

Pētījuma rezultātu kopsavilkums

Augstākās izglītības piedāvājums tūrismā Latvijā. Esošās situācijas izpēte un nozares vajadzības nākotnē

“BOOSTED” ir INTERREG Centrālbalijas pārrobežu sadarbības programmas projekts, kurā piedalās augstākās izglītības iestādes no Latvijas, Igaunijas un Somijas. Tā mērķis ir ar izglītības palīdzību veicināt Centrālbalijas reģiona kā vienota tūrisma galamērķa attīstību un kāpināt reģiona spēju piesaistīt starptautiskos tūristus.

Projekta ietvaros tapis ziņojums par esošo augstākās izglītības iestāžu piedāvājumu tūrismā Latvijā, to atbilstību faktiskajām nozares vajadzībām šobrīd un arī ar skatu nākotnē. Galvenā uzmanība tajā pievērsta Latvijas tūrisma nozarē strādājošo viedokļiem, kuriem vaicājām kādas prasmes nepieciešamas, lai efektīvi varētu strādāt tūrisma nozarē, gan arī lūdzām komentēt Latvijas augstskolu tūrisma studiju programmu praktikantu un absolventu gatavību strādāt tūrismā nozarē. Kopumā Latvijā tika aptaujāti vairāk kā 50 tūrisma nozarē strādājošo, kas pārstāv 42 organizācijas – valsts un pašvaldību, NVO un privātajā sektorā, kurie jāsaka liels paldies par atsaucību un gatavību piedalīties pētījumā.

Pētījuma īstenošanas bakalaura līmeņa studiju programmas Latvijā brīdī piedāvā 6 augstskolas un kopīgais programmu skaits ir 7. Ņemot vērā iedzīvotāju skaitu un programmu skaitu partnervalstīs Igaunijā un Somijā (attiecīgi 3 un 7), Latvijas studiju programmu skaits tūrismā ir apmēram divas reizes lielāks. Varētu šķist, ka sīvā konkurence par studentu uzlabo studiju programmas, taču nozarē strādājošiem ir gana daudz kritikas augstskolu virzienā – sākot no praksēm nelabvēlīga laika izvēles ārpus aktīvās tūrisma sezona vai nelietderīgu studentu pētījumu akceptēšanu, darba ētikas neieaudzināšanu un beidzot ar praktikantu un absolventu būtiskiem trūkumiem profesionālajā sagatavotībā. Lielas daļas jauniešu paviršā attieksme pret darbu ir tā, kas piespiedusi darba devējus augstāk par tūrisma nozares profesionālajām kompetencēm vērtē personiskās īpašības un motivāciju strādāt, vispārējo erudīciju. Iezīmējas zināmas atšķirības atkarībā no tā, kādu sektoru viedokļa autors pārstāv, tomēr šajā jautājumā visu sektoru informanti bija vienoti. Tas savukārt prasa personālvadības principu izvērtēšanu, jo jaunā paaudzes darbinieki prasa atšķirīgu pieeju. Otra lieta par ko nozares pārstāvji bija vienprātis ir svešvalodu prasmes, kur sāpīgākā problēma ir krievu valodas neprasme.

Profesionālajā sagatavotībā galvenos trūkumus nozarē strādājošie saredz vispārējā un teorētiskā studiju programmu saturā, kas neieliek pamata izpratni par tūrisma nozares darbības principiem, neattīsta spēju saredzēt sakarību starp cēloņiem – sekām un plašākas perspektīvas redzējuma. Tas pietiekošā apjomā nedod Latvijas tūrisma nozarei tik būtiskās prasmes veidot jaunus tūrisma produktus, neiemāca kā praktiski veidojas tūrisma produktu cena un atstāj novārtā finansiālās kompetences, nepietiekošu vērtību pievērš viesmīlībai un klientu apkalpošanai, kā arī pārdošanas prasmēm. Tūrisms aizvien vairāk kļūst nozare, kurā pieaug ne tikai mūsdienu informācijas tehnoloģiju (IT) loma, bet arī komunikācijas prasmes – ne tikai integrētās mārketinga komunikācijas un interneta mārketinga (tai skaitā, sociālo mediju komunikācijas un mārketinga aktivitāšu efektivitātes mērījumiem) prasmes, bet arī publiskās runas un rakstītās komunikācijas prasmes, īpaši svarīga kļuvusi (taču ne problemātiska) arī starpkultūru komunikācija un zināšanas par kultūru dažādību. Lielas daļas augstskolu absolventu un praktikantu spēja izteikties un argumentēt savu viedokli, spēja gramatiski

pareizi un radoši rakstīt neatļauj kvalitatīvi strādāt ar klientu un īstenot mārketinga, kā arī pārdošanas aktivitātes.

