

Prof. dr. sc. Milena Peršić

OBRAZOVANJE I KADROVSKI POTENCIJALI U RAZVOJU TURIZMA CRIKVENIČKO-VINODOLSKE RIVIJERE (CVR)

UVOD

Obrazovni sustav kakav treba suvremenom razvoju turizma, mora uvažavati tekovine znanosti i tehnologije, te biti prilagođen stvarnim potrebama turističkog gospodarstva, koje izlazi iz tranzicijskog razdoblja i slijedi tržišne zakonitosti. U ovom istraživanju je naglasak stavljen na ocjenu mogućnosti Crikveničko-vinodolske rivijere (CVR) da samostalno ili u okviru Primorsko-goranske županije (PGŽ) osigura sve oblike redovitog i permanentnog obrazovanja i znanstveno-istraživačkog rada, koje će biti osnova stjecanja osnovnih znanja i obnove onih kadrova, koji će biti sposobni slijediti suvremene trendove, te sustavno doprinositi razvoju hotelijersko-turističkog gospodarstva u globalizacijskim procesima. Poseban se naglasak stavlja na unapređenje selektivne turističke ponude i poticanje inovativnih procesa u turizmu.

POLAZIŠNE OSNOVE

Da su u suvremenim uvjetima obrazovanje i znanost od izrazitog značaja za turizam, potvrđuje i Programa rada WTO-a za 2002. i 2003. godinu¹ u kojem se razvoj kadrova stavlja u središte promatranja. Poseban se naglasak stavlja na

razvoj programa primjerenih osposobljavanju kadrova u turizmu, te u pružanju neposredne potpore u pozicioniranju pojedine zemlje ili regije u turističkom obrazovanju, treningu i ostalim oblicima prenošenja znanja. Time WTO stavlja naglasak na osiguranje pretpostavki za upravljanje informacijama o obrazovanju i razvoju kadrova, što je temelj kreiranja razvojne politike.

Navedene odredbe WTO-a slijedi "generalni program razvoja kadrova u turizmu², koji je za 2002. i 2003. godinu posebni naglasak stavio na cjeloživotno učenje (permanentno obrazovanje i trening), ali i na potrebu kontinuiranog razvoja programa redovitog obrazovanja, koji mora slijediti suvremene trendove u turizmu i potrebe prakse. Dalje, zahtjeva se na razini turističke destinacije osigurati pomoć kadrovima u turizmu kroz konzultantske usluge i popularizaciju znanosti u praksi. Obrazovanje je temeljni oblik ulaganja u kvalitetu radnih procesa turističkog proizvoda (*Ted Qual program*), pri čemu se zahtijeva uvođenje metoda popularizacije permanentnog obrazovanja i treninga, te stvaranje pretpostavki za zadovoljenje informacijskih zahtjeva menadžmenta turističke destinacije.

Proces pridruživanja Europskoj uniji naglasak stavlja na razmjenu ljudi i ideja, te usku suradnju u cilju podizanja kvalitete nastavnih metoda i sadržaja i u traženju primjerenijih putova kojima se ide ususret novim izazovima u području obrazovanja. U tom smislu je Program «SOCRATES»³ pokrenut 1995.g. kao formalizirani oblik suradnje na području obrazovanja od dječjeg vrtića do poslijediplomskog studija, i kroz najširi koncept cjeloživotnog učenja. U središtu programa je razmjena, a konačni cilj osigurati europsku dimenziju učenja kroz zajedničke projekte i harmonizirane nastavne sadržaje. Upravo je u Hrvatskoj prisutan intenzivan proces preustroja visokog obrazovanja prema UNESCO-voj svjetskoj deklaraciji o visokom obrazovanju, SORBONSKOJ deklaraciji o harmonizaciji strukture visokog školstva u Europi i BOLONJSKOJ deklaraciji europskih ministara obrazovanja⁴.

Otvaraju se i druge nove mogućnosti europske suradnje⁵ u visokom obrazovanju (ERASMUS), srednjoškolskom obrazovanju (COMENIUS), učenje stranih jezika (LINGUA), te kroz sve oblike obrazovanja odraslih, otvorenog

¹ WTO - WORLD TOURISM ORGANIZATION - Programme of Work in Human Resource Development 2002 – 2003., WTO – Version 2.4. od 15. 11. 2001.str. 1-14 (www. WTO education – PGT_Eng%20HDR.pdf)

² WTO - WORLD TOURISM ORGANIZATION - Programme...

³ Međunarodna suradnja u visokom obrazovanju - Europski sustav prijenosa bodova (ECTS), Sveučilište u Zagrebu, Sveučilišni vjesnik, vol. XLVI., 2000., posebni broj, str. 64 - 75.

⁴ Međunarodna suradnja u visokom obrazovanju..., str. 7-11.

⁵ Međunarodna suradnja u visokom obrazovanju... str. 74.

učenja i učenja na daljinu. Razmjenu informacija i iskustava osiguravaju europske mreže (EURYDICE, ARION, NARIC...) i pretpostavka su za priznavanje kvalifikacija i polazište mobilnosti sudionika u obrazovnom procesu. Opći indikatori, kojima se prati ustroj i razvijenost obrazovanja u europskim zemljama, s ciljem njihove implementacije na lokalnoj razini. Bitni indikatori ocjene stupnja razvoja obrazovanja su: duljina trajanja obrazovanja, obuhvat obrazovanjem po stupnjevima, broj nastavnika po pojedinim zemljama, javni troškovi obrazovanja, osnovne razvojne tendencije i globalni troškovi obrazovanja⁶.

U Republici Hrvatskoj značajan je «Projekt hrvatskog odgojno-obrazovnog sustava za 21. stoljeće» u okviru kojeg se naglašavaju sljedeće prioritetne mjere kao potreba za: poboljšanjem kvalitete obrazovanja i povećanje stupnja obrazovanosti stanovništva, harmonizacijom sustava s europskim modelima (u strukturi i organizaciji), otklanjanjem prepreka za dostupnost obrazovanju i prohodnost kroz sustav, modernizacijom sustava i povećanje efikasnosti po mjeri korisnika, omogućavanjem stjecanja znanja i razvojem temeljnih sposobnosti i pismenosti, povezivanjem sustava obrazovanja s tržištem rada i stvaranjem uvjeta za zapošljavanje, razvojem pluralizma, demokratičnosti i aktivnog sudjelovanja u građanskom društvu⁷.

Za očekivati je bilo da će razrada ovih mjerila Ministarstva obrazovanja naći primjenu i u strateškim dokumentima razvoja turizma u Republici Hrvatskoj, no u prijedlogu «Glavnog turističkog plana Hrvatske»,⁸ ovoj je problematici dodijeljena minorna uloga, a problematika permanentnog obrazovanja nije obrađivanja. Obrazovanju se nešto ozbiljnije prilazi u dokumentu «Strategija razvoja hrvatskog turizma do 2010. godine», koji polazi od teze da su ljudi ključni faktor uspjeha u turizmu. Kao jedan od prioritetnih strateških ciljeva razvoja turizma definirano je «povećanje udjela visokoobrazovanih kadrova u turizmu... kao i potreba za... konstantnom edukacijom kadrova na svim razinama, kako bi održali korak sa suvremenim tehnologijama i trendovima u svjetskom turizmu...»⁹.

Obrazovanju se pristupilo s polazišta problematike restrukturiranja hrvatskog gospodarstva i redefiniranja turističkog proizvoda, s ciljem da se priori-

⁶ Usporediti Vuković, I.: *Financiranje visokoškolskog obrazovanja u Europi - ulaganje u ljudsku inteligenciju*, Hrvatski pedagoško-književni zbor, Zagreb, 1995., str. 75.

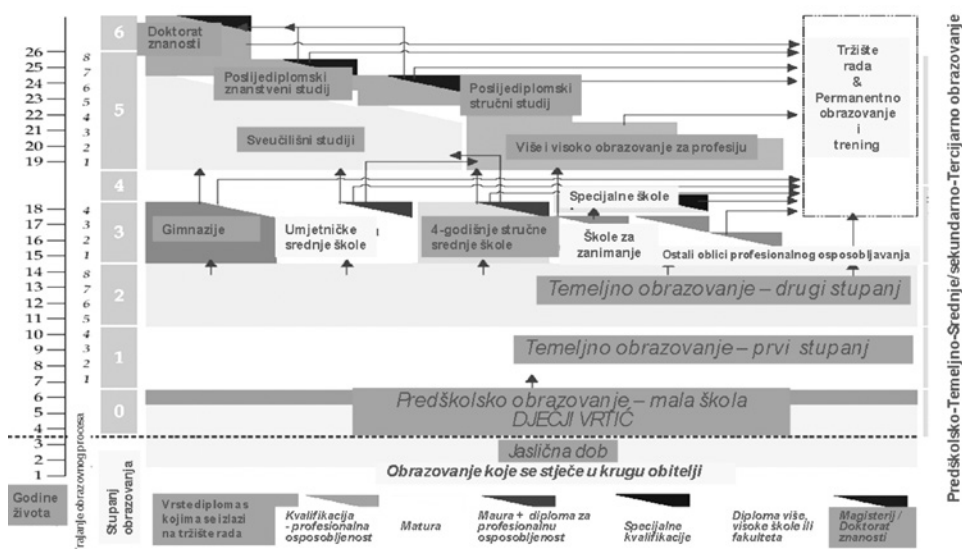
⁷ *Prioritetne mjere u odgojno-obrazovnom sustavu od 2002. do 2004. godine*, Vlada Republike Hrvatske, Ministarstvo prosvjete i športa, Zagreb, studeni, 2002., str. 1.

