

Marina Guzovski*
Jasna Genzić**
Ines Pavlak***

JAČANJE TRŽIŠNE POZICIJE KONTINENTALNOG TURIZMA KONKURENTNOŠĆU I ODRŽIVOŠĆU – SLUČAJ IZ PRAKSE

Sažetak

Državama članicama Europske unije omogućeno je korištenje 1,824 milijarde eura temeljem nacionalnih planova za oporavak i otpornost u svrhu ubrzanog gospodarskog oporavka i ublažavanja posljedica pandemije te financiranja programa digitalne i zelene transformacije, održivog razvoja i jačanja otpornosti na buduće krize. Hrvatska je u srpnju 2021. godine usvojila „Nacionalni plan oporavka i otpornosti” za razdoblje od 2021. do 2026. godine temeljen na strateškim dokumentima, programima i preporukama. U sektoru turizma potpore su usmjerene na podizanje konkurentnosti ulaganjem u povećanje standarda i stvaranjem proizvoda visoke vrijednosti te kvalitetom dodatne ponude smještajnih kapaciteta u smjeru održivog, inovativnog, otpornog i konkurentnog turizma. U radu su analizirane mjere jačanja konkurentne pozicije u području kontinentalnog turizma na primjeru hotela u Bjelovarsko-bilogorskoj županiji.

Ključne riječi: konkurentnost, održivost, tržišna pozicija, kontinentalni turizam, stvaranje vrijednosti

1. Uvod

Europska je unija svojim članicama omogućila korištenje 1,824 milijarde eura za oporavak i jačanje otpornosti gospodarstva, od kojih je 750 milijarde eura iz instrumenta „EU sljedeće generacije” i 1074 milijarde eura iz „Višegodišnjeg financijskog okvira”. Temeljem „Nacionalnog plana oporavka i otpornosti 2021. – 2026.” (NPPO) i „Mehanizma za oporavak i otpornost” Republika Hrvatska ima raspoloživa bespovratna sredstva u okvirnom iznosu od 6,3 milijarde eura i zajmove u okvirnom iznosu od 3,6 milijarde eura. Navedeni iznosi Republiku Hrvatsku stavljaju u sam vrh država

* Marina Guzovski, Libertas međunarodno sveučilište, Zagreb, Hrvatska, mguzovski@libertas.hr

** Jasna Genzić, Libertas međunarodno sveučilište, Zagreb, Hrvatska, jgenzic@libertas.hr

*** Ines Pavlak, Libertas međunarodno sveučilište, Zagreb, Hrvatska, ipavlak@student.libertas.hr

članica prema omjeru raspoloživih sredstava i BDP-a. Turizam Republike Hrvatske trebao bi se raznim smjernicama i mjerama oporaviti od posljedica pandemije bolesti COVID-19. Istovremeno u primjeni su i mjere za smanjenje i ublažavanje negativnih utjecaja turizma tijekom ljetne turističke sezone te širenje održivih turističkih aktivnosti izvan najatraktivnijih turističkih područja. Cilj je zajedničkim djelovanjem povećati održivost i pozitivne socijalne i ekonomske učinke turističkog sektora, istovremeno smanjujući negativne utjecaje turizma.

U „Nacionalnom planu oporavka i otpornosti” (Vlada Republike Hrvatske, 2021) analizirano je stanje turizma. U Republici Hrvatskoj turizam predstavlja 11,4 % izravnog udjela u BDP-u, a turizam automatski veže i druge djelatnosti poput trgovine na malo, proizvodnje trgovačke robe i slično. Ukupni je udio turizma u BDP-u oko 16,9 %, što je najveći udio u odnosu na druge države članice Europske unije kada se u obzir uzima direktni i indirektni dio. Pandemija bolesti COVID-19 smanjila je ostvarene prihode od putovanja i turizma od stranih turista čak 54,3 % u 2020. godini. Ostvarena stopa smanjenja broja noćenja iznosila je 55 % u 2020. godini, a vidljiv je i pad zaposlenosti koji je u prosincu 2020. godine iznosio 21,7 %.

U radu su analizirane mjere na koje je aplicirao hotel čiji se primjer raščlanjuje u drugom dijelu rada, a riječ je o mjerama za ostvarenje potpora male vrijednosti („Konkurentnost turističkog gospodarstva”), bespovratnim potporama za digitalizaciju i mjerama Hrvatskog zavoda za zapošljavanje (potpore za usavršavanje i potpore za osposobljavanje).

2. Kontinentalni turizam

Prema istraživanju stavova i potrošnje turista Instituta za turizam (TOMAS Hrvatska, 2019), provedenom na području Republike Hrvatske u razdoblju od svibnja 2019. do ožujka 2020. godine, u kontinentalnoj su Hrvatskoj najzastupljeniji motivi dolaska: priroda (32 %), *touring* (26 %), *city break* (26 %), sport i rekreacija (24 %), posao (22 %), kultura i umjetnost (16 %), planinarenje i posjet selima (po 10 %), gastronomija (7 %), manifestacije i razna događanja (6 %) i drugi (Guzovski, 2021), a turisti ostaju u prosjeku 2,9 noćenja. Glavne aktivnosti kojima se bave jesu: odlazak u restorane, razgledavanje gradova, posjeti nacionalnim parkovima, povijesnim građevinama, muzejima i galerijama, pješačenje i ostale sportske, rekreativne, zabavne i kulturne aktivnosti.

Budući da je turizam jedna od najvažnijih grana u Republici Hrvatskoj te da donosi glavninu prihoda, pridaje mu se velika pažnja i potiče njegov razvoj nizom strateških dokumenata i smjernica. Suvremeni način života, kao i pandemijski uvjeti, izmijenili su navike i ponašanja potrošača. Sve je više onih koji izbjegavaju masovni turizam, traže osamu, bijeg u prirodu, aktivni odmor, edukaciju, zabavu, doživljaj,

ekologiju i dr. Prema Gržinić i Bevanda (2014: 1), obilježje masovnog turizma „vrijednost za novac” mijenja se u „vrijednost za vrijeme”. Koncul (2009) navodi da turistički proizvod možemo definirati kao ukupni paket ili skup komplementarnih proizvoda koji kupci vide kao jednu kupnju, a smatraju je doživljajem „iz snova”. Sadržaj turističke ponude nudi razne mogućnosti od zdravstvenog, sportskog, ekoturizma, lovskog, ribolovnog, ruralnog, kulturnog, gastronomskog, vjerskog do turizma posebnih događaja i slično. Jedna od temeljnih strategija u turizmu postaje inoviranje postojećih i razvoj novih turističkih proizvoda prilagođenih različitim željama i potrebama novih kupaca, pa se sve veći naglasak stavlja na doživljajnu, odnosno emotivnu komponentu putovanja te se na turistički proizvod gleda kao na doživljaj (Rudančić, Guzovski i Akmačić, 2020).

Prema Stipanović (2006), upravljanje razvojem turizma utječe na poboljšanje standarda i kvalitete života, a označava ne samo ekonomske nego i društvene, gospodarske, političke i druge pojave. Dulčić (2001) navodi da se razvojem turizma nastoji pridonijeti ostvarivanju ciljeva gospodarstva u cjelini, pa se vrednovanje napretka definira po kriteriju doprinosa glavnim ciljevima razvojne politike.

