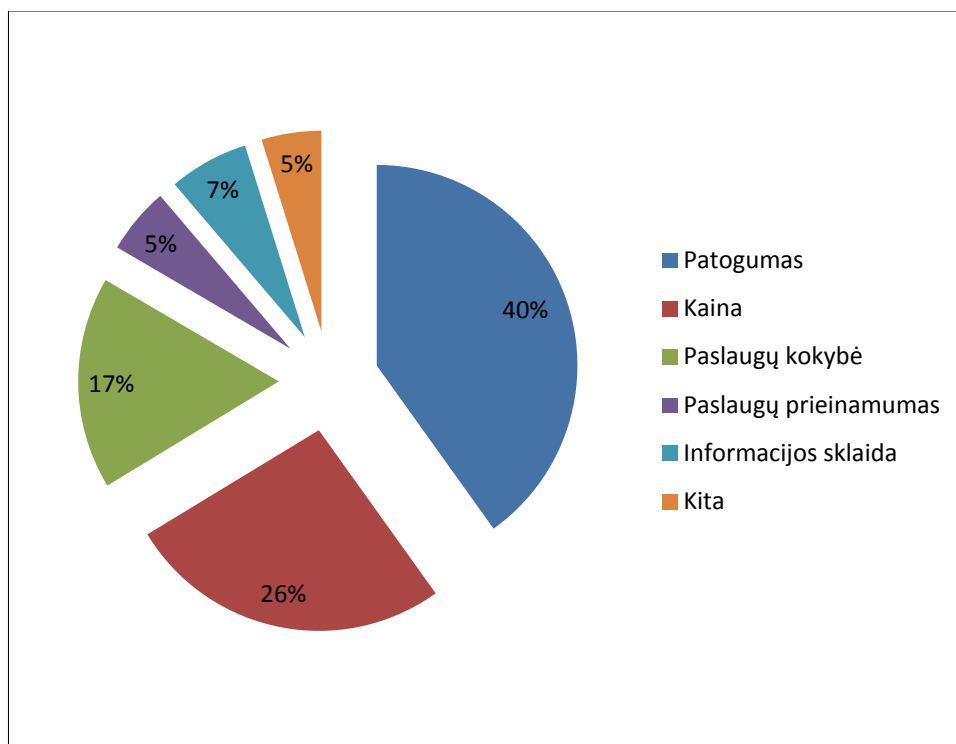
Taigi, pirmuoju klausimi bloku respondentų yra klausiama *ar teko naudotis gido paslaugomis Kauno mieste*. Gauti rezultatai pateikti 6 paveiksle.



6 pav. Naudojimosi gidų paslaugomis Kauno mieste vertinimas, proc.

Kaip matyti iš pateikto paveikslo duomenų, didžioji dalis (64%) respondentų nėra naudojasi gido paslaugomis Kauno mieste. Atsižvelgiant į šiuos rezultatus galime daryti prielaidą, jog apklaustieji gyventojai Kauno mieste linkę keliauti savarankiškai.

Respondentų paklausus apie tai, *kokie motyvai lėmė gido paslaugų pasirinkimą*, paaiškėjo, jog esminis motyvas yra patogumas (40% respondentų) (žr. 7 pav.). Tokie atsakymų pasiskirstymai leidžia daryti prielaidą, kad dėl gyventojų didelio užimtumo, spartaus gyvenimo tempo nelieka laiko savarankiškai susiplanuoti keliones, ekskursijas, todėl žmonės linkę pasinaudoti kelionių agentūrų paslaugomis.

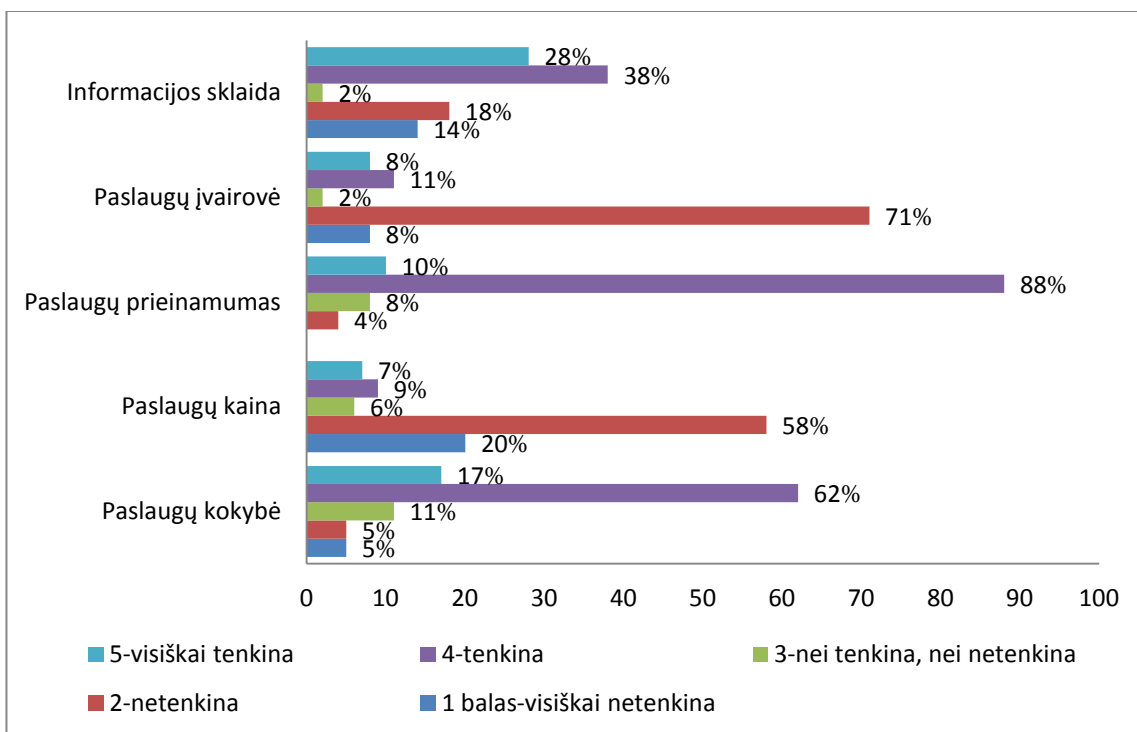


7 pav. Gido paslaugų Kauno mieste pasirinkimą lemiančių motyvų vertinimas, proc.

Sekančiu klausimų bloku respondentų buvo prašoma įvertinti šiuos gido paslaugų aspektus:

- 1) gido paslaugų kokybę, kainą, įvairovę, prieinamumą, informacijos sklaidą;
- 2) gidų profesines žinias;
- 3) gidų profesinius įgūdžius;
- 4) gidų asmenines savybes.

Gidų paslaugų kokybės, kainos, įvairovės, prieinamumo, informacijos sklaidos vertinimas iliustruojamas 8 paveiksle.

