



Izglītības un kultūras ĢD

Mūžizglītības programma

LATTŪRINFO gūst pieredzi Itālijā

Itālija, kā zināms, ir viens no iecienītākajiem tūristu galamērķiem Eiropā. Roma, Venēcija, Florence un Milāna neprasa komentārus, bet cik daudzi ir dzirdējuši par Ankonu, Urbīno vai Askoli Pičēno pilsētām? Septembra beigās trīs Latvijas tūrisma informācijas centru speciālistēm – Ilzei Millerei no Limbažiem, Vitai Kinderevičai no Jelgavas un Anitai Zušmanei no Valmieras bija iespēja iepazīt mazāk zināmo Itālijas daļu – Markes reģionu, un noskaidrot, kas ir sociālais tūrisms, kāds ir Itālijas tūrisma informācijas sistēmas modelis un kā tiek organizēta profesionālā izglītība tūrisma jomā.

Markes reģions ar galvaspilsētu Ankonu atrodas Itālijas ziemeļaustrumu daļā, starp Apenīnu kalniem un Adrijas jūru. Kā neslīpēts dārgakmens Markes reģions palicis citu Itālijas reģionu ēnā, jo atrodas „nost no iemītās takas”, tāpēc necieš no pārmērīgas komercializācijas un tūristu pūļiem. No Markes reģiona pērlēm jāmin Urbīno pilsēta ar dodžu pili - UNESCO kultūras mantojuma renesanses dārgakmens, kur dzimis gleznotājs Rafaēls, Loreto katedrāle ar Svētās Marijas māju, kā arī unikālā Frasasi alu sistēma, kas atklāta tikai 1971.gadā - ar Eiropā lielāko alas velvi un tūkstošiem gadu seniem stalaktītiem un stalagmītiem. Protams, Adrijas jūras piekrastes pludmales ar gleznainiem ciematiem, viduslaiku pilsētiņas kalna galā un patiesi brīnišķīgs ēdiens ir tas, kas piešķir šim reģionam īpašu garšu.

Pieredzes apmaiņas vizītes vadmotīvs bija sociālais tūrisms. Ceļošana ir viens no populārākajiem atpūtas veidiem, bet ne visām sabiedrības grupām tas ir pieejams. Sociālā tūrisma centrā ir cilvēks. Iepazīstoties ar sociālā tūrisma lomu Itālijā, kļūst skaidrs, ka sociālais tūrisms vairs nav tikai šauri definējams kā noteiktu sabiedrības daļu pārvietošanās vai „nabadzīgais tūrisms”, bet tūrisms pēc būtības ir sociāls visās izpausmēs. Šis tūrisma aspekts veicina mazaizsargāto sabiedrības grupu integrāciju, veicina cilvēku labsajūtu, palīdz mazināt sezonālītāti un radīt darbavietas. Pieredzes apmaiņas programmā tika iekļauti dažādi sociālā tūrisma piemēri, sasaistot teoriju ar reālo dzīvi. Kā viens no veiksmīgākajiem piemēriem jāmin Homēra muzejs Ankonā, kas ļauj cilvēkiem ar redzes traucējumiem iepazīt mākslas vērtības ar taustes palīdzību - tas ir vienīgais šāda veida muzejs Eiropā. Muzejā pieejamas ievērojamu mākslas darbu – skulptūru un miniatūru arhitektūras objektu - kopijas, kam drīkst un pat vajag pieskarties. Kā atzīst tur strādājošie brīvprātīgie jaunieši, atšķirībā no ierastajiem muzejiem, šeit ir dota unikāla iespēja citkārt aiz stikla esošās skulptūras un mākslus darbus aptaustīt un izzināt. Interesanti, ka lielākā daļa muzeja apmeklētāju ir redzīgie cilvēki, kam tiek dota iespēja attīstīt maņas, kas veselam cilvēkam ir vājāk attīstītas, turklāt šādā veidā tiek veicināta izpratne un tolerance pret neredzīgajiem cilvēkiem un viņu sajūtām. Muzejā tiek piedāvātas arī izglītojošas nodarbības dažādām mērķgrupām, kas ir gatavas iemācīties jaunu pieredzi. Tā kā šajā muzejā tiek nodarbināti arī neredzīgie cilvēki, tiek īstenota sociālā tūrisma būtība - tūrisms ikvienam, tūrisms, kurā iesaistīts ikviens, un tūrisms kopā ar visiem. Latvijā sociālais tūrisms vēl ir salīdzinoši reti lietots termins, bet ikvienam tūrisma nozarē strādājošajam ir svarīgi izprast mazaizsargātu sabiedrības grupu intereses un vajadzības, lai padarītu šo cilvēku dzīvi pilnvērtīgāku.

