

## **Predznanje engleskoga jezika u kontekstu turizma prilikom upisa na veleučilište**

### ***English language pre-knowledge in the tourism context during university enrollment***

<sup>1</sup>Dino - Dominik Magić, <sup>2</sup>Martina Kovačević

<sup>1,2</sup>Veleučilište u Virovitici, Matije Gupca 78, 33 000 Virovitica, Republika Hrvatska  
e-mail: <sup>1</sup>dino.dominik.magic@vuv.hr, <sup>2</sup>martina.kovacevic@vuv.hr

**Sažetak:** *Svrha rada je prikazati u kojoj mjeri učenici nakon završetka srednje škole i položene mature imaju predznanja o terminima iz područja turizma na engleskom jeziku neposredno prije upisa na fakultet. Istraživanje je provedeno pomoću ispita koji je sadržavao 54 pitanja. Ispit je bio namijenjen maturantima koji su upisali fakultet na Veleučilištu u Virovitici, a koje kroz svoje studijske programe izvodi kolegij Engleski jezik. Cilj je bio utvrditi je li predznanje engleskoga jezika zadovoljavajuće u smislu obavljanja samostalnih zadataka bez poteškoća ili je nezadovoljavajuće te je li potrebno detaljnije obrađivati temeljne pojmove i konzultacije usmjeriti na tu problematiku. Rezultati su pokazali da studenti posjeduju zadovoljavajuće znanje iz područja gramatike, no poznavanje turističke terminologije je neodgovarajuće te ju je potrebno temeljitije izučavati.*

**Ključne riječi:** *engleski jezik, predznanje, turizam, studenti*

**Abstract:** *The goal of the paper was to demonstrate the extent of the students' pre-knowledge of tourism terminology after their middle school graduation and passing the State Matura exam and immediately before their college enrolment. The study was conducted with an exam which contained 54 questions. The exam was meant for middle school graduates who had enrolled at the Virovitica University of Applied Sciences, which offers English language courses for all of its study programmes. The goal was to determine if pre-knowledge of the English language is satisfactory for performing independent assignments without any difficulties or if it is unsatisfactory, should it be necessary to work on the basic terminology in more detail and put more focus on resolving issues related to it. The study results have shown that students have satisfactory knowledge of grammar, but the knowledge of tourism terminology is unsatisfactory and should be taught in more detail.*

**Key words:** *English language, pre-knowledge, tourism, students*

## **1. Uvod**

Znanje stranih jezika u današnjici je nužno zbog lakšega sporazumijevanja, snalaženja i djelovanja u okruženju. Engleski jezik u vidu poslovne komunikacije prihvaćen je međunarodno te se očekuje njegovo poznavanje na zadovoljavajućoj razini. Tijekom obrazovanja na svim razinama, a posebice kada je riječ o turizmu, nužno je dobro izučavanje stručne terminologije i gramatike. Osim izučavanja, bitno je naglasiti učenicima i budućim studentima važnost poznavanja engleskoga jezika radi boljega snalaženja u okolini, tj. poslovnom svijetu. U kontekstu turizma, važnost učenja i poznavanja engleskoga jezika ogleđa se u lakšem sporazumijevanju s dionicima u turizmu jer se ipak radi o

uslužnoj djelatnosti. U svrhu uočavanja trenutačne razine poznavanja engleskoga jezika, unutar rada provedeno je istraživanje koje je dalo uvid u to postoji li određena problematika i u kojem dijelu.

## 2. Važnost učenja engleskoga jezika kod studenata

Engleski jezik smatra se međunarodno prihvaćenim jezikom jer se koristi kao sredstvo prenošenja misli, kulture i stvaranje dobrotvornih odnosa u različitim zemljama (Prachanant, 2012). Nastavno na prethodnu činjenicu, poslovni engleski jezik smatra se kao vodeći jezik poslovne komunikacije, a služi za uspostavljanje poslovnih odnosa cijeloga svijeta (Maican, 2014).