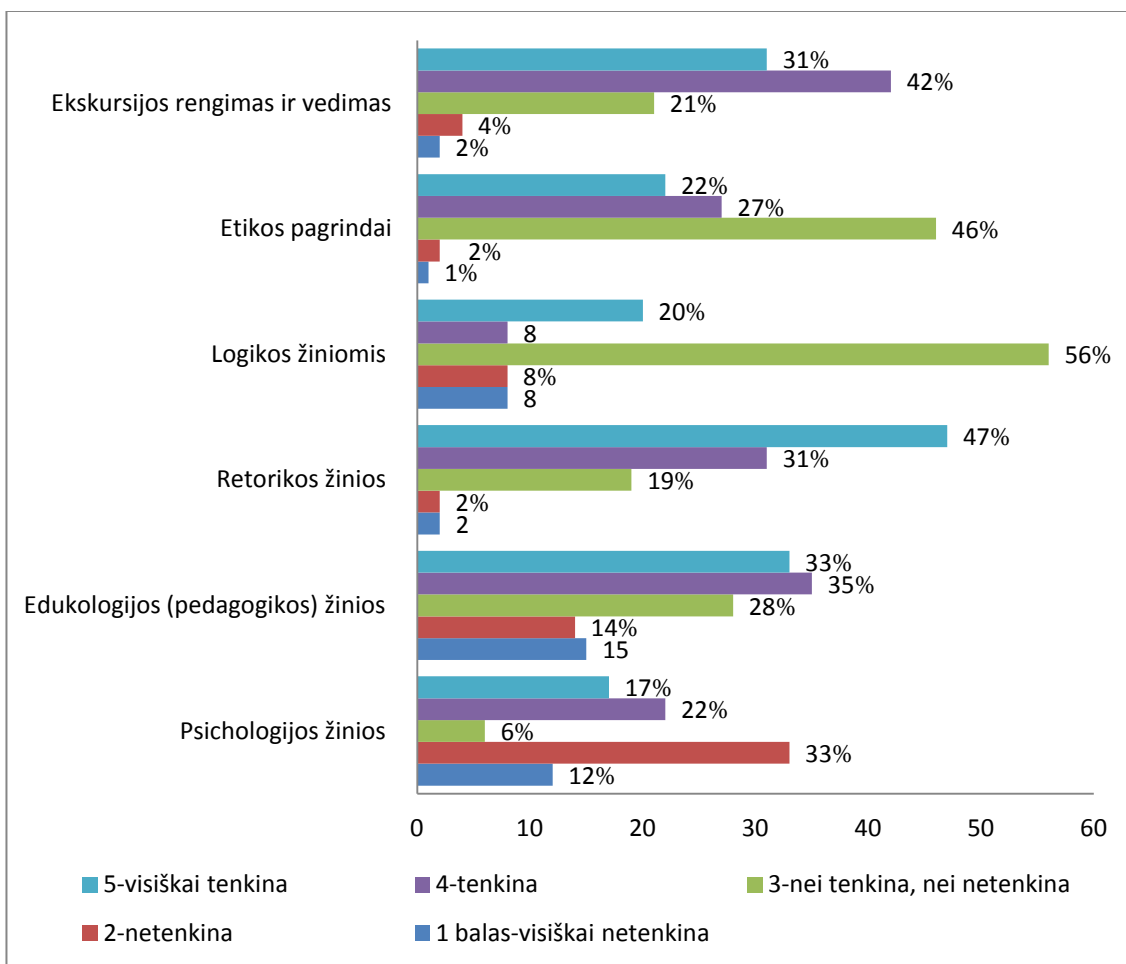


8 pav. Gido paslaugų Kauno mieste rodiklių vertinimas, proc.

Kaip matyti, geriausiai buvo įvertinti tokie gido paslaugų rodikliai kaip prieinamumas (88% respondentų), paslaugų kokybė (62% respondentų) bei informacijos sklaida (38% respondentų). Tuo tarpu apklaustųjų turistų labiausiai netenkino gido paslaugų įvairovė (71% respondentų). Tai galima pagrįsti tuo, jog Lietuvoje trūksta tokių specializuotų gido paslaugų kaip vedlių į kalnus, instruktoriaus vandens turizmo trasose, palydovo po nacionalinius parkus ir draustinius ir pan.

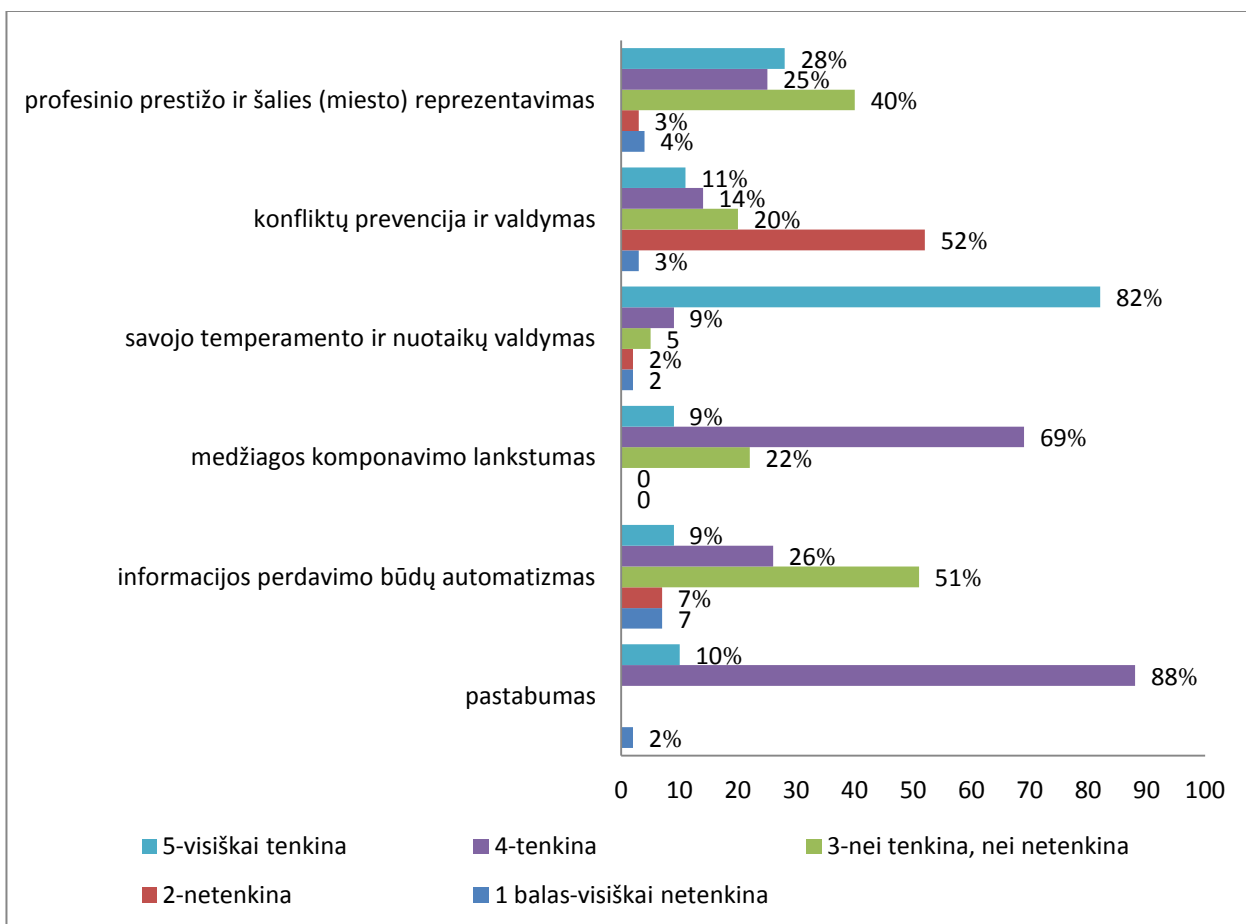
Vertinant apklaustųjų turistų nuomones apie gido specialiąsias žinias, matyti, kad geriausiai buvo įvertintos retorikos žinios (47% respondentų), ekskursijų rengimas ir vedimas (31% respondentų) (žr. 9 pav.). Vadinasi, Kauno mieste dirbantys gidai ne tik įdomiai pasakoja apie rodomus objektus, vietas, bet taip pat gerai išmano ekskursijų rengimo ir vedimo ypatumus.

