

Prethodno priopćenje

CJELOŽIVOTNO OBRAZOVANJE TURISTIČKIH VODIČA S CILJEM PODIZANJA KVALITETE USLUGE U TURIZMU REPUBLIKE HRVATSKE

dr. sc. Marina Gregorić, viši predavač, Visoka škola za ekonomiju, poduzetništvo i upravljanje Nikola Šubić Zrinski, Selska cesta 119, 10000 Zagreb, Hrvatska
Telefon: +385 99 4040 164, faks: +385 1 4002 302, e-mail: mgregoric5@gmail.com

Đurđa Somođi, dipl. oec., predavač, Međimursko veleučilište u Čakovcu, Bana Josipa Jelačića 22a, 40000 Čakovec, Hrvatska
Telefon: +385 91 9546 130, faks: +385 40 396 980, e-mail: dsomodji@mev.hr

Lea Obadić, studentica, Međimursko veleučilište u Čakovcu
Bana Josipa Jelačića 22a, 40000 Čakovec, Hrvatska
Telefon: +385 99 5167 572, faks: +385 40 396 980, e-mail: lobadic@student.mev.hr

SAŽETAK

Turistički vodič može se definirati kao osoba koja vodi posjetitelje na jeziku njihovog izbora i interpretira kulturnu i prirodnu baštinu na području za koje posjeduje kvalifikaciju u obliku iskaznice koju su priznale odgovarajuće vlasti. U Republici Hrvatskoj ne postoji kontinuirano usavršavanje za turističke vodiče, kao ni oblik cjeloživotnog obrazovanja koji bi im pomogao da sustavno stječu nova znanja i vještine kojima bi unaprijedili kvalitetu pružene usluge u turizmu. Nakon što polože Seminar za turističke vodiče koji se provodi prema Zakonu o pružanju usluga u turizmu NN 68/07, 88/10, 30/14, 89/14, 152/14 pročišćen tekst od 30. 12. 2014., turistički vodiči više nisu obvezni pratiti određene promjene iz područja turizma, kulture, postavljanja novih spomenika, obilježavanja novih značajnih povijesnih reminiscencija u destinaciji, kao ni sudjelovati u stručnim edukacijama kojima bi nadograđivali svoje znanje, usvajali nova znanja o vođenju specijaliziranih grupa turista, podizali svijesti o putovanju i turizmu održivim pitanjima i načelima turizma, poboljšali svoju kvalitetu vođenja i efikasnost, usavršavali strane jezike, kao i niz drugih spoznaja o vještinama vođenja turističkih grupa. Cilj je ovoga rada istražiti temeljne probleme s kojima se susreću turistički vodiči u Republici Hrvatskoj, koliko je njih nakon položenog seminara posjetilo neku od radionica za usavršavanje vođenja te postoji li njihov interes za stjecanje novih znanja i vještina preko akademije za turističke vodiče u kojoj bi se, uz znanstvenike i stručnjake iz raznih područja i disciplina, organizirali tečajevi, edukacije, seminari i savjetovanja te stručna studijska putovanja radi upoznavanja i povezivanja s vodičima drugih zemalja, stjecanja novih ideja, navika i kulturne razmjene. Ovaj oblik stjecanja znanja provodio bi se principima cjeloživotnog učenja. Metodologija korištena u izradi ovoga rada temelji

se na kvantitativnoj metodi distribucijom upitnika turističkim vodičima, metodi analize, sinteze, deskripcije i povijesnoj metodi. Anketni upitnik distribuiran je na 624 ispitanika od čega se 106 vratilo popunjenih. Temeljeni zaključci ovoga rada upućuju na interes i potrebu ispitanika za zajedničkom institucijom cjeloživotnog obrazovanja u kojoj bi se stjecala nova iskustva, izmjenjivala postojeća i unaprjeđivala kvaliteta i razvoj turističkih vodiča.

Ključne riječi: *cjeloživotno obrazovanje; kvaliteta usluge; turistički vodiči; turizam*

1. UVOD

Poznato po rječitosti i znano kao profesija koju obavlja čovjek spretnan u iznalaženju načina kako mnoge prirodne materijale poput cjelokupnog pejzaža, svega što ljudsko oko može vidjeti prenosi zainteresiranoj skupini ljudi kojima je on učitelj u hodu je, dakako, zvanje turističkog vodiča. Vješt je govornik, kakvog su opisali antički filozofi, vrhunski diplomat kada se nađe u situaciji koja to iziskuje, prijatelj onima koji su željni znanja, stručnjak u vođenju tura kroz područja za koja se smatra i čovjek od povjerenja koji predstavlja i izravno prodaje turistički proizvod. Svaka karika u lancu stvaranja doživljaja za turiste treba biti dovoljno jaka da se oni odluče ponovno vratiti i percipirati turizam Hrvatske kao kvalitetu koja je kao takva jedinstvena te ovdje turistički vodič može utjecati na sviđanje naših ljepota koje imamo, spremni smo ponuditi i voljni interpretirati za one koji to traže. Nadasve potrebno je da predstavnik – karakterizacija turističkog vodiča koji predstavlja određeno područje, bude valjano obrazovan i to formalno, neformalno, informalno i samousmjerenom kako to navodi čl. 3. st. 1. Zakona o obrazovanju odraslih (NN, br. 17/07, 107/07 i 24/10). Podrazumijeva se da formalno ima stečena stručna znanja, vještine i sposobnosti, neformalno sudjeluje u organiziranim procesima učenja usmjerenim usavršavanju, informalno uči iz svojih i tuđih iskustava te iskusno samousmjerenom uči kao potpuno odgovoran za proces i ishode učenja.