Latvijas tūrisma informācijas centru pārstāvēm bija noderīgi iepazīt Markes reģiona tūrisma informācijas centru darbību. Markes reģionu veido 5 provinces, lielākajās pilsētās ir gan reģionālie, gan vietējo pašvaldību finansētie tūrisma informācijas centri. Ankonas TIC darbinieks, stāstot par reģiona reklāmas veidiem, lepojas, ka pasaulē pazīstamais aktieris Dastins Hofmans piedalās Markes reģiona popularizēšanā Itālijā. Lielākā daļa apmeklētāju ir no Lielbritānijas, Francijas, Nīderlandes un Vācijas, vidējais apmeklētāju skaits TICā salīdzinoši neliels - ap 1000 apmeklētājiem gadā. Iespējams, lielāko daļu informācijas apmeklētāji atrod internetā, tūrisma tirgos, ceļojumu aģentūrās. Interesanta ir darba organizācija vienā no TICiem - tajā nodarbināti 7 cilvēki, no kuriem 6 ir no sociālā kooperatīva *Zanzibar* – tas ir sociāls projekts, kas komplektē cilvēkresursus un palīdz ar darba iespējām nelabvēlīgām vai maznodrošinātām cilvēku grupām. Kooperatīva mērķis ir radīt stabilu un izdevīgu nodarbinātības iespēju cilvēkiem, kuriem draud sociālā atstumtība. Lai to mazinātu, vairākus gadu garumā *Zanzibar* ir izstrādājuši pasākumus, lai palīdzēt apgūt nepieciešamās prasmes un nodrošinātu integrāciju darbā un sabiedrībā.

Mērķtiecīga Markes reģiona tūrisma attīstība tika uzsākta 2008. gadā ar vietējās tūrisma sistēmas - zīmola „Marca Anconeta” izveidi, kas apvieno 53 dalībniekus no valsts un privātā sektora, ar mērķi veidot vienotu un spēcīgu tūrisma produktu. Plānots, ka zīmola attīstība un sekmīga koordinācija dalībnieku vidū veicinās teritorijas attīstību tūrisma jomā, mazinās sezonālītāti, sekmēs kvalitatīva pakalpojumu sniegšanu un pieejamību, kur ieguvējs būs gan tūrists, gan vietējais uzņēmējs.

Būtiska loma kvalitatīvu tūrisma pakalpojumu sniegšanā ir izglītībai, apmācot tūrisma iesaistītos pakalpojumu sniedzējus un personālu, īpaši jauniešus, kas veido ievērojamu daļu tūrisma jomā nodarbināto. Itālijas izglītības sistēma atrodas nemitīgās pārmaiņās un tiek reformēta, bet šobrīd tūrisma profesionālo izglītību Itālijā nodrošina gan sabiedriskā sektora skolas, ko finansē valsts vai pašvaldība, gan reģionālie apmācību centri. Ir divu veidu sabiedriskās skolas, kas nodrošina izglītību tūrisma jomā – Viesnīcu un restorānu profesionālās skolas, kas specializējas transporta, restorānu un viesnīcu pakalpojumu nodrošināšanā, kā arī Tūrisma tehnikumi, kas fokusējas uz personisko pieeju, lai veicinātu tūristu apmierinātību. Jaunieši, kas vēlas apgūt tūrisma novirzienu, var uzsākt mācības jau no 13 gadu vecuma, kur piecu gadu laikā apgūst dažādus priekšmetus ar specializāciju tūrisma un 2 svešvalodas. Mācību ietvaros tiek īstenotas prakses uzņēmumos un iespēja papildināt zināšanas ārvalstīs, izmantojot ES fondu atbalstu. Itāļi atzīst, ka prakses laikā nepieciešama lielāka sadarbība ar privātā sektora uzņēmējiem, taču dažkārt praksē uzņēmējs nespēj sniegt nepieciešamo apmācību, jo arī pašam nav atbilstošas izglītības tūrisma jomā – trūkst pamatzināšanas gan tūrisma teorijā, gan biznesa vadībā. Interesanti, ka, pieņemot darbā tūrisma informācijas centra darbiniekus, nepieciešams kārtot eksāmenu - tā ir zināma kvalitātes barjera.

