

Turizmo specialisto ateities kompetencijų poreikis darbdavių požiūriu

Andželika Bylaitė

Socialinių mokslų kolegijos docentė, humanitarinių mokslų daktarė
Associate Professor of University of Applied Social Sciences, Doctor of Humanities
El. p.: andzelika.bylaite@smk.lt

Ernesta Jonaitienė

Socialinių mokslų kolegijos lektorė, rekreacijos ir turizmo vadybos magistrė
Lecturer of University of Applied Social Sciences, Master of Recreation and Tourism Management
El. p.: ernesta.jonaitiene@smk.lt

Vilma Kalinovienė

Socialinių mokslų kolegijos lektorė, viešojo administravimo magistrė
Lecturer of University of Applied Social Sciences, Master of Public Administration
El. p.: vilma.kalinoviene@smk.lt

Santrauka. Darbuotojų kompetencijos laikomos svarbiausiu konkurencingumą lemiančiu veiksniu tarp ieškančių darbo ir esminiu kapitalu daugelyje ekonomikos sektorių. Nūdienoje dėl besikeičiančių darbo rinkos sąlygų kartą įgytos žinios ir gebėjimai po kurio laiko jau nebeatitinka pakitusių reikalavimų, tampa svarbu plėtoti bendrąsias ir dalykines kompetencijas. Straipsnyje analizuojamos būsimų turizmo sektoriaus specialistų bendrosios ir dalykinės kompetencijos, kurios reikalingos Lietuvos darbo rinkoje darbdavių požiūriu. Šiuo tikslu pasitelkus pusiau struktūruotą giluminį interviu 2020 m. gruodžio – 2021 m. vasario mėn. buvo atliktas pilotinis profesinės veiklos lauko tyrimas ekonomiškai stipriausiose Lietuvos miestuose. Tyrimo rezultatai parodė, kad dėl besitęsiančio COVID-19 pandemijos atvejo, kuris rezonansinis ir neapibrėžtas, turizmo sektoriaus rinka Lietuvoje jau niekada nebebus tokia, kaip buvusi. Pastebima, kad platesnės aprėpties kvalifikaciją (t. y. daugiau kompetencijų) turintis asmuo lengviau integruojasi darbo rinkoje. Šiuo atveju prioritetą turėtų būti teikiamas būsimų specialistų, pasižyminčių iniciatyva, operatyvumu ir lankstumu, verslumu ir kūrybiškumu (suvokti su turizmo paslaugomis susijusius ypatumus, ateities kryptis ir tendencijas), gebėjimu efektyviai naudotis informacinėmis, išmaniosiomis ir kt. technologijomis, ruošimui. Toks specialistas nebijos konkuruoti su norinčiu įsidarbinti jau darbo patirtį turizmo sektoriuje turinčiu specialistu.

Raktiniai žodžiai: kompetencijos, gebėjimai, turizmo sektorius, absolventai, darbdaviai.

The Need for Future Competencies of a Tourism Specialist from the Point of View of Employers

Summary. Employee competencies are considered to be the most important factor, which determines competitiveness among job seekers and an essential capital in most sectors of the economy. Today, due to the changing conditions in the labor market, the once acquired knowledge and abilities no longer meet the changed

Received: 18/12/2021. **Accepted:** 10/03/2022

Copyright © Andželika Bylaitė, Ernesta Jonaitienė, Vilma Kalinovienė, 2022. Published by Vilnius University Press.

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author and source are credited.

requirements, it is becoming important to develop generic and subject specific competencies. The article analyzes the generic and subject specific competencies of future specialists in the Lithuanian tourism sector, which are needed in the labor market of Lithuania from the point of view of employers. Therefore, using a semi-structured in-depth interview, a pilot professional activity field research was carried out in December 2020 – February 2021 in the economically strongest Lithuanian cities. The results of the research showed that due to the ongoing Covid-19 pandemic case, which is resonant and indefinite, the tourism market will never be the same again. It is observed that a person with a broader qualification (i.e. more competencies) easier integrates into the labour market. In this context, priority should be given to the ability of future specialists to be proactive and flexible, entrepreneurial and creative (to understand the specificities, future directions and trends of tourism and recreation services), to use information, smart and other technologies effectively. The specialist will not fear the competition of a professional who already has work experience in tourism sector.

Keywords: competencies, abilities, tourism sector, graduates, employers.

Įvadas

Dabartiniame konkurencijos valdomame verslo pasaulyje išskirtinę reikšmę vis labiau įgyja žmonių žinios ir kompetencija. Darbuotojų kompetencijos laikomos svarbiausiu konkurencingumą lemiančiu veiksniu tarp ieškančių darbo ir esminiu kapitalu daugelyje ekonomikos sektorių (Piróg, Killar, Rettinger, 2021; Adeyinka-Ojo, 2018; Iorgulescu, Tăpescu, 2016; López-Bonilla, López-Bonilla, 2014).

Europos Sąjungos Mokymosi visą gyvenimą memorandumė XXI a. kompetencijos yra suprantamos kaip įgūdžiai ar gebėjimai, reikalingi aktyviai dalyvaujant žinių visuomenės ir ekonomikos gyvenime (Europos Komisija, 2001). „Žmonėms reikia tinkamo įgūdžių ir kompetencijų rinkinio, kad būtų galima išlaikyti dabartinį gyvenimo lygį ir aukštą užimtumo lygį ir skatinti socialinę sanglaudą atsižvelgiant į ateities visuomenę ir darbo rinką” (Europos Sąjungos Taryba, 2018). Remiantis Pasaulio ekonomikos forumu, iki 2030 metų bene 1 milijardas žmonių turės persikvalifikuoti bei patobulinti savo įgūdžius tam, kad išliktų kompetentingi darbo rinkoje (Zahidi, 2020). Accenture kompanija paskaičiavo, kad per ateinančią dešimtmetį iki 11,5 trilijonų JAV dolerių gali būti prarasta, jeigu nebus patenkinta reikalingų įgūdžių paklausa (Accenture, 2018). Pastebima, kad, norint sėkmingai veikti inovacijomis grįstoje ekonomikoje, darbuotojams reikia skirtingos gebėjimų kombinacijos nei praeityje (Trepulė, 2019). Susiduriama su problema – dėl besikeičiančių darbo rinkos sąlygų kartą įgyta kompetencija po kurio laiko jau nebeatitinka pakitusių reikalavimų, išryškėja nuolatinio žinių ir gebėjimų atnaujinimo, savęs tobulinimo poreikis. Lietuvos Respublikos ir Europos Sąjungos strateginiuose švietimo dokumentuose pabrėžiamas perėjimas nuo žinių perteikimo prie kompetencijų plėtojimo ir jų gilinimo (Norvilienė, 2014). Pastaruoju laikotarpiu tam įtakos turi ir 2019 m. pabaigoje pasaulį užklupusi COVID-19 pandemija, sukėlusį precedento neturinčias pasaulines sveikatos ir socialines ekstremalias situacijas bei padariusi didžiulį neigiamą poveikį pasaulio ekonomikai. Remiantis Lietuvos Vyriausybės strateginės analizės centro (STRATA) duomenimis, pasaulinio lygio pandemijos padariniai stipriai jaučiami ir darbo rinkoje. „Covid-19 pandemija per trumpą laikotarpį paveikė tiek darbo rinkoje reikalingų specialistų gebėjimų struktūrą, tiek jų įgijimo būdus” (STRATA, 2021). Todėl šiame straipsnyje keliami probleminiai klausimai: kokios kompetencijos yra būtinos būsimam turizmo specialistui, kad atlieptų

besikeičiančios aplinkos iššūkius ir tenkintų jam keliamus darbo rinkos reikalavimus? Kurios iš jų yra esminės, svarbiausios? Ar galima tokias nustatyti?

Ieškant atsakymo į šiuos probleminius klausimus *tyrimo objektu* pasirinkta Lietuvos turizmo sektoriuje¹ reikalingų ateities specialistų kompetencijų poreikio analizė.

Turizmo sektorius straipsnyje pasirinktas neatsitiktinai. Turizmas yra viena iš labiausiai pandemijos paveiktų pramonės šakų, jam prognozuojamas lėtesnis atsigavimas nei kitoms ekonominėms veikloms (Lietuvos užimtumo tarnyba, 2021). Turizmo industriją vystytojų bei ekspertų pastebėjimu, ši rinka jau niekada nebebus tokia, kaip buvusi. Nors kovo mėnesį atlikta Baltijos šalių gyventojų apklausa rodo, kad 69 proc. lietuvių yra nusiteikę šiemet pakeliauti (Citadelė bankas, 2021), o toks turistų nusiteikimas rodo, kad kelionių aistra išlieka, karantino metu vykę procesai byloja, kad keisis Lietuvos turizmo sektoriaus veikla ir keisis šio sektoriaus darbuotojų poreikis. Remiantis Jungtinių Tautų pasaulio turizmo organizacijos prognozėmis, iki 2029 m. turizmo sektorius galėtų sukurti 421 mln. darbo vietų, tačiau tam reikia, kad šis sektorius sugebėtų pritraukti ir išlaikyti talentus, turinčius reikalingą kvalifikaciją ir gebėjimus (Sustainable Development Goals, 2020).