1.1. Pravna regulativa

Osoba koja želi postati turistički vodič i profesionalno se baviti tim zanimanjem treba steći određene uvjete za pružanje usluga u turizmu u koje spada i pružanje usluga turističkog vodiča. Ti su uvjeti propisani Zakonom o pružanju usluga u turizmu (NN, br. 68/07, 88/10, 30/14, 89/14 i 152/14) ili skraćeno (ZOPUT), a cjeloživotno obrazovanje i usavršavanje koje doprinosi podizanju kvalitete usluge u turizmu Republike Hrvatske propisano je Zakonom o obrazovanju odraslih (NN, br. 17/07, 107/07 i 24/10). Prema čl. 26. st. 1. ZOPUT-a turistički je vodič fizička osoba koja pruža turistima usluge pokazivanja i stručnog objašnjavanja prirodnih ljepota i rijetkosti, kulturno-povijesnih spomenika, umjetničkih djela, etnografskih i drugih znamenitosti, povijesnih događaja, ličnosti, legendi o tim događajima i ličnostima, gospodarskih i političkih tijekova i zbivanja. Sljedeći stavak navodi da turistički vodič može osobno pružati usluge turističkog vodiča kao obrtnik ili trgovačko društvo. Stavak 4. istog članka ističe da se turističkim vodičem smatraju i državljani država članica Europske unije i Europskog ekonomskog prostora koji ispunjavaju uvjete za turističkog vodiča propisane Zakonom (ZOPUT-om). Stavak 5. precizira da turistički vodič može pružati uslugu na području turističkih cjelina (lokaliteta) i na ostalom području Republike Hrvatske koje nije određeno kao turistička cjelina (lokalitet) ako je položio opći dio stručnog ispita za turističkog vodiča te posebni dio tog stručnog ispita koji se odnosi na turističke cjeline (lokalitete). Stavak 8. istog članka: ne smatra se turističkim vodičem osoba koja obavlja poslove stručnog vođenja u muzeju, galeriji, zaštićenom području prirode, na arheološkom lokalitetu i sl., gorski vodič, planinski vodič, speleološki vodič, voditelj u ronilačkom turizmu te vodič u

lovu i ribolovu. Stavak 9.: ne smatra se turističkim vodičem strani državljanin koji prati organizirana grupna putovanja stranog organizatora koja su započela u stranoj državi i završavaju povratkom u stranoj državi ako ne pruža usluge turističkog vodiča na području cjelina (lokaliteta). Prema čl. 27. st. 1. ZOPUT-a za pružanje usluga turističkog vodiča turistički vodič mora imati rješenje o odobrenju koje izdaje nadležni ured prema području za koje je položen stručni ispit.

2. CILJ ISTRAŽIVANJA

Naglasak ovog rada je na cjeloživotnom obrazovanju, kontinuiranom procesu usavršavanja kako bismo mogli svjedočiti sve većem broju zadovoljnih turista koji će svoje iskustvo putovanja Lijepom Našom prepričati i preporučiti ostalima. Takva vizija zahtijeva ulaganje u ljudsku kreaciju, sposobnosti i vještine turističkog vodiča, stoga je provedeno istraživanje među turističkim vodičima kojim su dobivena saznanja i uvidi u područja ljudskih kompetencija koja oni sami smatraju da trebaju razvijati. Pojašnjena je motivacija koja usmjerava čovjeka u zvanje turističkog vodiča, istražena je zastupljenost usavršavanja nakon stjecanja zvanja, otkrivena je važnost mogućnosti upisa dodatnog usavršavanja u radnu knjižicu, kao i izvori iz kojih se informiraju te kako doživljavaju razmjenu iskustva i suradnju s inozemnim kolegama.

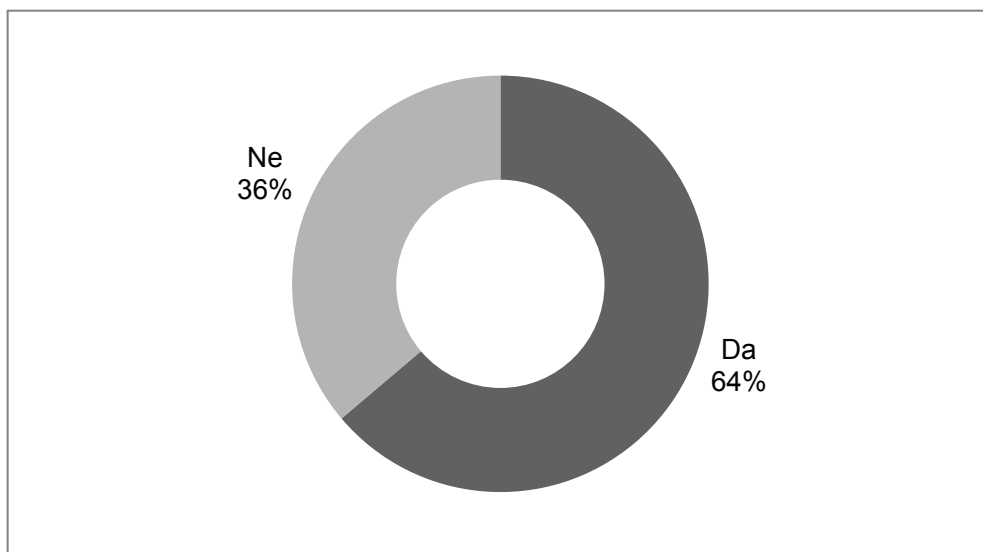
3. METODOLOGIJA

Provedeno je primarno istraživanje temeljem anketnog upitnika koji je distribuiran na 624 e-mail adrese licenciranih turističkih vodiča u Hrvatskoj. Od ukupno 106 anonimno ispunjenih anketa, osamdeset i tri su ispunile žene, a dvadeset i tri muškarci. Jedanaestero ispitanica/ka u godinama je koje su svrstane u dobni razred od 20 do 30, 12 ispitanica/ka od 31 do 40 godina života, dok se 11 ispitanica/ka nalazi u dobnom razredu od 41 do 50 godina. Podjednako se (36) nalazi u rasponu od trideset i jedne do četrdesete godine života i od 41 do 50 godina. S obzirom na županiju iz koje dolaze, najviše je (24) ispitanica/ka iz Dubrovačko-neretvanske, (14) iz Grada Zagreba, (13) iz Istarske, slijedi Zadarska (12), zatim Splitsko-dalmatinska (11), Šibensko-kninska (10), Primorsko-goranska (9), Osječko-baranjska (4), Međimurska (4), Zagrebačka (2) te po jedan Bjelovarsko-bilogorska, Ličko-senjska i Vukovarsko-srijemska županija. Što se tiče stupnja obrazovanja, 15 ispitanica/ka ima srednju stručnu spremu, 48 visoku stručnu spremu, 13 višu stručnu spremu, dok ih 19 ima titulu magistra i jedna osoba titulu doktora znanosti, a ostali su visokokvalificirani (9) i (1) niže stručne spreme. Promatrajući godine iskustva u radu kao turistički vodiči, 52 % ispitanica/ka nema ili ima maksimalno deset godina iskustva, 34 % ispitanica/ka je 11 do 20 godina radilo kao turistički vodič i preostalih 14 % ima od 21 do 46 godina radnog staža. Prikupljeni podaci statistički su obrađeni i prikazani u rezultatima istraživanja.