Na nacionalnoj je razini Hrvatska turistička zajednica u suradnji s Ministarstvom turizma i sporta prije dvije godine pokrenula kampanju za promicanje ruralnog turizma pod nazivom „Doživi domaće. Istraži ruralnu Hrvatsku” kao priliku za stvaranje novih mogućnosti i razvoja turizma ovog dijela Hrvatske.

3. Mogućnosti financiranja turističkog sektora

Za razvoj turizma, odnosno za podizanje konkurentnosti ulaganjem u smjeru održivog, inovativnog, otpornog i konkurentnog turizma korisnicima su omogućene potpore iz različitih izvora financiranja. U nastavku su prikazane neke od raspoloživih mjera na koje je aplicirao korisnik čiji je primjer poslužio u analizi.

3.1. „Nacionalni plan oporavka i otpornosti 2021. – 2026.”

„Nacionalni plan oporavka i otpornosti 2021. – 2026.” (Vlada Republike Hrvatske, 2021) osmišljen je upravo u svrhu ublažavanja ekonomskih i društvenih posljedica koje su nastale uslijed pandemije bolesti COVID-19. Republika Hrvatska u okviru Mehanizma za oporavak i otpornost na raspolaganju ima raspoloživa bespovratna sredstva u okvirnom iznosu od 6,3 milijarde eura i zajmove u okvirnom iznosu od 3,6 milijarde eura. Mehanizam za oporavak i otpornost osmišljen je da bi se osigurala financijska potpora koja će pomoći pri ubrzavanju provedbe održivih reformi i javnih ulaganja u državama članicama. Privatna ulaganja mogla bi se poticati i programima javnih ulaganja, a između ostalog i financijskim instrumentima, subvencijama i drugim instrumentima pod uvjetom da se poštuju pravila o državnim potporama.

Oporavak bi se trebao ostvariti na temelju šest stupova: zelene tranzicije; digitalne transformacije; pametnog, održivog i uključivog rasta; socijalne i teritorijalne kohezije; zdravlja; gospodarske, socijalne i institucionalne otpornosti te politike za sljedeću generaciju, djecu i mlade.

Zelena tranzicija podupire se kroz reforme i ulaganja u zelene tehnologije vezane za biološku raznolikost, kružno gospodarstvo te energetske učinkovitost i obnovu zgrada. Digitalna transformacija obuhvaća ulaganja u digitalne tehnologije i infrastrukturu. Navedenim se očekuje povećanje konkurentnosti Europske unije na globalnoj razini, što automatski znači i podizanje otpornosti. Ulaganja u pametan, održiv i uključiv rast okreće se k tržištu sa snažnim MSP-ovima koji otvaraju nova radna mjesta, produktivni su, konkurentni te provode istraživanja i inovacije. Da bi navedeno funkcioniralo, cilj bi trebao biti povećanje potencijala rasta. Otvaranjem radnih mjesta, jačanjem socijalne zaštite i sustava socijalne skrbi, uvelike se jača i gospodarstvo jedne zemlje. Zdravstvo, ekonomska, socijalna i institucionalna otpornost jačaju gospodarstvo i sudjeluju u oporavku od krize povećanjem pripravnosti u slučaju krize i sposobnosti odgovora na krizu. S namjerom promicanja obrazovanja, usavršavanja i prekvalifikacije aktivne radne snage, osnovan je šesti stup koji se odnosi na reforme i ulaganja u sljedeću generaciju, djecu i mlade.

3.1.1. „Bespovratne potpore za digitalizaciju“

Temeljem „Nacionalnog programa oporavka i otpornosti 2021. – 2026.“ Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja objavilo je poziv „Bespovratne potpore za digitalizaciju“ (Hamag Bicro, 2022). Program je namijenjen mikropoduzećima te malim i srednjim poduzećima za ulaganje u digitalne alate i opremu koja će u poduzeća uvesti novi način poslovanja, odnosno nove, značajno poboljšane proizvodne postupke čime će se ojačati digitalne vještine poduzeća. Poduzeća koja žele biti korisnici navedenog poziva dužna su imati najmanje tri zaposlene osobe na puno radno vrijeme u prethodnoj kalendarskoj godini.

Digitalna transformacija upravo je bio cilj ovog poziva, a odnosi se na digitalnu transformaciju MSP-ova u Republici Hrvatskoj uz pomoć nabave digitalne opreme i alata, što automatski znači jačanje digitalnih vještina prilikom primjene novih proizvoda, usluga i procesa. Navedenim se u konačnici postiže jačanje tržišne pozicije i rast produktivnosti unutar poduzeća. Alokacija poziva iznosila je 206.000.000,00 kn, najniži iznos potpore iznosio je 150.000,00 kuna, a najviši je iznos potpore iznosio do 750.000,00 kn. Sredstva su se dodjeljivala putem otvorenog postupka dodjele u modalitetu privremenog poziva sve do iskorištenja alokacije. Ukupna alokacija poziva osigurana je iz „Mehanizma za oporavak i otpornost“. Prijavitelj je mogao ostvariti potporu u iznosu do 70 % za prijavitelje sa sjedištem na području JP(R)S razvrstanim u I. skupinu razvijenosti, a prijavitelji sa sjedištem na području JP(R)S razvrstanim

u II. skupinu razvijenosti mogli su ostvariti do 65 % potpore. Sukladno navedenom primjeru postotak potpore smanjivao se do 55 % za prijavitelje sa sjedištem na području JP(R)S razvrstanim u IV. skupinu razvijenosti. Navedena potpora ubraja se u potpore *de minimis*.

Prihvatljive aktivnosti projekata predstavljaju izradu, razvoj ili nabavu digitalnih rješenja i tehnologija namijenjenih unaprjeđenju digitalizacije u svrhu digitalne transformacije poslovanja i poslovnih procesa proizvodnje. Nadalje su tu projekti implementacije, prilagodbe, integracije digitalnih rješenja i tehnologija s postojećim, novim, unutrašnjim ili vanjskim sustavima koji pridonose digitalizaciji i digitalnoj transformaciji poslovanja te jačanju digitalnih vještina zaposlenika, uključujući vještine povezane s tehnologijama u oblaku, a sve povezano s ranije navedenim aktivnostima. Neprihvatljive aktivnosti predstavljale su rutinske operativne promjene ili prilagodbe poslovanja zbog promjena propisa.

3.2. „Nacionalna razvojna strategija Republike Hrvatske“

„Nacionalnom razvojnom strategijom Republike Hrvatske do 2030. godine“ (NN 13/2021) definirani su razvojni ciljevi u području turizma s čovjekom i zajedničkim djelovanjem svih dionika u središtu. Do 2030. godine vizija Republike Hrvatske jest da postane konkurentna, inovativna i sigurna zemlja koja ima prepoznatljiv identitet i kulturu, očuvane resurse, kvalitetne životne uvjete i jednake prilike za sve. Razvojni smjerovi ogledaju se u održivom gospodarstvu i društvu, jačanju otpornosti na krize, zelenoj i digitalnoj tranziciji i ravnomjernom regionalnom razvoju („Strategija razvoja održivog turizma do 2030. godine“, NN 2/2023). Razvoj turističkog sektora provodi se razvojnim smjerom 1. Održivo gospodarstvo i društvo kroz 4. Prioritetno područje za javne politike: Razvoj održivog, inovativnog i otpornog turizma.