⁸ *Glavni turistički plan Hrvatske (prijedlog)*, Knjiga 1, str. 35/36, Tourism Brain Trust Austrija, Institut za turizam Zagreb, Horwath Consulting Wien, 1993.

⁹ *Strategija razvoja hrvatskog turizma do 2010. godine (prijedlog)*, Ministarstvo turizma Republike Hrvatske, 2003., str. 24.

tetne mjere u obrazovanju prilagode stvarnim zahtjevima turističkog gospodarstva, što je od posebnog značenja za ovo istraživanje. U Strategiji se eksplicitno naglašava i potreba da «lokalno treba organizirati i financirati obrazovanje turističkih djelatnika zajednički od strane lokalne samouprave, turističkih poduzeća i profesionalnih udruga, sa maksimalnom koordinacijom turističkih poduzeća sa ciljem da optimalno koriste raspoložive resurse»¹⁰, što daje težinu i značenje lokalnoj upravi i samoupravi. Ocjena realnih mogućnosti CVR da, u okviru PGŽ ispuni relevantne zadatke u području obrazovanja i razvoja kadrova, temeljit će se na polazištima organizacije obrazovnog sustava u Republici

Slika 1.
Ustroj procesa obrazovanja u republici Hrvatskoj



Hrvatskoj, na način kako je to prikazano na slici 1.

Izvor: Peršić, Ilić, Vlašić: *The Need for Change and Strategies on Accounting Education*, 9th IAAER World Congress of Accounting Educators, Hong Kong, 14-16. 11. 2002. str. 4.

USTROJ OBRAZOVNO-ODGOJNIH INSTITUCIJA U CVR I PGŽ

Obrazovni sustav CVR ne može se promatrati samostalno, bez sagledavanja obrazovnih resursa kojima raspolaže PGŽ, kao cjelovita turistička destinacija Kvarner. Stoga će se sagledati ustroj obrazovnih institucija i programa (pred-

¹⁰ Strategija razvoja hrvatskog... op.cit.. str. 25.

školski odgoj, srednjoškolsko obrazovanje, više i visoko obrazovanje), te mogućnosti za ustrojavanje specijalističkog i permanentnog obrazovanja, razvoj znanosti, poduzimanje inovativnih procesa, uvođenje novih tehnologija i sl., a kao temeljnim pretpostavkama za razvoj kadrova i razmjenu informacija. Naglasak će biti na mogućnosti postojećih nastavnih sadržaja da udovolje zahtjevima «novog» turizma.

Strateški programi razvoja obrazovnih institucija PGŽ mogu se razabrati iz *programskih smjernica*¹¹ Upravnog odjela za školstvo i društvene djelatnosti gdje se za razdoblje 2002. - 2005. godine u prvi plan stavlja prijenos osnivačkih prava nad osnovnim i srednjim školama, te učeničkim domovima; povećanje pedagoškog standarda osnovnog i srednjeg školstva; financiranje širih javnih potreba u školstvu; izrada mreže odgojno-obrazovnih ustanova; intenziviranje suradnje i uređivanje odnosa s ostalim subjektima društvene zajednice; poticanje ravnomjernog razvitka društvenih djelatnosti i promicanje raznih program; poticanje programa visokoškolskog obrazovanja, znanosti i tehnologija i dr. Time je PGŽ potvrdila da slijedi temeljene odrednice dokumenata višega reda, te da ih uspješno operacionalizira u praksi.

Navedeni i drugi slični primjeri samo potvrđuju spoznaju da se problematika obrazovanja (redovito i permanentno) treba sagledati u svjetlu zahtjeva platežno sposobne potražnje ciljnih tržišta na koje je PGŽ orijentirana. Stoga će se prezentirati svi relevantni obrazovni resursi kojima PGŽ raspolaže u području predškolskog odgoja, srednjoškolskog, višeg i visokog obrazovanja, specijalističkog i permanentnog obrazovanja, te u području znanosti, tehnologije i razmjene informacija. Obrazovanje će se sagledavati kao resursna osnovica i pretpostavka za osiguranje kvalitetne i konkurentne turističke ponude, kako bi se komparativne prednosti mogle pretvoriti u konkurentne prednosti. Ocjeni obrazovnih institucija CVR pristupit će se s pozicija PGŽ, koja je uvijek bila otvorena europskom i svjetskom tržištu, te imala zavidnu razinu obrazovanih i stručnih kadrova, a komparirat će se sa podacima za Republiku Hrvatsku (tablica 1).

U sagledavanju elemenata u sustavu obrazovanja u PGŽ slijediti će se temeljna misija WTO-a koja glasi «Izgrađivati kadrovske potencijale u turizmu... na način da promiču liderstvo i inicijative u obrazovanju, treningu i prijenosu znanja, razvijaju potrebne strategije i akcije s obrazovnim institucijama, da bi se dostigla kvaliteta i učinkovitost obrazovanja i istraživanja u turizmu, a kao pretpostavka oblikovanja proizvoda i usluga visoke vrijednosti... i bitno utjecati na razvoj održivih konkurentnih strategija u svjetskoj turističkoj in-

¹¹ Programske smjernice rada Primorsko-goranske županije 2002 - 2005. donijete na 6. sjednici Županijske skupštine Primorsko-goranske županije - http://www.poslovniforum.hr/zakoni/smjernice_pg.asp (sjednica je održana 20. prosinca 2001. godine).

Tablica 1.
Odgojno-obrazovni sustav PGŽ u odnosu na Hrvatsku

Područje odgoja i obrazovanja	Broj ustanova			Broj polaznika		Broj odgojno-obrazovnog osoblja	
	Vrsta ustanove	Hrvatska	PGŽ	Hrvatska	PGŽ	Hrvatska	PGŽ
Predškolski odgoj	dječjih vrtića	329	97	133 260 djece 19 278 predškola	6 048 djece	7 190 odgajatelja	501 odgajat.
	privatni dječji vrtići	125	8	3580 djece	291 dijete	238 odgojitelja	23 odgajat.
Osnovno školstvo	matične škole (područne)	825 (1270)	123	398 459 učenika	24 897 učenika	30 766 učitelja	1 777 učitelja
	glazbene škole	52	8	11 037 učenika	728	1195 učitelja	95 učitelja
	za učenike s posebn. potreb.	16	5	2 492 učenika	295	697 učitelja	98 učitelja
Srednje školstvo	ukupno škole o toga : posebne glazb.-plesne	363 7 22	48 2 2	192 402 učenika	13 222 učenika	14 644 nastavnika	1400 nastavnika
	učenički dom	53	6	6 303 učenika	993	346 odgajatelja	138 odgajat.
Visoko školstvo	visokoškolske ustanove	88	14	99 343 studenata	11 474	7 700 profesora	1126 profesora

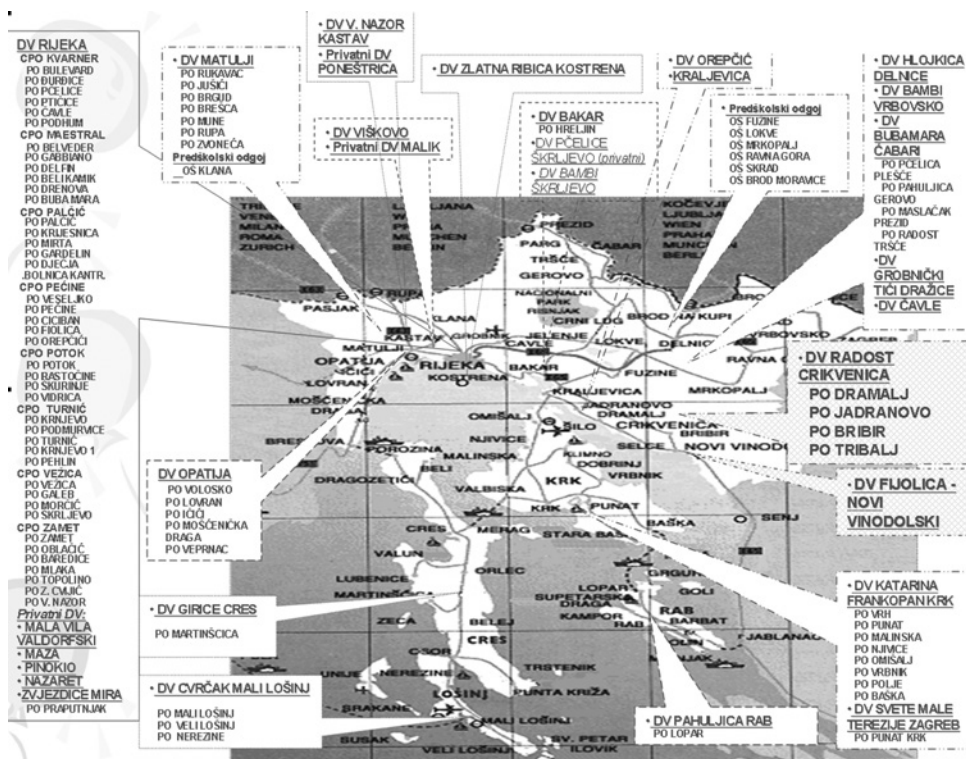
Izvori: Projekt hrvatskog odgojno-obrazovnog sustava za 21 stoljeće, Vlada RH, Ministarstvo prosvjete i školstva, Zagreb, 2002; Predškolski odgoj i naobrazba u Republici Hrvatskoj, Ministarstvo prosvjete i športa, www.prosvjeta.hinet.hr/ips/djelatnosti/odgojno.... (preuzeto 05.03.2004), te publikacije Statističke ljetopis Republike Hrvatske i Statistički ljetopis Primorsko-Goranske županije, 2002.g.