Na fakultetskoj razini obrazovanja učenje stranoga jezika se nakon srednjoškolskoga obrazovanja usmjerava na točno određena područja ovisno o upisanim smjerovima. Fakulteti menadžmenta jezično obrazovanje temelje na poslovnom engleskom jeziku koji je neophodan za daljnje usavršavanje i zapošljavanje. Da je znanje engleskog jezika u menadžmentu od izrazite važnosti govore i Mutavdžić, Vučić i Bogdanović (2021), naglašavajući kako je znanje engleskoga jezika nekad bilo nužno samo za više pozicije unutar organizacije dok je danas poslovno znanje engleskog jezika važno i ponekad i zahtijevano na svim razinama poslovanja. Isti autori navode prisutnost engleskoga jezika u svim sektorima kao što su promet, građevina, bankarstvo, osiguranje pa sve do turizma. Paris (2017) navodi da znanje poslovnoga engleskoga jezika kod većine studenata nije prisutno te da je poimanje pojmova iz poslovne terminologije izrazito bitno kod komunikacije u poslovnom svijetu koja predstavlja širi pojam od opće komunikacije. Poslovna komunikacija obuhvaća: „poslovni bonton, poslovno dopisivanje, čitanje i razumijevanje stručnih i znanstvenih članaka, usvajanje vještine slušanja i razumijevanja usmene komunikacije kao i razvijanje sposobnosti kritičkoga razmišljanja“ (Paris, 2017., 60). Čimbenici promocije učenja stranih jezika vidljivi su kroz mogućnost zaposlenja i u mobilnosti studenata, dok se općenito usvajanjem jezičnih sposobnosti osigurava ekonomska, kulturna i socijalna integracija Europe (Violić-Koprivec i Dubčić, 2010). S obzirom na to da je engleski jezik postao najpopularniji internacionalni jezik koji se uči kroz cjeloživotno obrazovanje sa svrhom lakšega općega i poslovnoga sporazumijevanja (Paris, 2017), potrebno je usmjeriti pozornost na važnost stranoga jezika u nastavnim procesima.

## 3. Empirijsko istraživanje: Stupanj predznanja engleskoga jezika

Prilikom provedenoga istraživanja saznalo se u kojoj su mjeri studenti upoznati s terminologijom koja proizlazi iz udžbenika *Oxford English for Careers: Tourism 1 i 2*. Udžbenici sadrže vokabular koji je koristan u raznovrsnim poslovima usko povezanim s turizmom kao što su poslovi u: hotelima, odmaralištima, kampovima, turističkim informacijskim centrima, putničkim agencijama, zrakoplovnim lukama i sl. Iako u ovim udžbenicima postoji i stručna turistička terminologija, fokus je prije svega na samoj praksi u obnašanju tih poslova. Na primjer, kako razgovarati putem telefona i prihvatiti rezervaciju, kako razgovarati s klijentom kao putnički agent, kako davati informacije u turističkim informativnim centrima i slično.

### 3.1. Metodološki okvir

Za potrebe istraživanja napravljen je ispit koji se sastoji od tri djela. Prvi dio obuhvaća opće informacije o ispitanicima, drugi dio ispituje znanje turističke terminologije, a treći dio ispituje znanje gramatike. Drugi dio ispita sadrži 3 zadatka. Prvi zadatak ispitao je jesu li studenti upoznati s mogućim poslovima u turizmu i odgovornostima na pojedinim funkcijama. Drugi zadatak je ujedno najveći i najširi i sastoji se od dvanaest rečenica višestrukoga odabira, u kojem je zadatak bio odabrati riječ koja najbolje nadopunjuje rečenicu. Ovaj dio pokriva širok spektar turističke terminologije, od općenitih financijskih termina pa sve do specifičnih turističkih termina, kao primjerice engleski nazivi za paket-aranžman, putovnicu, nazivi turističkih objekata i slično. Treći zadatak ispitao je poznavanje akronima koji se često pojavljuju u turističkoj praksi, kao primjerice

