

OBRAZOVANJE KAO UVJET DALJNJEG USPJEŠNOG RAZVOJA TURIZMA

Ana Vizjak, Maja Vizjak

Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Sveučilište u Rijeci, Opatija, Hrvatska

Sažetak

Obrazovanje svih razina zaposlenika postaje sve više resurs o kojemu ovisi uspješnost poslovanja, a nastavno na to i daljnji razvoj svih dijelova gospodarskog sustava svake zemlje. Posebice je to važno u turizmu jer turizam je "ljudska industrija" koja djeluje isključivo na zadovoljavanje ljudskih potreba iz sfere duševnog zadovoljstva ljudske jedinice. Turizam je dio svjetskog ekonomskog sustava ali ostvaruje veliki utjecaj na nacionalne gospodarske sustave koji se od svojih početaka najbrže i najstabilnije razvijao, a uz to je poticao i razvoj novih poslova i zanimanja vezanih uz njega, a koja ranije nisu postojala. U svome razvoju stvarao je i uz sebe vezivao mnogobrojne i raznovrsne profile djelatnike, raznih vrsta obrazovanja, znanja i sposobnosti koje je opet trebalo adekvatno obrazovati u za to primjerenom obrazovnom sustavu. Sustavi kao i metode suvremenog obrazovanja koji se koriste u obrazovanju turističkog kadra, izraz su pretežito potreba sadašnjosti, a premalo su okrenuti budućnosti. Takvo djelovanje obrazovnih institucija, nije uvjetovano samo inertnošću suvremenih nastavnih planova, birokratiziranog nastavnog i vodećeg upravnog kadra u obrazovnim institucijama već i neprepoznavanjem budućih potreba struke. Obrazovani djelatnici izlaze iz školskog sustava opterećeni velikom količinom zastarjelih informacija i znanja koja im ne koriste mnogo na budućim radnim mjestima. Hrvatska ima svega 16 posto visokoobrazovanih, a ustvari ih dobrim dijelom školuje za burzu, jasno je da je obrazovni sustav već sada potpuno nepripremljen za tržište rada, a kamoli za promjene koje dolaze. Riječ je o kompleksnoj i raznovrsnoj djelatnosti ovisnoj o mnoštvu unutrašnjih i vanjskih čimbenika.

Ključne riječi

obrazovanje, turizam, turistički kadar, razvoj

UVOD

Svakodnevnu potrebu za obrazovanjem u svjetskom gospodarskom sustavu, a posebice u nacionalnim društvenim sustavima pojedinih zemalja kao i složenost provedbe potrebitog obrazovanja za pojedine dijelove nacionalnog gospodarskog sustava nije potrebno posebno naglašavati. Posebice je to važno u turističkom gospodarstvu. Obrazovno djelovanje obrazovnih institucija ne može se svesti na kruto i jednostavno određenje kako je to bila dosadašnja praksa jer je riječ o kompleksnoj i raznovrsnoj djelatnosti bitno ovisnoj o mnoštvu unutrašnjih i vanjskih čimbenika. Obrazovanje je složena, otvorena i dinamična kategorija neke vrste živog organizma koji se treba svakodnevno mijenjati i usavršavati te prilagođavati ko-

risnicima, a ne korisnici obrazovnom sustavu. Obrazovanje nije samo svakodnevna praksa već i znanstvena kategorija, jedinstveno djelovanje brojnih dijelova znanosti ili cijelih znanstvenih disciplina koje obuhvaćaju razne znanstvene kategorije kao što su ekonomija, tehnologija, sociologija, psihologija, organizacija i slično. U toj kategoriji nalazi se i veliko praktično iskustvo postignuto povijesnim tijekom djelovanja struke /1/. Glavna hipoteza ovoga rada razmatra vrste i načine potreba obrazovanja ne samo u sveskolikom gospodarskom sustavu već se naglasak daje na potrebu stvaranja takvog obrazovnog sustavu koji bi zadovoljio potrebe turizma. Posebnost takvog obrazovanja nalazi se u činjenici da je u središtu turističkog obrazovnog procesa čovjek koji pruža uslugu te koji se obrazuje za direktno djelovanje