dustriji...»¹² To je za ovu turističku destinaciju od strateškog značaja ako će kadrovi biti u funkciji daljnjeg unapređenja i razvoja turizma. PGŽ je na tom tragu u programske smjernice ugradila potrebu reformiranja školskog sustava, te stvaranja uvjeta za permanentno obrazovanje i uvođenje drugih neformalnih oblika obrazovanja odraslih, a i sama se PGŽ proglašava "institucijom koja stalno uči». U nastavku će se prezentirati organizacijski ustroj institucija u procesu odgoja i obrazovanja PGŽ, s posebnim naglaskom na one, koje djeluju na području CVR, te naglasiti samo neke osnovne značajke. Predškolski odgoj

¹² WTO Programme of Work in Human Resource Development 2002 – 2003., WTO – Version 2.4. od 15. 11. 2001.str. 1-14 (http://www.WTOeducation-PGT_Eng%20HDR.pdf)

u Republici Hrvatskoj¹³ obuhvaća odgoj, naobrazbu i skrb o djeci predškolske dobi, a ostvaruje se programima odgoja, naobrazbe, zdravstvene zaštite, prehrane i socijalne skrbi za djecu od 6 mjeseci do polaska u školu, a u CVR i u PGŽ prisutna je struktura institucija prikazana na slici 2.

Slika 2.
Dječji vrtići u CVR i PGŽ



Izvor: Obrada autora prema «Predškolski odgoj i naobrazba u Republici Hrvatskoj», objavljeno na: <http://www.prosvjeta.hinet.hr/mips/djelatnosti/> (preuzeto 05.03.2003)

CVR dijeli sudbinu PGŽ, koja je po broju dječjih vrtića visoko rangirana, jer nudi čak 21% ukupnog broja dječjih vrtića registriranih u Republici Hrvatskoj (454)¹⁴. Istraživanja potvrđuju da su uz redovite programe, veoma popularni

¹³ Predškolski odgoj i naobrazba u Republici Hrvatskoj, Ministarstvo prosvjete i športa (<http://www.prosvjeta.hinet.hr/mips/djelatnosti>), preuzeto 05. 03. 2004., str. 1

¹⁴ Navedeni su podaci prema sljedećim izvorima: Projekt hrvatskog odgojno-obrazovnog sustava za 21. stoljeće, Vlada RH, Ministarstvo prosvjete i školstva, Zagreb, 2002.; Predškolski odgoj i naobrazba u Republici Hrvatskoj, Ministarstvo prosvjete i športa, www.prosvjeta.hinet.hr/mips/djelatnosti/odgojno... (preuzeto 05.03.2004.), te publikacije Statističke ljetopis Republike Hrvatske i Statistički ljetopis Primorsko-goranske županije, 2002.g.

Tablica 2.
Osnovne škole u PGŽ u odnosu na Republiku Hrvatsku

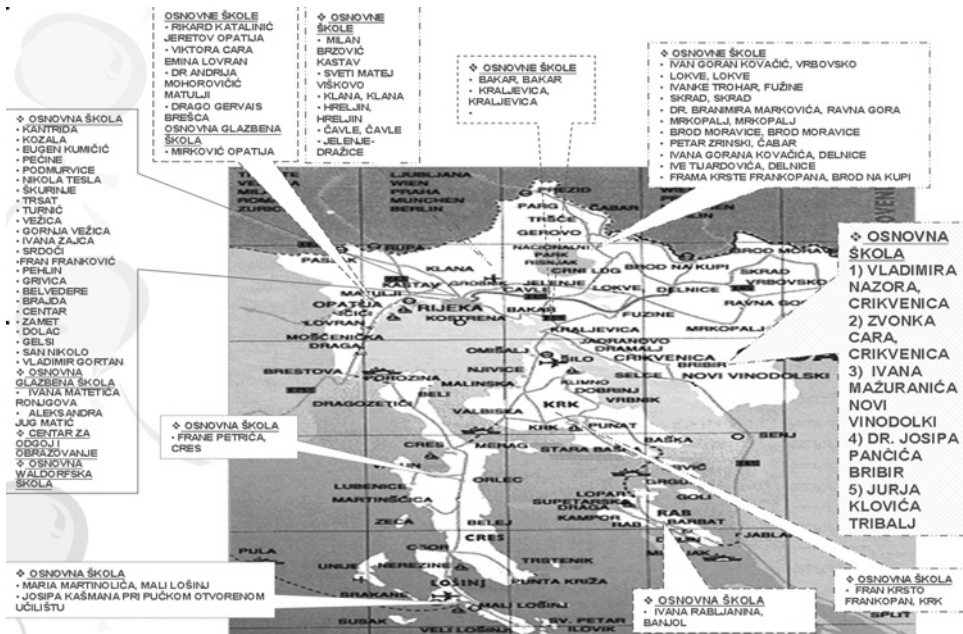
	HRVATSKA		PRIMORSKO-GORANSKA ŽUPANIJA	
	1996/97	2000/01	1996/97	2000/01
REDOVITE OSNOVNE ŠKOLE				
broj	1 993	2 088	123	123 (5,9 %)
učenici	413 830	402 281	28 578	24 897 (6,2 %)
nastavnici	24 606	26 495	1 781	1 777 (6,7 %)
ŠKOLE ZA TJELESNO I MENTALNO OŠTEĆENU MLADEŽ				
broj	54	54	5	5 (9,2 %)
učenici	2 676	2 492	253	295 (11,0 %)
nastavnici	773	697	83	98 (14,1 %)
ŠKOLE ZA POSEBNO OBRAZOVANJE (glazbene i baletne)				
broj	62	72	5	8 (6,9 %)
učenici	10 752	11 037	539	728 (6,6 %)
nastavnici	1 016	1 195	53	95 (7,9 %)
ŠKOLE S NASTAVOM NA TALIJANSKOM JEZIKU				
broj	17	17	4	4 (23 %)
učenici	2 232*	2 044	584	568 (27,8 %)
nastavnici	212	228	72	74 (32,4 %)
ŠKOLE ZA OBRAZOVANJE ODRASLIH				
broj	7	8	1	1 (12,5 %)
polaznici	702	463	29	35 (6,2 %)
nastavnici	51	66	8	8 (12,1 %)

Izvor: Statistički ljetopis Republike Hrvatske i Statistički ljetopis PGŽ za 2002. godinu

posebni programi, jer su djeca te životne dobi najotvorenija prema novim spoznajama i moguće ih je pravilno usmjeravati ka životnim ciljevima. Stoga je u turističkim destinacijama još nedovoljno iskorištena mogućnost da se cjelokupnoj populaciji djece ponude određeni sadržaji iz turizma, kao i posebni sadržaji za darovitu djecu. Najbolji primjer za uspjeh je akcija Hrvatske turističke zajednice, koja pod sloganom «Više cvijeća - manje smeća» pozitivno edukativno djeluje i među najmlađom populacijom.

Osmogodišnje osnovno obrazovanje je u Republici Hrvatskoj obavezno i besplatno za svu djecu u dobi od šeste do petnaeste godine, a ta se mogućnost otvara i za starije osobe. Cilj je osnovnog obrazovanja usmjeriti učenika na kontinuirani razvoj uz uvažavanje njegovih duhovnih, tjelesnih, moralnih, intelektualnih i društvenih vrijednosti, uz uvažavanje njegovih sposobnosti i sklonosti, ali i mogućnosti koje mu pruža okruženje, tada je nužno razviti i sklonosti prema onim sadržajima, koji će mu omogućiti odgovorno uključivanje u društvenu zajednicu i njen gospodarski razvoj. Suvremeni pristup ovoj razini obrazovanja je osigurati učenicima "širi izbor sadržaja i aktivnosti prema

Slika 3.
Osnovne škole u CVR i PGŽ



Izvor: Popis osnovnih škola u Republici Hrvatskoj, <http://www.prosvjeta.hinet.hr/mips/djelatnosti/> (od 16.12.2003.)

moogućnostima, potrebama i interesima osobe koja uči te u skladu s razvojnim tendencijama i potrebama gospodarskog razvoja...”¹⁵. Sagledavanje ustroja mreže i odnosa osnovnih škola PGŽ i Republike Hrvatske osiguravaju podaci prikazani na slici br. 3 i u tablici br. 2.

