

www.macies.celotajs.lv



LAUKU CEĻOTĀJS

“Actour: Aktīvais Tūrisms Ilgtspējīgai Attīstībai”
(LLP) 2011-1-BG1-LEO05-05043

Apmācību programma Aktīvā tūrisma uzņēmējiem



Dokuments angļu versijā

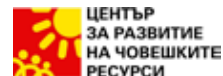
www.activetourism.org



Actour



Програма
„Обучение през целия живот”



ЦЕНТЪР
ЗА РАЗВИТИЕ
НА ЧОВЕШКИТЕ
РЕСУРСИ

Saturs

Ievads	2
Profesijas apraksts aktīvajā tūrismā	5
1. Modulis. Dabas interpretēšana	13
2. Modulis. Aktīvā tūrisma veidi	16
3. Modulis. Riska menedžments	25
4. Modulis. Pirmā palīdzība	28
5. Modulis. Kvalitāte klientu apkalpošanā	33
6. Modulis. Angļu valoda aktīvajā tūrismā	36
7. Modulis. Informācijas tehnoloģijas pamati	47
8. Modulis. Zaļais tūrisms	54

Projekta finansētāji un partneri:

Projekts tiek veikts ar EK Leonardo da Vinci Mūžizglītības programmas atbalstu. Šī publikācija atspoguļo ietver vienīgi tās autoru viedokli, un Eiropas Komisija nav atbildīga par tajā ietvertu informāciju.





Ievads

Tūrisms ir viena no pasaules nozīmīgākajām industrijām. Tas būtiski ietekmē ekonomiku, dodot valstīm un reģioniem vērtīgus ienākumus un ieguldījumu attīstībā.

Saskaņā ar statistiku, tūrismam ir nozīmīgs darba vietu radīšanas un ekonomiskās izaugsmes potenciāls, jo tā ir trešā lielākā sociāli ekonomiskā nozare Eiropas Savienībā. Pēc aprēķiniem, tūrisms nodrošina 12% no visām darba vietām. Pētījums par lauku tūrisma kvalitāti liecina, ka viens no galvenajiem veiksmes faktoriem ir radoša apmācība.

Pastāv nozīmīgs un pieaugošs pieprasījums pēc alternatīvā tūrisma, kas saista vietējo kultūru un vidi. Šis tūrisma veids ir ļoti atkarīgs no tā, kādi ir vietējie cilvēki, un tas parasti asociējas ar plašu aktivitāšu klāstu, piem., pastaigas, pārgājieni, laivošana, izjādes, paraplāni, velobraukšana, dzīvnieku un putnu vērošana, slēpošana, slidošana, utt.

Cilvēki kļūst aktīvāki un strauji aug pieprasījums pēc daudzveidīgām aktivitāšu iespējām. Daba kļūst par vispieprasītāko vidi brīvdienu pavadīšanai.

Ja pieaug pieprasījums, tas ne vienmēr nozīmē, ka pieaug arī kvalificētu darbinieku skaits, kas spēj nodrošināt kvalitatīvus ar dabu, kultūru un sabiedrību saistītus pakalpojumus. Kvalitāte ir ārkārtīgi

svarīga konkurētspējai un reģionu, īpaši vājāko, ilgtspējīgai attīstībai nomaļos lauku apvidos un tajos reģionos, kur pastāv depopulācijas, iedzīvotāju novecošanās un augsta bezdarba līmeņa problēmas.

Lai gan aktīvajā tūrismā ir profesionāļi, trūkst darbinieku, kam būtu nepieciešamā kompetence un prasmes, lai apmierinātu klientu prasības un darba tirgus vajadzības.

Ir ļoti svarīgi ievērot, ka cilvēki daudz ceļo, un tas rada nopietnu ietekmi gan sabiedrībā, gan vidē. Jāņem vērā, ka ir nepieciešams piedāvāt un praktizēt atbildīgu tūrismu, saudzējot dabu un kultūru, kā arī nodrošinot tūrisma pieejamību visiem, ieskaitot cilvēkus ar īpašām vajadzībām.

Apmācību Programma

Šī apmācību programma sākotnēji tika izstrādāta Leonardo da Vinči pilotprojektā „Aktīvais Tūrisms: jauna profesija”.

“Actour: Aktīvais Tūrisms Ilgtspējīgai Attīstībai” 2011-1-BG1-LEO05-05043 ir jauns Leonardo da Vinči Inovāciju Pārneses projekts, kura mērķis ir papildināt un uzlabot apmācību programmu, kā arī adaptēt to atbilstoši projekta partneru vajadzībām Bulgārijā, Spānijā, Latvijā un Slovēnijā.

Jaunā programma papildināta ar detalizētu aktīvā tūrisma menedžera un instruktora vai koordinatora profesijas aprakstu. Ir veikts mēģinājums optimizēt praktisko un teorētisko saturu. Iekļauts jauns modulis par zaļo tūrismu.

Programma domāta kā atbalsts apmācības sniedzējiem aktīvā tūrisma mācību kursu izstrādē atbilstoši apmācāmo vajadzībām. Tā ir divu aptauju rezultāts. Pirmā ir lauku tūrisma uzņēmēju aptauja, kas veikta Bulgārijā, Spānijā, Latvijā un Slovēnijā, otrā – darbojošos aktīvā tūrisma uzņēmēju aptauja šajās valstīs. Pēc pirmās aptaujas rezultātiem tika sagatavota Prasmju Karte. Tā ilustrē vispārējās un specifiskās prasmes, kas nepieciešamas aktīvā tūrisma menedžeriem un/vai koordinatoriem. Apmācību moduļu izvēle pamatā balstīta uz prasmēm, kas identificētas, veidojot Prasmju Karti. Detalizēts profesijas apraksts (uzdevumi un aktivitātes, nepieciešamais aprīkojums, profesionālās kompetences un personiskās īpašības) ir otrās aptaujas rezultāts.

Programma sastāv no astoņiem moduļiem, kuru kopējais apmācības ilgums paredzēts 700-900 stundās, atkarībā no nepieciešamības. Tā balstīta uz nepieciešamību izveidot kopīgu apmācības ietvaru un domāta gan esošiem tūrisma uzņēmējiem, gan iesācējiem. Vietējo aptauju rezultāti un identificētās prasmes ļāva projekta komandai adaptēt programmu šodienas vajadzībām Eiropas lauku reģionos, ņemot vērā dabas, kultūras un vēstures potenciālu.

Programmas veidošanā tika ņemtas vērā šādu mērķa grupu vajadzības:

- Jaunieši bezdarbnieki;
- Jauni un pensijas vecuma uzņēmēji laukos: viesu māju saimnieki, ģimenes viesnīcu īpašnieki, sporta instruktori, kultūrvēstures gidī, nacionālo parku darbinieki un citi.

Programma ir instruments, ar kuru aktīvā tūrisma apmācību sniedzēji var veikt kvalitatīvu apmācību, pielāgojot to gan apmācāmo, gan apmācības sniedzēju vajadzībām. Uzskatām, ka iespēja iegūt kvalifikāciju un sniegt augstas kvalitātes pakalpojumus aktīvajā tūrismā var uzlabot dzīves kvalitāti daudziem Eiropas lauku reģionu iedzīvotājiem.

Profesijas apraksts

Kā iepriekš norādīts, jaunās profesijas apraksts ir balstīts uz detalizētu informāciju, kas iegūta no esošiem aktīvā tūrisma pakalpojumu sniedzējiem. AcTour projekta komanda pateicas šiem uzņēmējiem par atbalstu mūsu darbam.

Esam nolēmuši mainīt profesijas apraksta formātu un ceram, ka apmācības sniedzējiem tas būs vieglāk lietojams. Jaunais formāts dod iespēju viegli novērtēt, kādas prasmes apmācāmajiem jau ir, un kādas tiem nepieciešams apgūt. Tas ietver aktīvā tūrisma menedžera un/vai koordinatora profesijā veicamo darbu, nepieciešamā aprīkojuma, profesionālo kompetenču un personisko īpašību detalizētu aprakstu.

Apmācību moduļi

- 1) Dabas interpretēšana
- 2) Aktīvā tūrisma veidi (gaisā, uz sauszemes, sniegā, uz ūdens)
- 3) Riska menedžments
- 4) Pirmā palīdzība
- 5) Klientu apkalpošana
- 6) Angļu valoda tūrismā
- 7) Informācijas un komunikāciju tehnoloģijas
- 8) Zaļais tūrisms

Ievērojot teorētisko un praktisko zināšanu līdzsvaru, programma ir pielāgota tirgus vajadzībām. Iepriekšējā projekta komanda, tāpat kā šī, ir centusies programmu veidot tā, ka apmācības sniedzēji var to viegli pielāgot un nodrošināt apmācību atbilstoši vajadzībām.

Ir vērts pieminēt, ka Aktīvā Tūrisma Apmācību Programma ir inovatīva satura ziņā attiecībā uz tūrisma pakalpojumiem, kas domāti pensijas vecuma tūristiem un tūristiem ar īpašām vajadzībām, kā arī tajā ietverto jauno Zaļā Tūrisma moduli.

Programma ir veidota apmācībai pa moduļiem un atļauj sniegt īsus kursus, kuros pēc vajadzības tiek izmantots viens vai divi no šiem moduļiem. Apmācāmajiem ir arī iespēja apgūt moduļus pa vienam, regulāri papildinot zināšanas un prasmes vai izvēloties tikai to moduli, kurš viņiem pietrūkst.

Ceram, ka šī programma būs noderīga profesionālajā apmācībā aktīvajā tūrismā. Tās palīgmateriāls ir "Aktīvā Tūrisma Apmācības Ceļvedis", kas domāts gan apmācāmajiem, gan apmācību sniedzējiem, kā arī pašmācībai.



Profesijas apraksts aktīvajā tūrismā

Šī ir apmācību programma un profesijas apraksts aktīvā tūrisma uzņēmumu menedžeriem, instruktoriem, asistentiem un koordinatoriem lauku apvidos. Ņemot vērā, ka mazos aktīvā tūrisma uzņēmumos parasti viena persona ir atbildīga par daudziem, atšķirīgiem uzdevumiem un darbiem, kamēr lielos tūrisma uzņēmumos katru no tiem veic atsevišķs profesionāli apmācīts darbinieks, šajā profesijas aprakstā apvienotas vairāku ar sportu, atpūtu un tūrismu saistītu profesiju prasmes, kompetences un veicamie uzdevumi.

- **I Daļa: aktīvā tūrisma uzņēmuma menedžeris**
- **II Daļa: aktīvā tūrisma instruktors, asistents, koordinators**

I Daļa: Aktīvā Tūrisma Menedžeris

Profesijā veicamo darbu un aktivitāšu apraksts	Nepieciešamie darba rīki un aprīkojums	Profesionālās kompetences		Profesionālās un personiskās īpašības
		Zināšanas	Prasmes	
PUBLICITĀTE UN INFORMĀCIJA				
Veikt publicitātes kampaņas dažādos medijos, tai skaitā, sociālajos tīklos	Preses ziņas, mediji, dators, e-pasts, Office Outlook, tālrunis, sociālie mediji: Facebook, Twitter, Flickr, utt.	Mēdiju veidi un funkcijas, dažādu mediju specifika (drukātie, elektroniskie, video, foto, utt.)	IT prasmes lietotāja līmenī, organizatora prasmes, foto/video apstrāde, sociālie mediji, mārketinga prasmes	Spējas organizēt un komunicēt (t.sk., svešvalodās), prasme apieties ar IT tehniku, sociālās prasmes, informētība un kompetence.
Sagatavot publicitātes materiālus (dažādos formātos)	Preses ziņas, periodiskie izdevumi, dators un atbilstošas programmas, e-ziņas.	Publicitātes materiālu veidi un to specifika attiecībā uz saturu un formu, tehniskie aspekti (drukas formāts, publikācijas internetā, utt.)	Līdera prasmes, prasme vadīt un koordinēt darbu (darbiniekus un ārpakalpojumus)	Radošums, klientu psiholoģijas un grupu dinamikas pārziņāšana, sabiedriskums.
Atbildēt uz informācijas pieprasījumiem, klientu sūdzībām, priekšlikumiem un ieteikumiem	Dators, internets un citi komunikācijas līdzekļi	Ar klientu tiesībām un informācijas sniegšanu saistītā likumdošana. Starpkultūru komunikācija. Likumu un noteikumu pārziņāšana saistībā ar sportu un tūrisma.	Uzņēmuma iekšējās kārtības organizēšana darbam ar klientiem. Ieteikumu izvērtēšana un izmantošana. Starpkultūru saziņas prasmes.	Spēja komunicēt, līdzsvarot mērķus un idejas, spēja risināt problēmas un sarežģītas situācijas, analizēt atsauksmes, konfliktu menedžments, iniciatīva.
Izveidot un attīstīt biznesa sakarus	Komunikācijas līdzekļi, auto, personiski sakari	Iesaistīto pušu pārziņāšana attiecīgajā nozarē visos līmeņos – vietējā, reģionālā, nacionālā, starptautiskā (organizācijas, valsts iestādes, sociālie partneri, citi uzņēmumi)	Starpkultūru un biznesa komunikācijas prasmes	Komandas spēlētājs, plaša domāšana un tolerance, spēja vienoties un ietekmēt
Aktualizēt informāciju tūroperatoriem un rezervēšanas sistēmās	Personālais dators, rezervēšanas sistēmas un programmatūra, publicitātes materiāli	Tirgū esošo tūroperatoru un rezervēšanas sistēmu pārziņāšana	IT un analītiskās prasmes, prasme strukturēt un pasniegt informāciju vajadzīgajā formātā	Informācijas izvērtēšana, prioritāšu noteikšana un apkopošana, radošums
GRĀMATVEDĪBA				
Sekot naudas plūsmai, noteikt problēmas, rast risinājumus	Grāmatvedības reģistri, dators, budžeta un citas finanšu formas	Grāmatvedība un finanses, attiecīgā likumdošana, valsts noteiktās prasības	Pamatiemaņas grāmatvedībā un menedžmenta iemaņas, lai spētu kontrolēt uzņēmuma grāmatveža/u darbu	Budžeta menedžments, izmaksu novērtēšana, problēmu risināšana

Kārtot grāmatvedību, savlaicīgi iesniegt nodokļu atskaites, utt.	Nodokļu atskaites, dators, grāmatvedības reģistri	Grāmatvedība un finanses, attiecīgā likumdošana, valsts noteiktās prasības	Pamata prasmes grāmatvedībā un finansēs, lai veiktu maksājumus, bankas pārskaitījumus, apstrādātu vienkāršus finanšu dokumentus un sagatavotu atskaites	Organizēšana un laika menedžments, prioritāšu noteikšana
DARBA ORGANIZĀCIJA				
Ievērot veselības, drošības un vides aizsardzības prasības saskaņā ar likumdošanu	Dators, specifiska uzzīņu literatūra par likumdošanu	Zināšanas par attiecīgo likumdošanu, galvenie ekotūrisma principi un jaļā tūrisma pamati	Vadītāja prasmes, organizatoriskās un menedžmenta iemaņas	Atbildīga attieksme pret vidi, drošības pasākumu ievērošana, drošības materiālu izmantošana, atjautība
Darbs ar klientu rezervācijām, klientu pieraksts uz noteiktām aktivitātēm	Dators, internets un citi saziņas līdzekļi, rezervāciju un reģistrācijas formas	Pakalpojumu sniegšanā izmantotās tehnoloģijas, klientu tiesības, mārketings	Datu menedžments, darbs ar rezervēšanas sistēmu, dokumentu apstrāde	Atbildīgums, radošums un atjautība, komunikabilitāte
Koordinēt un organizēt uzņēmuma piedāvātos pakalpojumus	Uzņēmuma iekšējo paziņojumu aprīte, darbinieku darba grafiki, pakalpojumu sniegšanas laiki, telefons un citi saziņas līdzekļi, auto	Vispārējas un specifiskas zināšanas par aktīvā tūrisma veidiem un to tehniskajiem aspektiem	Plānošana, riska menedžments, organizatoriskās prasmes, auto vadīšanas prasmes	Organizēšana un sadarbošanās, spēja vienoties un ietekmēt, komandas darbs, entuziasms, stresa menedžments
Izveidot un uzturēt skaidru sistēmu darbinieku komunikācijai, pienākumu sadalei, lēmumu pieņemšanai, utt.	Uzņēmuma darbinieku hierarhijas shēma, darbinieku darba grafiki, regulāras darba sanāksmes, saziņas līdzekļi un tehnika	Psiholoģija, darba devēja un darba ņēmēja tiesības un pienākumi	Efektīva komunikācija, attiecīgas likumdošanas pielietošana, darba likumdošanas ievērošana	Spēja vadīt un organizēt, interešu līdzsvarošana, diskretums
Kontrolēt atbilstoša aprīkojuma nodrošinājumu un papildu pakalpojumu sniegšanu (izdales materiāli, reklāmas materiāli, pārtika un dzērieni, utt.)	Darbinieku atskaites, klientu aptauju anketas, reklāmas materiālu stendi, darbinieku sanāksmes, loģistika	Mārketings, grupu dinamika un klientu psiholoģija, klientu apkalpošanas pamatprincipi	Efektīva komunikācija, datu menedžments, vadīšanas, menedžmenta un koordinēšanas prasmes	Atvērta personība, prot sadarboties, draudzīgs un taktisks, atjautīgs
Pārzināt uzņēmuma infrastruktūru, telpas un aprīkojumu, savlaicīgi veikt remontu un uzlabojumus	Darbinieku atskaites, personiskas pārbaudes, tehniskā dokumentācija	Tehniskas pamatināšanas un izpratne par infrastruktūru, telpām, pakalpojumiem, aprīkojuma pareizu lietošanu un apkopi	Tehniskas prasmes un organizatoriskas iemaņas	Sistemātiskums, metodiskums un precizitāte, vērtīgums, noteiktība