*MICE (Meetings, Incentives, Conferences, Exhibitions)*. Unutar trećega dijela ispita bili su postavljeni zadatci višestrukoga odabira, unutar kojih je ispitanik trebao odabrati najprikladniju riječ za dovršavanje rečenice. Zadatci su obuhvatili širok spektar gramatičkoga znanja, od osnovnih glagolskih vremena kao *present simple* pa sve do kompleksnijih struktura (primjerice kondicionali). Ako je ispitanik riješio ovaj dio s više od pedeset posto, to znači da je stekao B razinu poznavanja jezika (samostalni korisnik). Oni ispitanici koji su riješili ispit s manje od 50 % riješenosti smatraju se da su na početničkoj razini poznavanja, tj. na A razini, a sve iznad 80 % se smatra C razinom, ili naprednom razinom. Ujedno na Veleučilištu u Virovitici su u prethodne tri akademske godine studentima bili dani inicijalni ispiti s kojima se testiralo općenita razina poznavanja engleskoga jezika, bez provjere poznavanja turističke terminologije na engleskom jeziku. Rezultati tih ispita prikazani su unutar posebne tablice, a služe za usporedbu s rezultatima istraživanja provedenoga u akademskoj godini 2021./2022.. Deskriptivnom analizom pojašnjeni su rezultati istraživanja.

### 3.2. Rezultati istraživanja

S obzirom na to da se na Veleučilištu u Virovitici izvodi predmet Poslovni engleski jezik na svim studijima i smjerovima istraživanje je provedeno na razini svih preddiplomskih studija prve godine. Istraživanje je provedeno u akademskoj godini 2021./2022. na uzorku od 79 od ukupno 94 upisanih studenata, što čini 84 % od svih upisanih studenata prve godine. U idućoj *Tablici 1.* prikazani su podatci o ispitanicima.

**Tablica 1.** Opis uzorka

	N	%
<b>STUDIJSKI SMJER</b>	79	100 %
Informatički menadžment	24	30,4 %
Menadžment ruralnog turizma	12	15,2 %
Programsko inženjerstvo	24	30,4 %
Poduzetništvo	14	17,7 %
Telekomunikacija i informatika	5	6,3 %
<b>SPOL</b>	79	100 %
Muško	43	54,4 %
Žensko	36	46,6 %
<b>DOB</b>	79	100 %
18 godina	19	24,1 %
19 godina	42	53,2 %
20 godina	13	16,5 %
21 godina	2	2,5 %
22 godina	2	2,5 %
24 godina	1	1,3 %
<b>ZAVRŠENA SREDNJA ŠKOLA</b>	79	100 %
Gimnazija	14	17,7 %
Strukovna škola	65	82,3 %

*Izvor: izrada autora*

Iz *Tablice 1.* može se iščitati prosječni ispitanik ovoga istraživanja kojeg čini osoba muškoga spola, starosti od 19 godina, završene strukovne škole te podjednako upisanim smjerovima

*Informatički menadžment* i *Programsko inženjerstvo*. Svaki pojedini smjer je zasebno analiziran (Tablica 2.) te kroz diskusiju interpretiran u međudodnosu s ostalima.