prema drugom čovjeku, korisniku turističke usluge. S obzirom na čovjekovu narav ova se djelatnost pored općih značajki, karakterizira i nizom posebnosti i specifičnosti. To proistječe iz ustroja i posebnosti čovjeka njegovih duševnih i fizičkih osobina. te potreba. U svim tim procesima čovjek se svojim djelovanjem nalazi u središtu problema i postaje objektom i subjektom raznih promišljanja i aktivnosti. Pri tome pravilno usmjerena djelatnost čovjeka, korisnika obrazovnog procesa može imati značajnu ulogu prilikom obrazovanja i odgoja te u odnosu na ponašanje i djelovanje u svakodnevnom radnom procesu i izvan njega te u svojem slobodnom vremenu /2/. PH1: Treba napomenuti da su suvremeni ekološki i drugi veći ili manji problemi u uzročnoj i posljedičnoj svezi s izborom kvalitete i sustava obrazovanja, a posebno obrazovanje može utjecati pri instaliranju novih boljih ili lošijih tehnika i tehnologija, novih oblika energija, ekonomski efikasnijih i isplativijih, a ekološki zadovoljavajućih. Takvo obrazovanje istovremeno pretpostavlja i otvaranje pitanja svrsishodnijeg načina uporabe korištenih sredstava za rad, novih tipova proizvodnje koji se odlikuju osobinom da odbacuju manje otpadnih materija ili prerađivanje do krajnjih mogućnosti iskorištenja materije, način na koji se u prirodi koristi svaka materija. PH2: Ubrzani napredak tehnike i tehnologije prije svega ovisi o znanjima stečenim u obrazovnom procesu, dakle o čovjeku znanstveniku, profesoru, odgajatelju ili menadžeru. Cilj ovoga rada je istražiti zadane hipoteze i time utvrditi činjenično stanje u odnosu trendova obrazovanj i realnog učinka na poslovanje u turizmu. Znanstvene metode korištene u ovome radu u metode sustavne analize, dijalektičke i logičke metode i to ponajviše u kombinaciji induktivna deduktivna te obrnuto deduktivna induktivna. Koristile su se kvantitativne i kvalitativne metode s metodama komparacije prostornih i vremenskih značajki. Zadaća ovoga rada je ukazati na potrebu što svrsishodnijeg obrazovanja za svekoliko svjetsko ili nacionalno gospodarstvo, s posebnim naglaskom na turizam. U svezi promišljanja o potrebi što učinkovitijeg obrazovanja djelatnika turističke provenijencije treba ukazati na činjenicu da su na različitim stupnjevima tehničke, tehnološke i ekonomske razvijenosti nekog društva pojedini čimbenici materijalne reprodukcije imali različito značenje u ukupnosti odnosnih čimbenika te pro-

izvodne moći i sposobnosti što se posebice odražavalo u turizmu.

1. POTREBA ZA NOVIM ZNANJIMA U GOSPODARSTVU I TURIZMU

Suvremeni čovjek se u današnjim uvjetima razvoja automatizacije, kompjutorizacije i robotizacije sve više pojavljuje u funkciji tehničara i kontrolora koji nadgleda njihov rad. Takav djelatnik trebao biti visoko obrazovan da bi bio u stanju projektirati i uvoditi nove tehnike i tehnologije hardware i software, orgware i lifeware. Postoji i jedan od novih očekivanih razvojnih pravaca u procesu primjene novih procesa mjesta i uloge čovjeka u materijalnoj reprodukciji i proizvodnji te činjenici da većina istraživanja pokazuje pozitivnu vezu između ulaganja u formiranje ljudskog kapitala i ostvarenih stopa gospodarskog rasta /3/, /4/. Drugi je evidentni pravac sve brži rast i proširivanje uslužnih djelatnosti starijih oblika, tijekom vremena izmjenjenih i prilagođenih novom vremenu ali i posve novih sadržaja i oblika sve do takvih oblika usluga koje su izravno povezane za čovjeka i njegove sve raznovrsnije želje i potrebe što je glavna osobina usluge u turizmu /5/. Obrazovna politika je toliko loša da fakulteti zbog pogrešnih upisnih kvota generiraju kadar za zavod za zapošljavanje. Na burzi je gotovo 44 tisuće visokoobrazovanih što je tri puta više nego prije krize. Na burzi je više od 5.150 diplomiranih ekonomista, a to zanimanje ima 43 posto šanse da se automatizira. Posljedica novog vala tehnološkog razvoja bit će daljnja erozija srednje klase i rastuća nejednakost jer će na tržištu rada šansu za preživljavanje imati oni najbolje plaćeni i oni najniže plaćeni budući da su još jeftiniji od računala. To je vidljivo u Kini gdje se nakon povećanja plaća bilježi streloviti rast prodaje industrijskih robota koja je 2011. narasla za 50 posto /6/. Prema podacima tablice 1. Za mnoga zanimanja u turizmu situacija je dramatična: radna mjesta na hotelskim recepcijama nemaju puno izgleda 94 posto je vjerojatnost nestanka, "obični" kuhari također imaju malo šanse za preživljavanje ali zato šefove kuhinje teško da će roboti zamijeniti. Slično je i kod ekonomista čiji rad računala mogu djelomično zamijeniti ali pomoćnici koji rade na pripremi dokumenata imaju puno manje šanse.