Atsižvelgiant į tokią situaciją šio straipsnio *tyrimo tikslas* – nustatyti ateities turizmo specialistų kompetencijų ir gebėjimų poreikį Lietuvos darbo rinkoje darbdavių požiūriu.

Tyrimo uždaviniai:

1. Išnagrinėti kompetencijos sampratą;
2. Išanalizuoti turizmo specialisto ateities kompetencijų tendencijas ir jas formuojančius veiksnius teoriniu aspektu;
3. Identifikuoti Lietuvos darbdavių požiūriu reikalingiausias būsimu turizmo specialisto kompetencijas ateityje.

Siekiant nustatyti absolventų kompetencijas, reikalingas turizmo sektoriuje, analizuojamas dalykinių ir bendrųjų kompetencijų rinkinys. Nors moksliniu požiūriu apie asmens kompetencijas, bendruosius įgūdžius, darbdavių vertinimus apie absolventų ir naujų darbuotojų įgūdžius bei gebėjimus, jų skirstymą rašyta nemažai, tačiau turizmo sektoriaus tyrimai nėra gausūs. Ypač trūksta duomenų apie būsimų specialistų karjeros kompetencijas ir jų reikšmę darbuotojų veiklai, patyrus COVID-19 pandemijos iššūkius.

Tyrimo metodologija

Kadangi „koronaviruso epidemijos besitęsiantis atvejis – rezonansinis ir neapibrėžtas, pasaulyje iki šiol aktyviai diskutuojama apie tiek jau įvykusio pirmojo, tiek nuo 2020 m.

¹ Turizmo sektorius apima kelionių organizavimo ir turizmo paslaugų pardavimo veiklos profesijas: teikia kelionių, ekskursijų, transporto ir apgyvendinimo paslaugų pardavimo, kelionių organizavimo ir rengimo paslaugas, informaciją apie keliones, skatina turizmą ir reklamuoja turizmo galimybes. Kvalifikacijų ir profesinio mokymo plėtros centras (2018). *Kvalifikacijų tyrimo ataskaita turizmo, sporto, pramogų ir poilsio paslaugų sektoriaus profesinio standarto rengimui*. Vilnius. p. 3. https://www.kpmc.lt/kpmc/wp-content/uploads/2015/08/kvalifikaciju-tyrimo-ataskaita_turizmo-sporto-ir-pramogu-PS_final.pdf

rudens prasidėjusio antrojo karantinų etapų teigiamą ir neigiamą, tiesioginį ir netiesioginį poveikį žmogui, verslui, valstybei“ (Klaipėdos universiteto Socialinių ir Humanitarinių mokslų fakulteto Ekonomikos katedra, 2020). Išplėstiniai UNWTO scenarijai prognozuoja, kad turizmo atsigavimas, t. y. grįžimas prie 2019 m. lygio tarptautiniu mastu gali trukti nuo 2 iki 4 metų (UNWTO, 2021), todėl šiame straipsnyje pateikta tik žvalgomojo² pobūdžio (Janghorban, Latifnejad, Taghipour, 2014; van Wijk, Harrison, 2013) tyrimo rezultatų analizė, paliekanti galimybę šios temos mokslinių tyrimų plėtotei.

Profesinio poreikio lauko tyrimas (Beresnevičiūtė, Poviliūnas, Žiliukaitė, 2011) buvo atliktas nuo 2020 gruodžio iki 2021 vasario mėn. didžiuosiuose Lietuvos miestuose (Vilniuje, Kaune ir Klaipėdoje). Šie miestai pasirinkti dėl to, kad yra ekonomiškai stipriausi iš visų Lietuvos regionų. Vilniaus, Kauno ir Klaipėdos apskrityse sukuriama 73,8 proc. Lietuvos BVP (Oficialiosios statistikos portalas, 2020).

Šiam tyrimui atlikti buvo pasirinktas kokybinis tyrimo tipas. Kokybinis tyrimas pasirinktas dėl to, kad tokiam tyrimui neaktualus tiriamųjų skaičius, o aktualus gauto interviu teksto turinys – jo gilumas, išsamumas, nauja informacija (Žydzūnaitė, Sabaliauskas, 2017, p. 60-61). Pagrindinius duomenis interviu metu tyrėjas gauna iš tyrimo dalyvių pasisakymų.

Tiriamųjų imtis ir atranka. Tiriamųjų atranka – netikimybinė tikslinė imtis. Kokybiniam profesinio poreikio tyrime dalyvavo kelionių organizatorių ir agentūrų (38 proc.), viešbučių (34 proc.), laisvalaikio ir pramogų centrų (28 proc.) atstovai. Visi tyrimo dalyviai laikomi ekspertais, nes pagal profesinį statusą yra susiję su turizmo paslaugų kūrimu ir vykdymu, turi ne mažiau 5 metų patirties šitoje srityje. Iš viso pusiau struktūruoto interviu būdu pagal straipsnio autorių sudarytą atviro tipo klausimyną individualiai buvo apklaustas 31 tyrimo dalyvis. Dėl COVID-19 pandemijos sukeltos situacijos tyrimo dalyvių apklausa vyko telefonu arba nuotoliniu būdu naudojant Google Meet programą. Apklausos metu buvo siekiama surinkti turizmo specialisto kompetencijų poreikio aprašymui reikalingą empirinę medžiagą apie esamas turizmo sektoriaus specialisto specialiąsias ir bendrąsias kompetencijas bei naujus reikalavimus profesinėje veikloje būsimam turizmo specialistui COVID-19 pandemijos kontekste ir popandeminiu laikotarpiu.

Tyrimo etika. Tyrimo metu buvo laikomasi tyrimo etikos principų siekiant užtikrinti, kad dalyvavimas tyrime nekeltų jokios žalos tyrimo dalyviui. Tyrimas grindžiamas pagarbos asmens orumui, geranoriškumo, teisės gauti tikslią informaciją bei teisingumo principais.

Taikyti *tyrimo metodai*: mokslinės literatūros analizė, apklausa žodžiu, kokybinė duomenų turinio analizė.

Kompetencijos samprata

Paprastai kompetencijos sąvoka vartojama tuomet, kai norima pabrėžti žmogaus profesines galias praktinėje veikloje. LR Švietimo įstatyme kompetencija įvardijama kaip gebėjimas

² Žvalgomasis (pilotinis) tyrimas – preliminarus tyrimas, atliekamas siekiant išsiaiškinti problemos turinį, sudėtį ir jos tolesnio sprendimo kryptis.

atlikti tam tikrus veiksmus, remiantis įgytų žinių, įgūdžių, mokėjimų, vertybinių nuostatų visuma (Lietuvos Respublikos Švietimo įstatymas, 2021). Panašiai kompetencijos sąvoka apibūdinama ir vadybos srityje. Čia teigiama, kad kompetencijos sąvoka apibūdina profesinį asmens pasirengimą santykiams su išorine aplinka. Asmens užimama vieta visuomenėje ar įmonėje priklauso nuo jo asmeninių savybių, įgytų žinių ir gebėjimų, vertingų ir reikalingų konkrečiai veiklai atlikti (Peleckis, Peleckienė, Peleckis, 2013). Tačiau Lietuvos ir užsienio mokslinėje literatūroje (Jucevičienė ir Lepaitė, 2000; Laužackas, 2005, 2008; Gimžauskienė ir Staliūnienė, 2010; Bitinas, 2011; Gedvilienė, 2015; Gibbs, 2009; Zehrer, Mössenlechner, 2009; Millar, Mao, Moreo, 2013; Palenčíková, Repáňová, 2017; Reichenberger, Raymond, 2021 ir kt.) kompetencijos samprata nėra vienodai pateikiama, o tai rodo, kad kompetencija yra sudėtingas konstruktas. Pastebima, kad kompetencija neretai tapatinama su kvalifikacijos samprata, kuri skirtingai nei kompetencija, „pirmiausia yra formalus tam tikro įgyto išsilavinimo ugdymo institucijoje patvirtinimas“ (Jucevičienė ir Lepaitė, 2001, p. 46), atspindi tai, ką žmogus įgijo švietimo sistemoje (Laužackas, 2005). Be to, neretai akcentuojama analogija tarp kompetencijos ir gebėjimų. Nors gebėjimai ir kompetencijos dažnai tapatintinos sąvokos, šiame straipsnyje gebėjimus traktuosime kaip vieną iš pagrindinių kompetencijos struktūrinių dalių, daugiausiai išreiškiančių kompetencijos turinį. Gebėjimai yra materializuota kompetencijos dalis, kurią dažniausiai galima išmatuoti, įvertinti (Martišauskienė, 2008).