4. REZULTATI

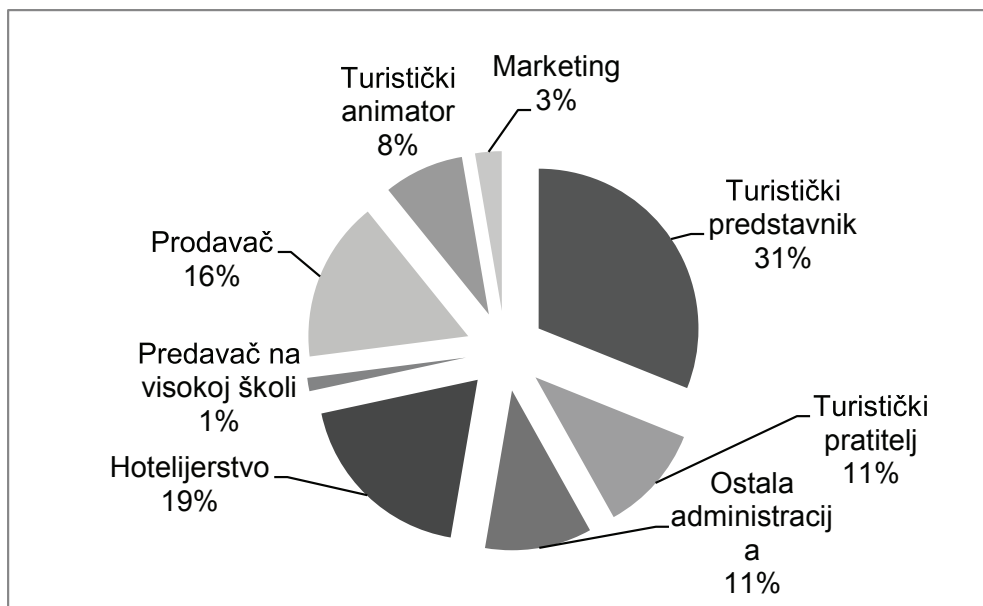
Trideset ispitanica/ka je navelo da im je rad turističkog vodiča stalno zaposlenje, dok preostalih 76 ili 72 % obavljaju taj rad kao sezonski posao. Graf 1 prikazuje odnos skupine koja je, prije nego što je stekla zvanje turističkog vodiča, radila na poslovima vezanim za turizam, a to je 68 ispitanica/ka i skupine od 38 ispitanica/ka koji nemaju prethodno iskustvo rada u turizmu.

Graf 1. Iskustvo rada u turizmu prije stjecanja zvanja turističkog vodiča



Izvor: izrada autora

Graf 2 prikazuje udio pojedinih zanimanja i poslova kojima su se bavili ispitanici prije nego što su stekli zvanje turističkog vodiča. Najviše je ispitanica/ka (23) navelo zanimanje turističkog predstavnika, zatim dominira rad u hotelijerstvu (14), što uključuje poslove recepcionara, sobarica, raznih voditelja i ostalih pozicija u hotelu. Dvanaest ispitanica/ka je bilo na mjestu prodavača (prodaja brodskih karata ili avio karata), turističkih je pratitelja bilo 8, kao i onih koji su se bavili ostalom administracijom koja nije posebno izdvajana, slijedi turistički animator (6), djelatnici u odjelu marketinga (2) i predavač na visokoj školi.

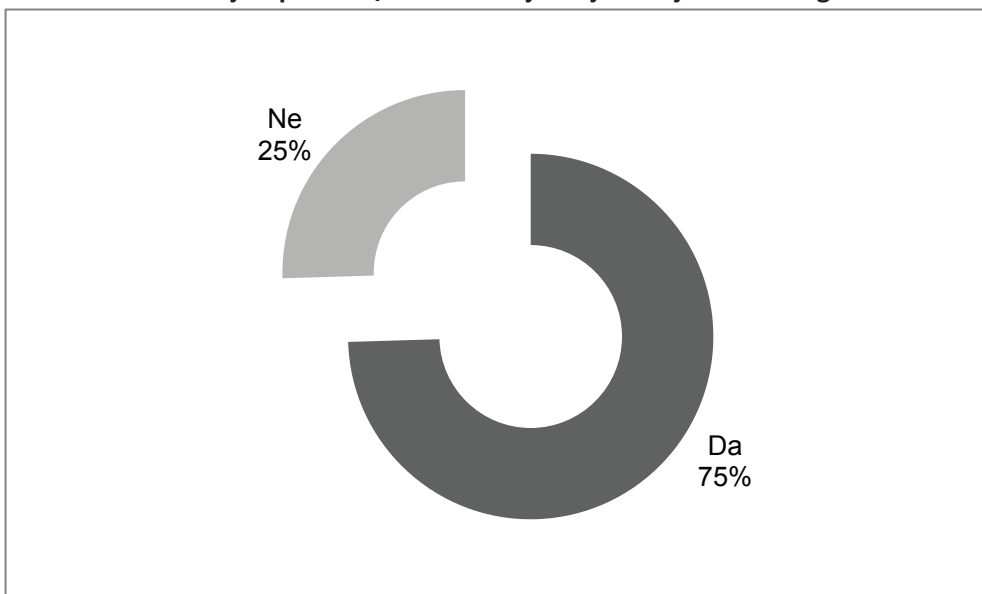
Graf 2. Zvanja i poslovi ispitanica/ka prije rada kao turističkih vodiča

Izvor: izrada autora

Iz ankete doznajemo da su motivi za stjecanje zvanja turističkog vodiča: „upoznavanje ljudi iz cijelog svijeta“, „zaljubljenost u Dubrovnik“, „grad Dubrovnik“, „interes za povijest umjetnosti“, „želja i strast za putovanjima“, „pitanja gostiju“, „ljubav prema tom poslu“, „nakon dugotrajnog izbjivanja iz domovine (11 godina) usavršila sam strani jezik (engleski) i taj je kapital onda bio osnovni poticaj za polaganje stručnog ispita za turističkog vodiča koji je trebao poslužiti kao 'putovnica' za postizanje boljeg životnog standarda u Hrvatskoj“, „mogućnost gubitka posla“, „znanje, ljubav prema kulturno-povijesnoj baštini Dubrovnika i Hrvatske, potom razna područja interesa kojima odlično vladam (povijest umjetnosti, opća povijest, nacionalna povijest Hrvatske, filozofija, mitologija, folklor, botanika/hortikultura, marikultura, gastronomija, lingvistika itd.)“, „završena srednja turistička škola i prethodni poslovi u turizmu“, „upoznavanje grada kroz posao i približavanje istog kroz subjektivno iskustvo mene kao lokalca“, „fleksibilno radno vrijeme“, „nemogućnost pronalaska posla u struci (ekonomist)“, „da imam slobodu rada“, „isprva, potreba za dodatnom zaradom, kasnije sam počela to raditi za stalno“, „promjena zaposlenja“, „promjena karijere“, „posao koji objedinjuje više područja koja su me oduvijek zanimala: prakticiranje stranih jezika, povijest i povijest umjetnosti, psihologija i putovanja“, „rad izvan sistema što je temelj profesionalnog i jedinstvenog turističkog vodiča“, „nedostatak vodiča i zanimljivost tog posla“, „terenski rad (stupanj slobode)“, „prilika da se zaposlim u turizmu“, „želja za novim iskustvom“, „želja da usrećim ljude, želja da se osjećaju dobrodošlo“, „htjela sam posao u kojem ću sama odlučivati o tome što i kako ću raditi i prema tome kreirati i cijenu svog rada te sam određivati svoje