Tablica 1. Zanimanja u turizmu ili izravno vezana za turizam u kojima će ljude zamijeniti roboti ili računala

Zanimanja u turizmu ili izravno vezani za turizam	Vjerovatnost da će roboti ili računala zaniijeni to radno mjesto	Prosječan broj nezaposlenih 2013.
Recepcioneri	96%	872
Kuhari	81-96%	10.545
Šefovi kuhinje	1%	
Kuhari u fast foodu	81%	
Kuhari u restoranu	96%	
Mesari	93%	966
Pekari i slastičari	89%	2268
Konobari	4%	8868
Diplomirani ekonomisti	43%	5151
Vozači, taksisti	69%-89%	3564
Vozači lakoh i dostavnih vozila	69%	
Taksisti i šoferi	89%	
Dostavljači, nosači	94%	1631
Čistači	69%	1620
Fotografi	2,1%	551
Kapetani plovila	27%	539

Izvor: istraživanje ekonomista Carl Benedict Frey i inženjera Michael Osborne "Budućnost zaposlenosti: Koliko su radna mjesta podložna kompjutorizaciji"

Usporedo s pojavom, razvojem i širenjem novih tehnika i tehnologija, a posebice u oblasti mikroelektronike, biotehnologije, genetike i genetskog inženjeringa, fuzije, fotonike, novih izvora energije i materijala te raznih sredstava za razvoj medija i komunikacija, stvaraju se i uvjeti za nove mogućnosti, primjerice za rad na daljinu tele - rad. Otvaraju se nove mogućnosti djelovanja, nove vrste poduzetništva i menadžerstva u materijalnoj i duhovnoj sferi društvene zajednice /7/. To otvara mogućnost pojave mnoštva manjih i srednjih poduzeća te pojedinačnih poduzetničkih proizvodnih pothvata, s ciljem da poduzetnički i menadžerski pothvat u mnogome zamijeni dosadašnje veliko i većinom neučinkovito poduzeće kao dosada primarni organizacijski proizvodni oblik djelovanja dok se u turizmu ubrzano prelazi od velikih masovnom turizmu prilagođenih ugostiteljskih objekata na male i intimne, pretežito obiteljske objekte. Na taj način dolazi se do bitnih promjena glede odnosa radnog i slobodnog vremena zaposlenih ljudi. Realno djelatno vrijeme skraćuje se na pet dana u tjednu te na petosatno ili kraće dnevno djelatno vrijeme. Sve se više uvodi i fleksibilno djelatno vrijeme te razni oblici prenošenje rada, dvostruka radna mjesta i tome slično. Sve ovo nabrojeno ima za posljedicu povećanje sveukupne društvene proizvodnosti rada, veći stupanj zaposlenosti djelatno sposobnog sta-

novništva uz stalno povećanje slobodnog vremena.

2. DOBRE I LOŠE STRANE SUVREMENOG OBRAZOVNOG SUSTAVA

Znanje prezentirano kroz obrazovni sustav vrlo brzo zastarjeva čak i u situaciji kada je ono bilo utemeljeno na aktualnim i modernim obrazovnim programima. Svekoliko svjetsko iskustvo ukazuje na zaključak da suvremeni obrazovni programi najčešće izražavaju velike količine suhoparnih podataka i znanja koja učenik ili student u velikoj većini nikada u životu neće trebati u poslu. Obrazovnoj praksi i njezinom usavršavanju i razvijanju nije se pridavala potrebna dužna pozornost. Osim toga, znanstvena istraživanja su ukazivala, posebice pri obrazovanju kadra za turističke djelatnike da na taj način provedene obrazovne programe veliki broj učenika i studenata nije usvojio na zadovoljavajući način. Primjenjivani nastavni i obrazovni programi, a posebice ispitni kriteriji kao vrhunac obrazovnog sustava kojima se ocjenjuje usvojeno znanje polaznika obrazovnog sustava nisu bili odgovarajući i dopuštali su polaznicima obrazovnog sustava višekratno ponavljanje ispita sve dok ne dobiju prolaznu ocjenu koja u svojoj biti nije garantirala zadovoljavajuću razinu znanja. Prema podacima dobivenim raznim anketama i