Kontrolēt veselības un drošības prasību ievērošanu pakalpojumu sniegšanas laikā	Darbinieku atskaites, personiskas pārbaudes, tehniskā dokumentācija, likumdošanas uzziņu literatūra	Darba drošības novērtēšana un profilakse, vides zināšanas	Organizatora prasmes, ieviešot labu praksi un kārtību atbilstoši veselības un drošības likumdošanai	Atbildīga attieksme pret veselības un drošības pasākumiem, pret vidi, spēja sadarboties un ietekmēt
KLIENTU ATSAUKSMES UN PAKALPOJUMU UZLABOŠANA				
Klientu atsauksmju apkopošana un analīze	Veidlapas, aptauju anketas, dators, teksta apstrādes un cita programmatūra	Socioloģija, statistikas metodes, aptaujas anketu sastādīšana	IT prasmes un informācijas analīze	Korektums, precizitāte, tehniska izpratne, vispusīgas zināšanas
Pakalpojumu uzlabošana, balstoties uz klientu ieteikumiem un pieprasījumu	Uzziņu un reklāmas materiāli, plānošanas un budžeta dokumenti	Zināšanas par labākajiem piemēriem un sasniegumiem līdzīgā piedāvājumā un jomā, zināšanas par vietējo teritoriju/reģionu	Tehniskas un organizatoriskas prasmes, specifiskas pakalpojumam nepieciešamās iemaņas, stratēģiskā plānošana, mārketinga un klientu apkalpošanas prasmes	Tieksme pēc uzlabojumiem, mācīšanās no kļūdām, problēmu risināšana un inovatīva domāšana
Nodrošināt īpašu grupu (seniori un personas ar īpašām vajadzībām) vajadzību un prasību apmierināšanu	Tirgus analīze, aptauju rezultāti, specializētais aprīkojums, ērta vide, uzziņu materiāli (sports, veselība, medicīna), palīgierīces personām ar īpašām vajadzībām un senioriem	Pamatzināšanas par: - invaliditātes jēdzienu un cilvēka ķermeni; - dažāda veida un līmeņu invaliditāti; - adaptīvajiem sporta veidiem un citām fiziskajām aktivitātēm invalīdiem un senioriem; - īpašu aprīkojumu un prasībām invalīdu sportam; - attiecīgām institūcijām un iestādēm; - veselības un drošības likumdošanu	Riska menedžments, elastīgums, pirmā palīdzība, invaliditātes līmeņa noteikšana, grūtības pakāpes noteikšana aktīvā tūrisma veidos, detalizēta plānošana un sporta aktivitāšu pielāgošana invalīdiem un senioriem, prasme sniegt īsas un precīzas instrukcijas, Eiropas labas prakses piemēru izmantošana aktīvajā tūrismā specifiskām grupām, IT prasmes, informācijas analīze	Iejūtība pret klientu vajadzībām, īpaši attiecībā uz klientiem ar īpašām vajadzībām, spēja izprast un rūpēties, komunikabilitāte, pašdisciplīna, lojalitāte un atbildīgums, informētība, svešvalodu prasmes, komandas darbs
JAUNINĀJUMI UN UZLABOJUMI				
Pastāvīgi meklēt izmaksu un pakalpojumu optimizācijas izdevības, lai nodrošinātu biznesa ienesīgumu	Izmaksu analīze, izmaksu kontrole	Tirgus, sava biznesa jomas, finanšu un ekonomikas pārzināšana	Praktiskā ekonomika, informācijas atlase, izvērtēšana un izmantošana	Problēmu risināšana un radošums, plānošanas un organizēšanas prasmes, biznesa domāšana

Investīciju plānošana un attīstības pasākumi	Biznesa plāni, izmaksu analīze, lauku attīstības stratēģijas, nacionālie attīstības plāni un prioritātes, datu bāzes, nacionālā inovāciju politika	Investīcijas un finanses, mārketingu un likumdošana, alternatīvās investīciju stratēģijas	Efektīvs administratīvais menedžments, risku novērtēšana un menedžments, prasme vadīt un strādāt komandā	Spēja uztvert jauninājumus, progresīva domāšana, tālredzīgums, prasme lobēt
Sekot konkurentu biznesam un nodrošināt konkurētspējīgu pakalpojumu	Tirgus pārskati, uzziņas, izmaksu analīze, personiskie kontakti un tikšanās	Mārketingu, pieejamās informācijas izvērtēšana, komunikācija	Praktiskas iemaņas informācijas avotu izmantošanā un analizē	Saskarsmes iemaņas, profesionalitāte un darba ētika, spēja ātri pieņemt lēmumus
Iesaistīties profesionālā sadarbībā	Biznesa un personiskie kontakti, atbilstošu organizāciju un tīklu datu bāzes	Zināšanas par atbilstošiem profesionālās sadarbības tīkliem un to aktivitātēm	Efektīva biznesa komunikācija	Svešvalodu prasmes, darbs komandā, spēja sadarboties un iecietīgums, spēja vienoties un ietekmēt
Uzturēt attiecības ar vietējiem partneriem, sabiedrību, piegādātājiem, utt.	Ziņu izdevumi, personiska komunikācija, vietējie mediji (TV kanāli, laikraksti), telefons, internets, sociālie mediji	Vietējās zināšanas (vēsture, kultūra un folklorā, ēdieni, daba, šodienas tendences un prioritātes, utt.)	Komunikācijas un popularizēšanas iemaņas, spēja strādāt komandā	Saskarsmes iemaņas, jūtīgums un iecietība pret atšķirīgo
KVALIFIKĀCIJU ATJAUNINĀŠANA				
Novērtēt darbinieku prasmes (profesionālās un personiskās) un noteikt trūkstošās zināšanas un prasmes	Prasmju uzskaitījums, novērtēšanas metodes, cilvēkresursu attīstības stratēģija	- nepieciešamās zināšanas un prasmes attiecīgajā biznesa jomā; - zināšanas nacionālajā un Eiropas cilvēkresursu attīstības politikā	Spēja vadīt, saskarsmes un sociālās iemaņas, plānošanas un organizatoriskās iemaņas	Profesionālisms, motivācija
Nodrošināt darbiniekiem adekvātas apmācības iespējas	Prasmju novērtējums, apmācību piedāvājumi, mācību materiāli, programmas, mācību kursi, u.c.	Zināšanas par nepieciešamo apmācību un pieejamajām apmācību iespējām	Menedžmenta un organizatoriskās prasmes	Tiesme pēc pilnveidošanās, progresīva domāšana
Nodrošināt darbības atbilstību likumdošanas izmaiņām un jaunām prasībām	Dators, interneta resursi, uzziņu literatūra	Zināšanas par attiecīgo likumdošanu, atbildīgajām iestādēm, sociālajiem partneriem un citām institūcijām	Sekot jaunumiem likumdošanā	Elastīgums un spēja pielāgoties

II daļa: Aktīvā tūrisma instruktors un/vai asistents un koordinators

Profesijā veicamo darbu un aktivitāšu apraksts	Nepieciešamie darba rīki un aprīkojums	Profesionālās kompetences		Profesionālās un personiskās īpašības
		Zināšanas	Prasmes	
ADMINISTRATĪVAIS DARBS				
Apstrādāt uzņēmuma dokumentāciju, aizpildīt plānu un atskaišu veidlapas, kārtot administratīvus jautājumus, piedalīties administratīvās sanāsmēs, tikties ar klientiem, apstrādāt klientu dokumentāciju (reģistrācijas formas, aptauju anketas, utt.)	Atskaišu, reģistrācijas un citas veidlapas, dators, datorprogrammas	Specifiskas zināšanas par uzņēmuma ikdienas darba kārtību, zināšanas par darba devēja un darbinieka tiesībām un pienākumiem	Riska menedžments, elastīgums, pirmā palīdzība, invaliditātes līmeņa noteikšana, grūtības pakāpes noteikšana aktīvā tūrisma veidos, detalizēta plānošana un sporta aktivitāšu pielāgošana invalīdiem un senioriem, prasme sniegt īsas un precīzas instrukcijas, Eiropas labas prakses piemēru izmantošana aktīvajā tūrismā specifiskām grupām, IT prasmes, informācijas analīze	lejūtība pret klientu vajadzībām, īpaši attiecībā uz klientiem ar īpašām vajadzībām, spēja izprast un rūpēties, komunikabilitāte, pašdisciplīna, lojalitāte un atbildīgums, informētība, svešvalodu prasmes, komandas darbs
Ievērot visu attiecīgo likumu un noteikumu prasības	Dators, interneta resursi, uzzīņu literatūra	Zināšanas par attiecīgo likumdošanu un klientu apdrošināšanu, zināšanas par attiecīgajām sporta un tūrisma institūcijām un iestādēm (nacionālā un Eiropas līmenī)	Prasme ievērot likumdošanu, noteikumus, pielietot apdrošināšanu	Atbildīgums, metodisks, sistematiskums, atjautība, informētība
Iesaistīties publicitātes pasākumos un kampaņās	Preses ziņas, elektroniskās ziņas, sociālie mediji, publikācijas	Psiholoģija, komunikācija, reklāma un piedāvājuma popularizēšana	Komunikācijas, prezentācijas prasmes, pasākumu organizēšana	Efektīva komunikācija, pārliecība par sevi, mārketinga prasmes, ietekmēšana, sadarbšanās
Iesaistīties rezervācijas procesā, aktivitāšu organizēšanā un darbinieku darba grafika izveidošanā	Rezervēšanas sistēma, dators, laika grafiki, interneta resursi, rezervāciju sistēmas	Specifiskas zināšanas par piedāvājumiem aktīvā tūrisma pakalpojumiem un uzņēmuma iekšējo darba kārtību	Organizatora prasmes	Sistematiskums, loģiska un telpiska domāšana, problēmu risināšana, radošums

TEHNISKAIS DARBS				
Plānot un nodrošināt specifiskas aktivitātes, sagādāt materiālus un aprīkojumu atbilstoši klientu pasūtījumiem un specifiskām mērķa grupām	Dators, rezervēšanas sistēmas programma, informācija un dati par mērķa grupām, kartes, maršrutu plāni, specifisks aprīkojums, uzziņu materiāli	Specifiskas zināšanas par aktīvā tūrisma veidiem un ikdienā veicamo darbu (aktīvā tūrisma koncepcija un vēsture, tehniskie pamati, drošības pamatprasības, atbilstošā likumdošana un noteikumi, organizācijas un iestādes)	Plānošanas, organizatoriskās un IT prasmes, prasme atrast, izvērtēt, atlasīt un apkopot informāciju	Profesionalitāte un darba ētika, pielāgošanās spēja un elastīgums, pozitīva attieksme un enerģija
Veikt regulāras aprīkojuma un aktivitāšu norises vietu pārbaudes, ziņot uzņēmuma vadībai, veikt tehnisko apkopi	Pārbaudes lapas, galvenie tehniskās apkopes instrumenti un aprīkojums, atskaišu formas	Tehniskas zināšanas	Nepieciešamās prasmes, lai veiktu tehnisko apkopi vai remontu, uzglabātu vai transportētu aprīkojumu	Atbildīgums, lojalitāte
Sniegt klientiem atbilstošas instrukcijas (veselības, drošības un specifiskās instrukcijas katram aktīvā tūrisma veidam), nodrošināt visu nepieciešamo aktivitātes veikšanai, demonstrēt aktivitātes veikšanu, ja tas nepieciešams	Ceļveži, interneta resursi, personiskie kontakti, veselības un drošības atbilstības pārbaudes lapas, pirmās palīdzības aptieciņa, pirmās nepieciešamības piederumu komplekts	Zināšanas par veselības un drošības jautājumiem, drošības prasībām, kontroles institūcijām un iestādēm	Prasme pareizi un atbilstoši drošības nosacījumiem lietot aprīkojumu, riska menedžments, pirmā palīdzība	Atbildīga attieksme pret veselības un vides jautājumiem, efektīva komunikācija, zināšanas klientu psiholoģijā, laba fiziskā kondīcija
Nodrošināt atbilstošu aktīvā tūrisma pakalpojumu sniegšanu klientiem	Publicitātes materiāli un instrukcijas, atbilstošs aprīkojums, dabas un kultūrvēsturiskā mantojuma interpretācijas materiāli, saziņas līdzekļi, pirmās palīdzības aptieciņa	Zināšanas un izpratne par dažādiem aktīvā tūrisma veidiem (sauszemes, gaisa, ūdens, sniega), nepieciešamais aprīkojums un tā izmantošana, veselības un drošības prasības, utt., klientu psiholoģija, efektīva komunikācija	Komunikācijas prasmes, nepieciešamās prasmes specifiskos aktīvā tūrisma veidos (sauszemes, gaisa, ūdens, sniega), dabas un kultūrvēstures mantojuma interpretācijas prasmes, attiecīgo apdrošināšanas veidu piemērošana, prasme noteikt gaidāmās laika apstākļu izmaiņas pēc konkrētām pazīmēm	Atbildīgums, lojalitāte, atdeve un paškontrolē, vietējo apstākļu pārzināšana – vēsture, tradīcijas, ieražas, ēdiens, folklorā, utt., orientēšanās spēja un virziena izjūta, noturība pret stresu, adekvāta izturēšanās kritiskās situācijās, spēja improvizēt
Veikt klientu anketēšanu, apkopot atbildes	Aptauju anketas, dators, interneta aptauju platformas	Socioloģija, statistikas metodes, aptauju anketu sastādīšana	Komunikācijas prasmes	Profesionalitāte un darba ētika, loģiska un plaša domāšana, lojalitāte pret darba devēju un tūristiem

Sniegt vadībai atskaites par aktivitātēm, rezultātiem un klientu atsauksmēm	Klientu anketas, analīze, atskaites	Zināšanas par informācijas apstrādi (apkopošana, statistika, secinājumi)	Komunikācijas, prezentācijas prasmes	Prasme sadarboties
Sazināties svešvalodās ar ārvalstu tūristiem, vadīt sporta aktivitātes	Dators, interneta resursi, telefons, attiecīgs sporta aprīkojums	Starpkultūru atšķirību izpratne, psiholoģija, komunikācija	Valodu zināšanas	Saskarsmes prasmes, progresīva domāšana, ievērojams pret atšķirīgo un tolerance, spēja strādāt komandā
Pielāgot aktīvā tūrisma aktivitātes senioriem un personām ar īpašām vajadzībām	Sporta aprīkojums, īpašs aprīkojums senioriem un/vai personām ar īpašām vajadzībām, klientu vajadzību analīze	Zināšanas par: - senioru mērķa grupas specifiku, vajadzībām, nepieciešamībām, invaliditāti, cilvēka ķermeņa fizioloģiju, dažādu veidu un līmeņu invaliditāti; - adaptīviem sporta veidiem un citām fiziskām aktivitātēm senioriem ar īpašām vajadzībām; - īpašu aprīkojumu un prasībām invalidu sportā; - attiecīgajām institūcijām un iestādēm; - veselības un drošības noteikumiem	Riska menedžments, pirmā palīdzība, klienta invaliditātes līmeņa noteikšana, grūtības pakāpes noteikšana aktīvā tūrisma veidos, detalizēta plānošana un sporta aktivitāšu pielāgošana invalīdiem un senioriem, prasme sniegt īsas un precīzas instrukcijas, Eiropas labas prakses piemēru izmantošana aktīvajā tūrismā specifiskām grupām, IT un komunikācijas prasmes	Ievērojams pret klientu vajadzībām, īpaši attiecībā uz klientiem ar invaliditāti, spēja izprast un rūpēties, komunikācija, pašdisciplīna, lojalitāte un atbildīgums, informētība, svešvalodu prasmes, komandas darbs, radošums, empātija pret cilvēkiem ar īpašām vajadzībām
KVALIFIKĀCIJU ATJAUNINĀŠANA				
Uzlabot un atjaunot specifiskās tehniskās prasmes, sekot jauniekiem aktīvā tūrisma jomā	Semināri, apmācība, mācību un uzzīņu literatūra	Zināšanas un informētība par iespējām atjaunināt kvalifikācijas, par attiecīgajiem informācijas avotiem	Pašnovērtējuma prasmes, prasme mācīties	Vēlēšanās mācīties jebkurā vecumā, tieksme pēc uzlabojumiem, pašmācības iemaņas
Pastāvīgi piedalīties apmācībās, lai atjaunotu zināšanas un prasmes	Mācību literatūra, uzzīņu materiāli, interneta resursi, utt.	Zināšanas un informētība par iespējām atjaunināt kvalifikācijas, par attiecīgajiem informācijas avotiem	Pašnovērtējuma prasmes, prasme mācīties	Vēlēšanās mācīties jebkurā vecumā, tieksme pēc uzlabojumiem, pašmācības iemaņas
Veikt visas darbības saskaņā ar attiecīgo likumdošanu un noteikumiem	Likumdošanas dokumenti	Eiropas un nacionālā likumdošana, vietējās prasības	Specifiskas prasmes katrai aktivitātei un situācijai	Atbildīgums un elastīgums, pašdisciplīna



1. Modulis. Dabas interpretēšana

Dabas mantojuma interpretēšana šodien tiek saprasta kā stratēģija, ar kuras palīdzību izskaidrojam sabiedrībai kādas vietas, objekta vai jēdziena nozīmi. Lai to izskaidrotu apmeklētājam saprotamā veidā, ir nepieciešams atteikties no formāla zinātniska izklāsta robežām un izmantot tādas paņēmienus, kas atbilst neformālai videi. Tas viss ir iespējams tūrismā. Apmeklētāji kādas vietas dabas, vēstures un kultūras mantojumu iepazīst caur tūrismu, un tieši aktīvais tūrisms vislabāk iedrošina, saista, provocē un izklaidē.

Ja aktīvā tūrisma piedāvājumā plānots izmantot interpretēšanas elementus, vispirms jādefinē interpretēšanas plāns un mērķi. Vadot dabas ekskursijas, ir jāievēro daži pamata nosacījumi. Ir arī jāizvēlas tādi līdzekļi, kas vislabāk atbilst attiecīgajai programmai un efektīvi palīdz auditorijai uztvert un izprast apmeklējamo vietu no cita skatu punkta.

Aktīvais tūrisms pēc savas būtības rada cilvēkos prieku, un interpretēšanas nolūks ir bagātināt šo pieredzi, ļaujot apmeklētājam kļūt par daļu no vietas, kur viņš ieradies pavadīt savu brīvo laiku un izklaidēties, ļaujot izprast un izjust vērtības, kas veidojušas šīs vietas vēstures gaitā.