radne dane, radno vrijeme i na kraju koje ću poslove prihvatiti“, „osobni entuzijazam od malena“, „dolazak prvih cruisera na Dunavu uz stajanje u Vukovaru i organizirane posjete Osijeku“, „motivirala me spoznaja da je struka turistički vodič najvažnija i najplemenitija struka u sustavu turizma“, „moja nona“, „to je nadogradnja unutar struke“, „želja za promoviranjem Međimurja“, „mogućnost sezonskog rada za vrijeme studija“, „završila sam Turistički menadžment, a nisam dobila posao u struci“, „hobi“, „interes“, „otvaranje vlastitog posla“, „novac“ i ostalo slično navedenome. Iz grafa 3 vidljivo je da se 75 % ispitanica/ka ili njih 79 odlučilo na usavršavanje nakon što su položili seminar za turističkog vodiča.

Graf 3. Usavršavanje ispitanica/ka nakon stjecanja zvanja turističkog vodiča



Izvor: izrada autora

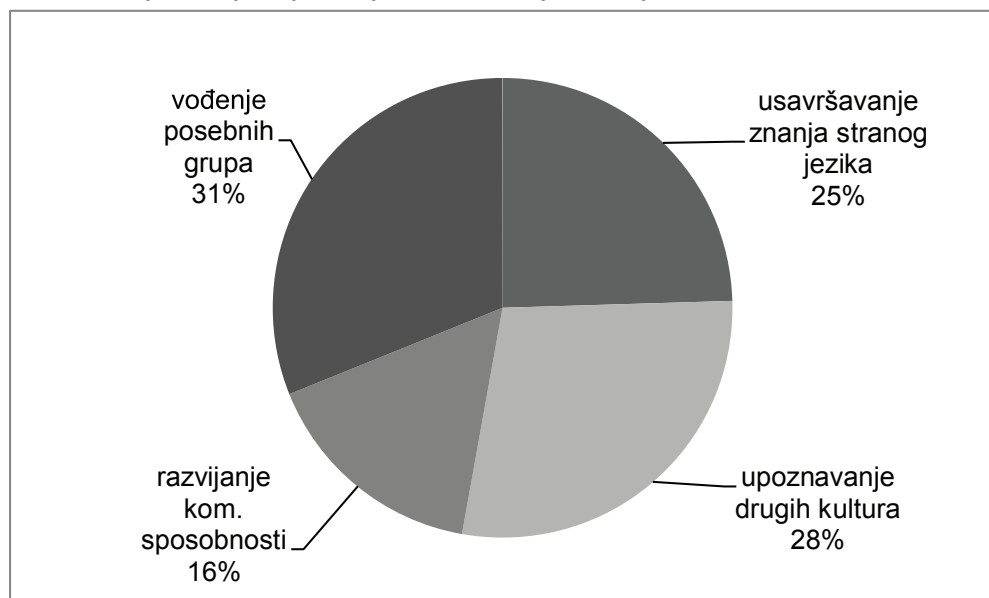
Skupina ispitanica/ka koja se odlučila na usavršavanje podrazumijeva razna predavanja vezana uz lokalnu povijesnu baštinu, novim nalazima pronađenim na otoku, komunikacija s gostima, psihologija, stručna predavanja i izleti koje organizira udruga ili društvo vodiča u koje su aktivno uključeni, vođenje osoba s posebnim potrebama, gostovanja stranaca, stručna literatura, razmjene iskustava s drugim vodičima, tečaj stranog jezika, predavljanje OPG-ova, proučavanje povijesnih dokumenata uz stručno vodstvo te „self – study“. Neke istaknute edukacije su: *Innoguide projekt* u organizaciji Društva Marije Jurić Zagorke, trening europske federacije vodiča *The Art of Guiding*, kao i *The voice, Handling difficult situations, The way forward, Guiding in Museums, Guiding people with special needs*, seminari *Sveti Vlaho u Dubrovniku, Zadovoljni opatijski gosti, Seminar o razvoju održivih turističkih urbanih i arheoloških mikro-destinacija*, edukacija za sommeliera i radionica *Storytelling*. Razlozi u korist skupine koja se nije odlučila na

usavršavanje jesu: samostalno učenje, drugi stalni posao, ne borave u Hrvatskoj u vrijeme zimskih mjeseci kada se organiziraju seminari, seminari nisu bili održavani, nedostatak slobodnog vremena, želja za promjenom posla te teškoće u usklađivanju vremenskog rasporeda.

Motivacija za usavršavanjem leži u: „želji za znanjem i interesu za povijesne spomenike“, „novcu“, „urođenim navikama za kontinuirano usavršavanje“, „željama za produblivanjem znanja i specijalizacije u određenim područjima“, „unaprijeđenju vlastitih vještina“, težnji za „pružanjem kompletnije usluge“, „neprekidna želja za studiranjem i novim informacijama, tu nema kraja“, potreba za ostajanjem „konkurentnim na tržištu“, „zbog prirode posla“, „uvijek je lijepo znati nešto više“, „isključivo osobni interes i stjecanje samopouzdanja“, „još jedna nova priča koju ću moći ispričati gostima“, „uvidio sam da je to jedini način za održavanje kvalitete“, „radoznalost, raznolikost, napredovanje i otvaranje nekih novih vrata su moje motivacije“, „ambicija biti drugačiji od drugih“, „veća mogućnost zarade“, „dok si živ učiš, dok učiš si živ“, „nikad se ne zna dovoljno i treba se pratiti trendove u svijetu koji se prebrzo mijenjaju, nije sve u samim podacima i godinama.“, „upoznavanje kolega, ostati u toku, biti u korak s vremenom“, „odgovornost prema sebi i tržištu“, „primjena novih znanja u poslu“, „često lokalci znaju neku zanimljivu činjenicu koja je interesantna turistima.“, „podizanje kvalitete u prezentiranju“.