znanstvenim istraživanjima na više obrazovnih institucija turističkog smjera sve veći broj polaznika novijih generacija radi ostvarivanja osobne socijalne sigurnosti, usmjerava se na osvajanje diplome bilo na koji način dok je usvajanje novih znanja i sposobnosti sporedno. Takvo ponašanje je u mnogome uzrokovano nedovoljnom motiviranošću polaznika da stječu nova znanja te da se, nakon toga, osposobljavaju za daljnji rad i stvaralaštvo ali i krutost obrazovnog sustava koji ne dopušta individualni razvoj te razvoj onih sposobnosti polaznika koje on posjeduje već ga se prisiljava da usvaja njemu neinteresantnu obrazovnu materiju. Uz to da je nezalaganje polaznika pridonijelo ukazalo je na druge čimbenike. Prvo, potpuna neizvjesnost glede prvog zaposlenja po završetku obrazovnog ciklusa. Drugo, visina zarade bila je uvijek ovisna više od stupnja diplome, političkog ili hijerarhijskog položaja na djelatnom mjestu nego o znanju i sposobnosti iskazanom kroz ostvarenje i rezultat rada. Treće, nedovoljno zalaganje nastavnog osoblja u smislu buđenja interesa u polaznika za pojedine nastavne predmete i znanja koja se kroz njih stječu što uključuje i neodgovarajući izbor metoda i tehnika izlaganja i cjelokupnog održavanja nastave /8/. Prilikom provedbe novih reformi u odgojno obrazovnom sustavu mora biti otklanjanja navedenih slabosti i to pretežito uzroka koji su te pojave izazvali i doveli do takvih deformacija. Premda se ovi zadaci odnose i na subjekte iz šire društvene zajednice, prvenstveno se škole, fakulteti i druge obrazovne i odgojne ustanove moraju angažirati u razrješavanja tih problema. Koliko god se odgojnoobrazovne institucije, odnosno njezini djelatnici trudili da polaznike obrazuju po programima koji će odražavati suvremenost i predviđati budućnost, neće se moći u cjelosti izbjeći iznenađenja koje donose sve brže promjene u oblasti znanja i tehnike. Ono što je u takvim uvjetima posebno važno jest da se kod polaznika razvija potreba za samostalnim stjecanjem novih znanja te da ih se nauči kako i gdje dolaziti do novih znanja i kroz to inkorporirati u praksu usavršavajući se putem nje i daljeg permanentnog školskog ili izvaškolskog obrazovanja. Polaznike obrazovnog procesa treba naučiti kako se uči, a nakon toga stečeno znanje primjeni i dalje razvija. Pomoću novousvojenog znanja treba se stvarati novo znanje i razvijati postojeću praksu koristeći se pritom suvremenim komunikacijskim sustavima, kompju-

torima i drugim informatičkim znanjima. Istraživanje kanadskog znanstvenika Joppe pokazuje ozbiljan nedostatak znanja u području informacijsko-komunikacijskih tehnologija, pismenosti, komunikacijsko prezentacijskih vještina, usluga prema korisniku, rješavanja problema i kritičke analize, financijskog upravljanja i kontrole troškova te projektnog menadžmenta /9/. Sva prezentirana načela i zahtjevi odnose se i na područje provedbe obrazovanja u turizmu. Društvene službe zadužene za provedbu obrazovnog sustava uz podršku odgovarajućih obrazovnih institucija trebaju stvoriti plodno tlo i organizirati daljnje permanentno obrazovanje te usavršavanje zaposlenih u poduzeću ili turističkom objektu u smislu prilagođavanja promjenama u tehnici, tehnologiji, tržištu, organizaciji i upravljanju. Te promjene trebaju se usvajati kao nadgradnja u odnosu na dosada stečeno znanje, vještine i sposobnosti zaposlenih djelatnika. U samoj logici permanentnog obrazovanja i usavršavanju ostvaruje se načelo samoobrazovanja. Za ostvarivanje tog načela potrebno je polaznike daljnjeg obrazovnog procesa pripremiti već tijekom redovnog školovanja.

3. TURISTIČKI KADROVI PO MJERI SUTRAŠN- JICE

Kadrovi u turizmu čine osnovu organizacijskog ustroja i provedbe politike i djelovanja svakog turističkog poduzeća. Temeljna ekonomska funkcija turizma zaposlenička funkcija. O vrsnoći i kvalificiranosti djelatnika u turizmu ovisi i visina outputa pa se zapošljavanje u turizmu pojavljuje kao stožerna i prijeporna tema /10/. Kadrovi su hijerarhijski ustrojani uz strogu specijalizaciju i podjelu zaduženja. U organizacijskom ustroju, primjerice hotelskog poduzeća, postoje upravni i izvršni kadrovi. Zadaća je upravnog dijela kadrova da priprema i ostvaruje poslovnu politiku poduzeća te vrši nadzor nad djelovanjem izvršnog kadra dok je izvršni kadar dužan provoditi odluke upravnog kadra. U tom odnosu veoma je bitna povratna informacija o kojoj ovisi funkcioniranje uspostavljenog sustava. Greške na koje se u većini slučajeva žale gosti ili drugi korisnici hotelskih i drugih turističkih usluga posljedica je nepostojanja ili neodgovarajuće povratne informacije od izvršnog prema upravnom kadru. Uočava se činjenica da kadrovi predstavljaju bitan čimbenik