Tuo tarpu prasčiausiai buvo įvertintos psichologijos bendrosios gido žinios (33% respondentų).



9 pav. Specialiųjų gido žinių Kauno mieste vertinimas, proc.

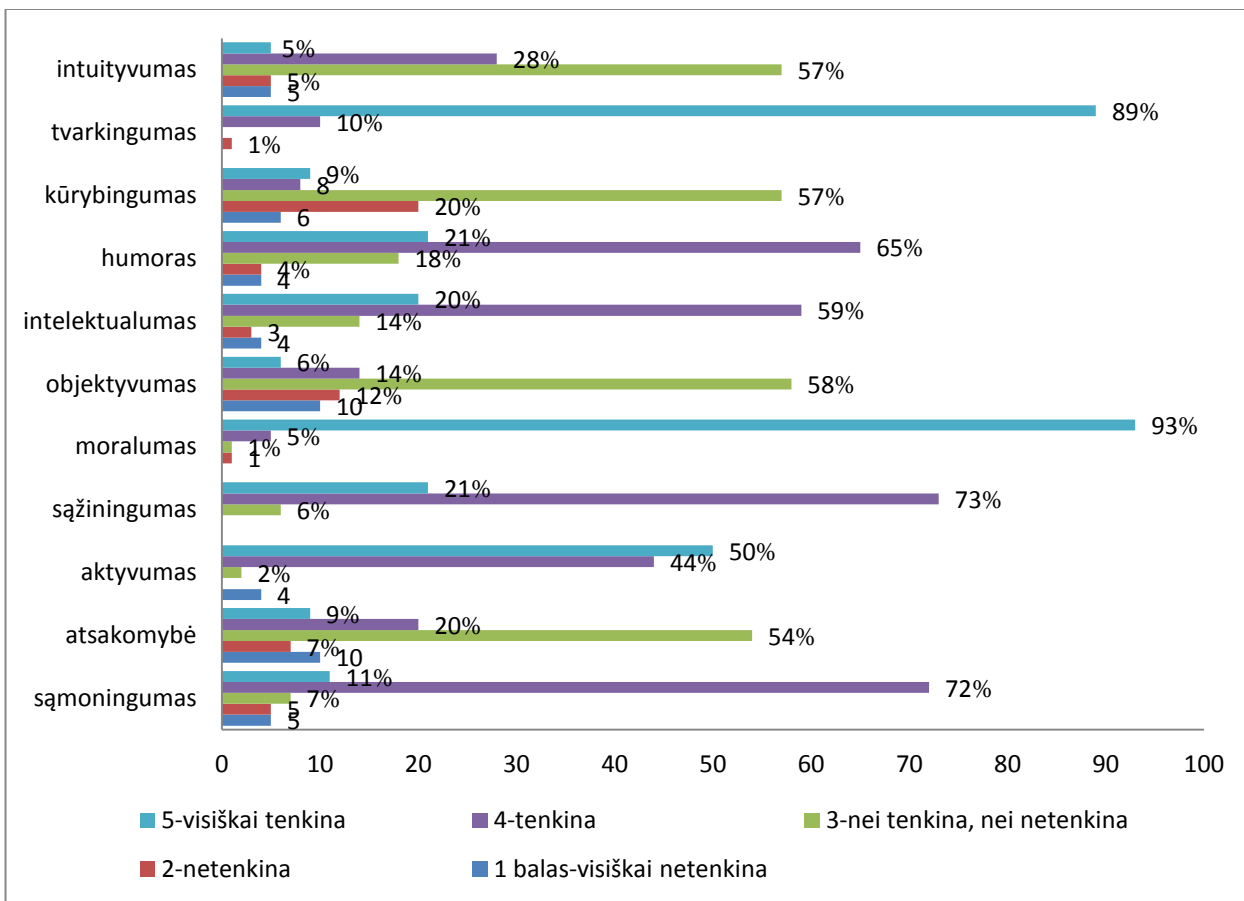
10 paveiksle pateikti duomenys apie tai, kaip yra vertinamo Kauno miesto gidų profesiniai įgūdžiai. Kaip matyti, labiausiai respondentus tenkina gidų savojo temperamento ir nuotaikų valdymas (82% respondentų). Taip pat tenkina ir gidų pastabumas (88% respondentų). Tuo tarpu konfliktų prevencija ir valdymas (52% respondentų) buvo įvertintas kaip silpniausias gidų profesinis įgūdis. Reikia pažymėti, jog šie gidų įgūdžiai privalo būti tobulinamai, kadangi gidas visada dirba su žmonių grupe, todėl konfliktai yra neišvengiami.



10 pav. Gidų profesinių įgūdžių Kauno mieste vertinimas, proc.

Sekančiu anketos klausimu buvo atliekamas gidų asmeninių savybių vertinimas (žr. 11 pav.).