Graf 4 postotno izražava želju ispitanica/ka za razvijanjem kompetencija u sklopu kontinuiranog programa usavršavanja, ponuđene su četiri mogućnosti te se 33 ispitanice/ka odlučuju za vođenje posebnih grupa, 30 upoznavanje drugih kultura, 26 usavršavanje znanja stranog jezika i 17 za razvijanje komunikacijskih sposobnosti.

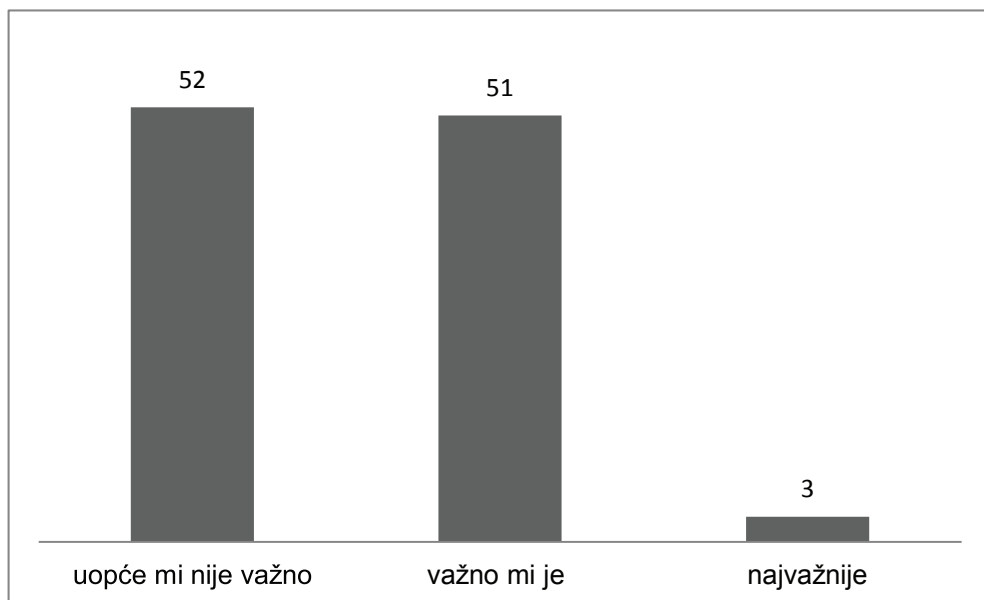
Graf 4 Kompetencije koje bi ispitanice/ci voljeli razvijati



Izvor: izrada autora

Skupini anketiranih bilo je ponuđeno slobodno iznošenje osobnih želja u svezi područja znanja i vještina koje bi najviše željeli unaprijediti. Dominiraju odgovori: „strani jezik“ i „znanje povijesti umjetnosti“, dok je ostalo: „stručne termine u arhitekturi“, „povijest Europe“, „povijest Balkana“, „gastronomiju“, „znanje: o drugim kulturama kako bih mogao stvarati poveznice između kulture iz koje dolaze gosti i ove koje im predstavljam; vještine: retorika, oblikovanje govora“, „multikulturalizam“, „odnosi s Osmanskim Carstvom“, „diplomacija Dubrovačke Republike“, „bihevioralna psihologija kupaca, osobito mlađih naraštaja“, „umjetnost, slikarstvo i kiparstvo“, „znanje botanike“, „botanika, često me na Plitvicama pitaju koje je neko cvijeće, biljka ili slično“, „komunikacijske vještine, općenito vještine potrebne za rad s ljudima, osobito u onom dijelu kad imamo nekih neugodnosti i reklamacija za rješavati, ovo se više odnosi na posao predstavnika, razmjerno je rijetko u poslu vodiča, iako se i vodiči nađu u sličnim situacijama“, „unapređujemo se stalno, sami, ovisno o potrebama tržišta“, „psihologija, jezici, običaji“, „općenito znanja o RH u EU kontekstu“, „planinarstvo“, „unapređenje znanja jezika u pismu“, „primjena modernih tehnologija“, „više faktografije o pojedinim lokalitetima“, „folklor“, „znanje o ekosustavu nacionalnih parkova Hrvatske, vještina uspoređivanja svjetski poznatih kulturno-umjetničkih spomenika s hrvatskima na više razina.“, „diplomaciju i otpornost na stres, balans između zahtjeva agencije, gosta i nemogućih uvjeta“, „sva“ te jedan komentar iskusnog turističkog vodiča: „Zadovoljna sam s postignutim. Dvije nagrade turističkih zajednica, a što je najbitnije tisuće zadovoljnih i oduševljenih gostiju. Mogla bih jedino prenijeti to znanje i sposobnost mlađim generacijama koje su spremne suočiti se s vlastitom kreativnošću.“

Graf 5. Važnost upisa dodatnog usavršavanja u radnu knjižicu

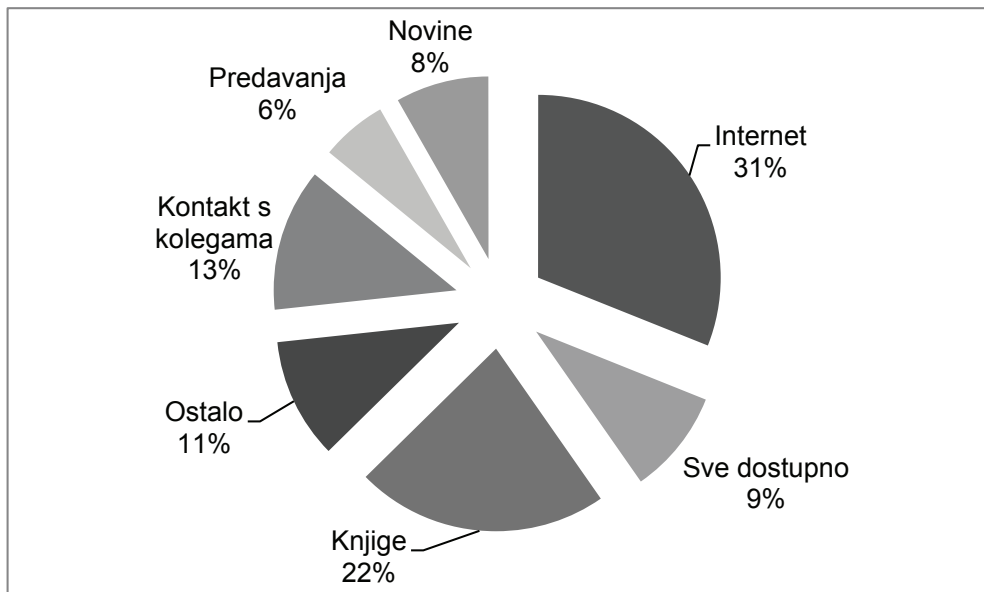


Izvor: izrada autora

Graf 5 prikazuje stupanj važnosti mogućnosti upisa dodatnog usavršavanja u radnu knjižicu za skupinu anketiranih. Za troje turističkih vodiča to je najvažnije, za pedeset i jednu ispitanicu/ka je to važno i za pedeset dvoje to uopće nije važno.