ukupnog društvenog i ekonomskog razvoja svakog hotelskog ili bilo kojeg drugog poduzeća u turizmu. Unutar sustava kadriranja djeluje se u više podsustava unutar kojih se vrše kadrovsko-gospodarski, kadrovsko-pravni, kadrovsko-obrazovni, kadrovsko-psihološki, kadrovsko-informacijski i kadrovsko-zaštitni zadaci i poslovi. Svrha svih tih poslova je izgradnja svekolike osobnosti zaposlenog djelatnika koji treba biti unutar zadanog sustava sposoban sve dolazeće promjene pravovremeno razumjeti, provoditi i prilagoditi im se te ih dalje razvijati. Prosuđujući dosadašnji razvoj, djelovanje i rezultate kadrovske aktivnosti u ugostiteljskoj i turističkoj djelatnosti u nas može se zaključiti da se kadrovskim poslovima do sada poklanjalo malo pozornosti. Izneseni se stav temelji na dosadašnjim analizama kadrovske stanja na zaključcima iz rasprava koje su vodili kadrovski stručnjaci te posebno izraženoj neorganiziranosti i nekipiranosti kadrovskih službi. Cijelo društvo glede toga plaća, a u budućće još i više, visoku cijenu koja se ogleda u zastoju ukupnog društvenog razvoja, a posebice turističkog razvoja. Često se zanemaruju specifične vještine kao što su transverzalne vještine, stoga turistički kadar često imaju obrazovanje u području računovodstva, marketinga, prava, ekonomije, itd. Ipak, od njih se očekuju vještine i kompetencije kao što su: kompjutorske vještine, poslovno i strateško planiranje, strateška udruživanja, upravljačke vještine, menadžment koji koristi vizije i vrijednosti, menadžment sigurnosti, računovodstvo, razvoj proizvoda, inovacije, upravljanje ljudskim resursima, upravljanje destinacijom, projektni menadžment, vještine upravljanja utjecajima globalizacije, upravljanje promjenama, marketinške i prodajne vještine /11/.

Treba napomenuti da je apsolutno najznačajniji čimbenik uspješnosti djelovanja svakog ugostiteljskog poduzeća svakako zaposleni kadar što je dokazano mnogim istraživanjima vršenim u najturističkim zemljama Europske unije. To je dokazano mnogo puta i u Hrvatskoj. Obrazovani i uspješni kadrovi su najvažniji čimbenik u proizvodnji, poslovanju, upravljanju i pružanju usluga u koju djelatnost pripada turizam. Primjerice, u Europskoj uniji poklanja se velika pozornost ljudskim resursima u svim dijelovima gospodarskog sustava uz posebnu pozornost kadrovima u svi dijelovima turističkog gospodarstva.

Doneseni su i brojni zakoni koji reguliraju odnosnu materiju. Naime, stručne službe unutar poduzeća kojima je zadaća promicanje kadrovske djelatnosti imaju u pravilu visok status u organizacijskoj hijerarhiji odnosnog poduzeća. Budući je kadrovska djelatnost posebno djelatno složena i odgovorna, sva se pitanja u svezi rješavanja kadrovskih pitanja rješavaju timski uz učešće najobrazovanijih i najiskusnijih stručnih pojedinaca /12/. Stoga nije slučajno Europa najsnažnija turistička destinacija, a veći dio zemalja Europske unije i to čelne zemlje po razvijenosti turizma su u svjetskim razmjerima. Prihvaćajući pozitivna ostvarenja kadrovskih službi u Europskoj uniji i preporučujući opisana iskustva u Hrvatsku praksu treba nastojati u postojećim uvjetima vršiti barem minimum slijedećih kadrovskih radnji; pravilan izbor i raspoređivanje zaposlenika, obrazovanje i usavršavanje postojećih zaposlenika, stvaranje takvog sustava nagrađivanja koji bi stimulirao djelatnike, provođenje propisa iz radnih odnosa, zaštite na radu i njegovati dobre međukadrovske odnose. Posljedice lošeg odnosa prema tim veoma važnim čimbenicima u hrvatskom turizmu se osjete i danas. Ne treba zaboraviti da je Hrvatska bila među prvim zemljama u Europi koja je počela razvijati turizam te bi po logici razvoja bilo za očekivati da se i u suvremenom turističkom razvoju nalazi na čelnoj poziciji što se nije ostvarilo.

4. POTREBA NOVIH OBLIKA OBRAZOVANJA U TURIZMU HRVATSKE

Ako se broj zaposlenih u turističkoj djelatnosti Hrvatske usporedi s brojem kreveta ili stolova restorana i kavana usporedi s onima u Austriji, Italiji i Španjolskoj uočava se višak zaposlenih u prosjeku za oko 20-25 posto. Taj je postotak još veći ako se problem sagleda s aspekta dužine ukupnog iskorištenog godišnjeg radnog vremena zaposlenih. Istovremeno je formalna kvalifikacijska struktura zaposlenih u Hrvatskom turizmu ako se ne uračunaju sezonski zaposleni djelatnici čak nešto povoljnija nego u odnosnim zemljama, pogotovo radi usporedbe udjela zaposlenih s višom i visokom školskom i stručnom spremom. Do ovih se podataka došlo usporedbom podataka iz odgovarajućih statističkih godišnjaka Hrvatske prema prosjeku za 1990. godinu. Vjerojatno je da bi ovi pokazatelji bili nešto drugačiji da su primjerice