Ņemot vērā šī brīža straujos attīstības tempus, arī tūrisma sektorā nepieciešamas daudzveidīgas prasmes un iemaņas - informāciju tehnoloģiju, svešvalodu zināšanas utml. Nenoliedzami, arī Itālijas tūrisma informācijas centros jaunās tehnoloģijas ir būtiski ietekmējušas to darbību – cilvēki daudz vairāk paši izvērtē un izvēlas tūrisma galamērķus, jo internetā pieejamā informācija to brīvi ļauj. Tikai sekojot līdzī laikam un efektīvi izmantojot jaunus komunikācijas kanālus, ir iespējams gūt panākumus tūrisma informācijas izplatīšanā. Un tomēr, aiz jebkuras informācijas ir cilvēks un viņa zināšanas, kas gan Itālijā, gan citviet pasaulē ir nepieciešamas, lai panāktu tūrisma ilgtspējīgu attīstību. Tikpat liels izaicinājums ir panākt tūrisma attīstību un konkurētspēju, salīdzinot ar citām jomām, lai piesaistītu kvalificētu darbaspēku. Šobrīd tūrisma joma netiek uzskatīta par ievērojamu peļņu nesosu, lai tajā darboties gribētāju būtu pārliecinošā skaitā.

Šī pieredzes brauciena būtiskākais pienesums ir iespēja „no malas” paskatīties uz pakalpojumiem, kas tiek sniegti ārvalstu tūristam. Organizējot šādas pieredzes vizītes, ir jārēķinās ar programmas sabalansēšanu, ņemot vērā apskates objektu īpatnības, ceļā pavadīto laiku un mērķa grupas intereses. Līdzīgi kā Markes reģionā, arī Latvijā ir daudz ievērojamas cienīgu tūrisma resursu, bet svarīgākais – spēt ieinteresēt un aizraut ar pasniegšanas veidu, radot līdzpārdzīvojumu un paliekošas sajūtas. Ir skaidrs, ka tūrisma informācijas centru loma pasaulē ir radikāli mainījies līdz ar interneta izmantošanu, tomēr cilvēka zināšanas ir pamatā visam. Viens no lielākajiem ieguvumiem ir arī gūtie kontakti ar Itālijas tūrisma ekspertiem, ko iespējams izmantot kopīgu tūrisma projektu gatavošanā nākotnē. Kā atzīst Anita Zušmane no Valmieras TIC - „ikviena pieredzes apmaiņas vizīte sniedz jaunas zināšanas, kas ne tikai bagātina pašu dalībnieku, bet arī rada idejas, ko piemērot savā ikdienas darbā.”

Pieredzes apmaiņas vizīte tika realizēta Leonardo da Vinci programmas finansēta projekta „Sociālā tūrisma nozīme sabiedrības vienlīdzībai un ilgtspējībai” ietvaros, ko organizēja Latvijas tūrisma informācijas organizāciju asociācija „Lattūrinfo” sadarbībā ar Itālijas tūrisma ekspertu asociāciju (A.N.E.T.).

Ilze Millere, Vita Kindereviča un Anita Zušmane, LATTŪRINFO