Runājot par vajadzībām nākotnē, kas iepriekš nav pieminētas, īpaši jāizceļ dažas iepriekš nepieminētas nozares vajadzības. Piemēram, vairākās organizācijas pieaugusi pasākumu rīkošanas intensitāte un tiek prognozēts, ka nākotnē to loma pieaugs, kas ļauj secināt, ka pasākuma vadībai nepieciešamo prasmju kopums saglabās aktualitāti. Cita tendence norāda uz to, ka klients laika gaitā kļuvis pieriedzējušāks un attiecīgi arī prasīgāks, kas uzliek lielāku psiholoģisko slodzi tūrisma nozarē strādājošajiem, līdz ar to aizvien biežāk darba devēji rūpējas par to lai viņu darbiniekiem būtu pieejamas mācības par klientu psiholoģiju, stresa vadību, konfliktu vadību. Cits jautājumu bloks apstiprina iepriekšējos pētījumos secināto, ka Latvijas tūrisma produktu kvalitāte ir nevienmērīga, kas vedina domāt, ka tūrisma studiju programmām īstenotājiem ir jāstrādā pie šo aspektu pilnveides, lai nākotnē nozari papildinātu cilvēki ar izpratni par tūrisma produktu kvalitāti, tās vadību utml. Īpaša loma intervijās tika pievērsta sadarbības jautājumiem šī vārda visplašākajā nozīmē. Šobrīd jāsecina, ka izpratne par sadarbības lomu tūrismā, kā arī sadarbības ierobežojumi, tai skaitā savstarpēja konkurence par tūristu, brīdī, kad jāstrādā pie starptautisko tūrisma tirgu apgūšanas, apgrūtina tūrisma attīstību un uz sadarbību vērstu prasmju stiprināšana jāuzsver tūrisma izglītībā – sākot ar skaidrošanu par dažādu sektoru darbības atšķirībām (piemēram, valsts un privātais) un beidzot ar sadarbības modeļiem.

Nedaudz paradoksāli bet izglītības programmās ir plaši noklāti uzņēmējdarbības vadības kursi, mārketinga, tūrisma produktu veidošana u.c. taču nozares pārstāvju skatījumā zināšanu un prasmju attiecīgajās jomās nav pietiekoši. Tas rosina augstskolas izvērtēt ne tikai studiju programmu saturu, bet daļa problēmu būtu novēršama ar jaunu mācību studiju metožu izmantošanu, kas orientē studentus uz radošumu, interpretāciju, mudina pašiem izbaudīt tūrisma produktus kā klientiem, sniedz praktisko pieredzi u.c. Tomēr šeit nebūtu vainojama tikai augstākās izglītības sistēma, bet gan arī vispārējā izglītība (piemēram, izskanēja vairāki viedokļi, ka augstskolu praktikantiem trūkst elementāru zināšanu ģeogrāfijā, kurām būtu jātiek apgūtām jau pamatskolā) un audzināšana ģimenē – piemēram, runājot par attieksmi pret darbu.

Tūrisma izglītības piedāvājums šobrīd augstākās izglītības iestādēs ir drīzāk reaktīvs un nespēj tikt līdzī izmaiņām nozarē, pat nerunājot par tendenci ieviešanu studiju programmās pirms tās kļuvušas nozarei aktuālas, līdz ar to izglītotājiem nākotnē vairāk jāsadarbojas ar nozari, tomēr efektīvai sadarbībai nepieciešama visu pušu aktīva iesaistīšanās, piemēram teorētisko zināšanu un praktiskās pieredzes sabalansēšanā ne tikai studentu prakšu laikā, bet arī ārpus tā.

Sīkāka infomācija par projektu un pilni ziņojuma teksti pieejami projekta vietnē www.projectboosted.eu