uzimani za druge godine, ali to ne bi bitno izmijenilo relacije koje su predočene. Naime, zbog relativno kratkog trajanja turističke sezone u Hrvatskoj posebice na Jadranu, godišnji fond radnog vremena u Hrvatskoj je za blizu 40 posto manje iskorišten nego u spomenutim zemljama /13/. Istovremeno udio neto osobnih primanja u strukturi prihoda gospodarskih subjekata približan je onome u razvijenim zemljama iako osobna primanja Hrvatskih djelatnika u turističkom gospodarstvu predstavljaju jedva 50 posto osobnih primanja djelatnika odnosnih zemalja. Istovremeno, košara osnovnih životnih potrepština koje Hrvatski djelatnik može kupiti svojim osobnim primanjima mnogo je siromašnija od zaposlenika iste grane u zemljama Europske unije i predstavlja u prosjeku oko 60 posto uporabnog sadržaja. Gledano pak na razlike u odnosu na pojedinu od tih zemalja npr. Austriju, onda je za Hrvatske djelatnike slika još nepovoljnija. Medicinski turizam je područje u kojem se Hrvatska može profilirati i generirati rast zaposlenosti i nova zanimanja ali za to je potrebna vizija države. Daleko je to od medicinskog turizma primjerice u Turskoj koja samo u tom segmentu proda milijun avionskih karata godišnje /14/. Posve je izvjesno da će se u skoroj budućnosti baš kao i u svim drugim gospodarskim granama, relativni broj zaposlenih u pojedinim turističkim poduzećima morati drastično smanjiti te da će se morati produžiti korisno radno vrijeme u ukupnom fondu godišnjeg radnog vremena i to ponajviše produženjem turističke sezone, a to se može ostvariti jedino stjecanjem novih znanja koja bi se trebala preuzimati od najrazvijenijih turističkih zemalja Europske unije ali i drugih razvijenih zemalja svijeta. Formalna kvalifikacijska struktura kadrova zaposlenih u Hrvatskom turizmu ne bi se bitno trebala mijenjati osim u odnosu na visokostručne i vodeće poduzetničko menadžerske poslove koje treba obrazovati po ugledu na vodeći menadžment najvećih svjetskih turističkih poduzeća gdje čelni vodeći kadar treba postavljati po načelu stručnosti i pokazane sposobnosti, a ne kako je godinama praksa u Hrvatskoj po političkoj podobnosti ili nepotizmu. Na reprezentativnom uzorku hrvatskih poduzeća pokazalo je također loše stanje u pogledu ulaganja u obrazovanje zaposlenika /15/. Stalno znanstveno istraživanje, predviđanje, planiranje, organizaciju i upravljanje ljudskim resursima obuhvaća aktivnosti izbora djelatnika, prijama i

uvođenja u posao, kontrolu i ocjenjivanje rezultata učinkovitosti koje postiže zaposlenik, njegovo obrazovanje i doobrazovanje te praktično usavršavanje, razvijanje motivacije, zaštitu na radu pa sve do premještanja i otpuštanja. Iz toga proistječe potreba da djelatnici njeguju u svom poslu odgovornost i primjereno znanje, ljudsku kvalitetu, poštenje te da vladaju određenim metodama upravljanja ljudskim resursima /16/. Sukladno s promjenama turističke potražnje i ponude te s drugim promjenama u turističkoj i opće gospodarskoj djelatnosti gdje se u isto vrijeme traži se i tradicionalno znanje iz područja ugostiteljstva i kulture, sugerirajući kvalitativno nova, visoko interdisciplinarna i kompleksna zanimanja za koja je obrazovanje još uvijek prilično rijetko i iskustveno /17/. Uočena nedostatna znanja trebala bi se stjecati u redovnom institucijskom obrazovnom sustavu na srednjim, višim i visokim školama i fakultetima turističkog, ugostiteljskog ili hotelijerskog usmjerenja. U Hrvatskoj je sustav školovanja za potrebe turizma znatno izmijenjen ali se ne provodi kvalitetno na svim razinama obrazovanja. Naime, sve je manje učenika koji završavaju srednje škole specijalizirane za potrebna znanja u turizmu. Kao posljedica, javlja se velik broj nekvalificirane radne snage koja tijekom sezone pruža usluge u turizmu. Što se tiče visokog obrazovanja još uvijek je relativno mali udio visokoobrazovanih stručnjaka u djelatnosti "hoteli i restorani", a upravo bi te kadrove trebalo poticati na daljnje školovanje i usavršavanje. Na sveučilišnoj i veleučilišnoj razini više fakulteta i visokih škola nudi mogućnost školovanja stručnjaka za različita područja turizma /18/. Trebalo bi postati uobičajeno da turistički i drugi gospodarski subjekti izravno ili preko odgovarajućih organa gospodarskih komora utječu na nastavne programe školskih institucija koje trebaju osigurati polazniku uz obveznu nastavu u školi i određeni dio potrebne praktične nastave u struci za koju se polaznik priprema. Uz to turistički subjekti, bilo u zajedništvu s drugim zainteresiranim ili samostalno, trebat će i ubuduće organizirati procese permanentnog stručnog usavršavanja svojih djelatnika na svim razinama, a pogotovo se to odnosi na visoki vodeći stručni kadar i poduzetničke menadžere. Pritom će trebati uvažavati ne samo teorijska postignuća već i ostvarena vlastita, a posebice svjetska praktična iskustva, osluškujući uz to i novine domaćeg ili svjetskog turističkog tržišta. Znanstevnici Abicht,

Freikamp i Preuss /19/, Marhuenda, Strietska-Illina i Zukersteinova /20/; Joppe /21/ pokušali su dati smjernice o potrebitim vještinama i kvalifikacijama u turizmu te su pokazali kako određeni društveni trendovi oblikuju razvoj ovog uslužnog sektora. Ti trendovi odnose se na promjene u načinu provođenja slobodnog vremena, povećanu individualizaciju, demografske promjene i povećanu svijest o zdravlju.