Interpretējošais aktīvais tūrisms palīdz radīt apmeklētājos cieņu pret brīvdienu vietu. Viņi to uzlūkos ne tikai kā jebkuru izklaides vietu, bet arī ievēros vietas nozīmi, kultūru, tradīcijas, vietējo vēsturi. Izmantojot interpretēšanu aktīvajā tūrismā, ir vieglāk iespaidot apmeklētāju izturēšanos, sasniegt izglītojošos un emocionālos mērķus.

VISPĀRĒJIE MĒRĶI

Apgūt interpretēšanas paņēmienus, veicinot ilgtspējīgu dabas mantojuma izmantošanu visos posmos no plānošanas, attīstības un saglabāšanas līdz komunikācijai ar apmeklētājiem.

SPECIFISKIE MĒRĶI

- Apgūt sabiedrības iesaistīšanu, veicinot vietējo iedzīvotāju līdzdalību vides aizsardzībā un ilgtspējīgas attīstības projektos.
- Izprast interpretēšanas potenciāla nozīmi un spēt to izmantot noteiktās teritorijās.
- Komunikācijas paņēmienu izmantošana, lai kontrolētu un samazinātu vides problēmas.
- Radīt interesi par profesionālo apmācību dabas interpretēšanas jomā, dibināt kontaktus ar profesionālām asociācijām, specializētiem izdevumiem.
- Iegūt pamatzināšanas par interpretēšanas paņēmieniem un koncepcijām.
- Integrēt interpretēšanas pieeju aktīvā tūrisma plānošanā.

MODUĻA DAĻAS UN SATURS

1. Daļa. Kas ir interpretēšana?

Vispārējais mērķis. Iepazīties ar interpretēšanas pamatiem, dažādām interpretēšanas definīcijām un koncepcijām.

Specifiskie mērķi

- Iepazīties ar interpretēšanas jēdzienu aktīvajā tūrismā
- Izprast interpretēšanas komponentus
- Apgūt interpretēšanas pamatprincipus

Saturs

- 1.1. Interpretēšanas jēdziens un definīcijas
- 1.2. Mērķi
- 1.3. Interpretēšanas principi

Darba uzdevumi

- Balstoties uz interpretēšanas principiem, uzstādīt interpretēšanas programmas mērķus;
- Vadoties no definīcijām, izveidot interpretēšanas pieeju un pielietot to aktīvajā tūrismā.

2. Daļa. Komunikācija un interpretācija

Vispārējais mērķis. Izprast saistību starp interpretēšanu un komunikācijas paņēmieniem.

Specifiskie mērķi

- Noteikt dažādu mērķa grupu vajadzības.
- Apzināties vietējās sabiedrības iesaistīšanas nozīmi.
- Iemācīties izveidot interpretējošu vēstījumu.

Saturs

- 2.1. Interpretācijas procesa dalībnieki
- 2.2. Interpretācijas mērķa grupas
- 2.3. Vietējie iedzīvotāji
- 2.4. Vēstījums un tā izpratne

Darba uzdevumi

- Raksturot, kā vietējie iedzīvotāji var palīdzēt interpretējošā tūrisma piedāvājuma veidošanā.
- Izveidot interpretējošu vēstījumu.

3. Daļa. Interpretācijas plānošana. Interpretācijas programma.

Vispārējais mērķis. Izprast interpretācijas procesa plānošanu.

Specifiskie mērķi

- Noteikt interpretācijas plānošanas fāzes
- Pārzināt galvenos līdzekļus, kas izmantojami interpretācijā
- Pielietot izvērtēšanas metodes dažādos plānošanas posmos

Saturs

- 3.1. Interpretācijas plānošanas koncepcija
- 3.2. Plānošanas fāzes
- 3.3. Interpretācijas līdzekļi
- 3.4. Interpretācijas izvērtēšana

Darba uzdevumi

- Pielāgot interpretēšanas līdzekļus aktīvajā tūrismā
- Analizēt atšķirības starp personiskajiem un nepersoniskajiem līdzekļiem
- Izveidot interpretācijas plānu aktīvajā tūrismā

Pirmā moduļa ilgums: 70 stundas

PRAKSE UZŅĒMUMOS

1. Modulis. Dabas Interpretēšana.

Vides zināšanas:

- Ģeogrāfiskie aspekti.
- Faunas aspekti.
- Floras aspekti.

Darba uzdevumi: maršruti un ekskursijas. Dabas vietas: Augi un dzīvnieki. Sēņu takas. Makšķerēšana. Medības. Patstāvīgi veikt gida darbu dabas, kultūras un lauku vidē.

Vērtēšanas kritēriji.

- Pārzina dažādus tūrisma aspektus teritorijā, kurā strādā.
- Spēj patstāvīgi organizēt pārgājiena maršruti.
- Pazīst dažādas augu un dzīvnieku sugas.
- Spēj saistīt ģeogrāfiskos aspektus ar teritorijas floru un faunu.
- Pazīst biežāk sastopamās sēnes attiecīgajā teritorijā.
- Spēj organizēt dinamiskus un aktīvus pasākumus grupām.



2. Modulis. Aktīvā tūrisma veidi

Aktīvais tūrisms saistīts ar sporta aktivitātēm, vēlams, dabā. Lai radītu aktīvā tūrisma produktu, ir jāapvieno sports, kultūra un piedzīvojums.

Jau sen daudzi tūristi meklē unikālas dabas vietas, kurās vēlas pavadīt savas brīvdienas aktīvā atpūtā un brīvā dabā. Aktīvā atpūta ir daudzveidīga – *pārgājieni, laivu braucieni, dabas fotografēšana, izjādes, paraplāni, plosti, velobraucieni un dabas tūres*. Tas viss veicams atsevišķi, vai arī apvienojams, veidojot sarežģītāku produktu.

Cik dažādi ir aktīvās atpūtas veidi, tik dažādi arī klienti – gan dažāda vecuma, gan abu dzimumu. Viņi meklē piedzīvojumus, jaunu pieredzi, gandarījumu, individualitāti, viņi vēlas pārbaudīt savu spēju robežas vai vienkārši izjūt nepieciešamību būt dabā.

Cilvēku vēlme atrasties brīvā dabā kontekstā ar aktīvā tūrisma attīstību pastiprina tā nozīmīgo lomu reģionu attīstībā.

Šī moduļa mērķis ir radīt vispārēju priekšstatu par aktīvā tūrisma plānošanu un piedāvājuma veidošanu.

GALVENAIS MĒRĶIS

Iepazīties ar aktīvā tūrisma veidiem un drošības jautājumiem, kas jāievēro aktīvā tūrisma pakalpojumu sniegšanā.

SPECIFISKIE MĒRĶI

Apmācību moduļa noslēgumā apmācāmie:

- Izprot aktīvā tūrisma jēdzienu. Instruktoram jāizskaidro aktīvā tūrisma jēdziena definīcija. Tas ir priekšnoteikums, lai apmācāmie izprastu apmācības būtību.
- Zina un raksturo aktīvā tūrisma veidus. Apmācāmie pārzina visus aktīvās atpūtas sporta veidus vai vismaz spēj tos nosaukt. Spēj izšķirt sauszemes, ūdens, gaisa un sniega aktīvās atpūtas veidus.
- Prot pareizi apieties ar aprīkojumu. Instruktoram jāspēj ieinteresēt apmācāmie par vairākiem sporta veidiem tā, lai viņi tos apgūst un spēj apmācīt citus. Instruktoram jāpazīst sporta inventārs, jāsaprot, kā tas darbojas un, ja nepieciešams, jāprot veikt remonts (piem., velosipēds).
- Zina aktīvā tūrisma piedāvājuma plānošanas posmus. Apmācību sesijas beigās apmācāmajiem jāspēj izskaidrot aktīvās atpūtas piedāvājuma veidošana pa posmiem. Ko aktīvā tūrisma gidš stāstīs saviem klientiem? Ja klientiem tiek piedāvāts īss pasākums, tad iespējams, ka tiks izskaidrotas tikai pamatlietas. Citā gadījumā aktīvā tūrisma gidam būs iespēja un laiks garākai apmācībai. Ir jāiemācās novērtēt situāciju un pielāgot tai klientu instruktāžu.
- Prot veikt aktīvā tūrisma mārketingu. Instruktoram jāizskaidro, kā klientiem reklamēt aktīvās atpūtas piedāvājumu un kādi līdzekļi tam ir pieejami. Ir jāiemācās izvērtēt, vai attiecīgais klients ir spējīgs veikt noteiktas sportiskās aktivitātes. Jāapzinās attiecīgā aktīvās atpūtas veida priekšrocības un trūkumi, jāspēj izskaidrot riski veselībai, neizraisot bailes un pārlietu neuzsverot šo aspektu.

MODUĻA DAĻAS UN SATURS

1. Daļa. Aktīvā tūrisma veidi (vispārējs pārskats)

1. daļas mērķi

- Izprast aktīvā tūrisma jēdzienu un tā veidošanos
Tuvākajos gados pieaugs aktīvā tūrisma nozīme. Eiropā pieaugs tendence pavadīt aktīvas brīvdienas savā zemē vai tuvējās kaimiņvalstīs. Samazinās to atpūtnieku skaits, kas izvēlas gulēt pludmalē. Gan jauni, gan vecāki cilvēki arvien vairāk domā par to, kā saglabāt labu fizisko formu un veselību. Lai reaģētu uz šīm pārmaiņām, tūrisma nozarei ir vajadzīgi speciālisti, kuri prot adekvāti apmierināt tirgus prasības.
Šādiem speciālistiem jāprot strādāt ar klientiem un jāpārzina jomas, kurās klientam jāsaņem informācija, respektīvi, daba un sports. Abām jomām jābūt līdzsvarā.
- Izskaidrot ilgtspējību un dabas teritoriju nozīmi
Ilgtspējības sākotnējā definīcija (aptuveni 1727. gads, Merriam-Webster vārdnīca):

1. Spēja ilgt; 2a: metode resursa iegūšanai vai izmantošanai tādā veidā, ka resurss netiek noplicināts vai neglābjami bojāts <ilgtspējīgas metodes> <ilgtspējīga lauksaimniecība>b: dzīvesveids, izmantojot ilgtspējīgas metodes <ilgtspējīga sabiedrība>.

Pamata līmenī ilgtspējīgs nozīmē „šodienas vajadzību apmierināšanu, neapdraudot nākamo paaudžu iespējas apmierināt savas vajadzības”. Tā ir aktuālā ilgtspējības definīcija ekoloģijā.

Bruntlanda 1987. gada ziņojums (Pasaules Vides un Attīstības Komisija): Ilgtspējīga attīstība ir tāda attīstība, kas apmierina šodienas vajadzības, neapdraudot nākamo paaudžu iespējas apmierināt savas vajadzības.

Dabas teritorijas. Instruktors sniedz apmācāmajiem priekšstatu un izpratni par ainavas un reģiona dabas aspektiem. Īpaši vietējais reģions jāapskata detalizēti. Svarīgas tēmas ir ģeogrāfija, ģeoloģija, botānika, flora un fauna. Jāpazīst aizsargājami augi un dzīvnieki. Aktīvā tūrisma ekspertam jāzina likumdošana attiecībā uz dabas teritoriju pieejamību – kuras vietas drīkst apmeklēt, un kuras nē. Jāzina bīstamās vietas apkārtnē, piemēram, purvi. Kopumā, aktīvā tūrisma ekspertam jāzina, kā pārvietoties un izturēties dabā.

Saturs

Aktīvais tūrisms: kontekstualizācija

Aktīvā tūrisma ekspertam jāpazīst teritorija, kurā viņš strādā. Viņam jāzina vai jāiepazīst ģeogrāfiskie un ekoloģiskie apstākļi un jāspēj par tiem pastāstīt papildus izvēlētajam aktīvās atpūtas sporta veidam, lai sniegtu maksimālu ilgtspējīga tūrisma pieredzi klientiem. Jāzina, kā izturēties dabā, lai nekaitētu biotopiem. Skaidri jāpārzina katra aktīvās atpūtas sporta veida ētika (piem., velopārgājienu laikā nedrīkst novirzīties no velotakas, bez vajadzības netrokšņot izbraucienos ar ūdensslēpēm, motorlavām, nepiesārņot vietējos ūdeņus ar degvielas noplūdēm, utt.) Jāapzinās, ka ikviena kustība dabas vidē atstāj ietekmi uz dabu.

Ilgtspējība un dabas teritorijas

Ir svarīgi cieši saistīt ilgtspējību un tūrisma. Ilgtspējīga tūrisma popularizēšana vienlaicīgi ir jautājums par dabas resursu bāzes aizsardzību un izmantošanu ekonomiskai un sociālai attīstībai. Būtiska ir šī definīcija:

PTO Ilgtspējīgā Tūrisma Attīstības Komisija sanāksmē Taizemē, 2004. gada martā vienojās pārskatīt PTO ilgtspējīga tūrisma definīciju, kas publicēta dokumentā "Agenda 21 for Travel and Tourism" 1995. gadā. Šis pārskatīšanas mērķis ir labāk atspoguļot tūrisma ilgtspējības aspektus Johannesburgas Ilgtspējīgas Attīstības samita kontekstā. Komisija izskatīja PTO sagatavoto definīcijas priekšlikumu un pilnībā to akceptēja. Jaunā konceptuālā definīcija uzsver līdzsvaru starp vides, sociālajiem un ekonomiskajiem aspektiem tūrismā, nepieciešamību ieviest ilgtspējības principus visos tūrisma segmentos, kā arī skar globālus mērķus, piemēram, nabadzības mazināšanu.

Tūrisma Ilgtspējīgas Attīstības Konceptuālā Definīcija (PTO, 2004): „Ilgtspējīga tūrisma attīstības vadlīnijas un saimniekošanas prakse attiecas uz visiem tūrisma veidiem visa veida galamērķos, tai skaitā masu tūrisma un visdažādākajos nišas tūrisma segmentos. Ilgtspējības principi attiecas uz vides, ekonomiskajiem un sociāli kulturālajiem tūrisma attīstības aspektiem, starp kuriem nepieciešams līdzsvars, lai nodrošinātu ilgtspējību ilgtermiņā. Tādējādi, ilgtspējīgais tūrisms:

1. *Optimāli izmanto vides resursus, kas ir tūrisma attīstības galvenā sastāvdaļa, uztur būtiskus ekoloģiskos procesus, palīdz saglabāt dabas mantojumu un bioloģisko daudzveidību;*
2. *Ciena vietējās sabiedrības sociālo un kultūras autentiskumu, saglabā tās radīto kultūras mantojumu un tradicionālās vērtības, dod ieguldījumu starpkultūru sapratnē un iecietībā;*
3. *Nodrošina dzīvotspējīgas, ilgtermiņa ekonomiskās darbības, visiem iesaistītajiem sniedz sociālu un ekonomisku labumu, kas tiek sadalīts vienlīdzīgi, tai skaitā stabilas darba vietas, ienākumu gūšanas iespējas un sociālos pakalpojumus vietējai sabiedrībai, dod ieguldījumu nabadzības mazināšanā.*

Ilgtspējīgai tūrisma attīstībai nepieciešama visu iesaistīto pušu līdzdalība, kā arī spēcīga politiska vadība, lai nodrošinātu plašu iesaistīšanos un vienprātību. Ilgtspējīga tūrisma veidošana ir nepārtraukts process, tajā nepieciešams pastāvīgi novērot ietekmi, ieviest nepieciešamos profilakses un/vai koriģējošos pasākumus, ja tas nepieciešams”.

Darba uzdevumi

Šajā modulī ļoti svarīgi sniegt dažādas mācību situācijas, gan individuāli, gan grupās. Apmācāmajiem jānovērtē, kādi aspekti veido aizraujošu un klientiem interesantu aktīvās atpūtas produktu. Ieteicams integrēt dažādas tēmas un aktivitātes, parādīt, kā tās apvienot. Daži iespējamie piemēri:

- Diskusijas par ilgtspējības koncepciju, ideju un īstenošanu. Internetā ir daudz informācijas avotu par šīm tēmām. Katram apmācību dalībniekam jāizvēlas un jāanalizē viens jautājums, jāprezentē grupai un jāiesaistās diskusijā, atbildot uz jautājumiem.
- Dokumentu analīze. Ir svarīgi apspriest esošos aktīvā tūrisma reklāmas materiālus, kas pieejami bez maksas. Vislabāk var iemācīties, darot. Apmācāmie var analizēt materiālus un prezentēt pārējiem analīzes rezultātus. Var apspriest konkrētu aktīvās atpūtas programmu plusus un mīnus, īpaši pēc tam, kad apmācāmie jau labi iepazīnuši attiecīgo reģionu.
- Domu apmaiņa, attiecinot šī moduļa mācību vielu uz konkrētu teritoriju. Apgūtās zināšanas jāspēj saistīt ar konkrētu teritoriju tā, lai ikviens apmācāmais skaidri saskata, kādi faktori ir svarīgi dažādās dabas teritorijās.
- Sagatavot specifiskus materiālus (prezentācijas), izmantojot (aktīvā) tūrisma pētījumus, grāmatas, rakstus vai statistiku. Pēc tam, kad izvērtēta pamatinformācija, apmācāmajiem jāspēj sastādīt maršruts, piemēram, vairāku dienu velobraucienam, vienas dienas laivu braucienam, nedēļas pārgājienam attiecīgajā teritorijā, vai tml.
- Praktiskās nodarbības dabā. Izveidotie maršrutu piemēri jāanalizē detaļās un jāpārbauda dabā.

2. Daļa. Aktīvā tūrisma veidi (vispārēja perspektīva)

2. daļas mērķi

- Sniegt specifisku informāciju
- Izprast attiecīgo aktivitāšu tehniku
- Prast droši apieties ar vismaz viena aktivitāšu veida inventāru

Saturs

Aktīvā tūrisma veidi: iedalījums un raksturojums. Visas uzskaitītās aktivitātes, kā arī instruktora un apmācāmo sagatavotās aktivitātes jāiedala pēc veidiem un jāpasagatavo īss raksturojums stāstījuma veidā, ko apmācāmie individuāli prezentē grupai. Instruktoram jānorāda uz pieejamajiem informācijas materiāliem. Tas palīdz apgūt iemaņas turpmākajam darbam ar klientiem. Ar klientiem jārunā skaidri, viegli saprotamā veidā, un tas iespējams tikai tad, ja runātājs labi pārzina tēmu.