**Tablica 2. Rezultati istraživanja akademske godine 2021./2022.**

INDIKATORI	SMJEROVI					UKUPNO
	Informatički menadžment	Menadžment ruralnog turizma	Poduzetništvo	Programsko inženjerstvo	Telekomunikacije i informatika	
Broj ispitanika	24 (30,4 %)	12 (15,2 %)	14 (17,7 %)	24 (30,4 %)	5 (6,3 %)	79/94 84 %/100 %
Prosječni broj bodova (gramatika)	23,1/30 (77 %)	23,1/30 (77 %)	19,6/30 (65 %)	25,2/30 (84 %)	26/30 (87 %)	23,4/30 78 %/100 %
Prosječni broj bodova (vokabular)	7,3 /21 (35 %)	8,6/21 (41 %)	6,4/21 (30 %)	8,6/21 (41 %)	9,2/21 (44 %)	8/21 38 %/100 %

Izvor: izrada autora

U idućoj Tablici 3. prikazani su rezultati prijašnjih istraživanja predznanja gramatike unutar akademskih godina 2018./2019., 2019./2020. i 2020./2021.

**Tablica 3. Rezultati inicijalnih ispita engleskog jezika prethodnih studijskih godina**

	Informatički menadžment	Menadžment ruralnog turizma	Poduzetništvo	Programsko inženjerstvo	Telekomunikacije i informatika	Ukupno
2018./2019.	N=17 (70 %)	N=6 (71,7 %)	N=27 (69 %)	N=25 (82,8 %)	N=14 (74 %)	N=89 (73,5 %)
2019./2020.	N=9 (75,7 %)	N=5 (78,7 %)	N=19 (65,4 %)	N=25 (81,8 %)	N=19 (67,3 %)	N=77 (73,8 %)
2020./2021.	N=12 (72,3 %)	N=17 (80,8 %)	N=15 (67,5 %)	N=25 (88,6 %)	N=14 (78,9 %)	N=83 (77,6 %)

Izvor: Izrada autora

### 3.3. Diskusija

Budući da je sa smjera *Telekomunikacija i informatika* u istraživanju sudjelovalo 5 ispitanika, ta skupina ne predstavlja reprezentativni uzorak pa će u daljnjoj analizi biti zanemarena. Smjer *Programsko inženjerstvo* pokazao je najbolje rezultate poznavanja gramatike, gdje je prosječni postotak riješenosti bio iznad 80 %. To ukazuje na to da je većina ispitanika toga smjera na B do C razine poznavanja engleskoga jezika. S druge strane, najlošiji smjer po rezultatima ispita gramatike je *Poduzetništvo*. Prosječni postotak riješenosti navedenoga smjera je 65 %. To ukazuje na to da je prosječna razina ispitanika na B razini, s nekoliko ispitanika koji su još uvijek na A razini i malim brojem koji posjeduju C razinu. Smjerovi *Informatički menadžment* i *Menadžment ruralnog turizma*

imaju isti prosječan postotak riješenosti (77 %), što znači da se razina poznavanja kreće od B razine pa sve do C razine. Zaključno, svi smjerovi u prosjeku posjeduju barem B razinu poznavanja engleskog jezika, s prosječnim postotkom od 78 %. Ispit vokabulara je ukazao na to da nijedan spomenuti smjer ne posjeduje zadovoljavajuću razinu poznavanja turističke terminologije na engleskom jeziku, s obzirom da je prosjek riješenosti tek 38 %. Studenti smjera *Menadžment ruralnog turizma* su bili tek neznatno bolji od prosjeka ostalih smjerova s postotkom riješenosti 41 %, što ukazuje na veće predznanje engleske turističke terminologije od ostalih smjerova. Zanimljiv je podatak da nijedan student nije u potpunosti uspio riješiti zadatak s akronimima kao što su: *SWOT, MICE, TIC i CRS*. Jedini akronim koji je nekoliko studenata prepoznalo je bio *SWOT*.

Usporedbom ovoga istraživanja s istraživanjima u prethodnim akademskim godinama vidljivo je kako ne postoje značajne razlike u postotcima riješenosti gramatičkih zadataka po pojedinačnim smjerovima. Može se zamijetiti kako kod svakog smjera unutar prethodne tri akademske godine ne postoji riješenost gramatičkih zadataka manja od 65,4 %, ni veća od 88,6 %, dok u istraživanju akademske godine 2021./2022. najmanji postotak iznosi 65 %, a najveći 84 %. Također, sličnost podataka vidi se i kod smjera *Poduzetništvo* čiji je postotak manji u odnosu na ostale smjerove tijekom sve četiri godine provedenoga istraživanja.