ZAKLJUČAK

Suvremeni svjetski razvoj potiče stvaranje novih djelatnih procesa i transformaciju u gotovo svim područjima ljudskog djelovanja. Sva se ta djelatna područja nalaze u međusobnoj sustavnoj povezanosti u cilju daljnjih pozitivnih sustavnih promjena. Navedene se promjene moraju usklađivati i prema potrebi djelovati istovremeno na svaku od njih. Svako kolebanje prema pozitivnom djelovanju ili zastoj u bilo kojoj od ljudskih djelatnosti odražava se na zastoj sveukupnih njihovih promjena što se posebice uočava u turizmu i gospodarskim granama povezanim s njim. Uspješno provođenje navedenih gospodarskih promjena u bilo kojoj zemlji, uvjetuje u svom daljnjem razvoju i odgovarajuće promjene u području obrazovanja i korištenje stečenog znanja. Te su promjene, posebice ako se odnose na ljude u svojoj biti veoma teške, složene i delikatne, a posebice su teške u nerazvijenim i tranzicijskim zemljama, opterećenim povijesnim nepravdama i desetljećima njegovanim pogrešnim odnosom prema moralu, radnim navikama i ponašanju. Navedene promjene ne događaju se samo u općim gospodarskim i političkim odnosima između gospodarskih i političkih subjekata, već i načinima stjecanja i primjene novih znanja i sposobnosti. Prihvatanjem novih znanja, stečenih od razvijenih zemalja svijeta te sposobnosti, radnih navika i drugih važnih čimbenika trebaju se mijenjati ranije stečene radne navike, mišljenje i ponašanje. Novi načini stjecanja znanja ponajviše se odnose na usvajanje i primjenu novih tehničkih i tehnoloških znanja, a posebice s područja visokih informatičkih tehnologija i znanja, marketinga, novih gospodarskih teorija, informatike, komunologije, ekologije i slično, koja znanja se mnogo primjenjuju u turizmu. Navedena i druga znanja odnose se na sve zaposlene i one koji se spremaju za zaposlenje, no najviše se odnose na visoko stručni poduzetničko mene-

džerski i drugi rukovodeći kadar. Posebno mjesto u tome zauzima spoznaja o korisnosti, svrsi, ciljevima i zadaćama obrazovanja novih kadrova. Obrazovni turistički programi u Hrvatskoj, školski i izvanškolski svojim sadržajem, ciljevima, oblicima, metodama i tehnologijom ostvarivanja uključivo i permanentno obrazovanje i usavršavanje trebali bi se uskladiti s postignućima najrazvijenijih zemalja zapada ali i pritom izabrati najprikladniji način kako to tuđe znanje presaditi i prilagoditi domaćim potrebama i mogućnostima. Treba ukazati i na mnogo puta iskazanu misao da je ljudsko znanje najveći suvremeni kapital koji ima svoje utemeljenje prvenstveno u nastavnoj djelatnosti u visokoškolskom obrazovanju koje je s druge strane najvažnije za stvaranje ljudskih intelektualnih resursa jedne zemlje kao i za daljnji razvoj istraživačke i razvojne djelatnosti preko koje se ostvaruju znanstveni projekti daljnjeg razvoja društva. Opstat će oni koji će imati sasvim nova znanja perceptivnog karaktera, stručnjaci koji će moći osigurati produljenje i kvalitetu života poruka je Lovrinčevića /22/. Hrvatska je razvijena receptivna turistička zemlja i kvalitetna ponuda najvažniji je resurs u turizmu koji čine ljudi koji će kroz kontakt s turistima biti nositelji te ponude. Obrazovana radna snaga je ključni čimbenik kvalitete u turizmu.

Bilješke

- /1/ Vuković I. (1995) Financiranje visokoškolskog obrazovanja u Europi, Ulaganje u ljudsku inteligenciju HPKZ, Zagreb.
- /2/ Buble M. (1992) Prilog modeliranju postupka pretvorbe društvenih poduzeća, Zbornik radova: O obalnom gospodarstvu u prilog obnovi Hrvatske, Ekonomski fakultet, Split.
- /3/ Nelson, R. R. and E. S. Phelps (1966) Investment in Humans, Technological Diffusion and Economic Growth, American Economic Review, 16 (2).
- /4/ Benhabib, J., and M.M. Spiegel (1994) The role of human capital in economic development: Evidence from aggregate cross-country data, Journal of Monetary Economics.
- /5/ Vizjak A. (1997) Hrvatski turizam u europskoj i svjetskoj turističkoj razmjeni, Vološćansko grafičko poduzeće, Volosko-Opatija.
- /6/ Gordana Galović i Petra Bulić (2014) Je li Hrvatska spremna? Za 20 godina nestat će 47 posto poslova, Jutranji list 11.03.2014.
- /7/ Vuković I. (1997) Ljudski kapital i gospodarski razvoj, Društvo i tehnologija 97, Rijeka.