Mokslinėje literatūroje pažymima dvilypė kompetencijos fenomeno prasmė. Viena vertus, tai yra elgsena, kurią, suskaidant į atskiras dalis, galima stebėti ir įvertinti darbo vietoje – fragmentuota kompetencija. Kita vertus, yra ir holistinė kompetencija – tai gebėjimas įvertinti naują situaciją, pasirinkti tinkamus veiklos metodus ir nuolat integruoti dalykines ir profesines žinias (LR Kultūros ministras, 2020). Šiame straipsnyje pagrindinį dėmesį skirsime kompetencijų kompleksui, t. y. bendrosioms ir dalykinėms kompetencijoms – svarbiausioms karjeros komponentėms, kurias aukštojo išsilavinimo siekiantis absolventas įgyja studijų metu. Tai yra esminis indėlis, dėl kurio absolventas turi galimybių įsidarbinti ir/ar būti konkurencingu darbo rinkoje. Tad akivaizdu, kad aukštojo mokslo studijų programas būtina sieti su darbo rinkos reikalavimais.

Kompetencijomis grįstos studijų programos Lietuvoje remiasi Europos ir vietinės reikšmės dokumentais, kurie reglamentuoja, kokios kompetencijos ir kokioje pakopoje turi būti įgyjamos. Kompetencijos skirstomos į dvi grupes – bendrąsias kompetencijas (angl. *generic competences*) ir dalykines kompetencijas (angl. *subject specific competences*). Dalykinės kompetencijos susijusios su konkrečia profesine veikla ir studijuojamomis dalykinėmis sritimis. Jos paprastai apima teorines žinias ir pažintinius bei praktinius gebėjimus, susijusius su konkrečia profesine veikla, studijuojama sritimi (Bulajeva, Jakubė, Lepaitė, Teresevičienė, Zuzevičiūtė, 2011, p. 51). Bendrosios kompetencijos apima gebėjimus analizuoti ir apibendrinti, dirbti komandoje, bendrauti ir bendradarbiauti tiek profesinėje veikloje, tiek ir socialiniame gyvenime, padeda nuolat mokytis ir tobulėti (Bulajeva, Lepaitė, Šileikaitė-Kaishauri, 2011). „Kiekvieno asmens asmeniniam pasitenkinimui ir vystymuisi, įsidarbinamumui, socialinei įtraukčiai, darnaus gyvenimo būdui, sėkmingam gyvenimui taikiose visuomenėse, gebėjimui gyventi rūpinantis svei-

kata ir aktyviam pilietiškumui reikalingos kompetencijos“ (Europos Sąjungos Tarybos rekomendacija, 2018).

Ugdant ir plėtojant šias abi kompetencijas universitetinių ir neuniversitetinių studijų srityse, išskiriami tokie komponentai: a) tam tikros žinios, jų supratimas; b) gebėjimas taikyti turimas žinias tam tikrose situacijose; c) vertybinės nuostatos (Bulajeva, Jakubė, Lepaitė, Teresevičienė, Zuzevičiūtė, 2011, p. 14). Pagal savo pobūdį šias bendrąsias ir dalykines kompetencijas būtų galima priskirti „kietiesiems“ arba „minkštiesiems“ įgūdžiams. „Kietieji“ įgūdžiai atitinka technines ir administracines įgūdžių kategorijas, o „minkštieji“ – žmogiškųjų, konceptualiųjų, lyderystės ir tarpasmeninių kategorijų įgūdžius (Weber, Crawford, Lee ir Dennison, 2013, p. 315). „Minkštieji“ įgūdžiai gali būti laikomi bendraisiais įgūdžiais, nes tai yra pagrindiniai įgūdžiai, būtini tiek kasdiniame gyvenime, tiek įsidarbinimui (Donina, Luka, 2014, p. 94).

Būtina atkreipti dėmesį, jog aptartos kompetencijos tiek po vieną, tiek abi kartu sudėjus, reiškia, kad individo įgytų kompetencijų visuma atspindi studento pasiekimus (pasiektus siekinius), t. y. įgytas žinias ir gebėjimus, kuriuos studijoms pasibaigus jis geba parodyti, o ugdytojas gali matyti, stebėti ir įvertinti. Kita vertus, žmonės negali būti idealiai ir absoliučiai įvaldę visas kompetencijas. Skirtingų žmonių turimas ir parodomas kompetencijų lygis gali skirtis. Tai reiškia, kad jas galima toliau lavinti ir tobulinti (Bulajeva, Jakubė, Lepaitė, Teresevičienė, Zuzevičiūtė, 2011, p. 14). Studijų pakopų apraše (Lietuvos Respublikos švietimo, mokslo ir sporto ministerija, 2020) pateikiami orientaciniai metmenys vertinti studentų studijų rezultatų pasiekimą pagal šiuos aspektus: a) žinios, jų taikymas; b) gebėjimai vykdyti tyrimus; c) specialieji gebėjimai; d) socialiniai gebėjimai; e) asmeniniai gebėjimai.

Minėti aspektai padeda lengviau susigaudyti studentų studijų rezultatų pasiekimuose ir leidžia nuodugniau įvertinti pasiektą absolvento kompetencijos lygį bei nuspręsti, kokius studentų įgūdžius dar reikia tikslingai ugdyti, kad absolventai sėkmingai įsilietų į ateities darbo rinką. Remiantis tokiu kompetencijų skirstymu, šio straipsnio autorių buvo atliktas pusiau struktūruotas giluminis interviu su turizmo sektoriaus darbdaviais dėl jų lūkesčių turizmo ir poilsio absolventų įsidarbinamumo kompetencijoms ateityje.

Europos Sąjungos Tarybos (2018) pastebėjimu, dabar kompetencijų reikalavimai pasikeitė: vis daugiau darbo vietų automatizuojama, technologijos atlieka svarbesnį vaidmenį visose darbo ir gyvenimo srityse, o verslumo, socialinės ir pilietinės kompetencijos įgyja vis didesnės svarbos siekiant užtikrinti atsparumą ir gebėjimą prisitaikyti prie pokyčių. Žinių ekonomikoje išiminti faktus ir procedūras yra itin svarbu, tačiau nepakanka norint užtikrinti pažangą ir sėkmę. Tokie įgūdžiai, kaip problemų sprendimas, kritinis mąstymas, gebėjimas bendradarbiauti, kūrybiškumas, informacinis mąstymas ir savireguliacija šiandien mūsų sparčiai kintančioje visuomenėje yra svarbesni nei bet kada anksčiau. Šie įgūdžiai – tai priemonės, kurios leidžia realiuoju laiku pritaikyti tai, ko buvo išmokta, kad būtų generuojamos naujos idėjos, kuriamos naujos teorijos, nauji produktai ir įgyjamos naujos žinios.

Turizmo specialisto ateities kompetencijų tendencijos ir jas formuojantys veiksniai

Visame pasaulyje turizmas iki COVID-19 pandemijos buvo laikomas viena pelningiausių verslo rūšių. Remiantis Pasaulio turizmo organizacijos (UNWTO, 2019a) duomenimis, turizmas buvo trečia pagal dydį pasaulio pramonė, kuriai atiteko 7 proc. viso pasaulio eksporto. Per pastaruosius penkerius metus kas ketvirtas iš visų grynųjų naujų darbo vietų, sukurtų visame pasaulyje, buvo kelionių ir turizmo srityje. Dėl COVID-19 pandemijos ištikusiai krizė yra galimybė permąstyti turizmą ateityje. Turizmas yra kryžkelėje, o šiandien įgyvendintos priemonės formuos rytojaus turizmą (OECD, 2020). Turizmo sektorius, atsižvelgiant į padarytus ilgalaikius krizės padarinius, turėtų ieškoti galimybių skatinti naujoves, naujus verslo modelius, tyrinėti naujas nišas/rinkas, atverti naujas vietas ir pereiti prie tvaresnių, įtraukesnių ir atsparesnių turizmo plėtros modelių.

Išsilavinusi darbo jėga yra viena svarbiausių prielaidų pasiekti ekonomikos augimą. Vis dėlto aukštu išsilavinimo lygiu pasižyminti darbo jėga nebūtinai sąlygoja spartesnę ekonomikos augimą. Švietimo, mokymo ir studijų pridėtinė vertė priklauso ne tik nuo išsilavinimo lygio, tačiau ir nuo pačių besimokančiųjų bei nuo darbo vietos (profesijos), kurioje realizuojamas įgytas išsilavinimas. Todėl pagerintas darbuotojų įgyto išsilavinimo suderinamumas su darbo vietoje keliamais reikalavimais žinioms ir įgūdžiams didina darbo jėgos produktyvumą (UAB BGI Consulting, 2010). Jungtinių Tautų Pasaulio turizmo organizacija (2019b), analizuodama turizmo plėtros tendencijas ir su jomis susijusią darbo ir įgūdžių kaitą ateityje, nurodo, kad prie pokyčių taikytis reikės visoms suinteresuotoms pusėms. Už viešąją politiką atsakingiems asmenims yra svarbu nustatyti, kokios naujos funkcijos, įgūdžiai yra reikalingi darbo vietose. Organizacijoms teks prisitaikyti prie naujų darbo formų, išmokti gebėti valdyti žmones, kurie ateina su pokyčiais ir reikalauja darbo bei asmeninio gyvenimo pusiausvyros. Jau nebeveikia senoji paradigma: „baikite studijas, kad pradėtumėte dirbti“ (UNWTO, 2019b). Profesionalams tampa svarbu nuolat tobulinti savo įgūdžius ir tai skatina mokymąsi visą gyvenimą, tobulinant techninius gebėjimus, minkštuosius įgūdžius, kūrybiškumą ir prisitaikymą prie naujovių.