Kako bi se ostvarila vizija, definirana su četiri ključna strateška cilja razvoja održivog turizma: cjelogodišnji i regionalno uravnoteženiji turizam, turizam uz očuvan okoliš, prostor i klimu, konkurentan i inovativan turizam i otporan turizam. Financijski okvir koji se koristi prilikom provedbe „Nacionalne razvojne strategije Republike Hrvatske“ (NN 13/2021) opisan je u „Državnom proračunu Republike Hrvatske“ (NN 145/2022) sa svim izvorima financiranja koji se objedinjuju u Državnom proračunu iz „Nacionalnog plana oporavka i otpornosti 2021. – 2026.“ (NN 13/2021). Navedenim smjerom i razvojnim područjem planirana su ulaganja u modernizaciju hrvatskog turizma i njezino pozicioniranje, kao i poticanje razvoja privatnog sektora posebno u području MSP-ova. Posebna pažnja pridaje se sadržajima visoke dodane vrijednosti. Prioriteti kojima se okreće javna politika su poticanje održivog i nisko ugljičnog rasta turizma, povećanje multiplikacijskih učinaka turizma na područja poljoprivrede, digitalizacije, prometa, energije i sl., razvoj funkcionalnih i održivih turističkih regija radi cjelovitog turističkog događaja i produljenja sezone, zatim

integralno upravljanje destinacijama radi pronalaženja specijalizacija ponuda te turistička valorizacija i prezentacija kulturne i prirodne baštine i mnogi drugi prioriteti koji se odnose na blagodati koje ima Republika Hrvatska.

3.2.1. Program potpora male vrijednosti „Konkurentnost turističkog gospodarstva“

Ministarstvo turizma i sporta temeljem „Nacionalne razvojne strategije Republike Hrvatske do 2030. godine” (NN 13/2021), „Državnog proračuna Republike Hrvatske” (NN 145/2022), „Zakona o izvršavanju državnog proračuna Republike Hrvatske za 2023. godinu” (NN 145/2022) i „Zakona o državnim potporama” (NN 47/14, NN 69/17) donijelo je odluku o programu potpora male vrijednosti „Konkurentnost turističkog gospodarstva” (Ministarstvo turizma i sporta, 2022). Cilj ove potpore odnosi se na podizanje konkurentnosti u sektoru turističkog gospodarstva te obuhvaća sva ulaganja u povećanje standarda, kvalitete te dodatne ponude smještajnih kapaciteta da bi se osigurao razvoj održivog, inovativnog, otpornog i konkurentnog turizma.

Cjelokupni program za ciljeve ima: povećanje standarda, kvalitete i dodatne ponude ugostiteljskih objekata koji pružaju smještaj; razvoj turizma na turistički nerazvijenim područjima; razvoj dodatnih sadržaja na određenim destinacijama i produljenje sezone; zelenu i digitalnu tranziciju poduzetnika u sektoru turizma; razvoj novih inovativnih turističkih proizvoda i usluga te cjelokupni oporavak turističkog sektora. Za navedeni program korisnicima je na raspolaganju bilo 13.000.000,00 kuna, a korisnike su predstavljali subjekti malog gospodarstva koji su oformljeni kao trgovačka društva izvan javnog sektora, obrti i zadruge registrirani za ugostiteljske i/ili turističke djelatnosti te obiteljska poljoprivredna gospodarstva koja pružaju ili će pružati ugostiteljske i/ili turističke usluge na obiteljskom poljoprivrednom gospodarstvu. Mjere programa raspoređene su u Mjeru A (A1 Hoteli, A2 Kampovi, A3 OPG) te Mjeru B namijenjenu isključivo pomoći ugostiteljskom sektoru na području Sisačko-moslavačke županije.

Općenito prihvatljivi troškovi unutar obiju mjera predstavljali su pripremu zemljišta, troškove gradnje, obnove, rekonstrukcije, uređenje pripadajuće parcele, troškove održavanja i/ili preuređenja, modernizaciju objekta, infrastrukture i parcele, nabavu, montažu i stavljanje u funkcije opreme, strojeva, uređaja i alata, troškove vezane za mjere energetske učinkovitosti, troškove informatičko-komunikacijskih i audiovizualnih rješenja koja su izravno vezana za određenu aktivnost projekta. Unutar općenito neprihvatljivih troškova ubrajaju se PDV za koji se ima pravo ostvariti odbitak, porez na dohodak, prirez, troškovi plaća, kamate i ostali financijski troškovi, kazne i sl., kompenzacija, cesija i asignacija, operativni troškovi održavanja objekta i nabava potrošnog materijala, troškovi nabave pokretnih kućica, troškovi priključenja na komunalnu infrastrukturu, izdatci povezani s kategorizacijom, konzultantske usluge i sl.

Prilikom ostvarenja bespovratne potpore Ministarstvo je korisnike sufinanciralo u intenzitetu od 60 %, s izuzetkom za Mjeru B koja se odnosi na ugostitelje Sisačkomoslavačke županije čiji intenzitet može biti i do 100 %, a iznos se na račun korisnika isplaćivao u dva dijela: 70 % prilikom zaključenja ugovora te ostatak iznosa prilikom dostavljanja završnog izvješća ako je riječ o iznosu koji premašuje 50.000,00 kuna. Iznose do 50.000,00 kuna Ministarstvo je isplaćivalo jednokratno u punom iznosu.

3.2.2. Učinkoviti ljudski potencijali u razdoblju od 2021. do 2027.

Program se temelji na „Nacionalnoj razvojnoj strategiji Republike Hrvatske do 2023. godine” (NN 13/2021). Navedenom strategijom utvrđeni su trenutno stanje, razvojni potencijali i smjernice razvoja te se daju preporuke i izvješća za Republiku Hrvatsku u obliku europskog semestra.

S obzirom na specifične okolnosti u hrvatskom društvu i gospodarstvu nacionalni ciljevi postavljeni su u skladu s ciljevima Europskog stupa socijalnih prava:

1. zaposleno 75 % populacije između 20 i 65 godina
2. sudjelovanje 55 % svih odraslih u cjeloživotnom učenju
3. smanjenje broja osoba u riziku od siromaštva i/ili socijalne isključenosti za 298 000 osoba, od čega 40 000 djece.

3.2.3. Europski socijalni fond + (ESF+) za razdoblje 2021. – 2027.

Cilj Europskoga socijalnog fonda + (EFS+) (Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, 2021) jest ojačati ekonomiju i društvo osiguranjem više razine zaposlenosti, aktivnosti i jačanja vještina radne snage te kvalitetnog i svima dostupnog obrazovanja povezanog s tržištem rada. Program EFS+ posebnu pažnju usmjerava prema osobama u riziku od siromaštva, djeci u nepovoljnom socioekonomskom položaju, mladima i ostalim ranjivim skupinama uključujući žene, a temelji se na ulaganju u četiri ključna područja: ulaganje u zapošljavanje i povećanje razine vještina, socijalno uključivanje, obrazovanje i cjeloživotno učenje te ulaganje u zdravstvenu i dugotrajnu skrb. Predviđena sredstva ESF+ fonda za Republiku Hrvatsku iznose 1,933 milijarde eura, a uz sredstva nacionalnog sufinanciranja ukupna vrijednost projekta „Učinkoviti ljudski potencijali 2021. – 2027.” iznosi 2,268 milijarde eura (Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, 2021).