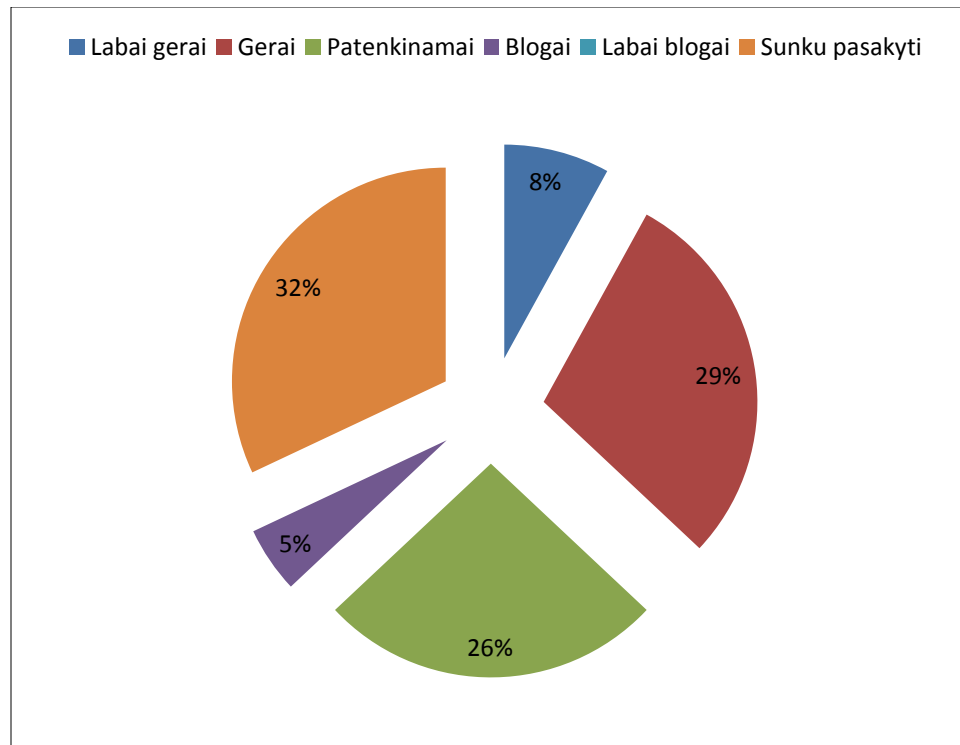
Tyrimo rezultatai leidžia teigti, jog gidai Kauno mieste pasižymi moralumu (93% respondentų), tvarkingumu (89% respondentų), sąžiningumu (73% respondentų), sąmoningumu (72% respondentų), humoru (65%), tačiau jiems trūksta kūrybingumo (20% respondentų) ir objektyvumo (12% respondentų). Reikia pažymėti, jog kūrybingumas itin svarbi gido, kaip specialisto, savybė, kadangi tik būdamas kūrybingu gidas gali kiekvieną kartą pateikti naujų sprendimų, kaip įdomiau organizuoti ekskursijas. Tačiau neretai nemaža dalis gidų, kurie, dar kursuose yra paruošę vieną ar du ekskursinius maršrutus, juos daugybę metų ir naudoja, nesistengdami įtraukti naujovių.



11 pav. Gidų asmeninių savybių Kauno mieste vertinimas, proc.

Tyrimo metu taip pat buvo siekiama atlikti palyginimą su kitų miestų gido paslaugomis. Taigi, respondentų buvo klausama *ar jiems teko pasinaudoti gidų paslaugomis kituose Lietuvos miestuose*. Iš gautų rezultatų matyti, didžiajai daliai (92%) apklaustųjų yra tekę naudotis gidų paslaugomis kituose Lietuvos miestuose. Daugiausia tokių buvo tarp 36- 45 metų amžiaus respondentų.

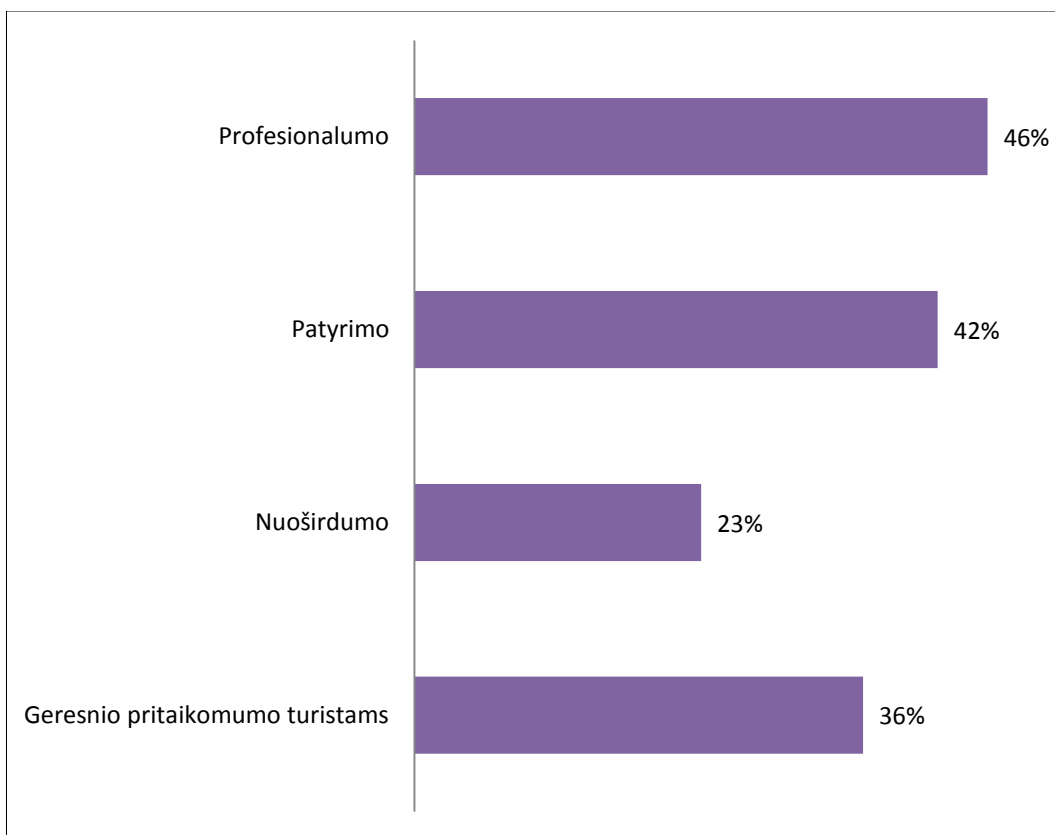
Respondentų, kuriems teko naudotis gidų paslaugomis kituose Lietuvos miestuose, teigimu, Kauno miesto gidų paslaugos gali būti vertinamos gerai (45% respondentų) arba patenkinamai (24% respondentų) (žr. 12 pav.). Šiuos atsakymų variantus respondentai motyvavo tuo, jog, lyginant su kitais Lietuvos miestais, Kaune nėra tokie dideli turistų srautai, todėl galima geriau susipažinti su dominančiomis vietomis.



12 pav. *Gidų paslaugų Kauno mieste palyginimo su kitų miestų gidų paslaugomis vertinimas, proc.*

Tiesioginė priklausomybė užfiksuota tarp geresnio gido paslaugų Kauno mieste vertinimo ir respondentų amžiaus. Kuo vyresnis respondentų amžius, tuo geresnis gido paslaugų Kauno mieste vertinimas. Galime daryti prielaidą, jog vyresnio amžiaus respondentai yra daugiau applankę Lietuvos miestų, todėl žino gido paslaugų Kauno mieste privalumus.