Obzirom na turističku orijentaciju CVR i PGŽ nameće se potreba preispitivanja nastavnih sadržaja koji bi morali uključivati znanja vezana za očuvanje i korištenje prirodnih resursa, podizanje ekološke svijest, upoznavanje lokalnih turističkih resursa, atrakcija i kulturno-povijesne baštine kao elemente vlastitog identiteta. S druge strane uvoditi rano učenje više stranih jezika, kako bi se djeci te dobi otvarali i drugi vidici. Ovi se sadržaji mogu i trebaju kvalitetno uklopiti u okvire već definiranih kolegija koji trebaju biti aplikativni i životno obojeni, te ih treba spoznavati po načelu «misli globalno - djeluj lokalno». U svrhu postizanja navedenih ciljeva korisno bi također bilo, uz redovite programске sadržaje, otvoriti mogućnost uvođenja izbornih kolegija ili izvannastavnih aktivnosti kako bi djeca (ovisno o njihovim željama i sklonostima) stjecala nova znanja kroz međusobno druženje i razmjenu informacija s vršnjacima iz dru-

¹⁵ "Prioritetne mjere u odgojno-obrazovnom sustavu od 2002.-2004. godine", Vlada Republike Hrvatske, Ministarstvo prosvjete i sporta, Zagreb, studeni, 2002., str. 4/5

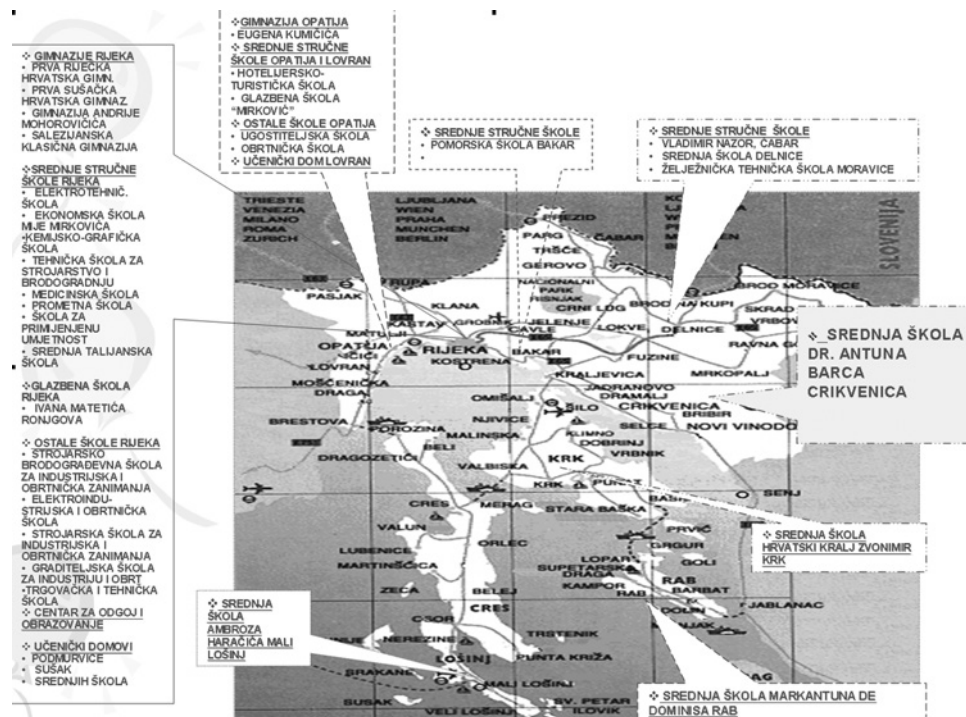
gih zemalja i kultura, a to će im u budućnosti u turizmu biti moguće uspješno i valorizirati.

Srednjoškolsko obrazovanje u CVR i PGŽ, je dio ustroja srednjoškolskog obrazovanja u Republici Hrvatskoj, gdje je moguć ustroj sljedećih obrazovnih profila:

- gimnazija - kao općeobrazovnih srednjih škola u trajanju od 4 godine s pretežitim opredjeljenjem na prirodoslovne, matematičke, jezične ili opće;
- srednja strukovna škola u trajanju od 4 godine s usmjerenjem na tehniku (strojarstvo, brodogradnja, metalurgija, elektrotehnika, geologija, rudarstvo i nafta, šumarstvo, obrada drva, graditeljstvo, geodezija, promet i unutrašnji transport, kemijska tehnologija, grafika, tekstil, obrada kože, optika, obrada stakla...), ekonomiju i trgovinu, ugostiteljstvo i turizam, unutrašnje poslove i zaštitu, osobne i ostale usluge, zdravstvo, poljoprivredu, prehranu i veterinu;
- umjetničke škole u trajanju od 4 godine u područjima plesne, glazbene i likovne umjetnosti;

Slika 4.

Srednje škole u CVR i PGŽ



Izvor: Popis srednjih škola u Republici Hrvatskoj, <http://www.prosvjeta.hinet.hr> (od 16.12.2003.)

Tablica 3.
Srednje škole u PGŽ u odnosu na Republiku Hrvatsku

VRSTA SREDNJE ŠKOLE	HRVATSKA		PRIMORSKO-GORANSKA ŽUPANIJA		
	1996/97	2000/01	1996/97	2000/01	%
	1	2	3	4	5 (4:2)
REDOVITE SREDNJE ŠKOLE					
Broj	554	618	44	48	7,7 %
Učenici	199 018	191 039	15 835	13 222	6,9 %
nastavnici	16 586	19 094	1 392	1 400	7,3 %
ŠKOLE ZA TJELESNO I MENTALNO OŠTEĆENU MLADEŽ					
Broj	19	23	2	2	10,5 %
Učenici	1 471	1 550	94	73	4,7 %
nastavnici	239	302	21	24	7,9 %
ŠKOLE S NASTAVOM NA TALIJANSKOM JEZIKU					
Broj	4	4	3	3	75,0 %
Učenici	836	840	215	214	25,5 %
nastavnici	130	128	27	26	20,3 %
ŠKOLE ZA OBRAZOVANJE ODRASLIH					
Broj	33	41	5	6	14,6 %
Učenici	3 883	3 604	516	310	8,6 %
nastavnici	563	924	129	115	12,4 %

Izvor: Statistički ljetopis Republike Hrvatske i Statistički ljetopis PGŽ za 2002. godinu

- škole za zanimanja u trajanju od 3 godine (obrtničke škole i ostale strukovne škole) gdje je odnos teorijske i praktične nastave u odnosu 60%:40%, osim u dualnom sustavu obrazovanja gdje se praksa izvodi na radnom mjestu, a odnos općeg i stručnog je u odnosu 2:1.

U PGŽ prevladavaju programi općeg obrazovanja, programi za tehnička zanimanja, te srednje škole općeg tipa čiji profil programa nije direktno prepoznatljiv u samom nazivu (npr. "srednja škola dr. Antuna Barca u Crikvenici), a struktura obrazovnih institucija je prezentirana na slici br. 4. Bilo bi korisno utvrditi koliko je realno nastavnih sadržaja u tim školama usmjereno turizmu (direktno ili indirektno), obzirom da je i kroz određene općeobrazovne sadržaje moguće usvojiti određena znanja i tehnike povezane s turizmom.

Sustav srednjoškolskog obrazovanja je do sada u svom najvećem dijelu bio u nadležnosti odlučivanja Ministarstva, a sada je pri kraju proces prijenosa osnivačkih prava nad srednjim školama u CVR i PGŽ čime će lokalne jedinice preuzeti sve poslove sukladno ovlastima koje iz toga proizlaze. U odnosu na ukupan broj srednjih škola u Republici Hrvatskoj ova je destinacija zastupljena s prosječno oko 7% u broju odjeljenja, učenika i nastavnika, ali se može primijetiti znatno viši standard u posebnim programima namijenjenim nacionalnim

manjinama i mladima s poteškoćama u razvoju, kao i u obrazovanju odraslih. Pokazatelji o demografskim kretanjima ukazuju na laganu tendenciju pada broja mladih uključenih u sustav srednjoškolskog obrazovanja u PGŽ¹⁶, što nameće potrebu prilagođavanja nastavnih sadržaja zahtjevima mladih, koje treba privući i iz drugih destinacija. Programi bi više trebali odražavati potrebe razvoja gospodarstva CVR i PGŽ, koje su značajno turistički usmjerene. Gornje tendencije vidljive su i u tablici br. 3.