Ir jāapzinās, ka ne visi aktīvās atpūtas veidi ir vienlīdz pieejami. Pieejamība atkarīga no reģiona (kaitings), gadalaika (slēpošana). Dažus aktīvās atpūtas veidus var praktizēt tikai noteiktās vietās (ūdensslēpošana), citi ir ļoti dārgi (lidojumi ar gaisa balonu) vai prasa regulārus treniņus (burāšana, planēšana). Taču ir daudzas aktivitātes, kas pieejamas gandrīz ikvienam, un ko var veikt gandrīz jebkur (velobraucieni, pārgājieni).

Apmācāmajiem jāizskaidro šīs atšķirības, viņiem jāiemācās noteikt, kāda veida aktīvā atpūta kādiem klientiem ir piemērota. Reizēm klienti vēlas izmēģināt kaut ko, kam viņu fiziskais sagatavotības līmenis nav pietiekams. Ekspertam tas jāspēj novērtēt (vēlams, iepriekš).

Paturot to prātā, audzēkņiem jāapmeklē aktīvā tūrisma pakalpojumu uzņēmumi, jāuzdod jautājumi un pēc tam jāanalizē šie apmeklējumi.

- **Aktīvā atpūta gaisā:** Planēšana, paraplāni, gaisa baloni...
- **Aktīvā atpūta uz sauszemes:** Velobraukšana, pārgājieni, skrituļošana, nūjošana, izjādes...
- **Aktīvā atpūta sniegā:** Slēpošana (kalnu un distanču), snovbords, slidošana, suņu pajūgi...
- **Aktīvā atpūta uz ūdens:** Ūdensslēpošana, burāšana, kanoe laivas...

Darba uzdevumi

- Apmeklēt aktīvā tūrisma pakalpojumu sniedzējus
- Sagatavot nepieciešamos materiālus aktivitāšu veikšanai
- Atrast iespējamus veidus, kā apvienot aktīvās atpūtas veidus
- Aizpildīt uzdevumu lapas par noteiktu aktīvās atpūtas veidu svarīgākajiem aspektiem
- Analizēt reģionā pieejamos aktīvās atpūtas pakalpojumus, sagatavot SWOT analīzi
- Lomu izspēle

3. Daļa. Aktīvā tūrisma programmas

3. daļas mērķi:

- Izprast plānošanas posma sastāvdaļas
- Ja aktīvās atpūtas programmas projekts nav labi pārdomāts, tad to nav iespējams labi reklamēt. Apgūstot dažādas projektu izstrādes un tirgus analīzes metodes un paņēmienus, audzēkņi iemācās vadīt projektus.
- Reproducēt produkta izveides posma elementus
- Balstoties uz teorētiskajām pamatzināšanām, audzēkņi sagatavo paši savus produktus tirgum.
- Prast pārdot produktu
- Kad apgūtas noteiktas tirgus stratēģijas, audzēkņi spēs veikt mārketingu saviem produktiem plašākai mērķauditorijai un efektīvi to aizsniegt.

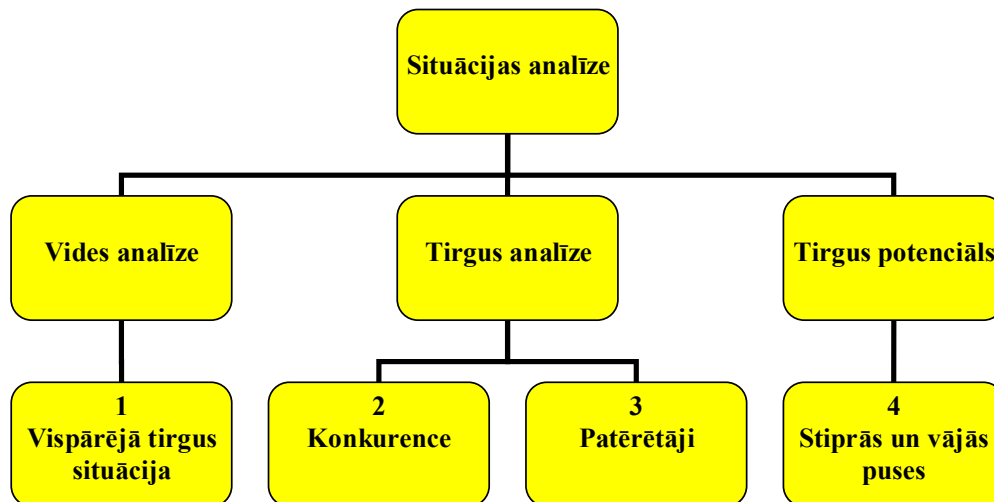
Saturs

Plānošanas posms

- Mērķi. Mērķu definēšana nosaka visa projekta panākumus. Jābūt skaidri formulētiem ilgtermiņa, vidējā termiņa un īstermiņa mērķiem.
- Cilvēkresursi un dabas resursi. Plānošanas posmā jāņem vērā visas prasības:
 - » personāla prasības
 - » tehnoloģiskās prasības / aprīkojums / laika grafiks
 - » nepieciešamie resursi (finanses, pārdošana, mārketingi, utt.)
 - » ārējās prasības
- Mērķa grupa. Ļoti rūpīgi jānosaka mērķa grupa. Lai izveidotu mārketinga koncepciju, kas efektīvi sasniegs mērķa grupu, jāpatur prātā noteikti kritēriji.
 - » Demogrāfiskie dati: dzimums, vecums, statuss, profesija...
 - » Socio-demogrāfiskie dati: ģimenes lielums, mājoklis, sabiedriskais statuss...
 - » Psiholoģiskie dati: viedokļi, intereses, dzīvesveids...
 - » Dati par izturēšanos: patērētāja uzvedība...
 - » Ģeogrāfiskie dati: dzīves vieta, lielums, struktūra...
 - » Klientu saskarsmes stiprās un vājās puses (klientu menedžments)

- » Pakalpojumu sniedzēja elastīgums un spēja pielāgoties mērķa grupas vajadzībām un vēlmēm
- Izmaksas. Efektīva izmaksu plānošana ir pamats:
 - » ekonomiskās efektivitātes aprēķiniem un kontrolei
 - » lēmumam, vai projektu ir vērts īstenot
 - » zināšanām par izmaksu ciklu projekta gaitā (saistībā ar struktūras, datu un kapacitātes plānošanu)
- Izmaksu plānošanas sastāvdaļas:
 - » personāla izmaksas
 - » materiālu izmaksas
 - » ārējā darbaspēka izmaksas
 - » komunikāciju izmaksas
 - » kapitāla izmaksas
- Konkurence. Pastāvīgi pieaugoša konkurence un tirgus piesātinājums spiež pakalpojumu sniedzējus orientēties uz tirgu. Ar tehnisku pārākumu vien ir daudz par maz, lai tirgū gūtu panākumus. Mūsdienās ir obligāti nepieciešams noteikt ilgtermiņa stratēģiju, lai noturētos vai ielauztos biznesā.

Apmācību dalībniekiem jāiemācās analizēt konkurentu stiprās un vājās puses, lai parādītu, kā viņu produkts atšķiras no pārējiem.



Produkta izveides posms

- Aktivitātes izvēle. Audzēkņiem jāizvēlas savs piedāvājams aktīvā tūrisma produkts. Izvēle jāapsver, vadoties no iespējām, lai tirgū radītu priekšstatu, ka esat attiecīgās jomas eksperti. Nevar būt speciālists visās jomās. Specializēšanās nodrošina kvalitāti un pieprasījumu.
- Piedāvājums. Produkts jābalsta uz tā sniedzēja individuālajām spējām, kā arī situācijas un vajadzību analīzes rezultātiem.

Lai apmācāmajiem palīdzētu izvēlēties, instruktors:

- » nostiprina katra audzēkņa intereses
 - » atbalsta individuālos plānus un idejas
 - » veicina sadarbības dialogu
 - » stimulē dažādu jautājumu izvērtēšanu
 - » motivē audzēkņus būt aktīviem
- Pakalpojuma saņēmēji. Mērķa grupai jābūt skaidri definētai un piedāvājums jāizveido tai atbilstošs. Jo skaidrāk formulēts piedāvājums, jo labāku iespaidu tas rada. Piedāvājums, kas mēģina izpatikt visiem, galu galā nesaista nevienu.
 - Tehniskie jautājumi. Jāapsver un jāatrisina visi tehniskie jautājumi, kas saistīti ar piedāvājuma izveidošanu. Ne tikai jāsigādā inventārs, bet jāņem vērā arī sekojošas lietas:
 - » Dalībnieku skaits
 - » Laiks
 - » Aktivitāšu norises vieta / pārtraukumi / ēdienreizes...
 - » Materiāli
 - Ārējie apstākļi. Bieži vien pastāv kādi ārēji apstākļi, kas neļauj pasākumam izdoties vai traucē tā norisi. Instruktoram kopā ar audzēkņiem jāapsver rezerves plāns.
 - Drošība. Vai visi drošības nosacījumi ir zināmi un vai tie ir ņemti vērā?
 - Likumdošana un apdrošināšana. Organizatoram jānodrošinās juridiski. Instruktoram jānodrošina pārskats par apdrošināšanas veidiem un jāapsver ar apmācāmajiem, kāda veida apdrošināšana jāiegādājas. Ieteicams uzaicināt apdrošināšanas ekspertus, kas detalizēti un kompetenti atbildēs uz jautājumiem.

Aktīvā tūrisma produkta mārketingis

- Konceptija / produkts. Produkta panākumos izšķirošā loma ir veidam, kā tas tiek prezentēts. Lai spētu efektīvi prezentēt produktu mērķauditorijai, ieteicams izveidot plānu „Viss nepieciešamais idejas prezentēšanai” un pa punktiem to izpildīt.
- Cena (ietekmējošie faktori). Jāizveido patērētāju stimulējoša cenu politika.

Iespējamie pasākumi:

- » Kuponi, dāvanu kartes, klienta karte
 - » Apbalvojumi tūrisma pakalpojumu sniedzējiem, mēneša darbinieka nominācijas
 - » Īpašie piedāvājumi
 - » Konkursi kā viesu piesaistes/motivēšanas paņēmieni
- Izplatīšana / popularizēšana. Audzēkņiem jāsaprot, kas ir viņu klientūra un kādi mārketinga instrumenti visefektīvāk to sasniedz. Tai skaitā, sabiedriskās attiecības, reklāmas iespiedmateriāli, internets (rezervēšanas portāli), tūrisma tirgi, reklāma pa pastu vai e-pastu, radio, plakāti un prezentācijas.

Darba uzdevumi

- Praktiskais darbs, nosakot, kāda profila tūristi apmeklē noteiktu teritoriju

Jāaptaujā aktīvā tūrisma pakalpojumu sniedzēji (piemēram, apmeklējot uzņēmumus), kādas klientu grupas rezervē kādus produktus, un kāda veida tūristi apmeklē konkrēto teritoriju. Brīvajā laikā apmācāmie var pavērot aktīvā tūrisma grupas, šim nolūkam dodoties izbraucienā kopā ar instruktoru. Nobeigumā būs iespējams iedalīt aktīvo tūrismu pa piedāvājuma veidiem: ģimenēm, senioriem, jauniešiem, utt.

Kā minēts iepriekš, dažādu aktīvās atpūtas veidu pieejamība atšķiras. Viens no faktoriem, kas nosaka klientūru, ir izmaksas. Dārgie sporta veidi, kā planierisms un gaisa balonu lidojumi piesaista turīgāku klientu grupas. Citi atpūtas veidi, piemēram, slēpošana, ir pieejami plašākam klientu lokam, lai arī ne vienmēr vienādā formā. Piemēram, ja vidusmēra cilvēks varēs atļauties nedēļu pavadīt slēpošanas brīvdienās tuvējā slēpošanas centrā, tad turīgāks slēpotājs atļausies trīsreiz gadā slēpot Šveicē.

Nākamais izšķirīgais faktors ir vecums. Protams, kā ikvienā kategorijā, pastāv izņēmumi. (Noteikti kaut kur eksistē septiņdesmitgadīgs velobraucējs lieliskā sportiskā formā, taču pavisam droši var teikt, ka lielākā daļa šī sporta veida piekritēju ir vecumā līdz 45 gadiem).

Ir nepieciešams noteikt, kāda vecuma klienti interesējas par kādiem aktīvās atpūtas veidiem. Audzēkņiem jāsaprot, ka nevajag vispārināt un veidot iepriekšējus pieņēmumus, īpaši saskarsmē ar klientu. („Šis brauciens / sporta veids jums nav piemērots, jūs esat par vecu.”)

- Aktīvā tūrisma programmu plānošana noteiktai teritorijai un/vai klientu grupai, izmantojot iepriekš apgūtās zināšanas

Uzdevums ir izveidot detalizētu programmu dažādās teritorijās (līdzienā apvidū, piekrastes un kalnainos apvidos) un dažādos veidos (vienai dienai, nedēļai vienam vai vairākiem aktivitāšu veidiem, piemēram, vienu dienu laivu brauciens, nākamajā – pārgājiens, trešajā – velo vai zirga mugurā). Izveidotās programmas jāprezentē grupai.

- Izveidot mārketinga plānu aktīvā tūrisma pasākumam

Izveidot mārketinga koncepciju pēc iepriekš aprakstītajiem punktiem ir sarežģīts uzdevums. Kad plānošanas posmā izvēlēta pasākuma tēma, jādefinē arī klienti. Mērķauditorija jāsasniedz ar nepastarpinātiem sabiedrisko attiecību un mārketinga pasākumiem, informējot par notikumu. Protams,

jānosaka izmaksas un mārketinga aktivitātēm jāiekļaujas noteiktajā budžetā. Ekonomiski ir vispirms pasākumu izziņot vietējā presē pareizi izvēlētā laikā un veidā. Tad jāpasagatavo reklāmas materiāli un tie jāizplata potenciālajiem klientiem. Rīkotājiem jāizdomā pasākuma galvenie akcenti, lai padarītu to saistošāku. Iespējams rīkot loteriju, balvu izlozi vai ko tamlīdzīgu. Tas saistīts ar izmaksām, un pasākuma rīkotājiem jāmeklē sponsori, kas ir saistīti ar attiecīgo sporta veidu, lai arī tie varētu gūt iespējamu labumu no tā, ka vienkopus sapulcējas daudzi viņu potenciālie klienti.

Apmācību sesijas laikā audzēkņiem jāizplāno vairāki pasākumi, protams, vingrinājumu veidā. Kad pasākuma saturs apspriests ar instruktoru, plānošanas darbs jāveic grupās.

Grupai arī iespējams organizēt un veikt vienu pasākumu, kur katrs dalībnieks ir visos sīkumos atbildīgs par kādu noteiktu daļu. Viens sagatavo reklāmas plakātu, cits meklē sponsorus, cits strādā ar mēdijiem, cits gādā par loģistiku, utt. ...

2. Moduļa ilgums: 153 stundas

PRAKSE UZŅĒMUMOS

2. Modulis. Aktīvā tūrisma veidi.

Sporta veidi, kas saistīti ar:

- Ūdeni
- Gaisu
- Sauszemi
- Sniegu

Darba uzdevumi:

- Ūdens: ūdensslēpošana, kanoe, laivu braucieni, ...
- Gaiss: planierisms, gaisa baloni
- Sauszeme: izjādes, velo, pārgājieni ...

Patstāvīgi veikt vismaz vienu no aktīvā tūrisma veidiem.

Vērtēšanas kritēriji

- Pārzina ūdens, sauszemes un gaisa sporta veidu pamatus.
- Spēj praktizēt dažus no minētajiem sporta veidiem.
- Prot izvēlēties konkrētajam sporta veidam nepieciešamo aprīkojumu.
- Apzinās ar katru sporta veidu saistītos riskus.
- Pārzina un ievēro drošības noteikumus.
- Spēj izskaidrot drošības prasības klientiem, lai novērstu iespējamus negadījumus.



3. Modulis. Riska menedžments

Šī moduļa uzdevums ir izskaidrot, kādēļ riski ir tik nozīmīgi daudzām tūrisma aktivitātēm, un cik svarīgi ir atšķirt reālus riskus no iedomātiem. Aktīvā tūrisma pakalpojumu sniedzējiem jāapzinās visu veidu riski saistībā ar viņu piedāvāto pakalpojumu, un jāsniedz pakalpojumi tādā veidā, lai līdz minimumam samazinātu riskus. Audzēkņi iemācīsies atpazīt riskus, un uzzinās likumdošanas prasības attiecībā uz aktīvās atpūtas pakalpojumu sniegšanu.

Apmācību moduļa beigās audzēkņi spēj:

- Sastādīt risku menedžmenta plānu.
- Kritiski izvērtēt drošību un izskaidrot drošības un riska menedžmenta nozīmi darbiniekiem.

Moduļa vispārējie un specifiskie mērķi ir:

- Noteikt piedzīvojumu un aktīvā tūrisma tirgus raksturu un nozīmi.
- Noteikt mainīgos lielumus, kas nosaka reālā un iedomātā riska līmeni dažādās aktivitātēs.
- Veikt riska menedžmentu un sagatavot nepieciešamo dokumentāciju.

METODISKI NORĀDĪJUMI

Šajā modulī lektors informāciju izklāsta mutiski, stāstījumu papildinot ar izdales materiāliem. Modulī tiek rīkotas diskusijas grupās, pa pāriem, un konkrētu situāciju analīze. Modulī izmantojama apmācāmo personiskā pieredze.

Gan pasniedzējs, gan audzēkņi izmanto piemērus, lai izprastu mācību vielas praktisko nozīmi. Moduļa beigās audzēkņiem ir praktisks uzdevums – sastādīt risku novērtējuma sarakstu un izveidot risku menedžmenta plānu konkrētam aktīvā tūrisma produktam.

1. Daļa. Piedzīvojumu tūrisma industrija

Mērķis: definēt piedzīvojumu tūrisma aktivitātes un novērtēt pēc reālā un iedomātā riska pakāpes. Noteikt faktoros, kas ietekmē drošību piedzīvojumu tūrisma industrijā.