3.2.4. Potpore za usavršavanje i potpore za osposobljavanje

Hrvatski zavod za zapošljavanje od 2003. godine provodi projekte koje financira Europska unija, točnije Europski socijalni fond, a sve u cilju jačanja zapošljavanja, praćenja promjena na tržištu rada i zadovoljenja potreba tržišta rada (Hrvatski zavod za zapošljavanje, 2023b). Za sve navedene mjere prijavljuje se ispunjavanjem internet-skih obrazaca na stranicama Hrvatskog zavoda za zapošljavanje (<https://mjere.hr/moji-zahtjevi/>), a svaki korisnik mjera mora imati aktivan korisnički račun na mrežnim

stranicama Zavoda. Prijava u sustav vrši se na portalu e-Građani na koji se poslodavci, odnosno vlasnici poduzeća, prijavljuju sa svojim privatnim tokenom ili pomoću neke druge vjerodajnice, poput vjerodajnice ePASS.

Program usavršavanja Hrvatskog zavoda za zapošljavanje uključuje sufinanciranje troška i tako omogućuje ciljanu podršku zaposlenim osobama kojima su potrebne dodatne vještine da bi postigle što veća znanja i vještine u radu, bilo da se radi o novom radnom mjestu ili o postojećem radnom mjestu promijenjene strukture. Program usavršavanja može trajati do jedne godine gledajući provedbu, ali je poslodavac obavezan zadržati osobu u radnom odnosu nakon završetka trajanja programa najmanje isto vremensko razdoblje koliko je trajala provedba mjere. Hrvatski zavod za zapošljavanje sufinancira 75 % ukupno prihvatljivih troškova za velike, srednje, male i mikropoduzetnike. Maksimalni iznos prihvatljivog troška iznosi najviše 2.000,00 eura po zaposlenoj osobi, odnosno maksimalno 200.000,00 eura po poslodavcu u vremenu provedbe mjere. Navedena mjera ubraja se u potpore *de minimis*.

Korisnici ove mjere mogu biti fizičke i pravne osobe, kao i pravne osobe koje su osnovane na temelju posebnih propisa, a samostalno i trajno obavljaju gospodarsku djelatnost te pripadaju u kategoriju MSP i velikih poduzeća. Prihvatljivi troškovi predstavljaju trošak predavača koji sudjeluju u izvođenju samog programa, trošak materijala koji je nužan za provedbu i izvođenje programa usavršavanja te putne troškove i smještaj zaposlenih osoba, korisnika mjere.

Mjera osposobljavanja Hrvatskog zavoda za zapošljavanje nezaposlenim osobama omogućuje stjecanje praktičnih znanja i vještina za obavljanje poslova na radnom mjestu ili obnavljanje vještina koje su izgubljene protekom vremena. Navedena mjera u pravilu traje od jedan do četiri mjeseca, ali ako se radi o osobama uključenim u „Program integracije ranjivih skupina na tržište rada”, mjera se može produžiti do 6 mjeseci. Ciljane skupine predstavljaju nezaposlene osobe prijavljene u evidenciju nezaposlenih osoba, a osposobljavaju se za rad u zanimanjima složenosti do 3. stupnja razina ISCED, odnosno srednjoškolskog obrazovanja, te nezaposlene osobe prijavljene u evidenciju nezaposlenih osoba, a osposobljavaju se za specifične programe iz sustava visokih tehnologija i više kvalifikacijske razine ISCED 4. razine i više za koje nema formalnih programa obrazovanja. Uvjet je završena najmanje četverogodišnja srednja strukovna škola ili visokoškolska razina i neposjedovanje radnog iskustva za poslove za koje će se osoba osposobljavati.

Kada je riječ o prihvatljivim troškovima za osobe iz ciljane skupine do 3. razine ISCED, prihvatljivi troškovi iznose do 225,00 eura za programe osposobljavanja do 2. razine ISCED te 265,00 eura za programe osposobljavanja do 3. razine ISCED kada je riječ o mjesečnoj naknadi troškova mentorstva. Isto tako, prihvatljivi su troškovi zdravstvenih pregleda ako su neophodni za program osposobljavanja. U drugoj skupini, do 4. razine ISCED, prihvatljive troškove predstavljaju troškovi mentorstva

u iznosu do 300,00 eura mjesečno po polazniku, troškovi vanjskog predavača i nastavnog materijala te zdravstvenih pregleda ako su oni neophodni za program osposobljavanja.

Prijava na navedeni program kreće pronalaskom prikladnih kandidata, ovisno o djelatnosti prijavitelja. Nakon pronalaska kandidata slijedi predaja zahtjeva mrežnom aplikacijom HZZ-a, a zahtjev sadržava podatke o poslodavcu, podatke o programu s definiranim razlozima za provedbu, trajanjem, ishodima učenja, zanimanjima i vještinama stečenim nakon osposobljavanja, podatke o mentorima i predavačima, podatke o izabranim polaznicima, podatke o troškovima programa osposobljavanja te ostalim troškovima s priloženim ponudama ukoliko ih ima i izjavom poslodavca o stečenoj kvalifikaciji i radnom iskustvu mentora. Nakon predane prijave HZZ ima obvezu ishoditi potvrdu Porezne uprave o obvezama po osnovi poreza i doprinosa koji moraju biti podmireni u trenutku prijave na projekt.

4. Primjer iz prakse

Korisnik mjera mali je obiteljski hotel lociran na području Bjelovarsko-bilogorske županije. Početkom 2011. godine započinje kompletna rekonstrukcija hotela u čiju je obnovu uloženo oko 15 milijuna kuna. Krajem 2016. i početkom 2017. godine započela je obnova i cjelovito opremanje smještajnih jedinica. Kapacitet je hotela s postojećih 27 smještajnih jedinica i 32 kreveta povećan na 44 smještajne jedinice i 54 kreveta, od kojih je 18 jednokrevetnih i 24 dvokrevetnih smještajnih jedinica i 2 apartmana. Smještajne jedinice moderno su dizajnirane i potpuno opremljene (svaka ima kupaticu, balkon, klimatizacijski uređaj, satelitsku televiziju, besplatan priključak na internet, telefon i vlastiti parking). Hotel pripada kategoriji malih hotela (hoteli do 50 soba) s cjelogodišnjim poslovanjem. Prema „Pravilniku o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata” iz skupine „Hoteli” kategoriziran je u III. kategoriju, odnosno dodijeljene su mu 3 zvjezdice (3*). Smješten je u samom centru grada, a svojim izgledom, ponudom i uslugom zadovoljava najviše suvremene standarde ugostiteljstva i turizma. Zbog blizine većih gradskih središta (Bjelovar, Zagreb i Kutina) i duge tradicije lovnog turizma, stalni su gosti hotela poslovni ljudi i radnici te lovci iz zemlje i inozemstva.

U 2020. godini u hotelu su ostvarena 1393 dolaska 922 domaća gosta i 471 stranog gosta te ukupno 2809 noćenja 1791 domaćeg gosta i 1018 stranih gostiju. U 2021. godini ostvareno je 1847 dolazaka, od čega je bilo 1077 domaćih i 770 stranih gostiju, te 4428 noćenja 2449 domaćih i 1909 stranih gostiju. Navedena noćenja ispod su prosjeka, što je posljedica krize izazvane bolešću COVID-19. U prosjeku hotel ostvaruje 5500 noćenja godišnje. Strani gosti većinom dolaze iz susjednih zemalja i Europske unije, a ističu se Italija, Njemačka, Austrija, Mađarska, Slovenija, Češka, BiH i Srbija.

Godina 2022. pokazuje trend porasta broja dolazaka gostiju, i domaćih i stranih, što je rezultat provedenih aktivnosti ostvarenih i pomoću mjera koje je hotel koristio.

