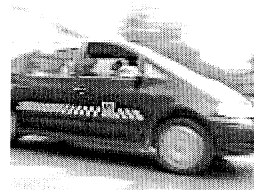


## Prieš kultūros sostinės metus – mandagumo mokymai Vilniaus taksistams, viešbučių ir kavinių personalui

Rasa Lukaitytė, [www.DELFI.lt](http://www.DELFI.lt)  
2008 lapkričio mėn. 9 d. 17:55

Pusė tūkstančio taksistų, padavėjų, pardavėjų, viešbučių darbuotojų ir paslaugų įmonių vadovų prieš Vilniui kitąmet tampant Europos kultūros sostine mokysis mandagumo bei bendravimo su klientais įgūdžių. Nemokamiems seminarams šiemet ketinama skirti apie 90 tūkst. Lt.



DELFI (J. Kupreščenko nuotr.)

Apie 30 seminarų bus rengiami pagal nacionalinės programos „Vilnius – Europos kultūros sostinė 2009“ svetingumo projektą „Vilnius'09 kviečia“.

Į šį sumanymą skeptiškai žvelgia interneto svetainės ekspertai.eu atstovas Audrius Nakas, tvirtindamas, kad kultūra sukuriama ne per vienus metus, o su aptarnavimu svečiai susiduria kiekvieną dieną ne tik vykstant kultūros sostinės renginiams.

Mokymuose, kurie tęsis iki gruodžio pabaigos, iš viso dalyvaus apie 400 aptarnavimo sferos darbuotojų ir apie 100 jų vadovų. Dalyviai atrinkti iš savanoriškai bičiulių taškuose panorusių dalyvauti įmonių. Šiuo metu jų yra iki 300.

„Mokymai niekada nekenkia. Kuo žmogus daugiau žino ir kuo daugiau dalyvauja įvairiuose seminaruose, yra tik geriau. O problemas (aptarnavimo – DELFI) tikriausiai mato patys vilniečiai ir jie gali pasakyti, ar juos tenkina dabartinis aptarnavimas. Mūsų siekis yra, kad jis būtų kuo geresnis ir kad svečiai išsivežtų kuo daugiau šypsenu“, – DELFI apie mokymus sakė VŠĮ „Vilnius – Europos kultūros sostinė 2009“ (VEKS) atstovas spaudai Albertas Barauskas.

Aptarnaujančiam personalui skirto seminaro trukmė – viena diena. Jos programa susideda iš teorinių mokymų, kaip geriau aptarnauti klientą ir praktinės dalies, kurios metu filmuojamos suvaidintos situacijos ir analizuojamos padarytos klaidos.

Mokymų metu aptarnavimo įstaigų darbuotojai ir vadovai taip pat bus supažindinami su nacionaline programa „Vilnius – Europos kultūros sostinė 2009“.

„Susidūrėme su tuo, kad ne visi darbuotojai žino, kas yra programa, kokie bus Vilniuje kiti metai. Jie nelabai žino, kas yra numatyta pačioje programoje“, – sakė VEKS atstovas spaudai A. Barauskas.

Ir kitąmet, jau prasidėjus kultūros sostinės renginiams, taip pat planuojama surengti šių seminarų ciklą.

### Kaltina komjaunuoliškumu

Interneto tinklalapio ekspertai.eu, kuris dėl VEKS lėšų panaudojimo kreipėsi į Vilniaus apygardos prokuratūrą, skeptiškai žiūri į šį ir kitus VEKS projektus.

„Kultūra yra tokia, kokia ji yra, ar geresnė, ar blogesnė ir tai nepasidaro per metus ar dvejus, tai yra daugelio metų ilgos tradicijos“, – DELFI sakė ekspertai.eu atstovas A. Nakas.

Jo teigimu, svečiai su aptarnaujančiu personalu susiduria kiekvieną dieną.

„Gal jie galėtų paaiškinti, koku būdu bus keliami tų teikiamų paslaugų kokybė ir kaip paprastam žmogui paskui žinoti, kur čia aš pataikysiu į gerą paslaugą. Tai yra absoliutus absurdas, kaip ir viskas VEKS programoje, absoliučiai komjaunuoliškas“, – tvirtino pašnekovas.

DELFI dar vasarą rašė, kad personalo valdymo, kvalifikacijos kėlimo paslaugas teikiančios bendrovės „Projekona“ direktorė Kristina Kovaitė pripažino, jog Lietuvos restoranuose ir kavinėse

aptarnaujama gerokai prasčiau nei ankstesniais metais, o labiausiai lietuviams esą trūksta etiketo ir Vakaruose taip įprasto svetingumo.

Laukiama, kad kitąmet Vilniaus – Europos kultūros sostinės renginius aplankys 3 mln. lankytojų. Programos „Vilnius – Europos kultūros sostinė 2009“ biudžetas – apie 300 mln. Lt.

**DELFI**

Griežtai draudžiama DELFI paskelbtą informaciją panaudoti kitose interneto svetainėse, tradicinėse žiniasklaidos priemonėse ar kitur arba platinti mūsų medžiagą kuriuo nors pavidalu be sutikimo, o jei sutikimas gautas, būtina nurodyti DELFI kaip šaltinį.