Teorija:

- Loģiskais pamatojums
- Attiecība starp reālo un iedomāto risku
- Piedzīvojums un risks
- Drošība
- Drošības jautājumi nākotnē
- Tirgus un piedzīvojumu tūrisma tirgus pieaugums

Prakse:

- Diskusija par reālo un iedomāto risku
- Grupu diskusijas par tirgus ieguvumiem
- Grupu diskusijas par aktuālajām tirgus tendencēm

2. Daļa. Likumdošana un piedzīvojumu tūrisms

Mērķis: izprast jēdzienus „civiltiesību pārkāpums”, „krimināli sodāma nolaidība”, „pienākums rūpēties”, „drošības standarts”.

Teorija:

- civiltiesību pārkāpums
- krimināli sodāma nolaidība
- pienākums rūpēties
- drošības standarts

Prakse:

- Apspriest pakalpojumu sniedzēja lomu likumdošanas ievērošanā.

3. Daļa: Riska menedžments

Mērķis: iemācīties noteikt draudus, riskus, novērtēt un menedžēt risku, izveidot riska menedžmenta plānu, lai samazinātu risku līdz pieņemamam līmenim.

Teorija:

- Bīstamības noteikšana
- Risku noteikšana
- Risku menedžments
- Vienkāršots riska menedžments: seši soļi
- Riska kontrole
- Riska novērtēšana

- Riska iespējamība un sekas

Prakse:

- Praktiskā nodarbība par riska novērtēšanu un riska menedžmenta apspriešana.

4. Daļa: Kritiskā domāšana riska menedžmenta procesā

Mērķis: iemācīties pielietot kritisku pieeju drošības jautājumos.

Teorija:

- Kritiskā domāšana kā mācību disciplīna
- Izveidot kritiskās domāšanas pieeju
- Apzināties iespējamās perspektīvas

Prakse:

- Diskusijas pa pāriem un grupās, apspriežot drošības jautājumus.

5. Daļa: Riska menedžmenta sistēmas ieviešana organizācijā

Mērķis: Izskaidrot drošības un riska menedžmenta nozīmi darbiniekiem.

Teorija:

- Riska menedžmenta pārrunas ar darbiniekiem.
- Darbinieku iesaistīšana riska menedžmenta sistēmas praksē.
- Laba komunikācija

Prakse:

- Komunikācijas treniņš
- Riska novērtējuma saraksta sastādīšana un riska menedžmenta plāna izveide.

DIENAS KOPSAVILKUMS

Modulis sniedz izpratni par piedzīvojumu aktivitātēm un ar tām saistītajiem riskiem. Izmantojot iegūtās prasmes riska novērtēšanā, kritiskās domāšanas iemaņas un zināšanas likumdošanā, jūs spējat sastādīt riska menedžmenta plānu aktīvās atpūtas pakalpojumam, kuru sniežat un izskaidrot to saviem darbiniekiem.

Trešā moduļa ilgums: 8 stundas

PRAKSE UZŅĒMUMOS

3. Modulis. Riska menedžments

Pielietot drošības un higiēnas prasības konkrētā aktīvā tūrisma piedāvājumā.

Vērtēšanas kritēriji

- Pārzina savam amatam atbilstošās drošības un higiēnas prasības un procedūras.
- Veic nepieciešamos pasākumus nelaimes gadījumu un/vai saindēšanās novēršanai.
- Respektē individuālās un kolektīvās drošības noteikumus.
- Izmanto individuālos darba aizsardzības līdzekļus.
- Atbilstoši reaģē ārkārtas apstākļos.



4. Modulis. Pirmā palīdzība

Pirmā palīdzība ir daļa no palīdzības, kas kopumā ietver glābšanu, pirmo palīdzību, pirmo medicīnisko palīdzību un ārstēšanu. Pirmo palīdzību sniedz negadījumos cietušajiem vai pēkšņas saslimšanas gadījumā. Aktīvā tūrisma pakalpojumu sniedzējam jānodrošina, ka pakalpojuma sniegšanas laikā ir klāt vismaz viens viņa uzņēmuma darbinieks, kas apmācīts sniegt pirmo medicīnisko palīdzību.

Pirmās palīdzības mērķis ir glābt negadījumā cietušā dzīvību negadījuma vietā, nepieļaut viņa stāvokļa pasliktināšanos, izsaukt profesionālu medicīnisko palīdzību un nogādāt cietušo vietā, kur tam var sniegt medicīnisko aprūpi. Cietušajam savā veidā var palīdzēt jebkurš. Pirmās palīdzības kursi sniedz zināšanas un iemaņas, kā arī iemāca pārvarēt bailes, lai varētu sniegt palīdzību nelaimes gadījumā.

Kursa galvenais mērķis ir iedrošināt un sniegt iemaņas pirmās palīdzības sniegšanā cietušajiem.

Kursa tiešie mērķi ir sniegt pamatzināšanas, kā glābt dzīvību nelaimes gadījumā cietušajam vai saslimšanas gadījumā, ja dzīvība ir apdraudēta.

- Nepieciešams rīkoties un sniegt medicīnisko palīdzību ātri. Piemēram, ja mākslīgo elpināšanu veic pirmajās minūtēs pēc negadījuma, cietušā izredzes izdzīvot ir daudz augstākas. Vissliktāk ir tad, ja cilvēks neizmanto pirmās palīdzības kursus apgūtās iemaņas, lai sniegtu pirmo palīdzību nelaimes gadījumā.
- Kursu dalībnieki uzzinās, kā darbojas cilvēka orgāni, kuri nodrošina vitāli svarīgas organisma funkcijas, kā arī apgūs vienkāršus paņēmienus, lai atjaunotu un nodrošinātu šo orgānu darbību, līdz ir iespējams saņemt medicīnisko palīdzību.

METODISKI NORĀDĪJUMI

- Papildus teorijai, nodarbībās jāizmanto daudz uzskates materiālu (mācību video, manekeni, ievainojumu mulāžas, mākslīgās asinis, utt.).
- Ieteicams papildināt mācību teorētisko daļu ar faktiem no prakses.
- Ieteicams veikt teorētisko un praktisko apmācību paralēli (vienlaicīgi skaidrojot teoriju, un rādot darbības uz „cietušā”).

KURSA DAĻAS

Pirmās palīdzības kursu dalībniekiem jāpraktizējas sniegt palīdzība „cietušajiem” dažādu traumu gadījumos. Pirmās palīdzības sniegšana balstās uz teorētiskajās nodarbībās apgūtajām zināšanām un praktiskajās nodarbībās apgūtajām iemaņām. Kursu dalībniekiem jāapgūst, kā rīkoties dažādās situācijās.

Pirmās palīdzības sniegšanas iemaņu pārbaudījums jānokārto pie akreditēta pasniedzēja. Apmācību programmā jāiekļauj vismaz turpmākajā daļā aprakstītais minimums:

1. Daļa: Pirmās palīdzības nozīme un mērķis (1 stunda)

Mērķis: Iegūt zināšanas par pirmās palīdzības būtību un taktiku.

- Pirmās palīdzības būtība
- Nelaiemes gadījuma situācijas izvērtēšana.
- Pirmās palīdzības sniegšanas taktika.

2. Daļa: Reanimācija (1,5 stundas + praktiskās nodarbības 1,5 stundas)

Mērķis: Apgūt atdzīvināšanas metodes dažādās situācijās.

- Smadzeņu apgāde ar skābekli, bezsamaņa un tās iemesli, bīstamas situācijas.
- Slicēja atdzīvināšana.
- Cietušā atdzīvināšana pēc elektriskās strāvas trieciena.
- Atdzīvināšana sirdsdarbības apstāšanās gadījumā.
- Svešķermeņu izņemšana no elpošanas ceļiem.

Praktiskās nodarbības (1,5 stunda). Praktizēšanās atdzīvināt cietušo, noturot bezsamaņā esošu cilvēku konstantā pozīcijā uz sāniem. Atdzīvināšanas paņēmienus apmācāmie praktizējas veikt individuāli vai pāros, izmantojot manekenus, pirmās palīdzības pasniedzēja vadībā.

3. Daļa: Ārējā asiņošana (0,5 stunda + praktiskās nodarbības 1 stunda)

Mērķis: Apgūt asiņošanas apturēšanas metodes.

- Asiņošanas veidi.
- Asiņošanas apturēšanas metodes.

Praktiskās nodarbības (1 stunda). Apmācāmie praktizējas pa pāriem, instruktora vadībā.

4. Daļa: Šoks (0,5 stunda)

Mērķis: Apgūt pirmās palīdzības sniegšanu cietušajam šoka stāvoklī.

- Šoka būtība un tā pazīmes.
- Bīstamas situācijas: nelaimes gadījumi uz ceļa, darbā, sadzīvē.
- Pirmā palīdzība.
- Cietušā transportēšana.

5. Daļa: Brūces (0,5 stunda + praktiskās nodarbības 1 stunda)

Mērķis: Apgūt palīdzības sniegšanu dažādu brūču gadījumā.

- Brūču veidi, to izcelsme.
- Asiņojošas brūces.
- Brūču pārsiešana.
- Pārsiešanas paņēmieni.
- Dvieļa trīsstūra izmantošana.

Praktiskās nodarbības (1 stunda). Kursu dalībniekiem tiek iemācītas pārsiešanas metodes, ko izmanto pirmajā palīdzībā, praktizējoties pa pāriem, pirmās palīdzības instruktora vadībā. Video.

6. Daļa. Kaulu lūzumi (1 stunda + praktiskās nodarbības 1 stunda)

Mērķis: Apgūt palīdzības sniegšanu dažādu lūzumu gadījumā.

- Atšķirība starp vaļējiem un slēgtajiem lūzumiem.
- Bīstamība lūzumu gadījumā.
- Lūzumu rašanās mehānika.
- Lūzumi vecākiem cilvēkiem.
- Ķermeņa daļu un citu palīglīdzekļu izmantošana šinas uzlikšanai.
- Šinas uzlikšanas īpatnības.
- Cietušā ar lūzumu transportēšana.

Praktiskās nodarbības (1 stunda)

- Pārsiešana.
- Šinu uzlikšanas metodes.
- Praktiskā apmācība rīcībai bīstamās situācijās.

TRAUMAS (0,5 stunda + praktiskās nodarbības 1 stunda)

Mērķis: Iemācīties novērtēt dažādas bīstamas situācijas un sniegt palīdzību traumu gadījumos.

- Locītavu traumas.
- Izmežģījumi.
- Sastiepumi.
- Satricinājumi.
- Bīstamas situācijas.
- Kritieni, sporta, darba, ikdienas un acu traumas.

Praktiskās nodarbības (1 stunda). Pārsiešana. Kursu dalībnieki praktizējas sniegt pirmo palīdzību cietušajam dažādu traumu gadījumos.

7. Daļa. Saindēšanās (0,5 stunda)

Mērķis: Iemācīties atpazīt dažādus saindēšanās veidus, apdedzinājumus, ķīmiskus apdegumus, karstuma un aukstuma radītus ievainojumus un sniegt palīdzību atbilstoši situācijai.

- Saindēšanās ar sadzīves ķīmiju.
- Saindēšanās ar alkoholu.
- Saindēšanās ar sēnēm.
- Saindēšanās ar degmaisījumiem.
- Saindēšanās ar tvana gāzi un citām nervu gāzēm.
- Odžu un insektu kodumi.
- Prasme sniegt pirmo palīdzību atbilstoši simptomiem cietušajam, kurš ir pie samaņas, un cietušajam bezsamaņā.

ĶĪMISKI APDEGUMI (0,5 stunda)

- Ķīmisku vielu radītu ādas bojājumu pazīmes.
- Ķīmisku vielu nokļūšana acīs.

APDEGUMI (1 stunda)

- Apdegumu pakāpes, to raksturojums.
- Apdegumu bīstamība.
- Saules apdegumi.
- Karstuma apdegumi.
- Karstuma krampji.
- Karstuma dūriens.
- Saules dūriens.

APSAJDĒJUMI (0,5 stundas)

- Ādas apsaldējumi.
- Hipotermija.

8. Daļa. Problēmas pirmās palīdzības sniegšanā (1 stunda)

Mērķis: Iegūt zināšanas par pirmās palīdzības sniegšanas līdzekļiem un pirmās palīdzības sniegšanu, neradot draudus palīdzības sniedzēja dzīvībai.

- Pirmās palīdzības līdzekļi, to izmantošana, glabāšana un apkope.
- Cietušā transportēšanas iespējas.
- Hospitalizēšanas iespējas nelaimes gadījumos.
- Pirmās palīdzības komplekts mājā un darba vietā.
- Informācija par HIV/AIDS un citām infekcijām, kas tiek pārnēsātas ar asinīm.
- Pirmās palīdzības sniegšana, ievērojot AIDS profilaksi.

9. Daļa: Psiholoģiskā pirmā palīdzība (1 stunda)

Mērķis: Iemācīties izzināt psihotraumatiskā negadījuma gaitu un sniegt tajā cietušajiem palīdzību.

- Psihotraumatiski negadījumi.
- Traumatiskā krīze.
- Zaudējums un bēdas.
- Palīdzība cietušajam pēc traumatiska negadījuma.
- Pēc-traumatiskā stresa izraisīti traucējumi.

10. Daļa: Pirmās palīdzības zināšanu un iemaņu pārbaude (0,5 stundas)

Mērķis: Apmācībā iegūto zināšanu pielietojums.

- Apmācību kursā iegūto zināšanu pārbaude.
- Praktisku uzdevumu risināšana.
- Atbildes uz testa jautājumiem.

Apmācību sesijas beigās ir eksāmens. Eksāmens notiek realitātei tuvos apstākļos – tiek izmantotas mākslīgas brūces un mākslīgās asinis.

Ceturrtā moduļa ilgums: 24 stundas

LITERATŪRA UN ATSAUCES

(ieteicama pasniedzējiem)

- Starptautiskā Sarkanā Krusta un Sarkanā Pusmēness Biedrības Savienība (IFRC) www.ifrc.org
- Starptautiskā Sarkanā Krusta Komiteja (ICRC) www.icrc.org
- Nacionālā likumdošana saistībā ar darba drošību un veselību
- Jaunākās valstī izdotās pirmās palīdzības rokasgrāmatas.

PRAKSE UZŅĒMUMOS

4. Modulis. Pirmā palīdzība

Pārzināt un prast pielietot pamata paņēmienus pirmās palīdzības sniegšanā saistībā ar darbu aktīvajā tūrismā.

Vērtēšanas kritēriji

- Pārzina pirmās palīdzības sniegšanas pamata paņēmienus
- Spēj tos pielietot attiecīgos gadījumos un darba vietā
- Pārzina šādu veselības problēmu cēloņus, simptomus un ārstēšanas līdzekļus:

» Fizisko spēku izsīkums	» Kakla sāpes	» Asinsizplūdumi
» Tulznas	» Galvassāpes	» Sastiepumi
» Krampji	» Drudzis	» Lūzumi, traumas
» Griezta brūce	» Saaukstēšanās	» Saules dūrieni
» Caureja	» Kodumi/dzēlieni	
- Prot izmantot visus pirmās palīdzības aptiecinā atrodamos medikamentus
- Patstāvīgi un adekvāti prot pielietot pirmās palīdzības sniegšanai nepieciešamos instrumentus.



5. Modulis. Kvalitāte klientu apkalpošanā

Daudzi tūristi meklē unikālas dabas vietas, kurās vēlas pavadīt savas brīvdienas aktīvā atpūtā un brīvā dabā. Dabas tūristu motivācija var būt atklājumi, piedzīvojumi, konkurence, draudzība, interese par vidi un garīga izaugsme.

Pētījumi liecina, ka šādi klienti meklē intensīvu pieredzi, augstu piedāvājuma un apkalpošanas kvalitāti. Tādējādi klientu apkalpošana aktīvajā tūrismā ir īpaši nozīmīga. Prasme apieties ar klientu var izšķirt, vai aktīvā tūrisma produkts būs veiksmīgs, vai nē.

Šis modulis skar svarīgākos aspektus pakalpojumu sniegšanā. Tas ietver pamatlietas, tādas kā komunikācija, un arī complicētākas tēmas saistībā ar izturēšanos vai kvalitātes jēdzienu.

GALVENAIS MĒRĶIS

Sniegt zināšanas un izveidot pareizu attieksmi, lai spētu nojaust klientu vēlmes/gaidīto un uz tām reaģētu.

SPECIFISKIE MĒRĶI

- Noteikt dažādus klientu veidus
- Prast sniegt augsta standarta pakalpojumu
- Izprast komunikācijas nozīmi
- Noteikt dažādus komunikācijas veidus
- Prast atrisināt sarežģītas situācijas ar klientiem

DAĻAS UN SATURS

1. Daļa – Kvalitatīva klientu apkalpošana

Pirmās daļas mērķi. Noslēgumā apmācāmie:

- Izprot aktīvā tūrisma pakalpojuma koncepciju
- Prot pielāgot apkalpošanu specifiskām klientu grupām
- Apzinās kvalitatīvas apkalpošanas nozīmi

Saturs

- Aktīvā tūrisma pakalpojums
- Kvalitāte aktīvajā tūrismā
 - » „totālā kvalitāte”
 - » „totālās (ne)kvalitātes” izmaksas
 - » Svarīgākais, lai sasniegtu „totālo kvalitāti”
- Kā uzturēt kvalitāti aktīvā tūrisma pakalpojumā

Darba uzdevumi

- Novērot sniegtos pakalpojumus un atšķirt labu apkalpošanu no sliktas
- Darbs grupā

2. Daļa – Klientu pazišana

Otrās daļas mērķi. Nobeigumā apmācāmie:

- Prot atpazīt dažādu grupu klientus un viņu vajadzības
- Paredzēt klientu vēlmes un izprast, ko viņi sagaida
- Izprast klientu vajadzības un reaģēt uz tām

Saturs

- Kas ir klients?
 - » Iekšējie klienti
 - » Ārējie klienti
- Ārējo klientu vajadzības un gaidītais
 - » Dažādi vajadzību veidi
 - » Paņēmieni, kā reaģēt uz klientu vajadzībām un prasībām

Darba uzdevumi

- Noteikt reģiona tūristu profilu
- Intervēt klientus, lai noteiktu viņu īpatnības, vajadzības un ko viņi sagaida
- Analizēt veidus, kā vislabāk apmierināt dažādu klientu grupu vajadzības

3. Daļa – Komunikācijas paņēmieni

Trešās daļas mērķi. Nobeigumā apmācāmie:

- Prot komunicēt ar klientiem (klausīšanās un dzirdētā interpretēšana)
- Prot korekti atrisināt sūdzības/klientu iebildumus

Saturs

- Kas ir komunikācija
- Dažādi komunikācijas veidi
 - » Verbālā (tiešā saskarsmē, telefoniski...)