Tablica 1. Ostvareni dolasci i noćenja u hotelu korisnika mjera

OPIS	2020.	2021.	2022.
dolasci			
domaći turisti	922	1077	1221
strani turisti	471	770	837
ukupno dolasci	1393	1847	2058
noćenja			
domaći turisti	1791	2449	1978
strani turisti	1018	1909	1738
ukupno noćenja	2809	4428	3716

Izvor: sistematizacija autorica prema internoj dokumentaciji hotela

Svi gosti mogu koristiti klimatizirani restoran za dnevne obroke (kapaciteta 70 sjedećih mjesta) s bogatim izborom jela, posebno moslavačkih i bilogorskih specijaliteta, aperitiv-bar sa širokom ponudom pića i slastica, kafić za pušače i ljetnu terasu. Hotel također vrši uslugu potpune organizacije (do najsitnijih detalja) raznih svečanosti poput maturalnih zabava, svadbenih svečanosti, godišnjica, obljetnica, božićnih i poslovnih domjenaka u vlastitoj elegantnoj sali koja može primiti do 300 osoba ili u prostoru naručitelja (dekoriranje prostora, izrada torti i kolača te posluživanje). U hotelu je zaposleno 29 djelatnika raspoređenih na sljedeća radna mjesta: recepcija (4 djelatnika), kuhinja (9 djelatnika), šank (7 djelatnika), slastičar (2 djelatnika), spremačice (3 djelatnika), održavanje (1 djelatnik), referent (1 djelatnik), računovodstvo (1 djelatnik) i direktor (1 djelatnik). Za cjelokupni proces poslovanja, definiranje politike i ciljeva hotela, utvrđivanje potreba i pribavljanje resursa za postizanje postavljenih ciljeva zadužena je direktorica hotela.

Usluge i sadržaj hotela obuhvaćaju noćenje s doručkom, polupansion, puni pansion, 24-satnu recepciju na raspolaganju, vlastiti prostor za parkiranje, restoran *a la carte*, salu za dnevne obroke, prostor za pušače, aperitiv-bar, ljetnu terasu, besplatnu uslugu buđenja i posluživanja u sobu, dječje krevetiće i stolice za hranjenje te organizaciju izleta po dogovoru. Vizija je hotela biti vrhunska destinacija na kontinentalnom području Republike Hrvatske. Misija je hotela kontinuirano zadovoljavati potrebe klijenata i lokalne zajednice te biti prepoznatljiv po kvaliteti pružanja usluga u turizmu. Hotel pružanjem personalizirane usluge te stavljanjem kupaca u središte pažnje, kao i očuvanjem tradicije lokalne zajednice, održava kvalitetu usluge, a kontinuirano edukativno radi i s vlastitim kadrovima i na osiguranju dobre radne atmosfere koja djeluje poticajno na zaposlenike.

Dugoročni su ciljevi hotela jačanje tržišne pozicije na području kontinentalne Hrvatske, jačanje kadrovske strukture zapošljavanjem dodanih osoba te konstantno unaprjeđenje usluga u sektoru turizma.

4.1. Korištene mjere

4.1.1. „Nacionalni program oporavka i otpornosti 2021. – 2026.“

U okviru „Nacionalnog programa oporavka i otpornosti 2021. – 2026.“ Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja (2021) objavilo je poziv „Bespovratne potpore za digitalizaciju“ (Hamag Bicro, 2022) koji je namijenjen mikropoduzećima, malim i srednjim poduzećima. U trenutku prijave na mjeru hotelu je bila potrebna implementacija programske podrške (*softvera*) za praćenje rezervacija i povezivanje cijelog sustava unutar hotela te nabava nove informatičke opreme da bi implementirani sustav mogao neometano funkcionirati. Radi lakše prilagodbe na novi sustav planirana je edukacija djelatnika hotela za prilagodbu sustavu i učinkovito komuniciranje s gostima i drugim djelatnicima hotela. Ostvarenjem ove potpore omogućeno je stvaranje preduvjeta za daljnje širenje i rast, racionalniju i efikasniju upotrebu resursa, smanjenje cijena koštanja usluga, rast poslovnih prihoda minimalno 10 % u dvije godine nakon završetka provedbe projekta, očuvanje postojećeg broja zaposlenih te povećanu razinu kompetentnosti minimalno trinaestero djelatnika. Digitalizacija poslovanja jedan je od najvažnijih faktora ako je riječ o uspjehu poslovanja. Ulaganjem koje je proveo korisnik svojem je poslovanju olakšao rad, omogućio bolje praćenje, otvorio nove vidike te svoje djelatnike učinio zadovoljnijima. Omogućen je rast prihoda u budućnosti, praćenje dolazaka stalnih i povremenih gostiju, ubrzan je proces rada osoblja, što im ostavlja prostora za obavljanje drugih zadataka i generalno skraćivanje aktivnog radnog vremena. Navedene aktivnosti potiču edukaciju zaposlenika kojom postaju bolji u svojem poslu.

4.1.2. Program potpora male vrijednosti „Konkurentnost turističkog gospodarstva“

Za prijavu na natječaj programa potpora male vrijednosti „Konkurentnost turističkog sektora“, koji je raspisalo Ministarstvo turizma i sporta (2022), hotel je morao dostaviti ispunjeni prijavni obrazac, izvadak iz Registra stvarnih vlasnika, godišnji financijski izvještaj, broj zaposlenih, potvrdu Porezne uprave o nepostojanju dugovanja, izjavu o korištenim potporama male vrijednosti, izjavu o povezanim društvima te potvrdu nadležne turističke zajednice o broju noćenja.

Korisnik je u sklopu Mjere 1, kategorije A1 Hoteli u cilju povećanja konkurentnosti i održivosti turističkog gospodarstva svoje ulaganje usmjerio na kongresni turizam kao uslugu koju do tada nije pružao svojim posjetiteljima. Unutar navedenog ulaganja planirano je potpuno opremanje sjedećeg prostora novim stolcima, nabavu nove opreme za prezentacije i uvođenje sustava videonadzora. Ulaganjem u nove

sjedalice podiže se nivo uređenja samog objekta, što u konačnici doprinosi višoj dodanoj vrijednosti i razlici koja čini da se gost hotela osjeća bolje, a kao rezultat toga hotel povećava standard i kvalitetu ugostiteljske usluge. Nabavom prezentacijske opreme hotel doprinosi razvoju dodatnog sadržaja u obliku kongresnog turizma, što rezultira razvojem nove vrste turizma na području grada u kojem se nalazi kao destinacije (ITR-III), produženju sezone, većoj potrošnji poslovnih gostiju, rastu investicija i poboljšanju same infrastrukture hotela.

Glavne prednosti uvođenja kongresnog turizma u odnosu na druge vrste turizma su produženje sezone, što je upravo i cilj u razvoju kontinentalnog turizma, veća potrošnja poslovnih gostiju, rast investicija te poboljšanje infrastrukture hotela. Osim što kongresni turizam donosi korist cijeloj destinaciji, investicija ima poseban značaj za sam hotel i ostale subjekte koji nude usluge održavanja poslovnih događaja. Najveću korist za hotel predstavlja povećana potrošnja poslovnih gostiju za hranu, piće i zakup kongresnih i drugih prostorija u odnosu na ostale goste. Također, hotelsko osoblje može biti efikasnije raspoređeno (smanjeni su troškovi radne snage zbog unaprijed poznatog broja poslovnih gostiju i dužine boravka), računa se na faktor usmene predaje (velike su šanse da će zadovoljni poslovni gosti ponoviti svoj dolazak u hotel ili privući nove potencijalne goste usmenom predajom), stječu se odani gosti (održavanje odnosa s istim poslovnim gostima i organizatorima konferencija svakom je hotelu profitabilnije nego trošenje sredstava na privlačenje novih gostiju) i raste broj izvansezonskih noćenja (produljenje sezone).