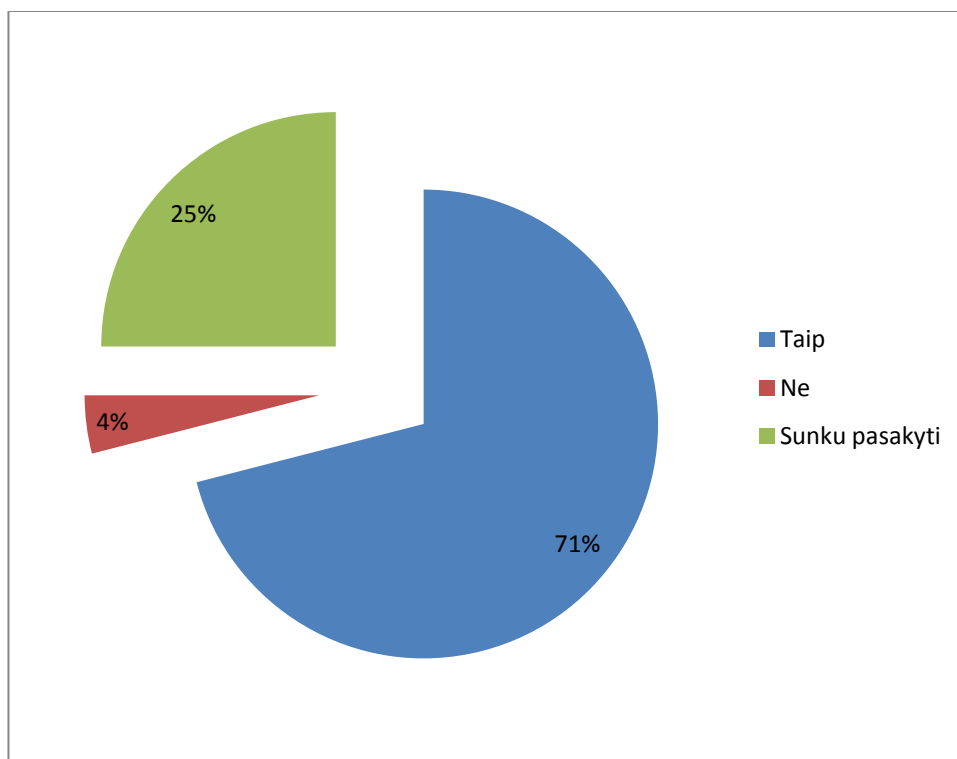
Vertinant duomenis apie tai, *ko respondentų manymu trūksta gidams Kauno mieste lyginant su kitais Lietuvos miestais*, paaiškėjo, jog dauguma apklaustųjų mano, jog trūksta profesionalumo (46% respondentų), patirties (42% respondentų), geresnio pritaikymo turistams (36% respondentų), nuoširdumo (23% respondentų) (žr. 13 pav.).



13 pav. Gidų paslaugų Kauno mieste trūkumų palyginimo su kitų šalių gidų paslaugomis vertinimas, proc.

Taigi, kaip matyti, respondentų manymu Kauno mieste reikėtų tobulinti turistų aptarnavimą, t. y. didinti gidų techninį, profesinį ir psichologinį pasiruošimą. Kuo turistų aptarnavimo lygis yra aukštesnis, tuo didesnė tikimybė, jog keliautojai norės dar ne kartą pasinaudoti gido paslaugomis. Taip pat patenkinti keliautojai gerus atsiliepimus apie gido paslaugas paskleis draugams, pažįstamiems, kurie gali tapti potencialiais klientais ateityje.

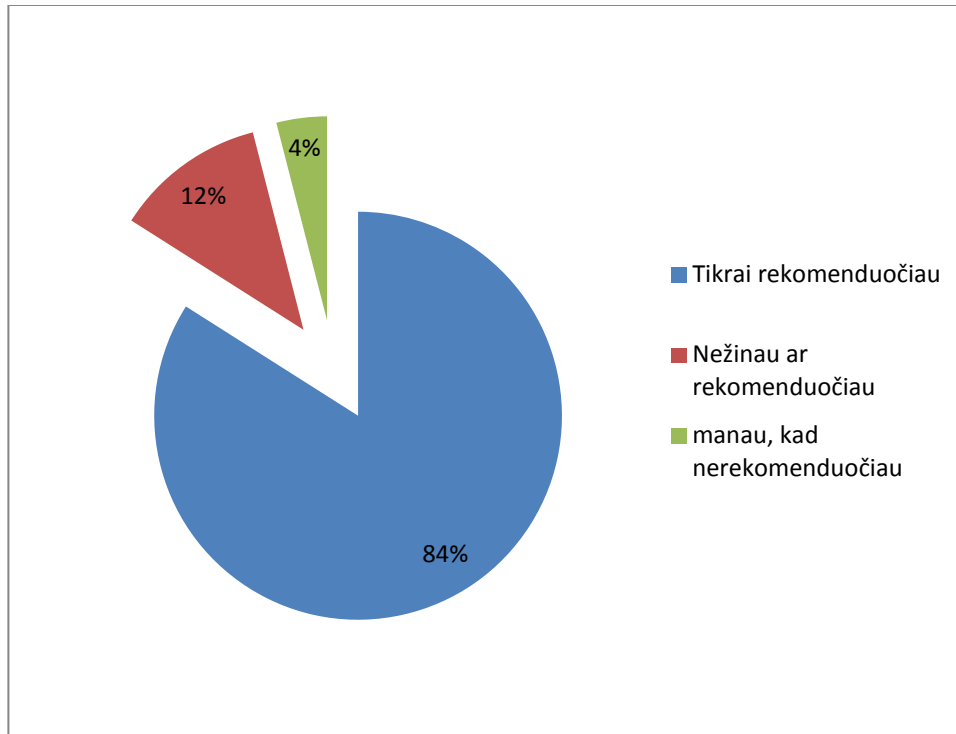
Kiekvienam gidui yra svarbus turistų vertinimas. Pasiektas dialogas su ekskursijų dalyvausi, jų dėmesys ekskursijos metu, padėka gidui yra bene svarbiausi ir suteikia jam daugiau džiaugsmo, kadangi ilgas pasirengimas ekskursijai, atsakingas ir dažnai įtemptas darbas jos metu kaip ir yra nukreipti į turistą, jo lūkesčių patenkinimą. Vadinasi, jeigu turistai liko patenkinti gido paslaugomis, didelė tikimybė, kad ateityje jie vėl norės pasinaudoti to gido paslaugomis. Todėl sekančiu anketos klausimu respondentų buvo prašoma pasakyti *ar jie ateityje norėtų pasinaudoti gidų paslaugomis Kauno mieste*. Gauti duomenys pateikti 14 paveiksle.



14 pav. Planavimo pasinaudoti gido paslaugomis Kauno mieste ateityje vertinimas, proc.

Kaip matyti, net 71% apklaustųjų mano, kad ateityje norėtų vėl pasinaudoti gidų paslaugomis Kauno mieste. Tuo tarpu 25% respondentų teigė nežinantys ar norėtų pasinaudoti gidų paslaugomis ateityje, o 4% - nenorėtų.

Paskutiniu anketos klausimu respondentų buvo klausama, *ar jie rekomenduotų gidų paslaugas kitiems asmenims*. Gauti duomenys iliustruojami 15 paveiksle.



15 pav. Gido paslaugų Kauno mieste rekomendavimo vertinimas, proc.

Kaip matyti, dauguma respondentų (84%) Kauno mieste teikiamas gidų paslaugas rekomenduo­ tų draugams, pažystamiems. Vadinasi, turistai, nors ir išsakė tam tikrą nepasitenkinimą gido paslaugomis Kauno mieste, tačiau visumoje jie liko patenkinti.