U okviru srednjoškolskog obrazovanja za turizam, potrebno je određeni naglasak staviti na mogućnost obavljanja prakse u poznatim i priznatim hotelima i restoranima u zemlji i inozemstvu. Neophodna je i razmjena nastavnika radi stjecanja novih znanja, upoznavanja novih tehnologija i njihove što bolje specijalizacije, što je posebno naglašeno kod nastavnika struke. Specijalistički nastavni programi za potrebe turizma, trebali bi učenicima pružiti optimalan odnos teorije i prakse, te biti oblikovani kao niz uzastopnih stepenica u piramidi svladavanja znanja za potrebe ove zahtjevne i heterogene struke. Treba i dalje poticati započete aktivnosti na unapređenju i internacionalizaciji programa, a postignuto verificirati kroz nacionalna i međunarodna takmičenja u znanju i vještinama.

Naime, istraživanja provedena u okviru turističkih destinacija u PGŽ¹⁷ ukazuju na potrebu inoviranja ponude, što znači da postojećim kadrovima određena znanja nedostaju. Naime, dok se temeljne turističke usluge (smještaj i prehrana) ocjenjuju vrlo visokom ocjenom, isto se ne može tvrditi i za razne oblike suvremene selektivne turističke ponude, što znači da organizacija i način njihova pružanja zaostaje za svjetskim trendovima. Kako su upravo sadržaji i njihova kvaliteta dobili znatno nižu ocjenu od prirodnih resursa, sigurnosti destinacije, te ljubaznosti zaposlenih i lokalnog stanovništva, nameće se poboljšati nastavne sadržaje na razini srednjeg, višeg i visokog specijalističkog obrazovanja za turizam, a time i stvoriti preduvjete za podizanje razine ukupne turističke ponude CVR, PGŽ i šire.

Visokoškolsko obrazovanje ima posebnu ulogu u razvoju društva, jer stvara akademske građane naprednih pogleda, sposobne da se uhvate u koštac s novim izazovima kao što su napredne tehnologije, veća brzina širenja informacija,

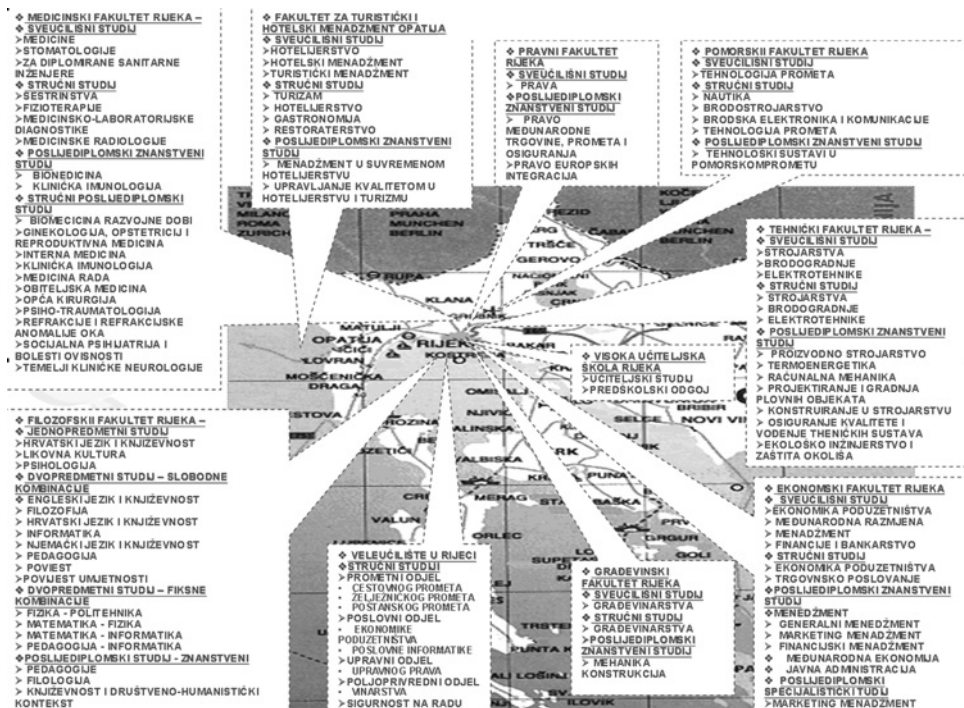
¹⁶ Broj učenika uključen u srednjoškolsko obrazovanje u 1991./92. godini bio je oko 17 tisuća, dok je taj broj smanjen u šk.god. 2001./02. na nešto više od 13 tisuća - Statistički ljetopis PGŽ, 2002. str. 302-305.

¹⁷ Blažević, B. (gl.istraživač): «Ocjena turističke ponude Kvarnera», rezultati istraživanja I faze znanstvenog projekta Ministarstva odobrenog pod brojem 011603 - «Turistička regionalizacija u globalnim procesima», tematski broj časopisa *Tourism and Hospitality Management*, Vol.10. No. 1. str. 1-276, WIFI, Wien & FTHM, Opatija, 2004.

povećanje odgovornosti prema društvu. U visokoškolske institucije¹⁸ spadaju fakulteti, umjetničke akademije, odjeli, sveučilišni instituti, druge sastavnice sveučilišta, veleučilišta, visoke škole i visoka vjerska učilišta. Mogu biti javna ili privatna, a kao osnivači se mogu javiti županije, gradovi, općine, vjerske zajednice i druge interesne skupine. U CVR nema visoko-školskih institucija, stoga se karakteristike i struktura visokoškolskih institucija u PGŽ prikazuje na slici 5 i tablici 4.

Da je visokoškolske institucije potrebno promatrati na širem planu, u duhu je i odredbi UNESCO-ve svjetske konferencije o visokom obrazovanju na kojoj je istaknuto da u razdoblju globalizacije niti jedan oblik školovanja ili istraživanja nije moguće provesti u posve nacionalnom kontekstu. Što znači da visoko obrazovanje nije moguće locirati na samo jednu užu destinaciju kao što je CVR. Na razini Sveučilišta u Rijeci, slijede se načela Svjetske deklaracije o visokom obrazovanju u kojoj se ističe kao se suvremeno društvo sve više «temelji na

Slika 5.
Mreža visokoškolskih institucija i vrste studija u PGŽ



Izvori: <http://www.medri.hr>; <http://www.riteh.hr>; <http://www.grari.hr>; <http://www.pravni.hr>; <http://www.efri.hr>; <http://www.hika.hr>; <http://www.pfri.hr>; <http://www.vusri.hr>; <http://www.veleri.hr>

¹⁸ Zakon o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju, N.N. br. 123/03.

Tablica 4.

Visokoškolske institucije u PGŽ u odnosu na Republiku Hrvatsku

VISOKOŠKOLSKE INSTITUCIJE	1996/97	2000/01/02	1996/97	2001/02
VISOKA UČILIŠTA (ukupno)				
Broj	64	95	13	13
Upisani studenti	84 055	107 911	9 612	11 703
Diplomirani studenti	11 311	-	1 241	1 413
Nastavnici i suradnici	6 030	7 622	753	887
VIŠE ŠKOLE, VISOKE ŠKOLE, VELEUČILIŠTA				
Broj	2	28	1	3
Upisani studenti	1 000	29 895	19	636
Diplomirani studenti	401	-	69
Nastavnici	77	1 408
FAKULTETI (ukupno)				
Broj	58	63	12	9
Upisani studenti	82 280	77 908	9 419	11 054
Diplomirani studenti (stručni studij)	3 381	-	557	2 587
Diplomirani studenti (sveučilišni studij)	7 394	-	684	8 467
Nastavnici	5 551	5 965	723
Ekonomski fakulteti				
Upisani studenti -stručni studij	2 778	2 196	236	319
Upisani studenti - sveučilišni studij	10 764	12 086	1 259	1 691
Diplomirani studenti – stručni studij	496	417	57	42
Diplomirani studenti - sveučilišni studij	1 836	1 706	123	235
Nastavnici	355	359
Fakultet za turistički i hotelski menadžment Opatija - FTHM				
Upisani studenti –stručni studij	450	595	450	595
Upisani studenti - sveučilišni studij	1 313	2 111	1 313	2 111
Diplomirani studenti –stručni studij	101	113	101	113
Diplomirani studenti – sveučilišni studij	153	184	153	184
Nastavnici	53	53	53	53
UMJETNIČKE AKADEMIJE				
Broj	4	4	1	1
Upisani studenti	775	941	3	13
Diplomirani studenti	134	-
Nastavnici	222	236
PROMOVIRANI MAGISTRI ZNANOSTI I MAGISTRI SPECIJALISTI				
Ukupno:	605	676	47	48
Fakultet za turistički i hotelski menadžment Opatija - FTHM			10	9
PROMOVIRANI DOKTORI ZNANOSTI				
Ukupno:	352	255	25	33
Fakultet za turistički i hotelski menadžment Opatija - FTHM			2	1

Izvor: Statistički ljetopis Republike Hrvatske i Statistički ljetopis PGŽ

znanju, zbog čega je visoko obrazovanje i znanstveno istraživanje postalo bitna komponenta kulturnog, socioekonomskog i ekološki održivog razvoja individue, zajednice i nacije»¹⁹, što se na odgovarajući način uspjelo aplicirati i na područje visokoškolskog obrazovanja za turizam.