- » Neverbālā (žesti, sejas izteiksme, ķermeņa pozas)
- » Rakstiskā (vēstules, paziņojumi...)
- » Elektroniskā (elektroniskais pasts...)
- Konflikta situācijas
 - » Iebildumi un sūdzības
 - » Kā izturēties sarežģītās situācijās

Darba uzdevumi

- Komunikāciju situāciju simulācija, izmantojot augstāk minētos veidus
- Komunikācijas praktizēšana grupā, komunikācijas procesa izvērtēšana

Piektā moduļa ilgums: 45 stundas

PRAKSE UZŅĒMUMOS

5. Modulis. Kvalitāte klientu apkalpošanā

Korekti apkalpot klientu dažādos, ar veicamo darbu saistītos aspektos.

Vērtēšanas kritēriji

- Uzņem, izvieta un atvada no klientiem, ievērojot uzņēmumā pieņemto kārtību un tādā veidā, lai klienti jūtas gaidīti.
- Pielieto komunikācijas un uzmanības pievēršanas paņēmienus, lai informētu klientus par uzņēmuma piedāvātajiem pakalpojumiem, sniedz prasīto informāciju, piepilda to, ko klienti sagaida.
- Uzņemas vadību saskaņā ar iepriekšēju vienošanos.
- Sniedz pakalpojumus patīkamā veidā un precīzi, atbilstoši uzņēmumā pieņemtajiem noteikumiem un norisēm.
- Atpazīst situācijas, kurās iespējama sūdzību vai konfliktu rašanās.

Darba vietā izturas ar atbildību, cienot uzņēmuma iekšējo kārtību un noteiktās norises. Izrāda iniciatīvu saistībā ar saviem pienākumiem.

Vērtēšanas kritēriji

- Izrāda cieņu pret uzņēmuma iekšējo kārtību un norisēm.
- Paveic darbu noteiktajā laikā.
- Ar cieņu un iniciatīvu interpretē un izpilda saņemtos norādījumus, strādā ar atbildību, adekvāti un efektīvi komunicē.
- Ievēro uzņēmuma iekšējo kārtību un norises, sadarbojas, lai uzlabotu kvalitāti un produktivitāti.
- Strādā ar iniciatīvu un veic darbu nevainojami.
- Veido labas attiecības ar vadību un citiem darbiniekiem.
- Izpilda pienākumus ar pozitīvu attieksmi.
- Pastāvīgi cenšas mācīties, apgūstot jauninājumus darba jomā.



6. Modulis. Angļu valoda aktīvajā tūrismā

Šis valodas mācības modulis balstīts uz Eiropas Kopīgajām Pamatnostādnēm Valodu Apguvei. Eiropas Padome ir izstrādājusi sistēmu vienotai valodas prasmju un kvalifikāciju novērtēšanai. Valodas prasmju līmeņi atspoguļo mācību mērķus un detalizēti norāda, kāda apmācība nepieciešama, lai veiksmīgi integrētos ikdienas dzīvē un darbā. Sistēmā ir 6 līmeņi:

- (A1, A2) Pamatlīmenis
- (B1, B2) Vidējais līmenis
- (C1, C2) Augstākais līmenis

Šis modulis domāts tiem, kas jau apguvuši A1 līmeni un vēlas sasniegt līmeņus no A2 līdz B1, t.i., no pamatlīmeņa līdz vidējam līmenim. Moduļa daļas ir viegli adaptēt un papildināt, lai apgūtu augstāku valodas līmeni.

Ir labi zināms, ka svešvalodas tāpat kā kultūru atšķirību pārzināšana, ir izšķiroši nozīmīgas prasmes tūrisma industrijā. Šī iemesla dēļ uzmanības centrā ir komunikatīvā pieeja, jo komunikācijas prasmes ir vissvarīgākās tiem, kas iesaistīti jebkāda veida tūrisma pakalpojumu sniegšanā.

Ņemot vērā mērķa grupas – tūrisma uzņēmējus un bezdarbniekus – esam izstrādājuši šo moduli un darba uzdevumus tā, to būtu iespējams izmantot grupās ar dažādām priekšzināšanām.

Katrai šī mācību moduļa daļai norādīti mērķi, funkcijas, gramatiskie aspekti un valodas prakse. Pasniedzējam katrā moduļa daļā jāietver praktiskie uzdevumi, situāciju simulācija un autentisku materiālu izmantošana.

GALVENAIS MĒRĶIS:

Šī moduļa mērķis ir uzlabot darbam nepieciešamo angļu valodas prasmi tūrisma studentiem vai tūrisma industrijā strādājošajiem, īpaši aktīvā tūrisma jomā. Moduļa saturs aptver tūrisma pakalpojumu sniegšanā iesaistīto darbinieku ikdienas uzdevumus. Modulī var izmantot visdažādākās situācijas, kurās darbiniekiem jāsazinās angļiski ar klientiem vai kolēģiem.

Ir jāpiemin, ka šis mācību modulis ir domāts tiem, kas jau apguvuši angļu valodas pamatzināšanas, taču tas viegli pielāgojams grupām, kuru dalībniekiem priekšzināšanu līmeņi ir atšķirīgi. Pēc moduļa apgūšanas studentiem jāpārvalda valoda atbilstoši Eiropas Kopīgajām Pamatnostādnēm Valodu Apguvei A2-B1 līmenī.

METODOLOĢIJA:

Moduļa nodaļas ir cieši saistītas ar profesijā veicamajiem darbiem, kas uzskaitīti arī profesijas aprakstā, un prasmēm, kuras ietvertas Prasmju Kartē.

Modulis paredz daudz iespēju darbam pāros un grupās, kur vājāki un spēcīgāki studenti tiek iedrošināti strādāt kopā. Stundu skaits (100-120) ir pietiekams, lai ļautu vājākajiem studentiem apgūto atkārtot un “izmēģināt” pirms mutiskajiem uzdevumiem. Rakstiskos uzdevumus iespējams sakārtot vairākās grūtības pakāpēs un veikt pirms mutiskajiem uzdevumiem.

Arī spēcīgākajiem studentiem ir nepieciešama pasniedzēju uzmanība. Viņiem jāapgūst papildu vārdu krājums, to lietojums, un jāveic papildu uzdevumi.

Valodas apmācība galvenokārt ir vērsta uz tām komunikācijas prasmēm, kas nepieciešamas darbam. Tomēr jāapgūst visas četras prasmes (lasīšana, rakstīšana, runāšana un klausīšanās). Tūrisma profesionāļu apmācībā obligāti jāizmanto autentiski materiāli. Tādu ir daudz, un tos viegli atrast internetā, tūrisma birojos, rokasgrāmatās, utt. Materiālu autentiskums studentiem dod gandarījuma sajūtu, paaugstina motivāciju un pārliecību.

MODUĻA DAĻAS UN SATURS:

1. Daļa. Personas informācija

Mērķi:	<ul style="list-style-type: none"> • Sniegt personas informāciju un izprast to
Funkcijas/Situācijas:	<ul style="list-style-type: none"> • Sniegt informāciju par sevi • Stādīties priekšā • Lietot skaitļus • Lietot vārdus, lai aprakstītu objektus, darbības un personas
Gramatika:	<ul style="list-style-type: none"> • Darbības vārds “to be” • Vienkāršā tagadne un progresīvās darbības vārdu laiku formas • Īpašības vārda pamatformas • Jautājamie vārdi (atvērtie un slēgtie jautājumi) • Personas vietniekvārdi un norādāmie vietniekvārdi • Piederības vietniekvārdi • Artikuli • Laiku izteiksmes

<p>Uzdevumi:</p> <p><i>Šeit doti daži piemēri, kurus pasniedzējs var pielāgot un papildināt.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Darbs pāros un lomu spēle • Iepazīstināšana • Rakstiet un stāstiet par sevi (rakstīšana un runa ar pasniedzēja palīdzību) • Veidlapu aizpildīšana • Kļūdu labojums
---	--

2. Daļa. Tālrūņa zvani

<p>Mērķi:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sasveicināties ar klientu • Atbildēt uz tālrūņa zvani • Pajautāt, kas zvana • Pierakstīt runātāja teikto
<p>Funkcijas/Situācijas:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ienākošie zvani • Vienkāršu lūgumu izteikšana • Sasveicināšanās, atvadīšanās, uzruna
<p>Gramatika:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • „Can”/”Could”; „I’d like to”
<p>Uzdevumi:</p> <p><i>Šeit doti daži piemēri, kurus pasniedzējs var pielāgot un papildināt.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Darbs pāros un lomu spēle • Kļūdu labojums • Telefona sarunu simulācija

3. Daļa. Rezervācijas

<p>Mērķi:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atbildēt uz jautājumiem • Pieņemt rezervācijas, pierakstīt informāciju par klientu • Rakstīt apstiprinājuma e-pastus • Nosaukt datumus un paskaidrot, kad un cik bieži tiek piedāvāti noteikti pakalpojumi • Pastāstīt, kas klientam ir pieejams • Raksturot vietu un atpūtas iespējas
<p>Funkcijas/Situācijas:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informācijas noskaidrošana un sniegšana • Darba laiki • Nedēļas dienas • E-pasta saīsinājumi
<p>Gramatika:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Palīgdarbības vārdi • Prievārdi • Datumi • Apstākļa vārdi, kas raksturo biežumu
<p>Uzdevumi:</p> <p><i>Šeit doti daži piemēri, kurus pasniedzējs var pielāgot un papildināt.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Darbs pāros un lomu spēle – rezervāciju pieņemšana pa tālruni, informācijas sniegšana par atpūtas iespējām, klienta informācijas pierakstīšana, utt. • Kļūdu labojums

4. Daļa. Paskaidrojumi

Mērķi:	<ul style="list-style-type: none"> • Sniegt paskaidrojumus pieklājības izteiksmē • Izmantot saīsinātās formas • Izteikt atvainošanos • Uzrakstīt formālu atvainošanos
Funkcijas/Situācijas:	<ul style="list-style-type: none"> • Pieprasījumu atteikšana
Gramatika:	<ul style="list-style-type: none"> • Saīsinātās formas un vienkāršā tagadne • Palīgdarbības vārdi
Uzdevumi: <i>Šeit doti daži piemēri, kurus pasniedzējs var pielāgot un papildināt.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Darbs pāros un lomu spēle – sniegt paskaidrojumus pieklājības izteiksmē un atteikt pieprasījumus • Kļūdu labojums • Citi

5. Daļa. Instrukciju sniegšana

Mērķi:	<ul style="list-style-type: none"> • Sniegt klientiem detalizētas instrukcijas
Funkcijas/Situācijas:	<ul style="list-style-type: none"> • Sniegt instrukcijas par darbību secību
Gramatika:	<ul style="list-style-type: none"> • Pavēles darbības vārdi • Secība – pirmkārt, otrkārt, utt.
Uzdevumi: <i>Šeit doti daži piemēri, kurus pasniedzējs var pielāgot un papildināt.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Darbs pāros un lomu spēle – viens no studentiem ir instruktors, otrs ir tūrists. Instruktors apmāca tūristu, kā lietot aprīkojumu, sniedz veselības un drošības instruktāžu, izskaidro vides noteikumus. • Kļūdu labojums

6. Daļa. Jautājumu uzdošana un atbildes uz pieprasījumiem

Mērķi:	<ul style="list-style-type: none"> • Palīdzēt klientiem • Palīdzēt klientiem ar invaliditāti vai īpašām vajadzībām • Ievērojot klientu apkalpošanas norādījumus
Funkcijas/Situācijas:	<ul style="list-style-type: none"> • Darbinieki atbild uz pieprasījumiem
Gramatika:	<ul style="list-style-type: none"> • Teikuma uzbūve, piedāvājot kādam palīdzību
Uzdevumi: <i>Šeit doti daži piemēri, kurus pasniedzējs var pielāgot un papildināt.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Atrast pareizās atbildes • Uzklaut un izpildīt pieprasījumus, sniegt atbildes • Darbs pāros un lomu spēle • Kļūdu labojums • Klausīties dialogus un praktizēties runāt ar partneri

7. Daļa. Sūdzību atrisināšana

Mērķi:	<ul style="list-style-type: none"> • Pieņemt sūdzību un atvainoties • Veikt darbības, lai palīdzētu klientiem • Runāt par iepriekš notikušām darbībām
Funkcijas/Situācijas:	<ul style="list-style-type: none"> • Klients izsaka sūdzību

Gramatika:	<ul style="list-style-type: none"> • Vienkāršā pagātne
Uzdevumi: <i>Šeit doti daži piemēri, kurus pasniedzējs var pielāgot un papildināt.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Veidot pagātnes formas • Uzklasīt sūdzības un piemeklēt pareizos vārdus problēmas nosaukšanai • Saskaņot sūdzību un atbildi • Darbs pāros un lomu spēle • Klausīties dialogus un praktizēties runāt ar partneri

8. Daļa. Darbs un darba vieta

Mērķi:	<ul style="list-style-type: none"> • Parādīt telpas • Iepazīstināt cilvēkus • Sarunāties par nodarbošanos
Funkcijas/Situācijas:	<ul style="list-style-type: none"> • Izskaidrot darba pienākumus
Gramatika:	<ul style="list-style-type: none"> • "This"/"that"/"these"/"those"/"here"/"there" • Atbildīgs kam/par ko
Uzdevumi: <i>Šeit doti daži piemēri, kurus pasniedzējs var pielāgot un papildināt.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Trenēties veidot laiku formas • Klausīties dialogus – „pareizi vai nepareizi” • Klausīties un pabeigt dialogus • Klausīties un noteikt darbiniekiem atbilstošos darba pienākumus • Darbs pāros un lomu spēle • Pēc kārtas mainoties, aprakstīt profesijas un darba pienākumus aktīvajā tūrismā

9. Daļa. Izskaidrošana un instrukciju sniegšana

Mērķi:	<ul style="list-style-type: none"> • Izskaidrot, kā kaut ko darīt • Stāstīt par sagatavošanos aktīvā tūrisma pasākumam un aprīkojumu • Sniegt veselības un drošības instrukcijas
Funkcijas/Situācijas:	<ul style="list-style-type: none"> • Aktīvā tūrisma uzņēmuma darbinieki sniedz instruktāžu klientiem
Gramatika:	<ul style="list-style-type: none"> • Modālie darbības vārdi – „must"/"have to"/"don't have to"/"musn't"
Uzdevumi: <i>Šeit doti daži piemēri, kurus pasniedzējs var pielāgot un papildināt.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Veidot darbības vārdu laiku formas • Klausīties dialogus – „pareizi vai nepareizi” • Klausīties un pabeigt dialogus • Darbs pāros un lomu spēle • Pēc kārtas mainoties, sniegt instruktāžu pārgājienam/velobraucienam, utt.

10. Daļa. Pieprasījumi pa tālruni

Mērķi:	<ul style="list-style-type: none"> • Labi apkalpot klientus • Aprakstīt atpūtas iespējas • Lūgt paskaidrojumus pa tālruni • Precizēt rakstību • Vienoties par cenām
---------------	--

Funkcijas/Situācijas:	<ul style="list-style-type: none"> • Aktīvā tūrisma darbības vietas un pakalpojumi • Sarežģīti tālruņa zvani
Gramatika:	<ul style="list-style-type: none"> • Vajadzība + lietvārds/+ galotne “ing”/+ nenoteiksme • Vienkāršā pagātne – jautājumi un atbildes, noliegumi
Uzdevumi: <i>Šeit doti daži piemēri, kurus pasniedzējs var pielāgot un papildināt.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Klausīties un pabeigt dialogus, klausīties un atbildēt uz jautājumiem • Uzdot jautājumus un atbildēt uz jautājumiem pagātnes formā • Darbs pāros un lomu spēle – klausīties jautājumus pa tālruni un sniegt adekvātas atbildes

11. Daļa. Veselība un drošība

Mērķi:	<ul style="list-style-type: none"> • Veselības un drošības profilakse • Rīcība ugunsgrēka gadījumā • Kā noskaidrot, vai kāds no klātesošajiem spēj sniegt kvalificētu palīdzību
Funkcijas/Situācijas:	<ul style="list-style-type: none"> • Lasīt un izskaidrot drošības noteikumus
Gramatika:	<ul style="list-style-type: none"> • Īpašības vārdi/apstākļa vārdi
Uzdevumi: <i>Šeit doti daži piemēri, kurus pasniedzējs var pielāgot un papildināt.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Pārspriest brīdinājuma zīmes un simbolus, kas apzīmē bīstamību • Pārspriest drošības noteikumus • Klausīties dialogus – “pareizi vai nepareizi” • Darbs pāros – “Kā rīkoties, ja...”

12. Daļa. Virziena norādīšana telpās un ārpus tām

Mērķi:	<ul style="list-style-type: none"> • Norādīt klientiem virzienu • Runāt par sagatavošanos pasākumam • Jautāt un sniegt norādījumus par atrašanos • Runāt par loģistiku
Funkcijas/Situācijas:	<ul style="list-style-type: none"> • Frāzes virziena norādīšanai
Gramatika:	<ul style="list-style-type: none"> • Prievārdi – atrašanās vieta un virziens
Uzdevumi: <i>Šeit doti daži piemēri, kurus pasniedzējs var pielāgot un papildināt.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Uzrakstīt un mutiski dot norādījumus, kā atrast dažādas vietas • Klausīties un praktizēt dialogus – jautāt un dot virziena norādījumus • Strādāt ar kartēm un citiem informācijas materiāliem – darbs pāros • Pabeigt teikumus ar pareiziem prievārdiem • Pārspriest ceļa zīmes, ielu un ceļu daļas un apzīmējumus, tūrisma taku norādes, utt.