Pasaulinė turizmo organizacija (UNWTO, 2019b), analizuodama turizmo ir poilsio sektoriaus iššūkius darbuotojams, nurodė, kad svarbiausiu prioritetu bus laikoma darbo kokybė, o antrąją vietą užims gebėjimas naudotis technologijomis. UNESCO duomenimis (2016), darbo kokybei gerinti iki 2030 metų darbuotojai turės pasižymėti komunikabilumu, kūrybiškumu ir kritiniu mąstymu. Šios kompetencijos priskirtos prie pagrindinių kompetencijų, apibūdinamų nauja sąvoka „darnumo piliečiai“ (Wals, Lenglet, 2016). Šaliesių kompetencijų bus svarbu darbuotojo asmeninė branda ir sąmoningumas, atkaklumas ieškant sprendimų, iniciatyvumas, jo sugebėjimas nukreipti save reikiama linkme, mokėjimas pažvelgti į dalykus iš įvairių perspektyvų, integruojant įvairių disciplinų žinias, gebėjimas eksperimentuoti, prisitaikyti prie pokyčių. Minėtos kompetencijos rodo, kad būsimieji specialistai turės demonstruoti ne tik žinias, bet ir jas pritaikyti praktikoje. Ateities darbuotojas – tai universalus, nuolat besimokantis ir siekiantis būti raštingu visose gyvenimo srityse žmogus.

Pasaulio ir Europos mastu Lietuva – nedidelė valstybė, todėl norint atlaikyti didėjančią pasaulinę turizmo konkurenciją, jai reikia imtis ypatingų pastangų nacionaliniu lygmeniu prisiderinant prie globalių pokyčių. Atsižvelgiant į pastarųjų metų situaciją, susijusią su COVID-19 pandemija ir turizmo verslo atgaivinimo planais, būtina ugdymo ir turizmo specialistų rengimą Lietuvoje organizuoti atsižvelgiant į Europos komisijos išvalgas, susijusias su naujomis turizmo tendencijomis.

Lietuvos Respublikos Vyriausybė 2020 m. rugsėjo 9 d. priėmė nutarimą dėl Nacionalinio pažangos plano 2021 – 2030 metams patvirtinimo (Lietuvos Respublikos Vyriausybė, 2021). Planas parengtas siekiant nustatyti pagrindinius ateinančių dešimtmetį valstybėje siekiamus pokyčius, užtikrinančius pažangą socialinėje, ekonominėje, aplinkos ir saugumo srityse, sutelkti finansavimo šaltinius šiems pokyčiams įgyvendinti. Vienas iš šio plano strateginių tikslų – pereiti prie mokslo žiniomis, pažangiosiomis technologijomis, inovacijomis grįsto darnaus ekonomikos vystymosi ir didinti šalies tarptautinį konkurencingumą (Lietuvos Respublikos Vyriausybė, 2021, 1 priedas), glaudžiai siejamas su pasaulinėmis tendencijomis ir globaliais pokyčiais. Atliepdama šį tikslą Ekonomikos ir inovacijų ministerija 2022 metais planuoja vykdyti tokias priemones: paslaugų sektoriaus robotikos procesų automatizavimo ir turizmo sektoriaus transformaciją įgyvendinant Ateities ekonomikos DNR plano veiksmus (LR Ekonomikos ir inovacijų ministerija, 2020). Panašių veiksmų ši ministerija numato imtis ir toliau. Dokumente „Naujos kartos Lietuva – Ekonomikos gaivinimo ir atsparumo didinimo priemonė 2021 – 2026 m.“ (Lietuvos Respublikos Finansų ministerija, 2021) teigiama, kad turizmo sektoriaus transformacijos bus siekiama skatinant inovacijų ir skaitmeninių technologijų taikymą kuriant turizmo paslaugas ir produktus. Tam bus pasitelkta kuriama priemonė „E-verslo modelis“, kuria bus finansuojami nauji verslo modeliai, sukurti įdiegus e. verslo sprendinius, taip pat priemonė „Įmonių darbuotojų perkvalifikavimas“. IRT išmanymas reikalingas specialisto gebėjimas pandemijos ar popandeminio laikotarpio turizmo sektoriuje.

Šie sprendimai patvirtina pasaulines darbo rinkos prognozes, teigiančias, kad turizmo sektoriuje įsidarbinant antrąją vietą užims gebėjimas naudotis technologijomis. Remiantis Tarptautinės ekonominio bendradarbiavimo ir plėtros organizacijos atliktais tyrimais (OECD, 2021), darbuotojų skaitmeninių įgūdžių stoka turizmo sektoriuje yra vienas iš pagrindinių veiksnių, dėl ko turizmas tapo mažiau patrauklus COVID-19 pandemijos metu. Skaitmeninimas visoje turizmo ekosistemoje padės paskatinti verslo gebėjimus ugdyti atsparumą eroje po COVID-19. Dėl to turėtų atsirasti naujos darbo organizavimo formos ir keistis profesinių įgūdžių derinys. International Data Corporation (IDC) prognozuoja, kad 2022 m. įmonės, orientuotos į skaitmeninį atsparumą, perpus greičiau prisitaikys prie trikdžių ir išplės savo paslaugas (STRATA, 2020). Technologinės naujovės, kaip raktas sėkmingai pereiti į popandeminį pasaulį, yra laikomos vienu iš pagrindinių mega pasiekimų (*megatrends*) šalia išaugusiančio kelionių mobilumo, besikeičiančios lankytojų/turistų paklausos, tvaraus turizmo augimo, galinčių sukelti reikšmingų pokyčių turizme ateinančiais dešimtmečiais (OECD, 2018). Pastebima, kad, stengdamasi išgyventi ir atsigaivinti, turizmo industrija lenktyniauja, diegdama bekontaktę technologijas, pasitelkdama robotus maisto pristatymui ir diegdama „saugias“ nutolusias erdves, kad atidžiai atnaujintų

laisvalaikio ir poilsio pasiūlymus. Manoma, kad iki 2030 m. robotai sudarys apie 25 proc. turizmo industrijos darbuotojų (OECD, 2018), atsiras ir tokios technologinės naujovės kaip išplėstinė realybė, kurios realiausias pavyzdys – virtualios realybės įgyvendinimas, kai 3D virtualūs pasauliai ar 360 laipsnių vaizdo įrašai gali pakeisti tiesioginį žmogaus buvimą, asistuojant lankytoji susiorientuoti informacijoje apie viešbučius ar lankytinas vietas ir pan. (Bowen, Morosan, 2018).

Kai kurie mokslininkai tvirtina, jog nūdienoje informacinės ir ryšių technologijos (IRT) iš esmės keičia turizmą (Gössling, 2021), labai svarbiu tampa gebėjimas jomis naudotis ir jas pritaikyti. IRT iš esmės yra bendravimas kelionėse ir savęs reprezentacija: „Facebook“, „Twitter“ ir „Instagram“ šiuo atžvilgiu atlieka svarbias funkcijas, nes kelionės kelia susidomėjimą, kuria socialinį ir tinklų kapitalą (Hajli, Wang & Tajvidi, 2018; Liu, Wu, Li, 2019). Šie procesai daro įtaką asmeninei ir socialinei tapatybei, asmeninėms savybėms (Gössling, Stavrinidi, 2016; Taylor, 2020), kurios vis labiau vystosi kartu su technologinėmis naujovėmis, palaikančiomis konkrečių vietų ar prabangių kelionių siekio vartojimo modelius (Marder, Archer-Brown, Colliander, Lambert, 2019; Chen, Liu, Mattila, 2020). IRT išmanymas kelia turizmo ir svetingumo naujovių bangą, darančią įtaką vartotojų kultūrai, pageidavimams, pasirinkimams ar tapatybių formavimui (Gössling, 2021). Visa tai rodo, kad COVID-19 iš esmės pakeitė turizmo poreikius ir pasiūlą, todėl būtina operatyviai ir inovatyviai persikvalifikuoti turizmo paslaugas teikiančioms bendrovėms ir asmenims bei atkreipti į tai dėmesį aukštojo mokslo institucijoms ruošiant būsimus specialistus.