- /8/ Brekalo F. (1995) Pretvorba i reanost kapitala, Zbornik radova, Simpozij računovodstva, poslovne financije i revizija HZRZD, Zagreb.
- /9/ Joppe, M. (2005) General trends and skill needs in tourism in Canada, Trends and skill needs in tourism. Luxembourg, Office for Official Publications of the European Communities
- /10/ Bartoluci, M. I Čavlek, N. (2007) Turizam i sport – razvojni aspekti, Školska knjiga. Zagreb.
- /11/ Directive 2001/83/EC of the Eusoepan Parliament and of the Conuncil.
- /12/ Vujić V. (1993) Kadrovi kao razvojni resursi gospodarske učinkovitosti, Razvojni resursi i suvremeni management u hotelijerstvu, Opatija.
- /13/ Vizjak A. (1997) Hrvatski turizam u europskoj i svjetskoj turističkoj razmjeni, Vološćansko grafičko poduzeća, Volosko-Opatija.
- /14/ Gordana Galović i Petra Bulić (2014) Je li Hrvatska spremna? Za 20 godina nestat će 47 posto poslova, Jutranji list 11.03.2014.
- /15/ Pološki-Vokić, N. i D. Frajlić (2004) Pokazatelji konkurentnosti hrvatske radne snage: rezultati empirijskog istraživanja u J. Lowther i P. Bejaković, ured., Konkurentnost hrvatske radne snage, Zagreb: Institut za javne finacije.
- /16/ Babić M (1993) Problems of Transition in the War-Tom Economy of Croatia East and West Studies Series 23, Institute of East and West Studies Yonsel University, Seoul.
- /17/ Ritter, S. (2005) Trends and skills needed in the tourism sector: 'tourism for wellness', Trends and skill needs in tourism. Luxembourg, Office for Official Publications of the European Communities.
- /18/ Bartoluci, M. i Budimski, V. (2010) Obrazovni sustav stručnih kadrova za potrebe turizma u Hrvatskoj, Hrvatski znanstveno stručni skup o menadžmentu u turizmu i sportu : zbornik radova, Vol.1 No.1.
- /19/ Abicht, L.,Freikamp, H. and Preuss, B. (2002) Qualificationsentwicklung in Tourismus. Branchenbericht zum Projekt Trendqualifikationen als Basis zur Früherkennung von Qualifikationsentwicklungen, Halle.
- /20/ Marhuenda, F., Strietska-Illina, O. and Zukersteinova, A. (2005) Vocational identity, flexibility and mobility in the European labour market preuzeto s www.itb.uni-bremen.de/projekte/fame/fame.htm, prosinac 2014.
- /21/ Joppe, M. (2005) General trends and skill needs in tourism in Canada, Trends and skill needs in tourism. Luxembourg, Office for Official Publications of the European Communities
- /22/ Gordana Galović i Petra Bulić (2014) Je li Hrvatska spremna? Za 20 godina nestat će 47 posto poslova, Jutranji list 11.03.2014.

EDUCATION AS A PRECONDITION OF FURTHER SUCCESSFUL TOURISM DEVELOPMENT

Ana Vizjak, Maja Vizjak

Faculty of Tourism and Hospitality Management, University of Rijeka, Opatija, Croatia

Abstract

Education of employees at all levels has become a resource on which business performance and development of all parts of economic system of every country depend. This is especially important in tourism, because tourism is a "human industry" that functions exclusively on meeting human needs in the sphere of mental satisfaction of human beings. Tourism is a part of the global economic system, but it has a major impact on national economic systems and its development has been the fastest and most stable from its beginnings. It also encourages the development of new tourism-related jobs and occupations that did not exist before. In its development, it created and connected various profiles of employees of various types of education, knowledge and skills who in turn needed additional adequate education in an appropriate educational system. Systems and methods of modern education used in the education of employees in tourism are an expression of present needs and too few are oriented to the future. This kind of activity of educational institutions is not only conditioned by inertia of modern curricula, bureaucratized teaching staff and management, but also by inability to recognise future needs of the profession in the educational institutions. Educated employees come out of the educational systems burdened with a large quantity of outdated information and knowledge that are not very useful in their future workplaces. Croatia had only 16% of university graduates who are, in fact, predominantly educated for the labour exchange; it is clear that the educational system is completely unprepared for the labour market, let alone for the changes to come. This is a complex and diverse industry, dependent on a variety of internal and external factors.

Key words

education, tourism, tourism personnel, development