Za unapređenje obrazovanja u području turizma, posebno su značajni i zaključci Sorbonske deklaracije²⁰ koja sustav visokog obrazovanja vidi kao «pod-diplomski» (najmanje 3 godine) i «diplomski» studij, koji treba priznati i omogućiti međunarodnu usporedbu i izjednačavanje znanja stečenog na otvorenom europskom području visokog obrazovanja, uz puno poštivanje različitosti, koje istodobno zahtijeva napor da se uklone prepreke i razvije okvir za pokretljivost i sve užu suradnju srodnih visokoškolskih institucija. U ostvarivanju zahtjeva internacionalizacije programa institucije moraju biti otvorene za kooperaciju i biti spremne prihvatiti europski sustav prijenosa bodova (*European Credit Transfer System-ECTS*), što je zacrtano u povelji «*Magna Charta Universitatum*», potpisanoj u Bolonji, u praksi poznatija kao «Bolonjska deklaracija»²¹. ECTS je dobro organiziran sustav kooperacije u europskoj akademskoj zajednici, jer on u biti predstavlja:

- mehanizam za priznavanje dostignutog nivoa akademskog obrazovanja;
- preduvjet je uspješnog međusveučilišnog i međunarodnog povezivanja;
- olakšava uključivanje studenata u programe drugih visokoškolskih institucija i nostrifikaciju diploma.

Sve visokoškolske institucije su trenutno u procesu prilagođavanja nastavnih planova i programa zahtjevima ECTS-a, koji polazi od maksimalnog opterećenja studenata sa 30 bodova po semestru i važi za sve članice u mreži. Ovi se bodovi dijele s ukupnim brojem kolegija (obvezni, izborni, neobavezni), kao i drugih obveza studenta (laboratorijske vježbe, praktični rad, seminarski i diplomski radovi, studiji slučajeva i sl.), što predstavlja koeficijent opterećenja, a bodovi se priznaju samo za položene ispite. Pristup ECTS-u je za visokoškolske institucije dobrovoljan, ali osigurava međunarodnu dimenziju dostignutoga stupnja obrazovanja. Visokoškolske institucije koje obrazuju kadrove za po-

¹⁹ World Declaration on Higher Education, UNESCO, Pariz, 1998., prema: Međunarodna suradnja u visokom obrazovanju - Europski sustav prijenosa bodova (ECTS), Sveučilište u Zagrebu, Sveučilišni vjesnik, vol. XLVI., 2000., posebni broj, str. 7 i 8.

²⁰ Joint Declaration on Harmonisation of the Architecture of the European Higher Education System, Pariz, Sorbonne, 1998., prema Međunarodna suradnja u visokom obrazovanju - Europski sustav prijenosa bodova (ECTS), Sveučilište u Zagrebu, Sveučilišni vjesnik, vol. XLVI., 2000., posebni broj, str. 9.

²¹ The European Higher Education Area, Bologna, 1999., prema Međunarodna suradnja u visokom obrazovanju - Europski sustav prijenosa bodova (ECTS), Sveučilište u Zagrebu, Sveučilišni vjesnik, vol. XLVI., 2000., posebni broj, str. 9.

trebe turizma, a koje se sustavno uključuju u sustav ECTS-a osiguravaju time svoje međunarodno pozicioniranje. To je složena zadaća, ali donosi višestruke koristi studentima, nastavnicima, visokoškolskoj instituciji i lokalnoj zajednici.

Rezultati istraživanja potvrđuju da za potrebe restrukturiranja turističkog sektora nisu dostatna samo klasična znanja. Predmet ovog istraživanja je ocijeniti dostignuti stupanj organiziranosti obrazovnog sustava u CVR i PGŽ, te njegovu sposobnost da udovolji zahtjevima suvremene platežno sposobne potražnje. Ako je temeljna orijentacija CVR (kao i PGŽ) turizam, tada bi u definiranju mreže i sadržaja aktivnosti obrazovno odgojnih institucija trebalo veći naglasak staviti na one obrazovno-odgojne programe u kojima će se na svim stupnjevima obrazovanja steći sva potrebna znanja, koja će kasnije trebati nadograđivati kroz specijalističke programe cjeloživotnog učenja.

CJELOŽIVOTNO UČENJE I PERMANENTNO OBRAZOVANJE

Cjeloživotno učenje se općenito prihvaća kao kontinuirana aktivnost na unapređivanju znanja, vještina i sposobnosti unutar osobne, građanske, društvene i poslovne perspektive. Taj se pojam sreće pod nazivom *lifelong education* i usko se vezuje uz suvremeno društvo i razvoj kadrova u turizmu, ali se u pojedinim kulturama i državama različito definira i provodi. Koriste se srodni pojmovi kao *continuing education* (permanentno obrazovanje) za trajno profesionalno obrazovanje odraslih ili pojam *adult education* (obrazovanje odraslih) za doživotno neprofesionalno obrazovanje odraslih. Dok se pojam *lifelong education* koristi za sve oblike formalnog i neformalnog obrazovanja i odgoja tijekom cijeloga života (od rođenja do smrti), pojam *continuing education* je uži i odnosi na obrazovanje od završetka nekog stupnja formalnog obrazovanja do kraja radnog vijeka..

Istraživanje provedeno u okviru PGŽ²² ukazuje da sustav permanentnog obrazovanja nije dovoljno prisutan u hotelijersko-turističkom gospodarstvu jer ga prakticira samo 22% turističkih organizacija. Ulaganja u obrazovanje se ne smatra investicijom, već još uvijek troškom, iako se ta ulaganja prema našim propisima porezno priznaju,²³ što podržava i većina ispitanika (94%). Navedene zakonske odredbe su povod, poticaj i obveza za zajedničko djelovanje obrazovnih institucija i turističkog menadžmenta CVR i PGŽ, polazeći od podataka o obrazovnoj strukturi prikazanoj u tablici 5.

²² Više o tome B. Blažević, (gl.istraživač): «Ocjena turističke ponude Kvarnera»... op. cit.

Tablica 5.
Obrazovna struktura stanovništva CVR

Destinacija i godina	HRVATSKA		PGŽ		CVR		% CVR u HRV		% CVR u PGŽ	
	1991.	2001.	1991.	2001.	1991.	2001.	1991.	2001.	1991.	2001.
Stanovništvo	47848	44375	3234	3055	191	201	0,4	0,5	5,9	6,6
Stanovništvo staro 15 i više godina	38580	36828	2632	2627	156	171	0,4	0,5	5,9	6,5
Bez škole	2045	1664	58	28	4,5	1,8	0,2	0,2	7,8	6,4
1-3 razreda osnovne škole	1255	1664	43	79	2,6	5,4	0,2	0,3	6,0	6,8
4-7 rezreda osnovne škole	8196	4140	406	195	23	14	0,3	0,3	5,7	7,2
Cijela osnovna škola	9015	8012	625	486	40	30	0,4	0,4	6,4	6,2
Srednja stručna škola ili usmjereno obrazovanje	17520	17331	1461	1421	80	97	0,5	0,6	5,5	6,8
3-godišnja škola, KV i VKV zanimanja	4885	10030	382	808	32	58	0,7	0,6	8,4	7,2
4-god srednja stručna škola	4453	5534	372	475	22	29	0,5	0,5	5,9	6,1
Gimnazija	896	1767	76	138	4,5	9,7	0,5	0,5	5,9	7,0
Viša škola	1561	1502	154	140	7,5	8,5	0,5	0,6	4,9	6,1
Fakulteti i akademije	2040	2678	151	244	7,1	12,3	0,3	0,5	4,4	5,0

Izvor: Statistički ljetopis Republike Hrvatske (podaci za Hrvatsku), Statistički ljetopis PGŽ 2002., Popis stanovništva RH (podaci po destinacijama).

Svijet je davno spoznao da bez znanja nema kreacije, niti prave pregovaračke sposobnosti za uspješno uključivanje u svjetsku podjelu rada temeljenu na konkurentskim prednostima destinacije. Pritom je potrebno imati na umu da cjeloživotno učenje podrazumijeva: stjecanje i osuvremenjivanje svih vrsta sposobnosti, interesa, znanja i kvalifikacija od predškole do razdoblja nakon umirovljenja; promicanje razvoja znanja i sposobnosti koje će omogućiti građanima prilagodbu »društvu znanja« i aktivnom sudjelovanju u svim sferama društvenog i ekonomskog života te na taj način utjecati na vlastitu budućnost; uvažavanje svih oblika učenja: formalno obrazovanje (npr. tečaj na fakultetu), neformalno obrazovanje (npr. usavršavanje vještina potrebnih na radnom mjestu) i međugeneracijsko učenje (razmjena znanja u obitelji, među prijateljima).

²³ «Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o porezu na dohodak» N.N. br. 163/03 - (izmjena članka 43 Zakona o porezu na dohodak, N.N. BR 127/00 I 150/02) i «Pravilnik o porezu na dohodak» N.N. br. 140/03 - (izmjena članka 3, stavka 1 i 6 Pravilnika o porezu na dohodak, koja je u primjeni od 13. 9. 2003.)