13. Daļa. Kā piedāvāt palīdzību un padomu

Mērķi:	<ul style="list-style-type: none"> • Dot padomu, ieteikumus • Runāt par nesenu pagātņi
Funkcijas/Situācijas:	<ul style="list-style-type: none"> • Rīcība nelaimes gadījumos

Gramatika:	<ul style="list-style-type: none"> • Vienkāršā saliktā tagadne • Modālo darbības vārdu lietošana, sniedzot padomus un ieteikumus
Uzdevumi: <i>Šeit doti daži piemēri, kurus pasniedzējs var pielāgot un papildināt.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Klausīties un praktizēt dialogus par pirmo palīdzību un ārkārtējiem gadījumiem • Darbs pāros – pārspriest nelaimes gadījumu • Praktizēties lietot vārdu krājumu saistībā ar veselības problēmām un ārkārtas situācijām

14. Daļa. Problēmu risināšana

Mērķi:	<ul style="list-style-type: none"> • Sūdzības • Paskaidrojumi • Risinājumi
Funkcijas/Situācijas:	<ul style="list-style-type: none"> • Frāzes sūdzību izteikšanai un risinājumu piedāvāšanai
Gramatika:	<ul style="list-style-type: none"> • Palīgdarbības vārds "should" un pabeigtā nenoteiksmē
Uzdevumi: <i>Šeit doti daži piemēri, kurus pasniedzējs var pielāgot un papildināt.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Klausīties un praktizēt dialogus • Darbs pāros – pārspriest sūdzību vēstules, piedāvāt ieteikumus un risinājumus • Runāt par to, kā būtu vajadzējis rīkoties • Lasīt un atbildēt uz sūdzību e-pastiem

15. Daļa. Maksājumi

Mērķi:	<ul style="list-style-type: none"> • Apstrādāt maksājumus (dažāda veida maksājumi) • Izskaidrot klientiem rēķinu • Piekļājīgi atbildēt uz klientu jautājumiem
Funkcijas/Situācijas:	<ul style="list-style-type: none"> • Maksājumi par pakalpojumiem • Rēķina apšaubīšana
Gramatika:	<ul style="list-style-type: none"> • Ilgstošā tagadne • Vārdu lietošana: „Much”/”many”/”a lot of/lots of”/”few”/”a few”/”little”/”a little” • Vietniekvārdu atkārtošana
Uzdevumi: <i>Šeit doti daži piemēri, kurus pasniedzējs var pielāgot un papildināt.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Klausīties un praktizēt dialogus • Pabeigt iesāktos teikumus ar „Much”/”many”/”a lot of/lots of”/”few”/”a few”/”little”/”a little” • Sakārtot dialogus pareizā kārtībā • Darbs pāros • Runāt par maksājumu kartēm un valūtām

16. Daļa. Pieteikšanās darbā un darba intervijas

Mērķi:	<ul style="list-style-type: none"> • Sagatavot CV angļu valodā • Uzrakstīt pieteikuma vēstuli • Lasīt, pārspriest un atbildēt uz darba sludinājumiem • Runāt par sevi un saviem plāniem • Atbildēt uz intervijas jautājumiem
Funkcijas/Situācijas:	<ul style="list-style-type: none"> • CV un darba intervijai nepieciešamais vārdu krājums un teikumu uzbūve
Gramatika:	<ul style="list-style-type: none"> • Formālu teikumu uzbūve (intervijas un lietišķā sarakste – iesākums, saturs, nobeigums, utt.)
Uzdevumi: <i>Šeit doti daži piemēri, kurus pasniedzējs var pielāgot un papildināt.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Lasīt reālus darba sludinājumus • Rakstīt atbildes uz sludinājumiem • Sagatavot savu CV angļu valodā • Uzrakstīt pieteikuma vēstuli • Praktizēties sevi pasniegt darba intervijā

17. Daļa. Aktivitātes brīvā dabā un maršrutu plānošana

Mērķi:	<ul style="list-style-type: none"> • Aprakstīt un ieteikt aktīvo tūrismu • Saprast aprīkojuma lietošanas un uzglabāšanas instrukcijas • Sniegt instrukcijas par aprīkojuma lietošanu • Izskaidrot klientiem maršrutu
Funkcijas/Situācijas:	<ul style="list-style-type: none"> • Aprakstīt / izskaidrot / sniegt instruktāžu pirms, pēc tūrisma aktivitātes un tās laikā
Gramatika:	<ul style="list-style-type: none"> • Īpašības vārdi aktīvā tūrisma aprakstīšanai un ieteikšanai • Izteikt darbības nākotnē
Uzdevumi: <i>Šeit doti daži piemēri, kurus pasniedzējs var pielāgot un papildināt.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Lasīt reālus aktīvā tūrisma pakalpojumu sludinājumus • Apspriest sludinājumus • Lasīt un apspriest maršrutus • Darbs pāros – maršrutu plānošana, paskaidrojumu un instruktāžas sniegšana, iepazīstināšana ar aprīkojumu.

18. Daļa. Tūrisms un vide

Mērķi:	<ul style="list-style-type: none"> • Saprast vienkāršus vides terminus • Aprakstīt ainavu, augus, dzīvo dabu, utt.
Funkcijas/Situācijas:	<ul style="list-style-type: none"> • Vides un “zaļā tūrisma” jautājumi
Gramatika:	<ul style="list-style-type: none"> • Aprakstošie īpašības vārdi • Salīdzināmie vārdi un salīdzināšanas pakāpes
Uzdevumi: <i>Šeit doti daži piemēri, kurus pasniedzējs var pielāgot un papildināt.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Lasīt un pārspriest rakstus par vides jautājumiem • Sagatavot “zaļos padomus” klientiem • Darbs pāros – sniegt klientiem “zaļos padomus”, uzdot jautājumus un sniegt atbildes, sniegt vides informāciju par vietējo apvidu.

VĒRTĒŠANA

Vērtēšana, līdz ar plānošanu un apmācību ir viena no trīs galvenajām mācīšanas procesa sastāvdaļām. Pēc šī moduļa apgūšanas studenti būs ieguvuši prasmes A2-B1 līmenī (atkarībā no mācību stundu skaita) atbilstoši Eiropas Kopīgajām Pamatnostādnēm Valodu Apguvei (EKPVA).

Studenti spēs saprast teikumus un biežāk lietotos izteicienus, kas tieši saistīti ar aktīvā tūrisma jomu. Viņi spēs sazināties, veicot ikdienas uzdevumus, kuros nepieciešama vienkārša un tieša informācijas apmaiņa saistībā ar pazīstamām un ikdienā sastopamām tēmām. Studenti spēs vienkāršos vārdos pastāstīt par sevi, par apkārtējo vidi un sazināties par pamata vajadzībām. (EKPVA A2 līmenis).

Sagaidāms, ka grupās būs studenti ar dažādām priekšzināšanām, tādēļ sekmīgākajiem ir iespēja sasniegt EKPVA B1 līmeni. Viņi spēs saprast svarīgāko, skaidrā, valodas standartiem atbilstošā formā izteiktu informāciju saistībā ar ikdienas darba uzdevumiem un orientēties dažādās situācijās darbā vai ceļojot. Studenti spēs veidot vienkāršu saistītu tekstu par pazīstamām vai sev interesējošām tēmām.

Pasniedzējiem jāatceras, ka ļoti svarīgi ir rosināt pašvērtējumu, jo tas motivē studentus. Pašvērtējumam izmantojamas EKPVA tabulas, ar kuru palīdzību studenti var novērtēt savu valodas izpratni, runas un rakstu prasmi. Īpaša uzmanība arī pašnovērtēšanā jāpievērš komunikācijas/runas prasmēm gan savstarpējā saziņā, gan stāstījumā.

Tā kā šis modulis galvenokārt vērsts uz komunikācijas prasmju apgūšanu darba vietā tūrismā, mūsu uzmanības centrā būs komunikācijas prasmju novērtēšana.

Vispārēji komunikācijas prasmes vērtē kā "pamata", "vidējas" un "augstākās". Šajā apmācības modulī studenti apgūst no "pamata" līdz "vidējam" prasmju līmenim.

Pasniedzējiem ir svarīgi novērtēt, vai valoda tiek lietota adekvāti vai neadekvāti, vai tā ir dzīva un precīza. To var panākt ar dažādām pieejām un paņēmieniem, kas zināmi ikvienam pasniedzējam. Taču vissvarīgākais kritērijs runas prasmju novērtēšanā ir studenta spēja izteikt vēstījumu. Atkarībā no sasniegtā valodas apguves līmeņa, pasniedzēji izvērtēs, cik sarežģītu teikumu uzbūvi studenti veido, vārdu krājumu (vai viņi lieto ar specifisko tēmu saistītus vārdus), gramatiku, spēju runāt tekoši.

PRAKTISKI UZDEVUMI

Valodas apmācībā vismaz puse no kursa ir praktiskās nodarbības.

Visām aktivitātēm jābūt vērstām uz komunikācijas prasmju uzlabošanu un kultūru atšķirību izpratni, jāizmanto autentiski materiāli. Noderīga ir projektu izmantošana apmācībā, jo šī pieeja ir pilnībā balstīta uz studenta iniciatīvu un prasa aktīvu līdzdalību. Daži šādu uzdevumu piemēri:

- Izveidot reklāmu savam uzņēmumam vai uzņēmumam, kurā vēlētos strādāt, pilsētai, vēsturiskai vietai, dabas objektams, utt.;
- Izveidot prezentāciju, video, utt., lai reklamētu vietējo kultūras un dabas mantojumu – amatus, tradīcijas, ēdienu, dabas vietas, utt.;
- Vākt, tulkot un interpretēt vietējos stāstus un leģendas;
- Lomu spēle, kur viens no studentiem ir gids, bet otrs – tūrists. Jautājumu uzdošana un informācijas sniegšana, skaidrošana, maršrutu plānošana, brošūru, karšu, GPS izmantošana, instruktāža, pirmās palīdzības sniegšana;
- Praktizēties veikt rezervācijas internetā un izmantot citus interneta resursus saistībā ar tūrismu;

- Aktīvā tūrisma pakalpojuma vērošana darbībā, un īsi mācību prakses izbraucieni, kuros saziņa notiek angļu valodā (velobraucieni, pārgājieni, laivu braucieni, utt.);
- Diskusijas vai darbs grupās par vides jautājumiem un “zaļo” tūrismu.

Izvēloties tēmas un plānojot aktivitātes, pasniedzējiem jāņem vērā studentu vajadzības un spējas. Ir ļoti svarīgi, lai apmācība būtu vērsta uz studenta vajadzībām un saistīta ar praksi. Visiem praktiskajiem uzdevumiem jābūt ņemtiem no dzīves situācijām, lai, veicot mācību uzdevumus, studentiem ir sajūta, ka viņi sasniedz reālus, noderīgus un pielietojamus rezultātus. Studentiem jānodod iespēja mācībās izmantot līdzšinējo pieredzi. Galvenais princips ir “mācīties, darot”.

Studenti nemitīgi jāiedrošina un jāpanāk, lai viņi saprot, ka ir svarīgi sarunāties citam ar citu angļu valodā, un arī runāt angļiski ar cilvēkiem, kuri prot šo valodu.
Kopējais valodas apmācības kursa laiks: 100-120 stundas

PRAKSE UZŅĒMUMOS

Uztvert vēstījumu angļu valodā un pareizi interpretēt, sniegt adekvātas atbildes uz jautājumiem.

Vērtēšanas kritēriji

- Saprot pamata frāzes, ko lieto, stādoties priekšā.
- Zina vienkāršus, aktīvajā tūrismā ikdienā lietojamus vārdus un frāzes.
- Izmanto audiovizuālus materiālus saistībā ar aktīvo tūrisma.
- Veido vienkāršus dialogus par ikdienas dzīves tēmām.
- Izskaidro dažāda veida tūrisma piedāvājumu, lietojot raksturīgos nosaukumus.
- Uzdoz jautājumus un sniedz atbildes angļu valodā.

Zināt un izmantot vides terminoloģiju angļu valodā gan vispārēji, gan saistībā ar pazīstamākajām ekosistēmām.

Vērtēšanas kritēriji

- Sistemātiski lieto ar vidi saistītos profesionālos terminus.
- Izrāda pārliecību un pašpāļību uz savām prasmēm un spējām.
- Izprot nepieciešamību iepazīstināt tūristus ar dažādām ekosistēmām un apkārtnējo vidi.
- Pazīst ekosistēmas sastāvdaļas.
- Spēj sarunāties un pastāstīt par dažādām ekosistēmām tuvējā apkārtnē.
- Atbild uz iespējamiem klientu jautājumiem par vietējo apkārtni: maršruti, virzieni, objektu atrašanās vietas, orientēšanās vietējā apvidū.

Aktīvā tūrisma terminoloģija angļu valodā

Vērtēšanas kritēriji

- Izmanto skaidrojošus materiālus un brošūras saistībā ar veicamajām tūrisma aktivitātēm.
- Pārvalda vispārējo terminoloģiju saistībā ar katru no tūrisma aktivitātēm.

- Pārvalda drošības terminoloģiju saistībā ar organizētajām tūrisma aktivitātēm.
- Izprot un pareizi lieto angļu valodas terminus, aprakstot un vērtējot tūrisma resursus un to pievilcību.
- Atbild uz parastiem klientu jautājumiem par specifiskām aktivitātēm: raksturo aktivitāti, kā tā notiek, no kā sastāv, kur ar to var nodarboties.

Aktīvā tūrisma situācijas

Vērtēšanas kritēriji

- Sarunājas ar potenciālajiem klientiem, kuri vēlas uzzināt vairāk informācijas par atpūtas vietu un aktīvās atpūtas veidiem, ar ko tur var nodarboties.
- Lieto izteicienus un terminoloģiju angļu valodā, lai palīdzētu orientēties dabā, vietējā infrastruktūrā, sporta veidos, ar kuriem var nodarboties vietējā apkārtnē.
- Veido īsus un vienkāršus tekstus, kas satur informāciju par dabas un aktīvās atpūtas iespējām apkārtnē.
- Tiek vērtēta studenta pozitīvā attieksme, motivācija, improvizācija un spēja brīvi izteikties.



7. Modulis. Informācijas tehnoloģijas pamati

Šķiet, ka tādām jomām kā, piemēram, zirgu izjādes un informācijas tehnoloģijas nav nekā kopēja, taču tā ir tikai puse patiesības. Otra puse ir tāda, ka informācijas tehnoloģijām mūsdienu dzīvē ir ievērojama loma. Komunikāciju attīstība sākās ar tālruņiem, tad sekoja TV un radio, tad dators, ātrie pieslēguma veidi (ISDN, ADSL), satelīti, mobilie tālruņi un Internets. Visām šīm tehnoloģijām ir liela nozīme mūsu ikdienā, sākot no nepieciešamības sazināties ar citiem cilvēkiem līdz tādām vajadzībām kā dažāda veida literatūras pieejamība, studijas, informācija, laika prognozes noskaidrošana, darbs. Informāciju tehnoloģijas ir būtiska mūsu dzīves sastāvdaļa.

Īpaši personālo datoru attīstība un internets ir nozīmīgs izrāviens laikā. Nav iedomājams, kā pasaule varētu „darboties” bez datoriem un Interneta. Mobilitāte un ātrāka pieeja informācijai mūsdienu sabiedrībā ir ļoti nozīmīga, un, pateicoties jaunajām tehnoloģijām, vieglāka, nekā jebkad agrāk.

Informācijas tehnoloģijas tiek pielietotas visās saimnieciskās dzīves jomās:

- biznesā
- studiju resursos un bibliotēkās
- komunikācijā
- informācijas ātrā iegūšanā
- tālmācībā
- ideju popularizēšanā
- biznesa veicināšanā un mārketingā
- reklāmā

SPECIFISKIE MĒRĶI

Šis mācību modulis sniedz pamatzināšanas un pamatiemaņas datoru lietošanā. Modulis domāts cilvēkiem, kam nav priekšzināšanu un iemaņu datoru lietošanā vai arī tās ir nelielas. Mācību ilgums ir 100 mācību stundas. Nav paredzēta mācību prakse uzņēmumos.

Specifiskie apmācību mērķi ir sniegt pamatiemaņas datoru lietošanā šādās jomās:

- „Windows” vide
- Dokumentu apstrādes rīki
- „Excel” programma
- Prezentācijas
- Internets

METODOLOĢISKĀ ORIENTĀCIJA

Atkarībā no nacionālās apmācību sistēmas vai pasniedzēju sertifikācijas prasībām, apmācību veic sertificēti IT pasniedzēji. Ja tas nav iespējams, pasniedzējiem jābūt sertificētiem starptautiskā sertifikācijas sistēmā, no kurām pazīstamākās ir:

- ECDL (Eiropas Datoru Tiesības) pasniedzējiem
- Kembridžas Universitātes sertifikāts IT pamata prasmju pasniedzējiem
- Microsoft lietotāju specializācija pasniedzējiem

Pasniedzējiem nepieciešama arī pieredze pieaugušo apmācībā un datoru lietošanā. Pieredze rāda, ka minimāli nepieciešama 200 pasniegtu mācību stundu pieredze 3 gadu laikā.

Apmācību pamatstruktūra ir sekojoša:

- Klātienes apmācība
- Apmācība datorklasē
- Katram apmācāmajam ir dators (1 audzēknis/1 dators)
- Visiem datoriem nepieciešama sekojoša programmatūra:
 - » Windows
 - » Microsoft Office (Word, Excel, Internet Explorer, Outlook Express, PowerPoint)
- Visiem datoriem jābūt pievienotiem LAN tīklam,
- Tīklam jābūt pievienotam printerim un skenerim
- Interneta pieeja
- Pieslēgts PC/video projektors prezentācijām

Lai sasniegtu labākus rezultātus, jābūt 1 pasniedzējam uz ne vairāk kā 15 audzēkņiem.