Apibendrinus atliktą turistų apklausos duomenų analizę, galima teigti, kad turistai Kauno mieste gido paslaugas renkasi dėl patogumo. Geriausiai respondentų buvo įvertinti tokie gido paslaugų Kauno mieste rodikliai kaip prieinamumas, paslaugų kokybė bei informacijos sklaida; prasčiausiai - gido paslaugų įvairovė. Vertinant gidų specialiąsias žinias, pastebėta, kad geriausiai buvo įvertintos gidų retorikos, ekskursijų rengimo ir vedimo žinios, tuo tarpu prasčiausiai - psichologijos bendrosios gido žinios. Labiausiai respondentus tenkina gidų savojo temperamento ir nuotaikų valdymas, gidų pastabumas; netenkina - konfliktų prevencija ir valdymas. Anot apklaustųjų turistų, gidai Kauno mieste pasižymi, tvarkingumu, sąžiningumu, sąmoningumu, tačiau jiems trūksta kūrybingumo ir objektyvumo. Kauno miesto gidų paslaugos, lyginant su kitų Lietuvos miestų gidų paslaugomis respondentų vertinamos gerai. Visgi, Kauno miesto gidams, lyginant su kitų miestų gidais, trūksta profesionalumo, patirties, geresnio pritaikymo turistams, nuoširdumo. Kaip paaiškėjo, dauguma apklaustųjų turistų ateityje norėtų vėl pasinaudoti gidų paslaugomis Kauno mieste bei jas rekomenduotų kitiems.

IŠVADOS

1. Gidas yra žinovas, sumanus ekskursijos proceso organizatorius ir vedėjas, o taip pat ir kaip palydovas ar instruktorius. Gido profesija yra labai svarbi kiekvienai šaliai/miestui, nes jos dėka turistai gali susipažinti su svarbiausiomis šalies/miesto kultūrinės vertybėmis, istorija, dabartimi ir pan. Taigi, gido veiklos specifika yra rodyti objektus ir teikti apie juos specialią informaciją turistams. Kokį įspūdį turistams paliks aplankyta šalis/miestas didžiąja dalimi priklauso nuo gidų profesionalumo.
2. Gidai turi turėti aukštąjį išsilavinimą, reikiamus gabumus, reikiamas žinias, asmenines savybes bei patirtį. Gidai Lietuvoje rengiami aukštosiose mokyklose, o vėliau turi lankyti specialius gidų kursus valstybinėje arba privačioje institucijoje. Gidų rengimo metu yra suteikiamos įvairios reikiamos specialiosios ir bendrosios profesinės žinios, lavinami gebėjimai ir įgūdžiai. Profesinė gidų pasirengimą įrodo jam suteikta viena iš trijų – pirmoji, antroji arba aukščiausioji - kvalifikacinių klasių.
3. Atlikus respondentų nuomonių tyrimą, paaiškėjo, kad: esminis motyvas, lėmęs gido paslaugų pasirinkimą Kauno mieste yra patogumas; geriausiai buvo įvertinti tokie gido paslaugų rodikliai kaip prieinamumas, paslaugų kokybė bei informacijos sklaida; prasčiausiai - gido paslaugų įvairovė; geriausiai buvo įvertintos gidų retorikos žinios, ekskursijų rengimas ir vedimas; prasčiausiai - psichologijos bendrosios gido žinios; labiausiai respondentus tenkina gidų savojo temperamento ir nuotaikų valdymas, gidų pastabumas; netenkina - konfliktų prevencija ir valdymas; gidai Kauno mieste pasižymi, tvarkingumu, sąžiningumu, sąmoningumu, tačiau jiems trūksta kūrybingumo ir objektyvumo; Kauno miesto gidų paslaugos, lyginant su kitų Lietuvos miestų gidų paslaugomis vertinamos gerai. Visgi, Kauno miesto gidams, lyginant su kitų miestų gidais, trūksta profesionalumo, patirties, geresnio pritaikymo turistams, nuoširdumo; dauguma apklaustųjų turistų ateityje norėtų vėl pasinaudoti gidų paslaugomis Kauno mieste bei jas rekomenduotų kitiems.

REKOMENDACIJOS IR PASIŪLYMAI

Turistų vertinimu Kauno miesto gidai teikia kokybiškas paslaugas, gidai profesionaliai rengia ir veda ekskursijas, yra pastabūs ir t.t. Tačiau reikia pastebėti, jog gidų veikla susilaukė ir tam tikrų nusiskundimų ir jų paslaugomis pasinaudojusių turistų. Atsižvelgiant į tai galima teigti šias **rekomendacijas ir pasiūlymus:**

1. Gidai nėra tinkamai pasiruošę konfliktų prevencijos ir valdymo klausimais, taip pat gidams trūksta psichologijos žinių, todėl *rekomenduojama išplėsti konfliktų prevencijos ir valdymo bei psichologijos mokymo programas*. Ypatingas dėmesys turėti būti skiriamas praktinėms situacijoms, jų sprendimo būdams.
2. Gidams Kauno mieste trūksta profesionalumo, patirties, nuoširdumo. *Rekomenduojama kelti gidų kvalifikaciją* stažuotėmis kitose šalyse, siekiant įgauti daugiau patirties, pasisemti naujų idėjų.
3. *Rekomenduotina plėsti gido paslaugų įvairovę*, nes šiuo metu visoje Lietuvoje (tame tarpe ir Kauno mieste) trūksta specializuotų gidų: vedlių į kalnus, instruktoriaus vandens turizmo trasose, palydovo po nacionalinius parkus ir draustinius ir pan. Tai ne tik padidintų turistų susidomėjimą gido paslaugomis, bet ir pritrauktų daugiau turistų.