Vadovaujantis pasaulinėmis tendencijomis ir nacionaliniu lygmeniu analizuojant turizmo specialisto rengimą darbo rinkai, svarbu identifikuoti, kokias profesines kompetencijas numato turizmo įmonių darbdaviai. Remiantis UNWTO (2019b, p. 27) darbuotojų, studentų, viešojo sektoriaus ir švietimo įstaigų apklausos duomenimis, penkerių metų perspektyvoje privatus ir viešasis sektoriai, akademinė bendruomenė mato 10 proc. mažesnes įsidarbinimo galimybes turizmo sektoriuje, jei nebus ugdomos naujos kompetencijos ir įgūdžiai. Darbuotojai ir studentai nusiteikę optimistiškiau – 80 proc. iš apklaustųjų vis dar mano, kad dirbs ir toliau turizmo srityje, nepaisant prisitaikymo prie pokyčių. Įdomu, kokių kompetencijų iš būsimo turizmo specialisto ateityje tikisi Lietuvos darbdaviai? Kokiais įgūdžiais ir gebėjimais turi pasižymėti būsimasis specialistas, kad jis nebijotų konkuruoti globalioje turizmo rinkoje? Kiek numatomos ateities turizmo specialisto kompetencijų pasaulinės tendencijos aktualios ir Lietuvoje? Atsakymus į šiuos klausimus pateikė 2020 m. gruodžio – 2021 m. vasario mėnesiais atliktas kokybinis tyrimas.

Tyrimo rezultatai

Tyrimo tikslas – nustatyti ateities turizmo specialisto bendrąsias ir dalykines kompetencijas. Analizuojant gautus kokybinio tyrimo rezultatus, identifikuotos penkios kategorijos ir 13 subkategorijų, susijusių su išsakyta darbdavių nuomone, kokias kompetencijas turi demonstruoti turizmo specialistas savo profesinėje veikloje (žr. 1 lentelę).

1 lentelė. Darbdavių nuomonė apie turizmo specialisto būtinas kompetencijas

Kompetencijos rūšis	Kategorija	Subkategorija	Teiginių skaičius
<i>Dalykinės kompetencijos</i>	<i>Žinios ir jų taikymas</i>	Žinoti ir taikyti bendrąsias profesines, ekonomikos vadybos bei finansų žinias.	3
		Mokėti įvertinti turizmo išteklius ir jų panaudojimo galimybes	2
	<i>Gebėjimai atlikti tyrimus</i>	Gebėti analizuoti rinką, rinkti duomenis, analizuoti juos ir daryti išvadas.	5
	<i>Specialieji gebėjimai</i>	Gebėti valdyti projektus, kurti ir vystyti naujus produktus.	2
		Gebėti naudotis informacinėmis technologijomis.	8
Gebėti valdyti pardavimo procesus, pasiūlyti rinkodaros sprendimus.		8	
Lankstumo ir prisitaikymo prie kritinių situacijų būtinybė.		2	
	Mokėti bent dvi užsienio kalbas.	10	
	Žinoti tarpkultūrinės komunikacijos principus.	5	
<i>Bendrosios kompetencijos</i>	<i>Socialiniai gebėjimai</i>	Gebėti bendradarbiauti ir dirbti komandoje. Gebėti komunikuoti ir pademonstruoti gerus bendravimo įgūdžius.	8 2
	<i>Asmeniniai gebėjimai</i>	Savarankiškai generuoti naujas idėjas, kritiškai mąstyti bei priimti sprendimus. Gebėti efektyviai planuoti laiką, veikti atsakingai bei prisiimti atsakomybę už atliktą darbą.	5 7

Dalykinių žinių poreikis. Iš 1 lentelės galima pastebėti, jog, darbdavių nuomone, svarbiausia ruošiant tokio pobūdžio specialistus ateityje reikėtų suteikti pagrindines vadybos, ekonomikos, pardavimų ir rinkodaros žinias. Tai pažymėjo net trys tyrimo dalyviai: P22 „<...> ateityje bus reikalingos vadybos ir ekonomikos žinios<...>“, P8 „<...> išmanyti vadybą ir ekonomiką, jos principus <...>“, P17 „<...> prie šių profesijų puikiai tiktų vadybiniai gebėjimai <...>“. Taip pat tyrimo dalyvių pastebėjimu, būtinos geografijos žinios P19 „<...> mokėti įvertinti turizmo išteklius ir jų panaudojimo galimybes <...>“. Be teorinių ekonomikos ir vadybos žinių pritaikymo praktikoje, taip pat būtina skirti didelį dėmesį marketingo ir pardavimų valdymo žinių praktiniam panaudojimui turizmo sektoriuje. Net 4 dalyviai pabrėžė, „<...> jog svarbios yra marketingo žinios <...>“. P9 „<...> turėtų puikiai išmanyti internetinės rinkodaros niuansus <...>“, P16 „<...> būtini geri pardavimų įgūdžiai <...>“. Pritaikant ekonomikos, vadybos, rinkodaros žinias ir pardavimų valdymo principus, ruošiami specialistai gebės įvertinti skirtingų poreikių ir kultūrų klientą bei pateikti ir parduoti geriausius turizmo produktus visame pasaulyje.

Gebėjimai atlikti tyrimus. Turizmo sektorius, kaip ir bet kuris kitas, yra labai dinamiškas, todėl turizmo specialistai turi gebėti įvertinti rinką, atlikti rinkos tyrimus, rasti ir

pagrįsti turizmo objektų ir subjektų problemų sprendimus, o gautus rezultatus pritaikyti profesinėje srityje. Tai patvirtina šie tyrimo dalyvių atsakymai: P16 „<...> *gebėjimas greitai pasirinkti turizmo produktus ir pasiūlyti vartotojui kelis geriausius variantus <...>*“, P13 „<...> *išmanyti tos srities rinką <...>*“, P2 „<...> *labiau atsižvelgti į šių dienų rinkos poreikius <...>*“. Gebėjimas atlikti tyrimus leistų lengviau prognozuoti rinkos pokyčius, priimti verslo sprendimus besikeičiančioje aplinkoje.

Specialieji gebėjimai. Turizmo specialistai turėtų gebėti atpažinti vykstančius verslo procesus, apdoroti bei įvertinti informaciją, taip prisiimti atsakomybę už savo ar pavaldžių darbuotojų veiklos kokybę. Atlikdami įvairias veiklas, jie turėtų vadovautis socialinio teisingumo, darnios plėtros, aplinkosaugos ir socialinės atsakomybės principais, profesine etika ir pilietiškumu, puoselėti etnokultūrinius ir tarpkultūrinius ryšius (Studijų kokybės vertinimo centras, 2020). Tyrimo rezultatai patvirtina tokių gebėjimų būtinybę turizmo specialistui ateityje. Be to, tyrimo dalyviai išskiria, kad būsimieji specialistai turėtų gebėti organizuoti ir valdyti projektus: P11 „<...> *svarbūs projektų valdymo įgūdžiai <...>*“, P3 „<...> *svarbu verslo procesų organizavimas ir vykdymas <...>*“. P16 „<...> *gebėjimas greitai pasirinkti turizmo produktus ir pasiūlyti vartotojui kelis geriausius variantus <...>*“. Profesinėje veikloje turizmo ir poilsio specialistai dažnai susiduria ir susidurs su naujų produktų paklausa ar jų pasiūla. Todėl gebėjimas ieškoti naujų sprendimų, pasiūlymų vartotojams profesinėje šios srities veikloje sukurs galimybes prisitaikyti prie dinamiško turizmo sektoriaus.

Nūdienos klientų poreikiai ir lūkesčiai greitai keičiasi ir auga, o tai skatina didinti siūlomų produktų įvairovę. Todėl turizmo specialistams atitinkamai auga būtinybė ne tik gebėti sukurti naują produktą ar paslaugą, bet ir turėti platesnes žinias apie jų sklaidą. Spartesnė technologijų kaita, elektroninės komunikacijos galimybių augimas šiuolaikinėje visuomenėje skatina specialiųjų gebėjimų šioje srityje poreikį. Ypač interneto ir kitų modernių technologijų naudojimas didina darbo intensyvumą, reikalauja darbuotojų didesnio susitelkimo ir gebėjimo greitai ir efektyviai bendrauti tiek su klientais, tiek su tiekėjais (Kvalifikacijų ir profesinio mokymo plėtros centras, 2018). Todėl tyrimo dalyviai išskyrė kaip būtinybę būsimo specialisto gebėjimą naudotis šiuolaikinėmis technologijomis. Net 8 tyrimo dalyviai akcentavo, jog „*svarbu išmanyti kompiuterinio raštingumo svarbą* (P18 ir P19) <...>“, P27 „<...> *greitai išmokti dirbti su reikiama kompiuterine programa <...>*“, P4 „<...> *darbą su turizmo informacinėmis programomis (Fidelio, Opera, Amadeus) <...>*“; P25 „<...> *ar kitomis turizmo paslaugų rezervavimo sistemomis <...>*“ bei P22 „<...> *kurti ar valdyti specializuotas turizmo internetines platformas ir nuolat tame tobulėti <...>*“. Tyrimo rezultatai rodo, kad labiausiai aktualūs praktiniai naudojimosi šiuolaikinėmis technologijomis įgūdžiai, nes tik juos pasitelkus diegiamos inovacijos organizuojant turizmo ir poilsio veiklą.