Apmācību metodes:

- Katrai moduļa daļai:
 - » Teorija (20%)
 - » Praktiskā apmācība (50%)
 - » Uzdevumi (20%)
 - » Eksāmeni / vērtējums (10%)

- Katrai mācību dienai (5 stundas dienā)
 - » 1 stunda teorija
 - » 3 stundas prakse
 - » 1 stunda uzdevumi
- Metodes, kuras var izmantot pasniedzēji:
 - » Simulācija
 - » Lomu spēle
 - » Dialogs
 - » Problēmu izvirzīšana un risināšana grupās
 - » Audzēkņu aktīva līdzdalība
 - » Nelieli pārbaudes darbi
 - » Eksāmeni
 - » Nelieli projekti

MODUĻA DAĻAS – MĒRĶI – SATURS

Modulim ir 6 daļas, kas ietver nepieciešamos pamatelementus datoru lietotāju apmācībai. Šīs daļas ir:

- Datora uzbūve un „Windows”
- „Word” un teksta apstrāde
- Programma „Excel”
- Prezentāciju programma „PowerPoint”
- Interneta lietošana
- Drošība un veselība

Katrai nodaļai ir specifisks mērķis, saturs, uzdevumi un vērtējums.

1. Daļa. Datora uzbūve un „Windows”

Šīs daļas mērķis ir iepazīstināt apmācāmos ar:

- datora uzbūvi
- datora sastāvdaļām (datora korpuss, pele, ekrāns, monitors, skaļruņi, USB)
- „Windows” vidi, kas ir vispazīstamākā un visplašāk lietotā datoru operētājsistēma.

Šīs daļas saturs ir sekojošs:

- Apgūt datora daļu nosaukumus un pielietojumu
- Apgūt „Windows” sistēmu, piemēram, darbvirsma ekrānu un tā elementus
- Apgūt „Windows” programmatūras svarīgākos raksturlielumus
- Apgūt, kā pārlūkot un izmantot datora cieta disku un ārējās atmiņas ierīces

Darba uzdevumi

Visiem audzēkņiem jāveic sekojoši uzdevumi:

- Tests par datora sastāvdaļām
- Tests, kurā jāatrod noteikta programma datorā
- Tests, kurā jāatrod noteikta informācija datorā
- Tests uz laiku, kurā jāatrod atmiņa un citi tehniski raksturlielumi visiem datoriem mācību telpā (audzēkņi mainās vietām pēc 3 minūtēm)
- Dzēst, pārvietot un saglabāt informāciju datorā

2. Daļa „Word” un teksta apstrāde

Šis daļas mērķis ir iemācīt izveidot un apstrādāt teksta dokumentu. Daļas nobeigumā audzēkņiem jāspēj bez grūtībām izveidot, izmainīt, formatēt, saglabāt, atrast un izdzēst teksta dokumentu.

Šis daļas saturs balstīts uz „Microsoft Word” programmas, ko lieto 90% datoru lietotāju pasaulē.

Audzēkņiem jāprot:

- Atrast programmu datorā, izmantojot START pogu
- Izveidot tekstu un to apstrādāt, izmantojot visus „Microsoft Word” pamata rīkus.

Darba uzdevumi

- Atvērt „Microsoft Word”, izveidot jaunu dokumentu un to saglabāt. Vēlreiz atrast izveidoto dokumentu.
- Uzrakstīt īsu tekstu un izmantot dažus rīkus tā apstrādei, piem., pārbaudīt pareizrakstību, ievietot attēlu, izmainīt formatējumu, lietot tabulas, utt.
- Atrast tekstu un izmainīt formatējumu pēc pasniedzēja norādījumiem.

3. Daļa. Programma „Excel”

Šis daļas mērķis ir iemācīties apstrādāt datus. Daļas nobeigumā audzēkņiem jāprot izveidot „Excel” lapa un strādāt tajā. Darbam tiek izmantota „Microsoft Excel” programma.

Šis daļas saturs ir sekojošs:

- Atrast „Microsoft Excel” un iepazīties ar to.
- Atvērt „Microsoft Excel” un izveidot jaunu lapu (.xls datni)
- Izveidot vienkāršas funkcijas un darboties ar tām
- Saglabāt un dzēst .xls datnes
- Veidot jaunas .xls datnes

4. Daļa. Prezentāciju programma „PowerPoint”

Šis daļas mērķis ir iemācīties izmantot prezentāciju programmatūru, lai sagatavotu formālu uzņēmuma, pasākuma vai zinātniskas tēmas prezentāciju. Visprogresīvākā un vieglāk lietojamā programmatūra ir „Microsoft PowerPoint”, ko ieteicams izmantot arī apmācībā.

Daļas nobeigumā audzēkņiem jāprot:

- Atvērt, aizvērt, saglabāt, atrast un dzēst „PowerPoint” datnes.
- Izveidot formālu prezentāciju par jebkādu paša izvēlētu uzņēmumu vai par kādu sev interesējošu tēmu.

Šis daļas saturs ir sekojošs:

- „Microsoft PowerPoint” un programmas rīku prezentācija
 - » Kā to atrast
 - » Kā to atvērt
 - » Kā izveidot prezentāciju
- Izveidot dažādas prezentācijas, izmantojot veidnes

Darba uzdevumi

- Atvērt un aizvērt „PowerPoint” programmu
- Izveidot prezentāciju par sev interesējošu tēmu
- Pārveidot prezentāciju, izmantojot veidnes
- Izveidot un saglabāt prezentāciju par uzņēmumu, kas piedāvā aktīvo tūrisma
- Izveidot prezentāciju par savu apvidu un tā tūrisma potenciālu
- Izmantot iespējami daudzus programmas rīkus

5. Daļa. Interneta lietošana

Šis daļas mērķis ir sniegt pamatinformāciju par Interneta lietošanu informācijas uzmeklēšanai un komunikācijai.

Daļas nobeigumā audzēkņi:

- Prot lietot internetu
- Prot sazināties pa e-pastu

Šis daļas saturs ir sekojošs:

- interneta pamati un vēsture
- komerciālie rīki informācijas meklēšanai internetā
- interneta pārlūkprogrammas un to lietošana nepieciešamās informācijas atrašanai
- „Internet Explorer” lietošana
- E-pasta sistēma
- E-pasta izveidošana, nosūtīšana un saņemšana

Darba uzdevumi

- Atrast, atvērt un aizvērt „Internet Explorer”
- Atvērt pārlūkprogrammu un atrast noteiktu informāciju
- Atrast informāciju par aktīvo tūrisma un iezīmēt attiecīgo lapu saites
- Atrast, atvērt un aizvērt „Outlook Express”
- Izveidot e-pastu un nosūtīt uz pasniedzēja e-pasta adresi, pieprasot atbildes e-pastu
- Savākt vairākas e-pasta adreses un tās sakārtot
- Izmantot „Outlook Express” rīkus

6. Daļa. Drošība un veselība

Šis daļas mērķis ir sniegt audzēkņiem nepieciešamo informāciju par veselības un drošības riskiem, kas saistīti ar datoru lietošanu. Audzēkņi saņems nepieciešamo apmācību drošības ievērošanā.

Šis daļas saturs ir sekojošs:

- Datori un drošība to uzstādīšanā
- Monitora starojums un pasākumi veselības aizsardzībai
- Elektrība un drošības pasākumi
- Datora lietotāja darba pozīcija
- Pareiza un nepareiza datora un tā piederumu lietošana
- Apmācība saistībā ar darba ņēmēja tiesībām

Darba uzdevumi ietver iepriekšējo nodaļu darbu izpildi kopā ar pasniedzēju, ievērojot veselības aizsardzības prasības.

Vērtēšana. Vērtēšanā ir 3 galvenās sastāvdaļas:

1. audzēkņu darbu var vērtēt divos veidos:

- eksāmenā, visu mācību moduļu nobeigumā
- izmantojot vērtējuma lapu, kur pasniedzējs vērtē katru audzēkni pēc sekojošiem kritērijiem:
 - » centība
 - » aktivitāte
 - » zināšanas
 - » nodarbību testi

2. Mācību organizācijas vērtēšana, izmantojot novērtējuma lapas pēc kritērijiem:

- Darbinieki (koordinatori, pasniedzēji, utt.)
- Tehniskais nodrošinājums

3. Pasniedzēju vērtēšana, kur audzēkņi vērtē pasniedzējus pēc:

- Izmantotajām mācību metodēm
- Komunikācijas spējas
- Spējas nodot zināšanas

ILGUMS (kopā 100 stundas). Apmācība ietver 100 mācību stundas datoru klasē. Ieteicams, lai nodarbību ilgums dienā nepārsniedz 4 stundas.

Ieteicamais mācību satura sadalījums ir šāds:

- Datora uzbūve un „Windows”: 10 stundas
 - » Teorija (20%)
 - » Prakse datoru klasē (50%)
 - » Uzdevumi (20%)
 - » Eksāmens/vērtēšana (10%)
- „Word” un teksta apstrāde: 20 stundas
 - » Teorija (20%)
 - » Prakse datoru klasē (50%)
 - » Uzdevumi (20%)
 - » Eksāmens/vērtēšana (10%)
- Loģistikas programma „Excel”: 25 stundas
 - » Teorija (20%)
 - » Prakse datoru klasē (50%)
 - » Uzdevumi (20%)
 - » Eksāmens/vērtēšana (10%)
- Prezentāciju programma „PowerPoint”: 25 stundas
 - » Teorija (20%)
 - » Prakse datoru klasē (50%)
 - » Uzdevumi (20%)
 - » Eksāmens/vērtēšana (10%)

- Interneta lietošana: 15 stundas
 - » Teorija (20%)
 - » Prakse datoru klasē (50%)
 - » Uzdevumi (20%)
 - » Eksāmens/vērtēšana (10%)
- Drošība un veselība: 5 stundas
 - » Teorija (20%)
 - » Prakse datoru klasē (50%)
 - » Uzdevumi (20%)
 - » Eksāmens/vērtēšana (10%)

Praktiskā apmācība. Informācijas tehnoloģiju izmantošana angļiski saistībā ar aktīvo tūrismu

Vērtēšanas kritēriji

- Informācijas iegūšana Interneta lapās angļu valodā
- Interneta izmantošana, lai iegūtu informāciju par aktīvā tūrisma piedāvājumu un iespējām vietējā apvidū (angļu valodā)
- Datora izmantošana reklāmai
- Spēt sazināties ar līdzīgiem uzņēmumiem citās valstīs
- Spēt uzmeklēt klienta prasīto informāciju Internetā.

Mācību prakse uzņēmumos nav paredzēta.



8. Modulis. Zaļais tūrisms

Tūrisma viens no būtiskākajiem resursiem, kas tiek izmantots tūrisma produkta veidošanā ir ar dabu saistītie resursi – dabiskas teritorijas, nacionālie parki, meži, ūdeņi, augi, dzīvnieki u.c., tādēļ ļoti svarīgi ir zināt – kādā veidā šos resursus izmantot ilgtermiņā, lai tie netiktu laika gaitā noplicināti vai neizzustu no attiecīgās teritorijas. Veidojot tūrisma produktu, ir jāņem vērā gan ilgtspējīga, gan arī videi draudzīga tūrisma pamatprincipi.

VISPĀRĒJIE MĒRĶI

Moduļa mērķis ir iepazīstināt ar tūrista un vides daudzveidīgo mijiedarbību un rīcībām, kas atbilst videi draudzīga tūrisma, ekotūrisma un ilgtspējīga tūrisma principiem. Īpaša uzmanība moduli ir pievērsta „sliktai” un „labai” tūrisma praksei. Pamatojoties uz praktiskiem piemēriem, kursantiem tiek dotas zināšanas par ilgtspējīgu un videi draudzīgu principu integrāciju ar tūrisma saistīto pasākumu organizācijā un vadībā. Modulis ir bagātīgi ilustrēts ar dažādiem uzskates (foto, audio, video) materiāliem.

SPECIFISKIE MĒRĶI

- Apgūt videi draudzīga un ekotūrisma pamatprincipus;
- Augstāk minētos principus izmantot konkrēta tūrisma produkta veidošanā;
- Izprast dabas resursu, bioloģiskās daudzveidības jēdzienu un veidus – kā šos resursus izmantot tūrisma produkta veidošanā;
- Izprast īpaši aizsargājamo dabas teritoriju (ĪADT) izveides mērķus, to veidus un administratīvi – tiesisko regulējumu;
- Izzināt regulējumus, kas izriet no normatīvo aktu bāzes attiecībā uz tūrisma pasākumu organizēšanu.

MODUĻA DAĻAS UN SATURS

1. Daļa. Tūrismā izmantojamie dabas resursi

Vispārējais mērķis. Iepazīties ar nozīmīgākajiem dabas resursiem, kas ir pamats tūrisma produkta veidošanā.

Specifiskie mērķi

- Iepazīties ar resursu veidiem, tipiem;
- Iepazīties ar dažādu resursu izmantošanas ilgtspējības principiem;
- Izprast videi draudzīgas rīcības piemērus un videi draudzīga tūrisma pamatprincipus.

Saturs

- Dabas resursu jēdziens un definīcijas;
- Dabas resursu veidi;
- Resursu izmantošanas pozitīvie un negatīvie piemēri, to analīze.

Darba uzdevums

- Balstoties uz vietējiem resursiem, izveidot attiecīgai teritorijai piemērotu dabas tūrisma produktu;
- Izanalizēt vairākus tūrisma produktu piemērus un to atbilstību videi draudzīga tūrisma principiem.

2. Daļa. Īpaši aizsargājamās dabas teritorijas (ĪADT), NATURA 2000 teritorijas

Vispārējais mērķis. Izprast ĪADT un NATURA 2000 teritoriju izveides mērķus un to nozīmi tūrismā.

Specifiskie mērķi

- Noskaidrot dažādus ĪADT un NATURA 2000 teritorijas veidus un to izmantošanas (tūrismā) atšķirības;
- Izprast šajās teritorijās esošos resursus un to izmantošanas iespējas tūrismā;
- Izprast teritorijās esošos administratīvi ierobežojošos faktoros;
- Izprast teritoriju zonējumu un to izmantošanas (tūrismā) veidus.

Saturs

- ĪADT un NATURA 2000 teritoriju izveides mērķis;
- ĪADT un NATURA 2000 teritoriju zonējums, dabas aizsardzības plāni un apsaimniekošanas plāni, to nepieciešamība;
- ĪADT un NATURA 2000 teritoriju resursi (daba, kultūra) un to izmantošanas iespējas tūrismā;
- Tūrisma produktu veidošanas specifika minētajās teritorijās.

Darba uzdevumi

- Iepazīties ar kādas konkrētas ĪADT dokumentāciju un normatīviem un saskaņā ar tiem – izveidot jaunu un inovatīvu tūrisma produktu;
- Noskaidrot – kādi ir attiecīgo teritoriju spēlētāji (ĪADT administrācija, pašvaldības, NVO u.c.) un kāda ir katra loma šo teritoriju turpmākajā attīstībā.

3. Daļa. Likumdošanas aspekti videi draudzīga tūrisma kontekstā.

Vispārējais mērķis. Izprast likumdošanas saikni ar videi draudzīga tūrisma produkta veidošanu.

Specifiskie mērķi

- Izprast tūrisma saikni ar nozares tiesisko un institucionālo bāzi;
- Prast izmantot un pielietot iegūtās zināšanas praksē.

Saturs

- Tiesību aktu klasifikācija;
- Likumi, valdības noteikumi, starptautiskas konvencijas (Vašingtonas, Ramsāres, Bernes) u.c.;
- Būtiskākie likumdošanas ierobežojumi un to ietekme uz tūrisma produkta veidošanu.

Darba uzdevumi

- Noskaidrot valsts tiesību aktu bāzi, kas tiešā veidā ietekmē tūrisma produktu veidošanu ĪADT un ārpus tām.

4. Daļa. Ilgtspējīgs, ekotūrisms un videi draudzīgs tūrisms

Vispārējais mērķis. Izprast ilgtspējīga un videi draudzīga tūrisma pamatprincipus.

Specifiskie mērķi

- Pielietot augstāk minētos tūrisma principus praksē;
- Pielietot augstāk minētos tūrisma principus veiksmīga tūrisma produkta veidošanā.

Saturs

- Ilgtspējīga tūrisma jēdziena attīstības vēsture;
- Ilgtspējīga tūrisma principi, to pielietojums;
- Ekotūrisms, ekotūrisma labā prakse dažādās pasaules valstīs;
- Ekosertifikācija, tās pamatprincipi. Dažādu valstu ekotūrisma sertifikāti tūrisma.
- Zaļie padomi (kājnieku tūrisms, ūdenstūrisms, velotūrisms, dabas tūrisms).

Darba uzdevumi

- Analizēt dažādus tūrisma produktu piemērus un to atbilstību ilgtspējīga un videi draudzīga tūrisma pamatprincipiem;
- Izstrādāt Zaļos padomus savam uzņēmumam.

Pirmā moduļa ilgums: 100 stundas

PRAKSE UZŅĒMUMOS

1. Modulis. Zaļais tūrisms.

Vides zināšanas:

- Ģeogrāfijas pamati;
- Dabas zinību pamati (zooloģija, botānika);
- Likumdošanas pamati.

Darba uzdevumi: darbs grupās, tūrisma produktu analīze, esošu tūrisma produktu testēšana praksē.

Patstāvīgi veikt gida darbu dabas, kultūras un lauku vidē.

Vērtēšanas kritēriji.

- Kursanti spēj patstāvīgi iegūt, atlasīt, analizēt un izmantot iegūto informāciju, pieņemt vidi draudzīgus, ilgtspējīgus lēmumus un risināt problēmas;
- Kursanti izprot un ievēro profesionālo ētiku. Spēj izvērtēt savas profesionālās darbības ietekmi, tuvākā un tālākā nākotnē, uz sabiedrību un dabas vidi;
- Spēj piedalīties tūrisma jomas attīstībā, demonstrējot globālu redzējumu, lēmumu, rīcību un procesu savstarpējo saišu un savstarpējo atkarību apzināšanos;
- Izmantojot apgūtos teorētiskos pamatus un prasmes, spēj veikt profesionālu, inovatīvu un pētniecisku darbību, formulēt un analītiski aprakstīt informāciju, vides problēmas un risinājumus tūrisma un viesmīlības nozarē un organizāciju vadībā, tos izskaidrot un argumentēti diskutēt par tiem gan ar speciālistiem, gan ar nespeciālistiem.

www.activetourism.org



LLTA "Lauku ceļotājs"

Kalnciema iela 40, Rīga, LV-1046

Tālr.: +371 67617600, Fakss: +371 67830041

lauku@celotajs.lv; www.countryholidays.lv