#### 4. Zaključak

Status engleskoga jezika kao *lingua franca* modernoga vremena više se ne može negirati. Mnogobrojni autori ukazali su na sve veću važnost engleskoga jezika u skoro svim segmentima društva, tako i za poslovanje. To vrijedi i za turizam u kojemu je engleski zasigurno najkorišteniji jezik za komunikaciju sa stranom klijentelom. Osobe koje žele izgraditi karijeru u turizmu moraju imati predznanje barem jednoga stranoga jezika.

Dosadašnja istraživanja u ovom kontekstu predznanja nisu poznata, stoga u tome stoji vrijednost ovoga rada. Prijašnja istraživanja odnose se na potrebe i stavove studenata o korištenju engleskoga jezika u struci ((primjerice istraživanja autorica: Duplančić Rogošić, G., (2009), Rajh, I. (2015) i Nazdraić, A. (2021)), dok je ovo istraživanje bilo usmjereno na utvrđivanje predznanja engleskoga jezika. Važnost utvrđivanja predznanja ogleda se u načinu daljnjeg podučavanja engleskog jezika.

Zaključno, prema rezultatima istraživanja, nastava engleskoga jezika u kontekstu turizma na Veleučilištu se prije svega mora usredotočiti na temeljitije izučavanje turističke/ekonomske terminologije, jer je poznavanje gramatike za većinu studenata na zadovoljavajućoj razini. Ograničenja istraživanja ogledaju se u tome što: nisu svi upisani studenti sudjelovali u istraživanju, istraživanje je bilo usmjereno samo na studente 1. godine, istraživanje nije obuhvatilo utvrđivanje temeljnoga stranoga jezika tijekom srednjoškolskoga obrazovanja. Preporuke za buduća istraživanja su: ispitivanje studenata viših godina da se utvrdi napredak u poznavanju spomenute terminologije, utvrđivanje razloga nedovoljnoga predznanja (proučavanje gradiva u kontekstu turizma na razini srednjoškolskoga obrazovanja) te usporedbe predznanja s drugim visokoškolskim ustanovama.

#### Literatura

1. Maican, M. A. (2014). Teaching English to Tourism Students. *Bulletin of the Transilvania University of Brasov. Economic Sciences. Series V*, 7(2), 275.
2. Mutavdžić, S., Vučić, M., & Bogdanović, a. j. Engleski jezik u menadžmentu. *Pravo, ekonomija i menadžment u savremenim uslovima lezima 2021*, 527.
3. Nazdraić, A. (2021). Engleski jezik struke – analiza stavova studenata. *Istraživanja*, (16), 111-126.
4. Paris, D. (2017). Poslovni engleski jezik u okviru cjeloživotnog obrazovanja. *Andragoški glasnik: Glasilo Hrvatskog andragoškog društva*, 21(1-2 (36)), 59-66.
5. Prachanant, N. (2012). Needs Analysis on English Language Use in Tourism Industry. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 66, 117-125.

6. Rajh, I. Sveobuhvatna analiza potreba studenata za korištenjem engleskog jezika na stručnom studiju ekonomije i managementa. *Od teorije do prakse u jeziku struke*, 117.
7. Rogošić, G. D. (2009). Postoji li potreba za učenjem općega engleskog jezika na fakultetima?. *Strani jezici*, 38, 3.
8. Viočić-Koprivec, A., & Dubčić, J. (2010). Učenje stranih jezika na Sveučilištu u Dubrovniku. *MediAnali: međunarodni znanstveni časopis za pitanja medija, novinarstva, masovnog komuniciranja i odnosa s javnostima*, 4(8), 175-198.