o pitanju oblika usavršavanja, skupina anketiranih odabrala je neformalno (42 ispitanice/ka, 40%) kako navode: „da bude ležernije“, „u ovom poslu papiri nisu bitni“, „zbog komercijalizacije školstva“, „papir mi ne treba, nego znanje da ga prenesem dalje“, „mislim da visokoškolske ustanove imaju vrlo upitne kompetencije, također mislim da je britanski model dobar gdje obrazovanje vodiča izvode njihove strukovne organizacije“, „usavršavanje se postiže svakodnevnim preispitivanjem i razgovorom s ljudima koji su došli upoznati nešto novo drugačije i jedinstveno, treba znati da ti isti ljudi putuju po cijelom svijetu i ne doživljavaju samo Hrvatsku, zato od njih možemo puno naučiti i slušati što oni žele i što mogu doživjeti.“, „forma baš ne zadovoljava kvalitetu“, „forma je formalnost“, „zbog različitih segmenata i jer ih češće organiziraju ljudi iz prakse“, „prirodniji je i ljudi ga lakše prihvaćaju“. Trideset i dva ispitanika/ce (30 %) odabrala su formalni način i navela sljedeće razloge: „jer se više vrednuje“, „garantira određenu kvalitetu i razinu znanja“, „što ne piše, nije se ni dogodilo“, „jer postoji mogućnost dobivanja 'diplome'“, „daje dojam profesionalnosti“, „zbog toga što se dobije 'papir' koji može pomoći u dobivanju bolje plaćenog posla ili u napredovanju“, „bitan je jer su predavači/voditelji osobe stručne u svom području“, „ovaj posao smatram poslom koji je moguće izabrati kao životnu profesiju, a ne kao sezonski posao“, „neformalni oblik usavršavanja uvijek postoji, htjeli mi to ili ne“, „općenito sam mišljenja da obrazovanje turističkih vodiča treba biti studij i da treba propisati i kvote te taj studij organizirati tako da zadovoljava kriterije europskih zemalja kako bi naši vodiči mogli raditi i u drugim zemljama“. Suzdržanih je 19 (18 %) i 13 (12 %) onih koji su za formalni i neformalni oblik usavršavanja. Sukladno ideji za osnivanjem akademije ili institucije koja bi okupljala turističke vodiče i imala savjetodavnu, obrazovnu ulogu te pružala pravnu zaštitu i unaprjeđenje poslovanja turističkih vodiča, 100 ispitanica/ka bi bilo voljno postati članom, aktivno 65 (61 %) i pasivno 35 (33 %). Preostalih 6 ne bi željeli postati članovima takve institucije. Komentar jednog ispitanika: „Postoje lokalne udruge turističkih vodiča i postoji krovna udruga turističkih vodiča - Zajednica društva turističkih vodiča, predsjednik Mario Derossi. Već sam član dvije udruge turističkih vodiča. Mislim da nije potrebna akademija ili nova institucija budući da udruge već postoje. Udruge organiziraju usavršavanje, mislim da jedan centar nije dovoljan jer za svaku županiju potrebno je višestruko usavršavanje, a ne opće.“ Sedamdeset i tri (69 %) ispitanice/ka smatraju da bi im bilo olakšano usavršavanje kada bi imali jedan centar kompetencija kao što je akademija u kojem bi mogli biti članovi uz određenu godišnju članarinu i 33 (31 %) ispitanice/ka smatraju da ne bi. Iz grafa 6 vidljivi su izvori informacija koje turistički vodiči koriste kako bi saznali novosti i ažurirali podatke o turističkim atrakcijama na koje vode grupe. Najviše ispitanica/ka (31 %) pretražuje internet, (22 %) čita knjige, (13 %) savjetuje se s kolegama, (9 %) koristi sve što im je dostupno, (8%) navodi novine, (6%) ističe predavanja stručnih osoba i ostalo (11 %).

Graf 6. Izvori informacija



Izvor: izrada autora

Nadalje saznajemo da bi devedeset i dvoje (87 %) anketiranih bilo voljno razmijeniti iskustva i znanja s inozemnim kolegama i četrnaest (13 %) ne bi. Naime, 60 % anketiranih nije u suradnji s turističkim vodičima iz drugih zemalja te kako navode: „djelomično, dokle god ne preuzimaju poslove lokalnih vodiča“, „za sada vidim uvijek strane vodiče bez ikakvih akreditacija kako vode po lokalitetima za koje imam licencu koja me je u startu dosta koštala i gdje kontinuirano i dalje ulažem u svoje znanje, a oni dolaze i nitko to ne nadgleda na temelju čega su oni kompetentni te kako je regulirana njihova dozvola rada u Hrvatskoj itd., kada bismo mi došli u njihovu zemlju i radili istu stvar bi li nas domicilno stanovništvo i državne institucije isto tako pasivno promatrale“, „otkad vodiči iz drugih zemalja EU-a vode po RH još više, dok mi ne smijemo jer nam iskaznice nisu nacionalne... najviše ih volim vidjeti kada rade naš posao, a mi sjedimo na klupici i ne možemo si pomoći.“, „neka se svatko drži vođenja u područjima za koja su stručni, a ne da cijelu RH imaju pravo voditi vodiči iz bilo koje zemlje EU-a“, „anarhija vlada na hrvatskom tržištu jer stranci šecu po zaštićenim cjelinama slobodno bez licence za posebne županije, npr. NP Krka i gradovi dok se nama naplaćuju stroge kazne (oko 20 000 kn) za to“, „iz osobnog bogatog iskustva znam da pogotovo inozemni kolege nisu voljni ni spremni pomagati ni dijeliti znanja i saznanja“, „redovno sam na turama i komuniciram s kolegama iz cijele Europe, ali ne razmjenjujemo bilješke i sl., kvalitetni vodiči u europskim zemljama svoj rad smatraju autorskim djelom i tako se prema njemu i odnose“. Oni koji surađuju sa svojim inozemnim kolegama iznose: „udruge održavaju, mi održavamo privatne kontakte kad s nekima radimo“, „zašto ne?, često se susrećemo s pratiteljima iz različitih zemalja kao lokalni vodiči, upoznamo se, razmijenimo