LITERATŪRA

1. Barkauskienė, K.; Barkauskas, V. (2012). Kauno regiono gyventojų turizmo produktų pasirinkimą lemiantys veiksniai. *Economics and management*, 2012, Nr. 17 (3), 936-943.
2. Barauskaitė, J. 2008. *Ekskursijos rengimo ir vedimo metodika*. Klaipėda: KU.
3. Damulienė, A. (2004) Lietuvos turizmo verslas narystės Europos Sąjungoje išvakarėse. *Žmogiškieji ištekliai ir turizmo verslo efektyvumas*. Druskininkai: Valstybinis turizmo departamentas.
4. Grecevičius, P. ir kt. (2002). *Turizmas*. Kaunas: Kauno kolegijos leidybos centras.
5. Gudonienė, V. (2009) *Įvadas į masinės komunikacijos teorijas*. Vilnius: VU.
6. Ignatavičienė, K., Račelytė D. (2003). *Apie konfliktus ir jų sprendimą*. Vilnius: Vilniaus pedagoginis universitetas.
7. Jacikevičius, A. (2005). *Žmonių grupių (socialinė) psichologija*. Vilnius: Žodynas.
8. Jakučionaitė – Kubertavičienė R. (2005). *Kelionių sudarymas*. Vilnius: Agora.
9. Kaušylienė, V.; Narkūnienė, R. (2004). Turizmo ir viešbučio administravimo specialybės studentų praktinių įgūdžių formavimas Utenos kolegijoje. *Žmogiškieji ištekliai ir turizmo verslo efektyvumas*. Druskininkai: Valstybinis turizmo departamentas.
10. Lietuvos Respublikos Turizmo įstatymas, *Valstybės žinios*, 2002, Nr. 123-5507.
11. Lietuvos statistikos departamentas (2012). *Turizmas Lietuvoje, 2012*. Vilnius: Lietuvos statistikos departamentas.
12. Malakovas, A. (2002). *Karinių vienetų kasdieninės veiklos valdymo psichologiniai aspektai*. Vilnius: LKA.
13. Stonienė, I. (2008) *Ekskursijų rengimo ir vedimo pagrindai*. Klaipėda: KVTK.
14. Stulpinaitė, J. (2000) *Turizmo sistema*. Vilnius: PMRP koordinavimo centras.
15. Šetkus, K. (2008) Turizmo specialistų rengimas Lietuvos aukštosiose universitetinėse mokyklose. *Inovacijos turizmo versle ir moksle*. Klaipėda: Klaipėdos verslo ir technologijų kolegija.
16. Tarptautinių žodžių žodynas (2013). Vilnius: Alma litera.
17. Tidikis, R. *Socialinių mokslų tyrimo metodologija*, 2003. Vilnius: VU.
18. Valstybinis turizmo departamentas. *Lietuvos gidams – kvalifikacijos tobulinimosi seminaras*. Peržiūrėta 2014, gegužės 13, adresu: <http://www.tourism.lt/lt/naujienos/pranerimas-spaudai-lietuvos-gidamskvalifikacijos-tobulinimosi-seminaras>

19. Valstybinis Turizmo departamentas. *Kasdien – po naują gidą Lietuvoje*. Peržiūrėta 2014, balandžio 2, adresu: <http://www.tourism.lt/lt/naujienos/kasdienpo-nauja-gida-lietuvoje>
20. Valstybinis turizmo departamentas, 2014. Gidų kursų programų rengėjų institucijos. Peržiūrėta 2014, balandžio 2, adresu: <http://www.tourism.lt/lt/paslaugos/administracines-paslaugos/gidu-kursu-programu-rengēju-institucijos>
21. Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos direktoriaus 2011 m. lapkričio 17 d. Nr. V-135 įsakymas „Dėl kvalifikacinių reikalavimų gido ir kelionių vadovo pažymėjimams gauti ir pažymėjimo išdavimo (panaikinimo) tvarkos aprašo patvirtinimo“. Valstybės žinios, 2011, Nr. 23-939.
22. World Tourism Organization, 2014. World Tourism Organization. Peržiūrėta 2014, balandžio 2, adresu: <http://www.unwto.org/index.php>.
23. Баланов, И. Т., Баланов, А. И. (2009) *Экономика туризма*. Москва: УМО.
24. Емельянов Б.В. (2002) *Экскурсоведение*. В 3-х частях - Москва: ЦРИБ „Турист“.

PRIEDAI

PATVIRTINTA
Valstybinio turizmo departamento
prie Ūkio ministerijos direktoriaus
2012 m. gruodžio 14 d. įsakymu Nr. V-235

PAVYZDINĖ GIDŲ RENGIMO PROGRAMA

1. Pavyzdinė gidų rengimo programa nustato minimalius reikalavimus gidų rengimo kursų organizatoriams, ruošiant gidų rengimo kursų programas.

2. Minimali gidų rengimo programos turinio apimtis – 250 akademinių valandų:

Privalomi dalykai	Teorijos valandų skaičius*	Praktinio darbo valandų skaičius*	Iš viso
Lietuvos turizmo teisės pagrindai ir gido profesinės etikos bei profesinės veiklos aspektai (teisiniai ir komerciniai)	4	4	8
Lietuvos kultūros pagrindai	16	8	24
Lietuvos istorijos pagrindai	32	0	32
Lietuvos geografijos pagrindai ir turizmo išteklių apžvalga	16	8	24
Pasaulio ir Lietuvos architektūros ir dailės raidos pagrindai	24	8	32
Gido komunikacija ir retorika	8	8	16
Bendravimo psichologijos pagrindai	8	8	16
Pirmosios medicinos pagalbos pagrindai	4	4	8
Ekskursijų rengimo ir vedimo metodika**	32	58	90
			250

* Rekomenduojamas teorijos ir praktinio darbo valandų skaičiaus santykis.

** Ekskursijų rengimo ir vedimo metodikos dalykas turi būti vertinamas praktiniu ekskursijų rengimo ir vedimo metodikos egzaminu.

3. Reikalavimai gidų rengimo kursus baigusiam asmeniui:

- Susipažinęs su Lietuvos Respublikos turizmo teisės aktais;
- Išmanantis teisinius ir komercinius gido veiklos aspektus;
- Susipažinęs su gido profesinės etikos normomis;
- Išmanantis Lietuvos kultūrą, istoriją ir geografiją;
- Susipažinęs su pasaulio ir Lietuvos architektūros ir dailės raida;
- Žinantis Lietuvos turizmo išteklius;

- Įgijęs komunikacijos ir retorikos pagrindus;
- Išmanantis bendravimo psichologijos pagrindus;
- Mokantis teikti pirmąją medicinos pagalbą;
- Žinantis ir taikantis praktikoje ekskursijų rengimo ir vedimo metodiką.

4. Privalomi kvalifikaciniai reikalavimai gidų rengimo kursų lektoriams:

- Lektoriai turi aukštąjį universitetinį ar neuniversitetinį išsilavinimą, pedagoginio ir / ar praktinio darbo, susijusio su dėstomu mokomuoju dalyku, patirties.
- Ekskursijų rengimo ir vedimo metodikos lektoriai yra praktikuojantys aukščiausios kategorijos gidai.

5. Privalomi reikalavimai gidų rengimo kursų baigimo pažymėjimui:

5.1. Gidų rengimo kursų baigimo pažymėjimas išduodamas asmeniui, kuris išklauso visą programą ir nustatyta forma atsiskaito už programoje numatytus mokomuosius dalykus.

5.2. Gidų rengimo kursų baigimo pažymėjime turi būti nurodyta informacija:

5.2.1. Gidų rengimo kursų organizatoriaus pavadinimas;

5.2.2. Gidų rengimo kursų baigimo pažymėjimo registracijos numeris;

5.2.3. Gidų rengimo kursų baigusio asmens vardas ir pavardė;

5.2.4. Gidų rengimo programos pavadinimas;

5.2.5. Gidų rengimo programos numeris, suteiktas Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos, programos patvirtinimo data;

5.2.6. Gidų rengimo kursų trukmė akademinėmis valandomis;

5.2.7. Ekskursijų rengimo ir vedimo metodikos atsiskaitymą vertinusio lektoriaus vardas ir pavardė.

5.3. Gidų rengimo kursų baigimo pažymėjimas turi būti patvirtintas gidų rengimo kursų organizatoriaus vadovo parašu ir antspaudu (jei organizatorius jį turi).