Uvođenjem videonadzora doprinosi se pozitivnim učincima i za goste i za djelatnike hotela jer im se omogućuje osobna i sigurnost njihove imovine, a istovremeno se povećava i osjećaj sigurnosti za gosta. Također, uvođenje videonadzora omogućuje djelatnicima da u svakom trenutku uoče gosta i u najkraćem mogućem roku obave posluhu, što uvelike doprinosi podizanju standarda i kvalitete postojećih usluga.

Sam projekt doprinosi proširenju i poboljšanju turističke ponude i produljenju sezone, uvođenju dodatne usluge u hotel, povećanju kvalitete uređenja hotela, zadržavanju postojećih radnih mjesta, digitalizaciji poslovanja, razvoju turizma u destinaciji i unaprjeđenju prepoznatljivosti destinacije. Korisnik je unutar ove mjere ostvario potporu od 70.000,00 kuna, a da bi realizirao sveukupno planirano ulaganje, morao je uložiti još 47.943,78 kuna. Rezultat projekta je proširenje i poboljšanje turističke ponude, produljenje sezone, digitalizacija poslovanja, zadržavanje postojećih radnih mjesta te unaprjeđenje prepoznatljivosti destinacije.

4.1.3. Europski socijalni fond+

Korisnik je koristio dvije mjere Hrvatskog zavoda za zapošljavanje: potporu za usavršavanje i potporu za osposobljavanje. Prijave na navedenu potporu od strane HZZ-a provode se elektroničkim obrascem. Poduzeće prijavitelj za potporu usavrša-

vanja ispunjava pet kategorija podataka: opće podatke, podatke o programu usavršavanja, podatke o predavaču i polaznicima, podatke o troškovima programa usavršavanja te učitava priloge. U prvom koraku ispunjava osnovne podatke, naziv, OIB, adresu, lokaciju kao i lokaciju rada, podatke za kontakt, podatke poslovne banke i djelatnost. Ako se navedeni korak provodi uz pomoć konzultantske kuće, u podatke za kontakt uvodi se kontakt konzultanta koji preuzima komunikaciju s HZZ-om u ime poslodavca. U nastavku je na Slikama 1 i 2 prikazan postupak prijave.

Slika 1. Opći podatci o poslodavcu u zahtjevu (Hrvatski zavod za zapošljavanje, 2023a)

U drugom koraku ispunjavaju se podatci o programu usavršavanja: naziv programa usavršavanja, naziv ustanove ili poslodavca koji će provesti usavršavanje, s obzirom na to da poduzeće može aplicirati na navedenu potporu za usavršavanje u vanjskoj ustanovi, te trajanje usavršavanja u danima i radnim satima. Kao glavni dio programa usavršavanja navodi se cilj i opravdanost programa te sadržaj programa usavršavanja koji predstavlja i jedinicu za ocjenjivanje u samom programu. Isto je tako nužno navesti i kompetencije koje će polaznici steći nakon provođenja programa usavršavanja.

Treći korak ispunjavanja aplikacije za program usavršavanja uključuje ispunjavanje podataka o predavačima i mentorima. Za predavača ili više njih, ovisno o kompleksnosti programa usavršavanja, potrebno je navesti ime, prezime, OIB te kvalifikaciju odnosno razinu i usmjerenje školovanja. Podatci o polaznicima sadržavaju ime, prezime, OIB, adresu i mjesto stanovanja, kvalifikaciju odnosno razinu i usmjerenje školovanja, naziv radnog mjesta te datum zasnivanja radnog odnosa. Prilikom ocjenjivanja programa HZZ posebnu pozornost obraća polaznicima i mentorima. U četvrtom koraku ispunjavanja programa usavršavanja unose se podatci o troškovima programa usavršavanja. Troškovi se temelje na iznosu plaće bruto 1. U podacima se

navodi broj polaznika, trošak predavača koji sudjeluju u izvođenju programa usavršavanja, odnosno njegova bruto 1 plaća, trošak materijala (ukoliko postoji) koji je potreban za provedbu i izvođenje programa usavršavanja ako postoji usavršavanje pri vanjskoj instituciji, putni trošak i trošak smještaja. Na kraju se navodi ukupan trošak programa usavršavanja te se on raslojava po polazniku ako je unutar programa više polaznika.

Slika 2. Podatci o predavaču i polaznicima u zahtjevu (Hrvatski zavod za zapošljavanje, 2023a)

Za predaju programa usavršavanja potrebno je kao zadnji korak učitati priloge. Pod priloge se uvrštava ponuda s navedenim troškovima usavršavanja u slučaju da se program provodi u vanjskoj instituciji te izjava poslodavca da nije u poteškoćama koja se nalazi na stranicama HZZ-a kao univerzalan dokument koji poslodavac ovjerava potpisom i pečatom. Nakon predanog zahtjeva čeka se ocjenjivanje i odluka HZZ-a. Poslodavac je dužan zadržati djelatnike koji su bili uključeni u program usavršavanja na radnom mjestu dvostruko duže od vremena usavršavanja. Izvanredne situacije, poput otkaza radnika, opravdane su od strane HZZ-a, a u suprotnom je poslodavac dužan vratiti iznos koji je dobio za usavršavanje u visini koju odredi HZZ.

Nakon završetka programa usavršavanja poslodavac je HZZ-u dužan dostaviti završno izvješće te potvrde o programu usavršavanja koje se dostavljaju i polaznicima usavršavanja. Poslodavac je isto tako dužan dostaviti određenu financijsku dokumentaciju koja obuhvaća: platne liste mentora u razdoblju usavršavanja zajedno s pripadajućim obrascima JOPPD i bankovne izvratke na kojima je vidljiva uplata plaće. Osim navedenog, ako je bilo korištenja materijala u programu usavršavanja, važno je da poslodavac dostavi račune nabavljenog materijala s pripadajućim bankovnim izvadcima na kojima je vidljiva uplata. Sve navedeno važno je dostaviti u određenom roku koji

je propisan od strane HZZ-a da bi se sredstva pravovremeno opravdala. Unutar hotela u protekloj je godini provedeno ukupno 18 usavršavanja kroz sektore (Tablica 2).

Tablica 2. Provedena usavršavanja u poduzeću

SEKTOR	BROJ POLAZNIKA
repcija	3
kuhinja	7
bar	5
spremačice	1
slastičarna	2
računovodstvo	1
UKUPNO	18

Izvor: sistematizacija autorica prema internoj dokumentaciji hotela

Poduzeće prijavitelj potpore osposobljavanja prilikom ispunjavanja elektroničkog zahtjeva na mrežnoj stranici Hrvatskog zavoda za zapošljavanje ispunjava ukupno pet kategorija podataka: opće podatke o poslodavcu, program osposobljavanja, podatke o mentoru/predavaču, podatke o polaznicima, troškove programa osposobljavanja te priloge.