vizitke i ako postoji opet mogućnost za suradnju, nastavimo s njom“, „privatno najviše preko društvenih mreža i direktni kontakt kad negdje putujem“, „radim i u RH i u drugim zemljama tako da sam u stalnom kontaktu sa stranim vodičima“, „održavam s kolegama vodičima kada radim kao pratitelj hrvatskih grupa“, „s vodičima koji ujedno prate grupe koje ja u Dubrovniku vodim - cijela Europa, Brazil“, „suradujemo, neke vidimo češće, neke rjeđe, s nekima postaneš prijatelj“, „za sada surađujem tek sa stranim turističkim agencijama od kojih dobivam *feedback* o razini svojih usluga (gosti koji preko njih dolaze do mene ispunjavaju upitnik) što mi je za sada jedna od važnih smjernica za daljnje usavršavanje“, „surađujem s talijanskima i slovenskima vodičima“, „održavanje poslovne suradnje s vodičima iz drugih zemalja ...Slovenija... Engleska... Amerika... zemlje Skandinavije“. Na pitanje o važnosti kvalitetnog i valjanog predstavljanja povijesti i kulture područja, 95 ispitanica/ka na numeričkoj je ljestvici za mjerenje stavova od 1 do 10 odabralo maksimalan broj 10, dok je troje anketiranih odabralo 9 te se osmero odlučilo za 8. Koristeći indirektnu ljestvicu za ocjenjivanje stavova, semantičke razlike, skupina anketiranih birala je između niza ljestvica s osam stupnjeva na čijim su krajnjim polovima navedene kompetencije turističkog vodiča. Navedena kombinacija činila je par *znanje turističkog vodiča i njegovo ponašanje te poznavanje kulturnog okruženja odakle dolaze turisti i komunikacijske sposobnosti*. 37 ispitanica/ka odlučilo se da je ponašanje turističkog vodiča najvažnije (broj 8 na ljestvici), te je još 48 odabralo u korist ponašanja turističkog vodiča u odnosu na njegovo znanje (brojevi od 5 do 7), preostalih 21 odabralo je brojeve od 1 do 4 koji se vežu uz znanje turističkog vodiča. Za 33 ispitanice/ka komunikacijske sposobnosti daleko su važnije od poznavanja kulturnog okruženja odakle dolaze turisti (broj 8 na ljestvici) te je još 54 anketiranih odabralo vrijednosti u korist komunikacijskih sposobnosti (brojevi od 5 do 7), dok je preostali dio odabrao vrijednosti od 1 do 4 koje sugeriraju preferiranje poznavanja kulturnog okruženja odakle dolaze turisti, ukupno 19.

5. RASPRAVA

Najveći trenutni problem koji je uočen jest pravna regulacija i tumačenje Direktive 2005/36/EZ o priznavanju stručnih kvalifikacija. Mizzi (2009, str. 332) navodi da sloboda pružanja usluga ne znači da svatko može raditi bilo što i bilo gdje jer je jasno definirano da državljanin bilo koje nacije iz zemlje članice zajednice koji legalno posluje u određenoj državi može povremeno i s vremena na vrijeme pružati usluge u drugoj državi članici pod svojim izvornim profesionalnim nazivom. Za naše turističke vodiče to znači da njihovi inozemni kolege mogu voditi svoje grupe u Hrvatskoj od Zagreba do Osijeka, Istre i Dubrovnika bez da imaju položen posebni dio ispita koji se veže uz pojedinu županiju. Prema Mizzi (2009, str. 332), samo pratitelj grupe, voditelj putovanja, povjesničar i nastavnik koji dolazi u Hrvatsku i djeluje kao turistički vodič krši europske zakone te dalje ističe da je Europski sud pravde bio jasan u svojoj odluci da je, zbog ograničenosti područja za koje je vodič ovlašten, njegova sloboda pružanja usluga ograničena kad su u pitanju muzeji i povijesni spomenici jer su oni izuzeti i može ih se posjetiti samo u pratnji

specijaliziranog profesionalnog vodiča. Živaković-Kerže i Mrkonjić (2014, str. 617) navode da je trenutni prioritet upravo dokazati na europskoj razini da se načelo o slobodi kretanja ne odnosi na struke koje su određene posebnošću područja. Stoga je posve razumljivo da zbog znatne koncentracije baštine u većini područja Europe, s njenom raznolikošću naroda, običaja, umjetnosti, tradicija i ostalog, svaki njen dio tvori jedno područje vođenja koje zahtijeva *kvalifikaciju*. Administrativna podjela područja često se temelji na očitim kulturnim područjima koja imaju zajedničke jezične, pejzažne, glazbene, religijske i etničke elemente. Zbog toga je potpuno razumljivo da se tečajevi za turističke vodiče organiziraju za specifična područja koja mogu biti administrativna (regija, županija) ili geografska, ali su uvijek specifična za pojedino područje (Mizzi, 2009, str. 330). Ono što je zajedničko svim turističkim vodičima jesu kompetencije koje su neophodne za obavljanje tog zvanja. Uspjeh kulturalnog posredovanja turističkog vodiča uglavnom zavisi o tri čimbenika: znanju turističkog vodiča, njegovom ponašanju i komunikacijskim sposobnostima (Huang i Wang, 2007, str. 130 prema Swarbrooke, 1998). Karakterizacija zvanja turističkog vodiča u Hrvatskoj temeljem izjašnjavanja struke: to je logičan slijed zvanja nakon već nekog rada u turizmu, sezonskog trajanja, u zimskim mjesecima lokalna udruženja turističkih vodiča za svoje članove organiziraju usavršavanja, sami se educiraju različitim informacijskim kanalima, vrlo im je bitno da svoj posao odrade dostojanstveno, međunarodna suradnja nije poželjna jer inozemni turistički vodiči preuzimaju posao vođenja u Hrvatskoj za što nisu posebno osposobljeni, međunarodna razmjena iskustva poželjna je, ali inozemni turistički vodiči svoj rad smatraju autorskim djelom. Ovakvo oslikavanje trenutnog stanja kod turističkih vodiča ukazuje na mogućnost osnivanja ustanove koja bi turističkim vodičima omogućila kontinuirano usavršavanje, dodatno obrazovanje jer kako i Mizzi (2009, str. 330) navodi: ne postoje objektivna ograničenja znanju. U smislu pokretanja rada institucije koja bi bila posvećena turističkim vodičima i njihovim kompetencijama, potrebno bi bilo vrlo pomno razmatranje programa koji bi se uveli kako bi obuhvatili ljude iste profesije, ali različitih stečenih znanja.