5.4. Gidų rengimo kursų baigusiam asmeniui pageidaujant, gidų rengimo kursų organizatorius išduoda priedą prie gidų rengimo kursų baigimo pažymėjimo, kuriame nurodoma gidų rengimo kursų dalykai, teorijos ir praktinio darbo valandų skaičius, lektoriai, įgytos ir (ar) patobulintos kompetencijos.

ANKETA

Gerb. respondente ,

Tyrimo tikslas yra įvertinti gidų paslaugas Kauno mieste bei gidų profesinį pasiruošimą. Prašyčiau pagal pateiktą atsakymų skalę įvertinti kiekvieną anketoje pateiktą klausimą.

Gauti rezultatai bus panaudoti rašant baigiamąjį bakalauro darbą. Anketa yra anoniminė.

Dėkoju,

LSU Sportinės rekreacijos ir turizmo studijų programos studentė Ieva Daukšytė

1. Ar teko naudotis gidų paslaugomis Kauno mieste?

- a) Teko
- b) Neteko

2. Kokie pagrindiniai motyvai Jus paskatino rinktis gido paslaugas?

- a) Kaina
- b) Patogumas
- c) Kokybė
- d) Paslaugų prieinamumas
- e) Informacijos sklaida
- f) Kita (parašykite).....

3. Ar Jus tenkina gidų paslaugos Kauno mieste?

(atsakymą pažymėkite kiekvienam teiginiui pažymėdami skaičių skalėje)

5-visiškai tenkina, 4-tenkina, 3-nei tenkina, nei netenkina, 2-netenkina, 1-visiškai netenkina

Informacijos sklaida	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -3	<input type="checkbox"/> -4	<input type="checkbox"/> -5
Patogumas	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -3	<input type="checkbox"/> -4	<input type="checkbox"/> -5
Paslaugų įvairovė	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -3	<input type="checkbox"/> -4	<input type="checkbox"/> -5
Kokybė	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -3	<input type="checkbox"/> -4	<input type="checkbox"/> -5
Kaina	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -3	<input type="checkbox"/> -4	<input type="checkbox"/> -5

4. Ar Jus tenkina gidų specialiosios žinios Kauno mieste?

(atsakymą pažymėkite kiekvienam teiginiui pažymėdami skaičių skalėje)

5-visiškai tenkina, 4-tenkina, 3-nei tenkina, nei netenkina, 2-netenkina, 1-visiškai netenkina

Ekskursijų rengimo ir vedimo žinios	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -3	<input type="checkbox"/> -4	<input type="checkbox"/> -5
Etikos pagrindai	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -3	<input type="checkbox"/> -4	<input type="checkbox"/> -5
Logikos žinios	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -3	<input type="checkbox"/> -4	<input type="checkbox"/> -5
Retorikos žinios	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -3	<input type="checkbox"/> -4	<input type="checkbox"/> -5
Edukologijos (pedagogikos) žinios	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -3	<input type="checkbox"/> -4	<input type="checkbox"/> -5
Psichologijos žinios	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -3	<input type="checkbox"/> -4	<input type="checkbox"/> -5

5. Ar Jus tenkina gidų profesiniai įgūdžiai Kauno mieste??

(atsakymą pažymėkite kiekvienam teiginiui pažymėdami skaičių skalėje)

5-visiškai tenkina, 4-tenkina, 3-nei tenkina, nei netenkina, 2-netenkina, 1-visiškai netenkina

Profesinio prestižo ir šalies (miesto) reprezentavimas	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -3	<input type="checkbox"/> -4	<input type="checkbox"/> -5
Konfliktų prevencija ir valdymas	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -3	<input type="checkbox"/> -4	<input type="checkbox"/> -5
Savojo temperamento ir nuotaikų valdymas	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -3	<input type="checkbox"/> -4	<input type="checkbox"/> -5
Medžiagos komponavimo lankstumas	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -3	<input type="checkbox"/> -4	<input type="checkbox"/> -5
Informacijos perdavimo būdų automatizavimas	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -3	<input type="checkbox"/> -4	<input type="checkbox"/> -5
Pastabumas	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -3	<input type="checkbox"/> -4	<input type="checkbox"/> -5

6. Ar Jus tenkina gidų asmeninės savybės Kauno mieste?

(atsakymą pažymėkite kiekvienam teiginiui pažymėdami skaičių skalėje)

5-visiškai tenkina, 4-tenkina, 3-nei tenkina, nei netenkina, 2-netenkina, 1-visiškai netenkina

Intuityvumas	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -3	<input type="checkbox"/> -4	<input type="checkbox"/> -5
tvaringumas	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -3	<input type="checkbox"/> -4	<input type="checkbox"/> -5
Kūrybingumas	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -3	<input type="checkbox"/> -4	<input type="checkbox"/> -5
humoras	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -3	<input type="checkbox"/> -4	<input type="checkbox"/> -5
Intelektualumas	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -3	<input type="checkbox"/> -4	<input type="checkbox"/> -5
Objektyvumas	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -3	<input type="checkbox"/> -4	<input type="checkbox"/> -5
Moralumas	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -3	<input type="checkbox"/> -4	<input type="checkbox"/> -5
Sąžiningumas	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -3	<input type="checkbox"/> -4	<input type="checkbox"/> -5
Aktyvumas	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -3	<input type="checkbox"/> -4	<input type="checkbox"/> -5
Atsakomybė	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -3	<input type="checkbox"/> -4	<input type="checkbox"/> -5
Sąmoningumas	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -3	<input type="checkbox"/> -4	<input type="checkbox"/> -5

7. Ar Jums teko naudotis gidų paslaugomis kituose Lietuvos miestuose?

- a) neteko (pereikite prie 10 klausimo)
- b) teko

8. Kaip vertinate gidų paslaugas Kauno mieste, lyginant su kitų miestų gidų paslaugomis?

(pažymėkite Jums tinkantį variantą ir pagrįskite savo nuomonę)

- Labai gerai_____
- Gerai_____
- Patenkinamai_____
- Blogai_____
- Labai blogai_____
- Sunku pasakyti_____

9. Ko, Jūsų manymu, trūksta Kauno miesto gidams, lyginant su kitų miestų gidų paslaugomis? (parašykite)

.....

10. Ar ateityje planuojate vėl pasinaudoti gidų paslaugomis Kauno mieste?

- a) Taip
- b) Ne
- c) Sunku pasakyti

11. Ar rekomenduotumėte gidų paslaugas Kauno mieste kitiems?

- a) Taip
- b) Ne
- c) Sunku pasakyti

12. Jūs esate:

- a) Vyras
- b) Moteris

13. Jūsų amžius:

- a) Iki 25 metų
- b) 26 – 35 metai
- c) 36 - 45 metai
- d) 46 – 55 metai
- e) Virš 56 metų

14. Jūsų išsilavinimas:

- a) Vidurinis
- b) Aukštesnysis / nebaigtas aukštesnysis
- c) Aukštasis / nebaigtas aukštasis

15. Iš kur atvykote?

- a) Didmiestis
- b) Miestas
- c) Kaimas

Dėkoju už Jūsų atsakymus ir tam skirtą laiką!