PROJEKT UNAPREĐENJA EDUKACIJE ZA TURIZAM

- Definirati minimum turističkih sadržaja koji moraju biti sadržani u redovitom nastavnim planovima i programima svih obrazovnih razina (od vrtića do doktorata znanosti);
- Unaprediti metode izvođenja nastave i komuniciranja, po uzoru na najbolje u svijetu
- Postaviti kriterije za ocjenu javnih i privatnih, obrazovnih i znanstvenih institucija od značaja za razvoj turizma u cilju postavljanje mreže i dobivanje dopusnice
- Permanentno obrazovanje i trening staviti u funkciji unapređenja poslovanja i podizanja kvalitete u turizmu, slijedeći suvremene trendove informacijske zahtjeve menadžmenta u turizmu
- Stvoriti zakonske pretpostavke za dodjelu certifikata i licenciranje znanja po jedinstvenim kriterijima za struku (majstorski ispit, vođenje obrta, iznajmljivanje, specijalizacije za selektivne oblike turizma, specijalna ponuda....)
- Osigurati uvjete izvođenja praktične nastave i praktičnog rada, te otvoriti druge mogućnosti stjecanja iskustava i povezivanja teorije i najbolje prakse
- Razraditi organizacijske oblike i kanale pružanja konzultantskih usluga kadrovima u turizmu
- Predložiti sustav mjera porezne politike, poticaja i olakšica za unapređenje sustava, ali i za osiguranje različitih izvora financiranja

Cjeloživotno je učenje i neka vrsta "druge šanse"²⁴ za unapređivanje temeljnih vještina i nudi mogućnost učenja na naprednijim stupnjevima. Sve to znači da formalni sustav mora postati otvorenijim i fleksibilnijim kako bi mogućnosti za cjeloživotno učenje bile skrojene prema potrebama sudionika, i imati mogućnost pratiti te promjene. U tu svrhu potrebno je na razini destinacije istražiti sve relevantne činitelje od značaja za pozicioniranje onih elemenata koji mogu doprinijeti unapređenju cijelog sustava cjeloživotnog učenja i to prezentirati u formi projekta, čiji su elementi prikazani u nastavku:

To znači da je već i u fazi definiranja svrhe, cilja i zadaće nastavnih planova i programa obrazovanja učenika i studenata potrebno stvarati temelje za kasnije cjeloživotno obrazovanje kao okvir koji otvara mogućnosti nastavka obrazovanja, njihovo uključivanje u radni proces ili odgovarajuće napredovanje u struci. U praksi se susrećemo s neusklađenim nastavnim planovima i programima, nedefiniranom obrazovnom vertikalom kojoj nedostaju pojedini obrazovni profili i sl.

Koja će se znanja tražiti od pojedinog sudionika u jedinstvenom sustavu naobrazbe ovisit će o vrsti turističke usluge koja se nudi, složenosti posla koji se obavlja, kao i posebnim uvjetima koji se prema propisima trebaju zadovoljiti. Za svaki oblik turističke usluge potrebna su znanja nekog formalnog oblika naobrazbe koji egzistira u Republici Hrvatskoj, ali i dostupnost mogućnosti

²⁴ J. Maravić: Cjeloživotno učenje, <http://www.carnet.hr/casopis/17/clanci/5>

da se steknu znanja koja nedostaju, te tako osigura minimum profesionalnosti u pružanju svake pojedine usluge, prema potrebama zahtjevnog turističkog tržišta.

NEKI ELEMENTI INTEGRALNOG PLANA EDUKACIJE KADROVA (MODEL: PROVEDBA GLAVNOG PLANA RAZVOJA TURIZMA PGŽ)

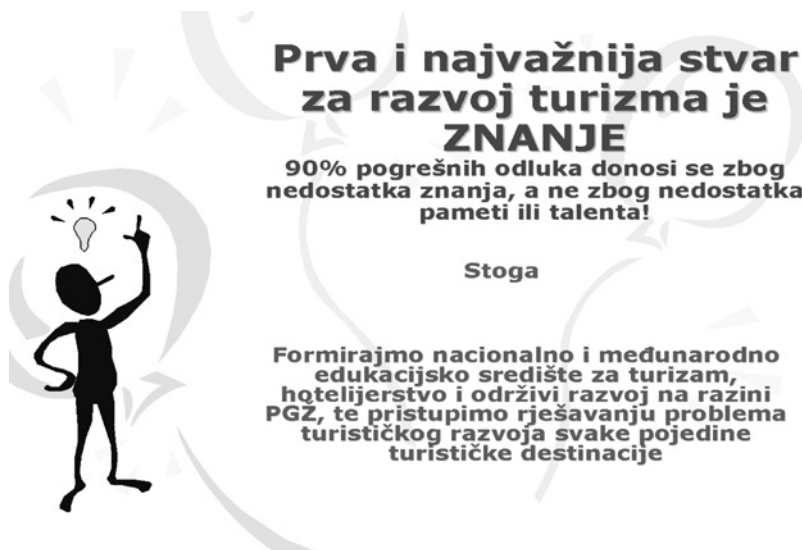
Rezultati opsežnog istraživanja provedenog na području PGŽ dokazuju da ova županija raspolaže solidnom mrežom obrazovnih institucija, te zadovoljavajućim učešćem znanstvenih, obrazovnih i stručnih kadrova, što je nedvojbeno komparativna prednost za destinaciju koja svoj razvoj temelji na prednostima u turizmu. No svjesni određenih nedostataka u obrazovnom sustavu, potrebno je ozbiljnije pristupiti traženju rješenja za sve opće i posebne probleme unapređenja sustava cjeloživotnog obrazovanja za turizam svake pojedine turističke destinacije u PGŽ.

CVR participira u tom sustavu u obujmu koji je primjeren nižoj hijerarhijskoj razini, a pri tom se uvažavaju opći kriteriji obrazovanja u Republici Hrvatskoj. Kako bi se premostile razlike između potreba i mogućnosti u svim segmentima od značaja za razvoj turizma, potrebno je postaviti “integralni plan obrazovanja” tretirajući obrazovanje kao oblik ulaganja u bolju kvalitetu, čime se nedvojbeno pridonosi pretvaranju komparativnih u konkurentne prednosti turističke destinacije, što je od bitnog značaja za pozicioniranje CVR odnosno PGŽ na turističkom tržištu u globalizacijskim procesima.

Ako se u praksu žele implementirati nedvojbene prednosti koje sadrže poruke u okviru “glavnog plana razvoja turizma PGŽ”, potrebno je sustavno organizirati radionice, kako bi se korisnici mogli osposobiti za provođenje svake njegove faze. Mogućnost stjecanja znanja koje nedostaje treba osigurati minimalno sljedećim korisnicima:

1. za poduzetnike i menadžere
2. za zaposlenike u sustavu turističke ponude
3. za ostale sudionike na razini turističke destinacije
4. za domicilno stanovništvo

Poduzetnicima i menadžerima u hotelijerstvu i turizmu najčešće nedostaju ona poduzetnička znanja koja nisu stekli za vrijeme školovanja, jer ti sadržaji nisu bili uključeni u nastavne planove i programe. Taj je problem sve prisutniji kako raste broj sudionika u strukturi malog i srednjeg poduzetništva, kojima je potrebno osigurati znanja za što bolje pozicioniranje u sve zahtjevnijem turističkom tržištu. Permanentna edukacija potrebna je i svim zaposlenicima, koji moraju biti uključeni u procese podizanja usluga i visoko motivirani da



njihove tekuće aktivnosti budu u funkciji ukupnog uspjeha vlastitog poslovnog sustava, te uže i šire sredine. U razradi ovih zadataka treba voditi računa da programi za menadžere i poduzetnike trebaju osigurati stjecanje specijalističkih znanja vezane za razvoj proizvoda, zadovoljenje posebnih interesa kupaca, upoznavanje tehnika marketinga, uvođenje sustava kvalitete, sustavno uvođenje inovativnih procesa, primjenu standarda. Ova se znanja stječu prvenstveno kroz sustav permanentne naobrazbe, nadovezuju se na ranije stečena znanja (u sustavu redovite naobrazbe i praksom), a imaju za cilj unapređenje menadžerskih vještina, bolje pozicioniranje na tržištu, kontinuirano poboljšanje kvalitete i poslovni uspjeh.

Organizacija specijalističkih tečajeva i radionica uvijek je usmjerena užem krugu korisnika, a cilj im je osigurati znanja za profesionalnost izvođenja u svim segmentima turističke ponude i prepoznavanja turističke potražnje. To su npr. sljedeći specijalistički programi:

- usluge smještaja (hoteli, seoska domaćinstva, apartmani, sobe...)
- usluga prehrane i pića (restorani, barovi i *catering*...)
- usluge informiranja (turističke zajednice, turistički uredi, info-punktovi, bijele patrole, turistički vodiči, turistički pratitelji...)
- usluge posredovanja (putničke agencije, turoperator, drugi posrednici...)
- prateće usluge (trgovina, banka, pošta, benzinske pumpe, policija, javni prijevoz, taksi, charter usluge...)
- usluge na razini turističke destinacije (partnerstvo, DMC, DMCP, IQM, TQD...)
- usluge javne uprave u turističkom sektoru i dr.