6. ZAKLJUČAK

Provedenim istraživanjem na uzorku od 106 turističkih vodiča, većina je visoke stručne spreme, od 31 do 50 godina života, prosječno imaju iskustva rada u turizmu, kada kao članovi lokalnih udruga imaju priliku za dodatnim usavršavanjem, prisustvuju na njemu, kada nemaju, educiraju se dostupnim sadržajima, teže znanju, unapređenju kompetencija. Ispitanici nisu zadovoljni činjenicom da njihovi inozemni kolege rade njihov posao u Hrvatskoj, što može biti definirano kao nelojalna konkurencija na nacionalnom tržištu i potreba da se ta materija pravno regulira i još važnije – jasno odredi. Nedostatak provedenoga istraživanja i ujedno preporuka za daljnja istraživanja jest uključenost u uzorak turističkih vodiča koji su članovi lokalnog udruženja – udruga i čiji su kontakt podaci dostupnim na njihovim web stranicama. Pretpostavka je da će udruženja za svoje članove organizirati neki vid usavršavanja, a da oni koji su članovi aktivno sudjeluju u bavljenju vođenja tura, međutim još

uvijek ostaje otvoreno pitanje što je s onima koji steknu zvanje turističkog vodiča i nisu članovi udruženja. Zasigurno bi bilo poželjno ispitati takvu grupu ispitanika o nedostatku motivacije za vođenje ili možda ne vođenje tura. Jedan od problema je i nedostatak službenih podataka o broju turističkih vodiča u Hrvatskoj što bi značajno pridonijelo razumijevanju reprezentativnosti korištenog uzorka.

LIFELONG LEARNING OF TOUR GUIDES IN ORDER TO INCREASE THE QUALITY OF SERVICES IN CROATIAN TOURISM

Ph.D. Marina Gregoric, senior lecturer, University College of Economics,
Entrepreneurship and Management Nikola Šubić Zrinski
Selska cesta 119, 10000 Zagreb, Croatia
Telephone: +385 99 4040 164, fax. +385 1 4002 302, e-mail: mgregoric5@gmail.com

Đurđa Somođi, dipl.oec., lecturer, Međimurje polytechnic in Čakovec
Bana Josipa Jelačića 22a, 40000 Čakovec, Croatia
Telephone: +385 91 9546130, fax. +385 40 396980, e-mail: dsomodji@mev.hr

Lea Obadić, student, Međimurje polytechnic in Čakovec
Bana Josipa Jelačića 22a, 40000 Čakovec, Croatia
Telephone: +385 99 5167 572, fax. +385 40 396980, e-mail: lobadic@student.mev.hr

ABSTRACT

Tourist guide can be defined as a person who guides visitors in the language of their choice and interprets the cultural and natural heritage in the area that has a qualification in the form of a card or licence, recognized by the appropriate authorities. In the Republic of Croatia there is no continuous training for tourist guides as well as a form of continuing education to help them to systematically advance, develop and acquire new knowledge and skills to enhance the quality of services rendered in tourism. Once they pass the seminar for tourist guides which are carried out pursuant to the provision of services in tourism, NN 68/07, 88/10, 30/14, 89/14, 152/14 purified text of 30.12.2014, tour guides are no longer obliged to follow certain changes in the field of tourism, culture, setting new monument marking the new significant historical reminiscence in the area, nor participate in any training course that would upgrade their skills or adopt new knowledge on running specialized groups of tourists, raise awareness of travel and tourism, sustainable tourism issues and principles of how to improve their quality management and efficiency, improving foreign languages, as well as other knowledge about management skills of tourist groups. The aim of this paper is to investigate the number of registered tourist guides in Croatia by counties, how many of them after passing the seminar participated in workshops or training, and whether there is their interest in acquiring new knowledge through the Academy for tourist guides in which by help of scientists and experts from various fields and disciplines, organized courses, training, seminars and conferences, and professional study tours they would acquire additional knowledge in order to inform and connect with guides of other countries, gaining new ideas, habits and cultural exchange. This form of knowledge acquisition would be based on the principles of lifelong learning.

The methodology used in this research is based on a quantitative method through the distribution of questionnaires to all the tourist guides, the method of analysis, synthesis, description and historical method.

Keywords: *lifelong learning; quality of service; tour guides; tourism*

LITERATURA

1. Gorenak, M. i Gorenak, I. (2012). Challenges in education of tour guides and tour managers. *Informatologia*, 45(4), 287 – 296. Preuzeto s <http://hrcak.srce.hr/94307>
2. Huang, R. i Wang, W. (2007). An investigation of the intercultural competence of tour guides in Great Britain. *Acta turistica*. 19(2), 126 – 149. Preuzeto s <http://hrcak.srce.hr/76325>
3. Kišiček, G. (2011). Usporedba antičkoga i suvremenoga poimanja dobrog govornika. *Diacovensia : teološki prilozi*. 19(1), 115 – 132. Preuzeto s <http://hrcak.srce.hr/67253>
4. Mizzi, G. (2009). The profession, qualification, training, supervision and the alignment of the Directive 2005/36/EC - Tourist guiding. *Acta turistica nova*. 3(2), 329 – 335. Preuzeto s <http://hrcak.srce.hr/61459>
5. Narodne novine (2007). *Zakon o obrazovanju odraslih*. Preuzeto s <http://www.zakon.hr/z/384/Zakon-o-obrazovanju-odraslih> (07.07.2016.)
6. Narodne novine (2007). *Zakon o pružanju usluga u turizmu*. Preuzeto s <http://www.zakon.hr/z/343/Zakon-o-pru%C5%BEanju-usluga-u-turizmu> (07.07.2016.)
7. Živaković-Kerže, Z. i Mrkonjić, D. (2014). Interpretacija baštine u turizmu kao čimbenik očuvanja identiteta i posebnosti područja. U J. Lovrinčević (ur.), *Kultura, identitet, društvo - europski realiteti*. (str. 609 – 627). Osijek: Sveučilište J. J. Strossmayera.