Komunikacija glaudžiai siejasi su kalba. Darbdavių nuomone, turizmo specialistams teks bendrauti su kitais suinteresuotais asmenimis, diskutuoti aktualiais klausimais, įskaitant idėjų pristatymą, konsultavimą ir partnersyčių užmezgimą tiek nacionaliniame, tiek tarptautiniame lygmenyje užsienio kalba. Todėl būsimiesiems specialistams labai svarbu laisvai kalbėti bent dviem užsienio kalbomis. Tai patvirtino tyrimo dalyviai: P9 „<...> *ne mažiau, nei dvi užsienio kalbos. Mūsų regione (Pajūrio regionas): rusų ir anglų/vokiečių*

<...>”, P10 „<...> puikus anglų kalbos mokėjimas yra privalomas. Tiek raštu, tiek žodžiu. Dar bent dviejų užsienio kalbų mokėjimas yra privalumas ir siekiamybė <...>”. P3 „<...> labai reikalingos turizmo sektoriaus dalykinės žinios ir praktiniai įgūdžiai, tarpkultūrinė komunikacija tarptautinėje verslo aplinkoje <...>”.

Apibendrinant tyrimo dalyvių rezultatų vertinimą, pastebima, kad ateities turizmo specialistas turi ne tik turėti žinių, bet ir jas gebėti pritaikyti praktiškai. Turizmo profesinė veikla turi būti paslanki ir pakankamai lanksti, kad galėtų prisitaikyti ir kartu formuoti įvairius pokyčius. Šiuo atveju ypač svarbūs specialieji gebėjimai, kurie padėtų spręsti kompleksines turizmo problemas ir iššūkius. Derindami specialiuosius gebėjimus, tarpdalykines žinias, suvokdami įvairių kultūrų komunikavimo ypatumus, sklandžiai ir įtaigiai komunikuodami bent keliomis užsienio kalbomis bei naudodamiesi šiuolaikinėmis technologijomis būsimi specialistai galės pateikti inovatyvius geriausius turizmo produktus besikeičiančiai nacionalinei ir tarptautinei rinkai, sieks kokybiškai organizuoti turizmo veiklą.

Socialiniai gebėjimai. Pasaulinė turizmo organizacija išsakė, kad, rengiant būsimojus turizmo sektoriaus specialistus, būtina didelį dėmesį skirti darbui su klientais, geriems bendravimo įgūdžiams. Dirbant kartu yra svarbu tinkama komunikacija, darbuotojai privalo elgtis socialiai atsakingai, gebėti valdyti konfliktines situacijas. P11 „<...> geri komunikacijos, bendravimo įgūdžiai. Ne mažiau už profesines žinias turizmo srityje yra ir bus svarbios asmeninės darbuotojo savybės: entuziazmas, žingeidumas, atsakingumas ir iniciatyvumas <...>”. Tyrimo dalyviai patvirtino, kad šiuolaikinėje turizmo sektoriaus darbo rinkoje būtina gebėti bendradarbiauti ir dirbti komandoje. P15 „<...> atsakingas požiūris į darbą, žinios, noras tobulėti, būti komandos nariu. Svarbu noras būti komandos dalimi, nes mūsų darbe individualistai ne visada reikalingi <...>”. Šalia išvardintų gebėjimų, darbdavių pastebėjimu, ateityje „<...> ypač bus reikalingas darbuotojo lankstumas, greita reakcija, gebėjimas priimti naujus iššūkius, atliekant darbo funkcijas nuotoliniu būdu <...>” P14. Taigi, iš gautų tyrimų dalyvių atsakymų galima teigti, kad socialiniai gebėjimai suteikia galimybę sutarti su kitais asmenimis ir jų grupėmis, gebėti bendrauti ir bendradarbiauti. Sklandžiai ir įtaigiai reikšti mintis žodžiu ir raštu, efektyviai komunikuoti profesinėje aplinkoje, sėkmingai dirbti komandoje, gebėti efektyviai spręsti ir valdyti konfliktines situacijas, atitikti aukščiausius klientų aptarnavimo standartus, orientuojantis į kliento pasitenkinimą turizmo paslaugomis – tai yra svarbiausi socialiniai gebėjimai, kuriuos akcentuoja turizmo sektoriaus įmonės ateities turizmo specialistams.

Asmeniniai gebėjimai. Taikytis prie pokyčių ir tendencijų turi ne tik suinteresuotos pusės – privatus ir viešasis sektorius, švietimas, turizmo įmonės, bet ir būsimi turizmo specialistai. Jie turės pasižymėti ir asmeniniais gebėjimais, kurie padės savarankiškai priimti sprendimus, prisiimti atsakomybę sudėtingose situacijose, greitai ir sistemingai planuoti ir keisti veiklas, tinkamai elgtis su konfidencialia informacija organizacijose, kritiškai vertinti savo atliktus veiksmus. Net ketvirtadalis tyrimo dalyvių patvirtina šių kompetencijų būtinybę ateityje. P7 „<...> gebėti efektyviai planuoti laiką, veikti atsakingai bei prisiimti atsakomybę už atliktą darbą <...>”; P5 „<...> mokėti bendrauti su klientu, suprasti savo parduodamą ar kuriamą produktą <...>”; P8 „<...> noras priimti savarankiškus sprendimus <...>”.

Atlikus interviu metu gautų duomenų analizę, išryškėjo šios būtinosios bendrosios kompetencijos: atsakomybės priėmimas, laiko planavimas, savarankiškas idėjų generavimas, kritinis mąstymas bei savarankiškas sprendimų priėmimas. Kadangi daug kas pasaulyje keičiasi, o ypač – klientų poreikiai, šis procesas skatina tobulinti darbuotojams asmeninius gebėjimus ir ugdyti planavimo bei lankstumo, bendravimo ir komunikabilumo įgūdžius, atsakomybės jausmą, daugiau dėmesio skirti praktikai. Be abejo, atitinkamai auga būtinybė turėti platesnių žinių ir pritaikyti visus turimus gebėjimus darbo rinkoje.

Išvados

Kiekvieno darbuotojo asmeniniam pasitenkinimui ir vystymuisi, įsidarbinamumui, socialinei įtraukčiai, darnaus gyvenimo būdai, sėkmingam gyvenimui taikiose visuomenėse, gebėjimui gyventi rūpinantis sveikata ir aktyviam pilietiškumui reikalingos kompetencijos. Dalykinės kompetencijos yra susijusios su specifinėmis žiniomis ir jų taikymu. Bendrosiomis kompetencijomis apibūdinamos bendrosios savybės, tokios kaip gebėjimas mokytis, analizuoti ir sisteminti. Paprastai bendrosios kompetencijos derinamos su dalykinėmis kompetencijomis. Būtina atkreipti dėmesį, jog aptartos kompetencijos tiek po vieną, tiek abi kartu sudėjus, reiškia, kad individo įgytų kompetencijų visuma atspindi įgytas žinias ir gebėjimus. Individai negali būti idealiai ir absoliučiai įvaldę visų kompetencijų, todėl galima jas toliau lavinti ir tobulinti. Remiantis nacionaliniais ir tarptautiniais švietimo dokumentais, kompetencijų reikalavimai pasikeitė: vis daugiau darbo vietų automatizuojama, technologijos atlieka svarbesnį vaidmenį visose darbo ir gyvenimo srityse, o verslumo, socialinės ir pilietinės kompetencijos įgyja vis didesnės svarbos siekiant užtikrinti atsparumą ir gebėjimą prisitaikyti prie pokyčių.

Mokslinės literatūros analizė parodė, kad COVID-19 pandemija per trumpą laikotarpį paveikė ir dar paveiks tiek darbo rinkoje reikalingų specialistų gebėjimų struktūrą, tiek jų įgijimo būdus. Daugumą pokyčių lems naujos arba patobulintos skaitmeninės sistemos, skaitmeniniai įrankiai, integruoti į esamas darbo struktūras, o technologijos turės įtakos daugumos darbo vietų keitimui. Pasaulinė turizmo organizacija, analizuodama turizmo sektoriaus iššūkius darbuotojams, nurodė, kad svarbiausiu prioritetu bus laikoma darbo kokybė, o antrąją vietą užims gebėjimas naudotis technologijomis. Siekiant aukštos darbo kokybės, reikalingas nuolatinis žinių ir gebėjimų atnaujinimas, savęs tobulinimas, nes dėl besikeičiančių darbo rinkos sąlygų kartą įgyta kompetencija po kurio laiko jau nebeatitinka pakitusių reikalavimų. Modernių technologijų integracija turizmo sektoriuje ypač skatina turizmo sektoriaus darbdavius ieškoti specialistų, gebančių efektyviai naudotis informacinių, išmaniųjų ir kt. technologijų teikiamomis galimybėmis, dėl kurių būtų sėkmingai kuriami nauji, unikalūs ar atnaujinami esami turizmo ir poilsio produktai ar paslaugos, mažinama neigiama turizmo įtaka aplinkai ir klimato kaitai.

Dėl COVID-19 pandemijos ir sudėtingo proceso valdant jos sukeltas krizes šiandien imtis galutinių prognozių apie būsimus specialistus darbo rinkoje gana sudėtinga, visgi empirinio tyrimo dalyvių (t. y. darbdavių) nuomone, dabartinė situacija diktuoja, kad reikia naujai pažvelgti į reikalingų kompetencijų Lietuvos turizmo sektoriaus darbo rinkoje turinį.