Opći podatci o poslodavcu obuhvaćaju naziv, OIB, adresu, lokaciju kao i lokaciju rada, podatke za kontakt, podatke poslovne banke i djelatnost. Ako se navedeni korak provodi uz pomoć konzultantske kuće, u podatke za kontakt uvodi se kontakt konzultanta koji preuzima komunikaciju s HZZ-om u ime poslodavca. Nakon ispunjavanja općih podataka prelazi se na sam program osposobljavanja. Prvenstveno se navodi naziv programa osposobljavanja te razlozi koji su naveli poslodavca za navedeni program. Isto se tako računa i period osposobljavanja te sati osposobljavanja s obzirom na vikende i neradne dane te radni sati u danu. Hrvatski zavod za zapošljavanje, s obzirom na to da je provođenje osposobljavanja pod njihovim okriljem, veliku pozornost pridaje kompetencijama i znanjima koja će polaznici osposobljavanja steći nakon osposobljavanja tako da se u program unose minimalna znanja, kompetencije i praktične vještine koje će polaznici steći nakon provedenog programa.

Treći i četvrti korak ispunjavanja programa osposobljavanja uključuje ispunjavanje podataka o predavačima i mentorima. Za predavača ili više njih, ovisno o kompleksnosti programa osposobljavanja, potrebno je navesti ime, prezime, OIB te kvalifikaciju odnosno razinu i usmjerenje školovanja. Podatci o polaznicima sadržavaju ime, prezime, OIB, adresu i mjesto stanovanja, kvalifikaciju odnosno razinu i usmjerenje školovanja, naziv radnog mjesta te datum zasnivanja radnog odnosa. Troškovi programa osposobljavanja sljedeća su stavka koju poslodavac ili njihov konzultant ispunjava. Prilikom ispunjavanja stavke troškova potrebno je navesti broj polaznika osposobljavanja, koliko iznosi trošak mentorstva koji se računa na temelju plaće

mentora unutar poduzeća te trošak zdravstvenih pregleda ako su oni prihvatljivi za navedeni program osposobljavanja. U ostale troškove ubrajaju se troškovi vanjskog predavača ako poduzeće odluči uključiti vanjsku instituciju, poput učilišta, u svoj program osposobljavanja, odnosno ukoliko smatra da je teorijski dio nastave važan. Isto tako, prilikom praktičnog dijela osposobljavanja, ovisno o programu, potreban je materijal za izvođenje. Najčešće se trošak materijala procjenjuje na temelju dosadašnjeg iskustva te cijena materijala s kojima se poduzeće susreće svakodnevno. Uz brojčani dio troškova važno je uvrstiti i obrazloženja. Cijeli program mora biti transparentan te je važno da, ako se program kombinira s vanjskom ustanovom ili je potrebno obaviti zdravstvene preglede, poduzeće potkrjepljuje program ponudama. U priloge se ubrajaju ranije navedene ponude, ako ih ima, te izjava poslodavca o stečenim kvalifikacijama i radnom iskustvu mentora.

Hrvatski zavod za zapošljavanje naknadno će zatražiti potvrdu Porezne uprave o nepostojanju dugovanja.

Program osposobljavanja

Podaci o mentoru/predavaču

Podaci o polaznicima

Troškovi programa osposobljavanja

Priloz

Troškovi programa osposobljavanja

Broj polaznika osposobljavanja	Trošak mentorstva	Trošak zdravstvenih pregleda za polaznike	
			🗑️

Dodaj novi red

Troškovi programa osposobljavanja za specifične programe iz sustava visokih tehnologija, složenijih i poslova više kvalifikacijske razine (ISCED 4 i više)

Broj polaznika osposobljavanja	Trošak mentorstva	Trošak zdravstvenih pregleda za polaznike	Ostali troškovi osposobljavanja - trošak vanjskog predavača teorijske nastave	Ostali troškovi osposobljavanja - trošak nastavnog materijala potrebnog za provođenje osposobljavanja	
					🗑️

Dodaj novi red

Specifikacija/obrazloženje troškova

🔍

Trošak mentorstva	Trošak zdravstvenih pregleda za polaznike	
		🗑️

Dodaj novi red

Specifikacija/obrazloženje troškova osposobljavanja za specifične programe iz sustava visokih tehnologija, složenijih i poslova više kvalifikacijske razine (ISCED 4 i više)

🔍

Trošak mentorstva	Trošak zdravstvenih pregleda za polaznike	Ostali troškovi osposobljavanja - trošak vanjskog predavača teorijske nastave	Ostali troškovi osposobljavanja - trošak nastavnog materijala potrebnog za provođenje osposobljavanja	
				🗑️

Dodaj novi red

Slika 3. Troškovi programa osposobljavanja u zahtjevu (Hrvatski zavod za zapošljavanje, 2023a)

Ako se program ocijeni pozitivno, poslodavac je dužan dostaviti HZZ-u preslike tekućeg računa radnika, zahtjeve za novčanu pomoć potpisane od strane polaznika osposobljavanja te zadužnicu na iznos koju odredi HZZ. Nakon dostave navedene do-

kumentacije HZZ s polaznicima i poslodavcem sklapa ugovor koji sadrži prava i obveze poslodavca i djelatnika. Svaki je mjesec poslodavac dužan dostaviti evidencijsku listu s ispunjenim satima rada polaznika na temelju koje se polazniku isplaćuje naknada za pohađanje osposobljavanja. Nakon završetka osposobljavanja polaznici dobivaju potvrde o osposobljavanju, a poslodavci su dužni izraditi uz navedene potvrde i završni izvještaj te HZZ-u dostaviti dokumentaciju kojom će se opravdati osposobljavanje, a koja se odnosi na obrasce JOPPD, platne liste mentora u trajanju programa, izvode kao potvrde uplate plaća te, ako je bilo troška materijala, potrebno je još dostaviti i račune za materijal kao i izvode plaćanja.

Hotel je ostvario potporu za osposobljavanje za dva polaznika. Prvi polaznik prolazi osposobljavanje za radno mjesto radnika u održavanju. Za polaznika je u sufinanciranom razdoblju od 13. listopada 2022. do 12. veljače 2023. godine hotel ostvario potporu od 6.800,00 kn, dok sam polaznik tijekom osposobljavanja prima mjesečnu naknadu koja se sastoji od minimalnog dijela plaće te putnih troškova koji ovise o mjestu stanovanja i mjestu rada. Da bi se ostvario povrat sredstava od strane Zavoda te sklopio ugovor, poslodavac je morao dostaviti zahtjev za ostvarivanje prava na novčanu pomoć te bjanko-zadužnicu na 50.000,00 kn, odnosno 6.636,14 eura.

5. Prednosti i nedostaci korištenja mjera Europske unije u kontinentalnom turizmu – osvrt korisnika

S direktoricom hotela proveden je intervju da bi se ukazalo na prednosti i nedostatke prijave na mjere Europske unije od strane korisnika različitih mjera. Direktorica navodi da je prvi puta na mjeru aplicirala 2020. godine. Najveće je probleme prilikom prijave predstavljala opsežna dokumentacija za koju u poduzeću nije postojala kompetentna osoba te je navedeno iziskivalo trošak vanjskih konzultanata. Isto tako, direktorica smatra da su ulaganja prije same predaje projekta velika, a odnose se na projektnu dokumentaciju te angažman konzultanata. Kao još jedan problem navodi dugo vrijeme čekanja od predaje projekta do odobravanja i implementacije. Dugo vrijeme čekanja otežava proces funkcioniranja u poduzetništvu jer se tehnologija mijenja iz dana u dan i potrebno je biti ažuran. Direktorica smatra da je poduzeće ostvarilo velik napredak uz pomoć sufinanciranim programima sredstvima Europske unije s obzirom na to da je sredstva, koja bi svakako bila uložena u napredak, preusmjerila na druga ulaganja i tako podigla razinu kvalitete u poduzeću. Svoje je zaposlenike usavršila, osposobila i educirala mjerama Hrvatskog zavoda za zapošljavanje te na taj način bez troškova osigurala kvalitetnu radnu snagu. Provođenjem svih navedenih mjera poduzeću je podignuta konkurentnost, ono je ostvarilo prepoznatljivost te se povećala kompetentnost zaposlenika. Direktorica navodi da se navedenim mjerama pridaje posebna pozornost uvođenju novih tehnologija da bi se ostvarila digitalna tranzicija,

što smatra iznimno važnim za napredak sveukupnog gospodarstva. Također ističe da su djelatnici s omogućenim edukacijama zadovoljniji na radnom mjestu, poboljšano rade te korištenjem novih alata imaju veći prostor prilikom izrade vremenskog rasporeda, a osim navedenog imaju i ideje za napredak poduzeća. Direktorica smatra da je nužno riješiti problem opsežne dokumentacije i vremena provedbe, ali s mjerama je zadovoljna i namjerava ih koristiti i dalje u svrhu napretka poduzeća.