Kaip rodo darbdavių praktika, ruošiant specialistą Lietuvos turizmo darbo rinkai reikalingas tinkamas kompetencijų ir skaitmeninių technologijų įgūdžių derinys. Ateities perspektyvos – investicija į dalykines kompetencijas: užsienio kalbų, pardavimo ir rinkodaros, tarpkultūrinės kompetencijos tobulinimą ir novatoriškų skaitmeninių technologijų naudojimą turizme. Technologijų naudojimas didins darbo intensyvumą, reikalaus darbuotojų didesnio susitelkimo ir gebėjimo greitai ir efektyviai bendrauti tiek su klientais, tiek su tiekėjais renkant ir pateikiant informaciją apie įmonę ir jos paslaugas įvairiais elektroniniais formatais ir komunikacijų kanalais. Tarptautinė ekonominio bendradarbiavimo ir plėtros organizacija prognozuoja, kad skaitmeninimas visoje turizmo ekosistemoje padės paskatinti verslo gebėjimus ugdyti atsparumą eroje po COVID-19. Dėl to turėtų atsirasti naujos darbo organizavimo formos ir keistis profesinių įgūdžių derinys. Lietuvos turizmo sektoriaus darbdavių apklausa taip pat parodė, kad ateityje didės ir bendrųjų kompetencijų svarba. Tokios bendrosios kompetencijos, kaip kūrybiškumas, kritinis mąstymas, gebėjimas bendrauti, bendradarbiauti, profesionaliai valdyti laiką, savarankiškai priimti sprendimus ir atsakomybę, leis būti lankstesniu ir lengviau laiku prisitaikyti prie dinamiško turizmo sektoriaus iššūkių, generuoti naujas idėjas, kurti naujas turizmo paslaugas ir produktus. Darbdavių identifikuotos turizmo sektoriaus specialistų reikalingiausios dalykinės ir bendrosios kompetencijos rodo, kad ateityje prireiks žmonių, kurie yra universalūs ir nuolat besimokantys, siekiantys tobulinti savo įgūdžius tam, kad išliktų kompetentingi Lietuvos darbo rinkoje.

Literatūros sąrašas

1. Accenture (2018). *Closing the Skills Gap in the Future Workforce*. <https://www.accenture.com/ro-en/insights/future-workforce/transforming-learning>
2. Adeyinka-Ojo, S. (2018). A Strategic Framework for Analysing Employability Skills Deficits in Rural Hospitality and Tourism Destinations. *Tourism Management Perspectives*, 27, 47–54. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2018.04.005>
3. Beresnevičiūtė, V., Poviliūnas, A., Žiliukaitė, R. (2011). *Profesinės veiklos lauko tyrimo metodika*. Vilnius: VU.
4. Bowen, J., Morosan, C. (2018). Beware Hospitality Industry: The Robots Are Coming. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 10(6), 726–733. <https://doi.org/10.1108/WHATT-07-2018-0045>
5. Bulajeva, T., Jakubė, A., Lepaitė, D., Teresevičienė, M., Zuzevičiūtė, V. (2011). *Studijų programų atnaujinimas: kompetencijų plėtotos ir studijų siekinių vertinimo metodika*. Vilnius: VU.
6. Bulajeva, T., Lepaitė, D., Šileikaitė-Kaishauri, D. (2011). *Studijų programų vadovas. Metodinė priemonė studijų programų komitetų nariams ir dėstytojams*. Vilnius: VU.
7. Chen, F., Liu, S. Q., Mattila, A. S. (2020). Bragging and Humblebragging in Online Reviews. *Annals of Tourism Research*, 80, 102849. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2019.102849>
8. Citadelė bankas (2021). *Lietuviai dėl galimybių šiemet keliauti – optimistiški: 69 proc. planuoja keliones*. <https://www.cblgroup.com/lt/media/press-releases/2021/lietuviai-del-galimybiu-siemet-keliauti-optimistiski-69-proc-planuoja-keliones/>
9. Donina A., Luka I. (2014). Compliance of Tourism Education with Industry Needs in Latvia. *European Journal of Tourism, Hospitality and Recreation*, 5(3), 91–120.
10. Europos Komisija (2001). *ES Mokymosi visą gyvenimą memorandumas*. Vilnius: Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministerija, Lietuvos suaugusiųjų švietimo asociacija. http://www.lssa.smm.lt/lt/wp-content/uploads/2014/06/Memorandumas_2001.pdf

11. Europos Sąjungos Taryba (2018). *Tarybos rekomendacija 2018 m. gegužės 22 d. dėl bendrųjų mokymosi visą gyvenimą gebėjimų*. [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0604\(01\)&from=GA](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0604(01)&from=GA)
12. Gedvilienė, G. (2015). *Suaugusiųjų bendrųjų kompetencijų plėtra*. Kaunas: Versus Aureus.
13. Gibbs, G. (2009). Developing Students as Learners – Variem Phenomena, Variem Contexts and a Developmental Trajectory for the whole Endeavour. *Journal of Learning Development in Higher Education*, 1, 1-12.
14. Gimžauskienė, E., Staliūnienė, J. D. (2010). Model of Core Competence Ranking in Audit Business. *Engineering Economics*, 21 (2), 128–135.
15. Gössling, S. (2021). Technology, ICT and Tourism: From Big Data to the Big Picture. *Journal of Sustainable Tourism*, 29 (5), 849–858. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/09669582.2020.1865387>
16. Gössling, S., Stavrinidi, I. (2016). Social Networking, Mobilities, and the Rise of Liquid Identities. *Mobilities*, 11(5), 723–743. <https://doi.org/10.1080/17450101.2015.1034453>
17. Hajli, N., Wang, Y., Tajvidi, M. (2018). Travel Envy on Social Networking Sites. *Annals of Tourism Research*, 73, 184–189. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2018.05.006>
18. Iorgulescu, M. C., Tăpescu, I. A. (2016). Business and tourism students' considerations on future career. M. H. Bilgin & H. Danis (eds.). *Entrepreneurship, Business and Economics. Proceedings of the 15th Eurasia Business and Economics Society Conference*, 1, 183–200. Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-319-27570-3_16
19. Janghorban, R., Latifnejad, R.R, Taghipour, A. (2014). Pilot Study in Qualitative Research: The Roles and Values. *Journal of Hayat*, 19(4), 1–5. <http://hayat.tums.ac.ir/article-1-666-en.html>
20. Jucevičienė, P., Lepaitė, D. (2000). Kompetencijos sampratos erdvė. *Socialiniai mokslai*, 1 (22), 44-50.
21. Klaipėdos universiteto Socialinių ir Humanitarinių mokslų fakulteto Ekonomikos katedra (2020). *Su Covid-19 susijusių ekonominės veiklos apribojimų ir valstybės intervencijų priemonių poveikio Klaipėdos regiono įmonėms efektyvumo vertinimas*. Mokslo studija. Klaipėda: Klaipėdos universitetas. <https://www.ku.lt/shmf/wp-content/uploads/sites/60/2020/12/mokslo-studija-su-issvadamis-ir-rekomendacijos-P-COV-20-51.pdf>
22. Kvalifikacijų ir profesinio mokymo plėtros centras (2018). *Kvalifikacijų tyrimo ataskaita turizmo, sporto, pramogų ir poilsio paslaugų sektoriaus profesinio standarto rengimui*. Vilnius. https://www.kpmpc.lt/kpmpc/wp-content/uploads/2015/08/kvalifikaciju-tyrimo-ataskaita_turizmo-sporto-ir-pramogu-PS_final.pdf
23. Laužackas, R. (2008). *Kompetencijomis grindžiamų mokymo/studijų programų kūrimas ir vertinimas: monografija*. Kaunas: VDU leidykla.
24. Laužackas, R., Teresevičienė, M., Stasiūnaitienė, E. (2005). *Kompetencijos vertinimas neformaliajame ir savaiminiame mokymesi*. Kaunas: VDU leidykla.
25. Lietuvos Respublikos ekonomikos ir inovacijų ministerija (2020). *Lietuvos Respublikos ekonomikos ir inovacijų ministro valdymo sričių 2021-2023 m strateginis veiklos planas*. Vilnius. [https://eimin.lrv.lt/uploads/eimin/documents/files/Planavimo%20dokumentai/SVP/2021-2023%20SVP-3%20projektas%20\(redag_.docx](https://eimin.lrv.lt/uploads/eimin/documents/files/Planavimo%20dokumentai/SVP/2021-2023%20SVP-3%20projektas%20(redag_.docx)
26. Lietuvos Respublikos finansų ministerija (2021). *Naujos kartos Lietuva*. <https://finmin.lrv.lt/lt/es-ir-kitos-investicijos/naujos-kartos-lietuva>
27. Lietuvos Respublikos kultūros ministras (2020). *Įsakymas dėl kultūros sektoriaus darbuotojų 2020–2022 m. kvalifikacijos tobulinimo programos patvirtinimo*. 2020 m. balandžio 3 d. Nr. ĮV-284. <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalActPrint/lt/?jfwid=ld4gwsjck&documentId=a0ef9bb0789111eaa38ed97835ec4df6&category=TAD>
28. Lietuvos Respublikos Seimas (2021). Lietuvos Respublikos švietimo įstatymas. *Lietuvos aidas*, 1991-08-06, Nr. 153-0. *Suvestinė redakcija nuo 2021-09-01 iki 2021-12-31*. <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.1480/asr>