6. Zaključak

Navedeni mehanizam i potpore prikazani su na obiteljskom hotelu iz Bjelovarsko-bilogorske županije koji je primjer dobre prakse. Hotel konstantno ostvaruje porast broja noćenja tijekom godina te ostvaruje konstantan rast prihoda. Poslovni se subjekt kontinuirano prijavljuje na javne pozive/natječaje raspisane od strane nadležnih institucija s namjerom ostvarenja bespovratnih sredstava. Kao što je vidljivo iz primjera, hotel je ostvario značajne potpore koje su doprinijele razvoju kompetencija radne snage, digitalizaciji poslovanja, stvaranju dodatnih sadržaja u ponudi radi produženja sezone, što je sve utjecalo na povećanje konkurentnosti i stvaranje preduvjeta za daljnji rast i razvoj. Osim navedenog prikazana su iskustva korisnika bespovratnih sredstava s kojima se susretao tijekom prijave i provedbe predmetnih mjera.

S obzirom na to da je mehanizam NPOO na samom početku razdoblja, Hrvatska još uvijek može iskoristiti maksimum sredstava koje joj je Europska unija dodijelila jer je aktualna financijska perspektiva dostupna do 2026. godine, što će pozitivno utjecati na sve segmente i subjekte hrvatskog gospodarstva i turističkog sektora.

Literatura

1. Državni proračun Republike Hrvatske za 2023. godinu i projekcija za 2024. i 2025. godinu (2022, 13. prosinca). NN 145/2022. <https://narodne-novine.nn.hr/files/sluzbeni-dio/2022/145/NN-SL-2022-145-13.12.2022.pdf> (1. ožujka 2023.)
2. Dulčić, A. (2001). *Upravljanje razvojem turizma*. Zagreb, MATE d.o.o.
3. Europski parlament (2021, 18. veljače). Uredba (EU) 2021/241 o uspostavi Mehanizma za oporavak i otpornost. *Službeni list Europske unije*. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX%3A32021R0241> (13. veljače 2023.)
4. Gržinić, J. i Bevanda, V. (2014). *Suvremeni trendovi u turizmu*. Pula: Sveučilište Jurja Dobrile u Puli, Fakultet ekonomije i turizma „Dr. Mijo Mirković”.
5. Guzovski, M. (2021). Marketing strategies and their role in building tourism destination recognition. *Acta Economica Et Turistica*, 7 (2), 139–274.
6. Hamag Bicro (2022, 24. lipnja). Bespovratne potpore za digitalizaciju. <https://hamagbicro.hr/objavljen-poziv-bespovratne-potpore-za-digitalizaciju/> (26. veljače 2023.)

7. Hrvatski zavod za zapošljavanje (2023a). *Osposobljavanje na radnom mjestu*. <https://mjere.hr/mjere/osposobljavanje-na-radnom-mjestu-2023/> (25. ožujka 2023.)
8. Hrvatski zavod za zapošljavanje (2023b). *Projekti*. <https://mjere.hzz.hr/o-hzz-u/projekti/> (27. veljače 2023.)
9. Koncul, N. (2009). *Ekonomika i turizam*. Zagreb: Mikrorad d.o.o.
10. Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike (2021). *Europski socijalni fond +*. <https://esf.hr/esfplus/esf/> (24. travnja 2023.)
11. Ministarstvo turizma i sporta (2022, 19. svibnja). *Konkurentnost turističkog gospodarstva*. https://mint.gov.hr/UserDocsImages/2022_jp/220531_program_KTG2022.pdf (1. ožujka 2023.)
12. Ministarstvo turizma i sporta (2022). *Program potpora male vrijednosti Konkurentnost turističkog gospodarstva*. 220531_program_KTG2022.pdf(gov.hr) (15. ožujka 2023.)
13. Nacionalna razvojna strategija Republike Hrvatske do 2030. godine (2021). NN 13/2021. https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2021_02_13_230.html (1. ožujka 2023.)
14. Rudančić, A., Guzovski, M. i Akmačić, M. (2020). Tourist Offer Management In Globalisation Processes. *Journal of Economic and Social Development (JESD)*, 67 (1), 82-90.
15. Stipanović, C. (2006). *Koncepcija i strategija razvoja u turizmu*. Opatija: Sveučilište u Rijeci.
16. *Strategija razvoja održivog turizma do 2030. godine* (2023). NN 2/2023. https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/full/2023_01_2_18.html (26. veljače 2023.)
17. TOMAS Hrvatska (2019). *Stavovi i potrošnja turista u Hrvatskoj*. Zagreb: Institut za turizam. <http://www.iztztg.hr/hr/projekti/tomas-istrazivanja/> (8. listopada 2023.)
18. Vlada Republike Hrvatske (2021). *Nacionalni plan oporavka i otpornosti 2021. – 2026*. <https://vlada.gov.hr/UserDocsImages/Vijesti/2021/srpanj/29%20srpnja/Plan%20oporavka%20i%20otpornosti%2C%20srpanj%202021.pdf> (1. ožujka 2023.)
19. *Zakon o izvršavanju državnog proračuna Republike Hrvatske za 2022. godinu* (2021, 7. prosinca). NN 145/2022. https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2022_12_145_2206.html (1. ožujka 2023.)
20. *Zakon o državnim potporama* (2014, 10. travnja). NN 47/2014. https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2014_04_47_873.html (1. ožujka 2023.)
21. *Zakon o državnim potporama* (2017, 5. srpnja). NN 69/2017. https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2017_07_69_1609.html (1. ožujka 2023.)



Strengthening the market position of continental tourism through competitiveness and sustainability – Case study

Abstract

European Union member states have been granted access to 1,824 billion euros through national recovery and resilience plans to accelerate economic recovery, alleviate the consequences of the pandemic, and finance programs for digital and green transformation, sustainable development, and enhancing resilience to future crises. In July 2021, Croatia adopted the National Recovery and Resilience Plan for the period from 2021 to 2026, based on strategic documents, programs, and recommendations. In the tourism sector, grants are aimed at increasing competitiveness by investing in raising standards and creating high-value products, as well as improving the quality of additional accommodation capacities towards sustainable, innovative, resilient, and competitive tourism. The paper analyses measures to strengthen the competitive position in the field of continental tourism using a case study of hotels in the Bjelovar-Bilogora County.

Keywords: competitiveness, sustainability, market position, continental tourism, value creation