29. Lietuvos Respublikos švietimo, mokslo ir sporto ministerija (2020). Įsakymas „Dėl studijų pakopų aprašo patvirtinimo“. Galiojanti suvestinė redakcija (nuo 2020-10-15). *TAR*, 2016-11-17, Nr. 26908. <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/d32e4f70ad0811e68987e8320e9a5185/asr>
30. Lietuvos Respublikos Vyriausybė (2021). *2021 – 2030 m. nacionalinis pažangos planas*. <https://lr.lt/aktuali-informacija/xvii-vyriausybe/strateginis-valdymas/2021-2030-m-nacionalinis-pazangos-planas>
31. Lietuvos užimtumo tarnyba (2021). *Lietuvos užimtumo 2020 m. tendencijos bei ateities prognozės*. Vilnius. <https://uzt.lt/wp-content/uploads/2021/02/Lietuvos-u%C5%BEimtumo-2020-m.-tendencijos-2021-02-19.pdf>
32. Liu, H., Wu, L., & Li, X. (2019). Social Media Envy: How Experience Sharing on Social Networking Sites Drives Millennials' Aspirational Tourism Consumption. *Journal of Travel Research*, 58(3), 355–369. <https://doi.org/10.1177/0047287518761615>.
33. López-Bonilla, J. M., López-Bonilla, L. M. (2014). Holistic Competence Approach in Tourism Higher Education: An Exploratory Study in Spain. *Current Issues in Tourism*, 17(4), 312–326. <https://doi.org/10.1080/13683500.2012.720248>
34. Marder, B., Archer-Brown, C., Colliander, J., Lambert, A. (2019). Vacation Posts on Facebook: A Model for Incidental Vicarious Travel Consumption. *Journal of Travel Research*, 58(6), 1014–1033. <https://doi.org/10.1177/0047287518786465>
35. Martišauskienė, E. (2008). *Pedagogo kompetencijų samprata ir modeliai. Pedagogo kompetencijos*. Vilnius: Technologija.
36. Millar, M., Mao, Z., Moreo, P. (2013). Hospitality & Tourism Educators vs The Industry: A Competency Assessment. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 22 (2), 38-50. <https://doi.org/10.1080/10963758.2010.10696975>
37. Norvilienė, A. (2014). *Kryptingas tarpkultūrinis studentų ugdymas, kaip tarpkultūrinės kompetencijos tobulinimo veiksmys (mokytojų rengimo universitete atvejis). Daktaro disertacija*. Klaipėda: Klaipėdos universitetas.
38. OECD (2018). *OECD Tourism Trends and Policies 2018. Megatrends Shaping the Future of Tourism*. <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/tour-2018-6-en.pdf?expires=1622675429&id=id&accname=guest&checksum=3EA02CB64F595180065EF8D8AD2D9BB6>
39. OECD. (2020). *Tackling Coronavirus (COVID-19) Contributing to a Global Effort. OECD Policy Responses to Coronavirus (COVID-19). Rebuilding Tourism for the Future: COVID-19 Policy Responses and Recovery*. <http://www.oecd.org/coronavirus/policy-responses/rebuilding-tourism-for-the-future-covid-19-policy-responses-and-recovery-bced9859/#boxsection-d1e40>
40. OECD (2021). Preparing the Tourism Workforce for the Digital Future. *OECD Tourism Papers*, No. 2021/02. Paris: OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9258d999-en>
41. Oficialiosios statistikos portalas (2020). *Bendrasis vidaus produktas pagal apskritis 2020 m.* <https://osp.stat.gov.lt/informaciniai-pranesimai?articleId=9516024>
42. Palenčíková, Z., Repánová, T. (2017). Professional competencies of tourism graduates. Economic Theory and Practice. International Scientific Conference. Banská Bystrica 03-04 October, 2017. Matej Bel University, Slovakia. https://www.researchgate.net/publication/332180595_PROFESSIONAL_COMPETENCIES_OF_TOURISM_GRADUATES
43. Peleckis, K., Peleckienė, V., Peleckis, K. (2013). Verslo vadybos studentų derybinių kompetencijų ugdymas: struktūros ir turinio dimensijos. *Verslas: Teorija ir praktika*, 14(4), 346–357.
44. Pirog D., Kilar W., Rettinger R. (2021). Self-Assessment of Competences and their Impact on the Perceived Chances for a Successful University-To-Work Transition: The Example of Tourism Degree Students in Poland. *Tertiary Education and Management*, 27, 367–384. <https://link.springer.com/article/10.1007/s11233-021-09081-5>

45. Reichenberger, I., Raymond, E. M. (2021). Students' Perceptions of Tertiary Tourism Education and Careers during the COVID-19 Pandemic. *Journal of Teaching and Travel in Tourism*, 21(4), 380–402. <https://doi.org/10.1080/15313220.2021.1950593>
46. STRATA (2020). *Informacinių ir ryšių technologijų įgūdžiai Lietuvoje. Situacijos apžvalga*. Vilnius. <https://strata.gov.lt/images/tyrimai/2020-metai/zmogiskojo-kapitalo-politika/20201215-IRT-igudziai-lietuvoje.pdf>
47. STRATA (2021). *Lietuvos žmogiškojo kapitalo būklė*. Vilnius: Vyriausybės strateginės analizės centras. <https://strata.gov.lt/images/tyrimai/2021-metai/20210524-lietuvos-zmogiskojo-kapitalo-bukle-2021.pdf>
48. Studijų kokybės vertinimo centras (2020). *Turizmo ir poilsio studijų krypties aprašas. Projektas*. Vilnius. https://www.skvc.lt/uploads/documents/files/Teise/Aprasu_projektai/Turizmo%20%20krypties%20studiju%CC%A8%20apras%CC%8Cas-GALUTINIS.docx
49. Sustainable Development Goals (2020). *Future of Work*. <https://wtcc.org/Initiatives/Sustainable-Growth>
50. Taylor, D. G. (2020). Putting the “Self” in Selfies: How Narcissism, Envy and Self-Promotion Motivate Sharing of Travel Photos through Social Media. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 37(1), 64–77.
51. Trepulė, A. (2019). *XXI a. gebėjimai*. https://epale.ec.europa.eu/sites/default/files/21a_gebejimai-epale.pdf
52. UAB BGI Consulting (2010). *Specialistų ir kompetencijų poreikio žemėlapis studija*. Vilnius: Švietimo ir mokslo ministerija. https://www.smm.lt/uploads/documents/kiti/Zemelapio_studija-galutine_ataskaita.pdf
53. UNESCO (2016). Education 2030: Incheon Declaration and Framework for Action for the Implementation of Sustainable Development Goal 4: Ensure Inclusive and Equitable Quality Education and Promote Lifelong Learning Opportunities for all. http://uis.unesco.org/sites/default/files/documents/education-2030-incheon-framework-for-action-implementation-of-sdg4-2016-en_2.pdf
54. UNWTO (2019a). *International tourism highlights. 2019 edition*. Madrid, Spain. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284421152>
55. UNWTO (2019b). *The Future of Work and Skills Development in Tourism – Policy Paper*. Madrid, Spain. <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284421213>
56. UNWTO (2021). *UNWTO World Tourism Barometer and Statistical Annex, December 2020*. <https://www.e-unwto.org/doi/abs/10.18111/wtobarometereng.2020.18.1.7>
57. Van Wijk, E., Harisson, T. (2014). Managing Ethical Problems in Qualitative Research Involving Vulnerable Populations, Using a Pilot Study. *International Journal of Qualitative Methods*, 570–586. <https://doi.org/10.1177%2F160940691301200130>
58. Weber, M.R., Crawford, A., Lee, J. & Dennison, D. (2013). An Exploratory Analysis of Soft Skill Competencies Needed for the Hospitality Industry. *Journal of Human Resources in Hospitality and Tourism*, 12(4), 313–332. doi:10.1080/15332845.2013.790245
59. Zahidi, S. (2020). *We Need a Global Reskilling Revolution – Here's way*. World Economic Forum. <https://www.weforum.org/agenda/2020/01/reskilling-revolution-jobs-future-skills/>
60. Zehrer A., Mössenlechner, C. (2009). Key Competencies of Tourism Graduates: The Employers' Point of View. *Journal of Teaching and Travel in Tourism*, 3(3-4), 266–287. <https://doi.org/10.1080/15313220903445215>
61. Žydzūnaitė, V., Sabaliauskas, S. (2017). *Kokybiniai tyrimai: principai ir metodai*. Vilnius: Lietuvos edukologijos universiteto leidykla.