Obrazovanje je izuzetno značajan činitelj ostvarivanja ciljeva, definiranih razvojnim modelom Glavnog plana razvoja turizma PGŽ. Pravilno proveden sustav edukacije osigurava specijalizaciju i visoki stupanj profesionalnosti u izvršavanju svih, a posebno specijalnih zadataka svih sudionika u turističkoj ponudi. Time se jamči visoka kvaliteta usluga, mjerena potrebama i željama kupaca onih ciljnih tržišta na koja je ova turistička destinacija usmjerena. Visoki profesionalizam uz istovremeno naglašavanje značajki autohtone kulture, zahtjev je koji suvremeni turizam traži, a edukacija taj trag mora slijediti. Oposobljavanje je potrebno provesti prvenstveno za sve razine odgovornog destinacijskog menadžmenta u jedinicama lokalne samouprave i uprave, turističkim zajednicama, hotelsko-turističkom gospodarstvu, ali i za sve druge interesne skupine direktno ili indirektno uključene u pripremu i pružanje turističkog proizvoda destinacije.

Ciljni edukativni sadržaji definirani su modelom razvoja i slijede načelo integralne kvalitete turističke destinacije Kvarner koja pokriva područje PGŽ, ali i svake subregije u koje spada i CVR, da bi se to provodilo do razine svakog pojedinog turističkog mjesta. U okviru integralnog plana edukacije treba definirati sadržaje, korisnike i oblike njenog provođenja. Na ovim polazištima bi u sustav ciljne edukacije trebalo minimalno uključiti sljedeće tematske cjeline:

- Kako čitati Glavni plan i što treba znati da bi se isti uspješno implementirao u praksi u svim svojim dijelovima (rokovi i odgovornost)?
- Kako upravljati turističkom destinacijom - izbor modela?
- Kako stvoriti “integrirani menadžment turističke destinacije”?
- Kako slijediti načela održivog razvoja turizma i postići integralnu kvalitetu destinacije (IQM)?
- Kako i zašto do “destinacijske menadžment kompanije” (DMC) ali i do drugih organizacijskih oblika na razini Kvarnera i subregija - upoznavanje uloge i zadataka u osmišljavanju i organiziranom plasmanu turističkog proizvoda najviše moguće kvalitete i posebnog doživljaja?
- Kako inicirati različite oblike partnerstva i kakav je njihov doprinos u realizaciji svih relevantnih segmenata razvojnog modela turističke destinacije Kvarner i subregija?
- Kako inovacije staviti u funkciju kontinuiranog unapređenja turističkog proizvoda Kvarnera i subregija, uz kontinuirano poboljšanje kvalitete, praćeno mehanizmima sustavnog ocjenjivanja dostignute razine ponude u odnosu na zahtjeve platežno sposobne potražnje, orijentirane prema turističkoj destinaciji Kvarner?
- Kako prepoznati i pozicionirati proizvode koji predstavljaju novu vrijednost, promatrano s polazišta zahtjeva svjetskog tržišta, njihove privlačnosti i konkurentnosti?

- Kako čitati rezultate studija o ocjeni prihvatnog kapaciteta i kako primjenjivati kodeks ponašanja u prostoru, a zbog njihova izuzetnog značenja za postizanje ciljeva održivog razvoja turizma?
- Kako do “eko-oznaka” (eko-destinacija, eko-hoteli, eko-proizvodi, ekopromet, eko-plaže....), slijedom razvojne filozofije suvremenog turizma za 21. stoljeće?
- Kako ustrojivati, provoditi i kontrolirati provođenje strategijskih, taktičkih i operativnih marketing-planova turističke destinacije Kvarner i užih subregija (npr. kako osvojiti nova tržišta, prodati doživljaje, više uključivati elektroničke medije, što je vertikalno i horizontalno umrežavanje u marketingu, turistička politika marki, kako inovacijama produžiti životni ciklus turističkog proizvoda destinacije i sl....)?
- Kako ocjenjivati ekonomsku, ekološku i društvenu opravdanost ključnih investicija od značaja za daljnji održivi razvoj turizma Kvarnera i subregija?
- Koja je uloga KISS-a (*Kvarner investment support system*) u pribavljanju sredstava za ulagačke aktivnosti odnosno u animiranju i privlačenju domaćih i stranih investitora, radi ciljanog ulaganja u razvojne projekte Kvarnera i subregija?
- Kako do “majstorskog ispita” i drugih oblika “certifikata” (ugostitelji, ostali obrtnici, iznajmljivači, vodiči, voditelji poslovnica, informatori, taksisti, ostali sudionici turističke ponude...), kako do zvanja “ovlašteni destinacijski menadžer” (DMCP - *Destination Management Certified Professional*) - zašto i kako treba u turizmu licencirati jednom stečena znanja (prema uzoru na pomorstvo)?
- Kako iskoristiti pogodnosti poticajnih mjera u turizmu?
- Kako pomoći malim i srednjim poduzećima (SME) u njihovu, što boljem pozicioniranju na tržištu ?
- Kako unaprijediti sustav pripreme i pružanja informacija značajnih za komuniciranje s turističkim tržištem, uz suvremenu informatičku podršku, te kako izgraditi sustav na standardima temeljen sustav upravljačkih informacija za menadžment turističkih tvrtki, ali i za menadžment turističke destinacije ustrojen na prihvatljivom modelu?

Upravljanje destinacijom znači osigurati uvjete da se sve prethodno prepoznate potrebe za obrazovnim programima provedu u djelo, a ovisno o tipu korisnika koji predstavljaju ciljne skupine. Stoga je u okviru prihvaćenog ustroja upravljanja destinacijom potrebno izabrati formu ili organizacijski ustrojiti tijelo, službu, aktivnost čiji će temeljni zadatak biti da se na rezultatima istraživanja utemeljenima spoznajama, sustavno provode procesi i aktivnosti od značaja za rad i razvoj turističke destinacije Kvarner. To konkretno znači da

gornja polazišta treba konkretizirati što znači procijeniti potrebe za obrazovanjem i odrediti prioritete. U tu svrhu bi bilo poželjno pristupiti prilagođavanju niza propisa na nacionalnoj razini, ali i njihovoj detaljnijoj razradi na razini PGŽ, a provedbu normativno poduprijeti na razini CVR kao jedinici lokalne samouprave.

Sažetak

Oblikovanje, razvoj i unapređenje metoda, upravljanje programima, uvođenje tečajeva i treninga u poslovne sustave, organizacije i institucije, a sve povezano sa zahtjevima novih organizacijskih formi, tehnologija i izmijenjenih odnosa na turističkom tržištu, postavlja se kao jedna od temeljnih zadaća programa rada WTO-a za 2002.-2003. godinu, sve u cilju podizanja ukupne turističke ponude i unapređenja rada njegovih tijela, temeljeno na standardima i zahtjevima u području potpune kvalitete. Programi obrazovanja trebaju se temeljiti na stvarnim pretpostavkama razvoja turizma u teoriji i praksi. Da bi se to moglo primjenjivati na nižim hijerarhijskim razinama, tj. na razini uže turističke destinacije kao što je CVR, potrebno je na razini Hrvatske oblikovati relevantne kriterije specijalističkog obrazovanja za turizam. Ova su znanja neophodna da bi se mogao poboljšati organizacijski ustroj i kooperaciju svih struktura na razini turističke ponude destinacije radi poboljšanja ekonomskih performansi, stvaranja imidža destinacije, a sve s ciljem podizanja blagostanja pojedine destinacije i zemlje u cjelini. Na ovim polazištima koncipirani programi osigurati će osposobljavanje kadrova na svim hijerarhijskim razinama, te omogućiti da se u poslovne sustave hotelijersko-turističke ponude uvedu novi pristupi, primjereni zahtjevima za polivalentnim znanjima, a sve radi boljeg korištenja kreativnih sposobnosti svih zaposlenika, na čemu se mogu temeljiti i metode motiviranja kao i stimulativnog nagrađivanja zaposlenih. U radu su prepoznata polazišta i definirane mjere za ostvarenje željenih ciljeva, koji trebaju doprinijeti unapređenju sustava obrazovanja za turizam u Hrvatskoj. Poseban naglasak dat na zadatke u PGŽ (CVR kao užoj destinaciji u tim okvirima) uz naznaku da je PGŽ po profilu obrazovnih institucija, najpozvanija ponuditi model edukacije, koji će se s uz ostalo isticati kao njena konkurentna prednost.

Ključne riječi

Obrazovanje, programi obrazovanja, polivalentna znanja, profili obrazovanosti, modeli edukacije

Literatura

A network of European Programmes in Business Studies, EIASM - European Institute for Advanced Studies in Management, Rue d'Egmont 13, Brussels, Belgium, 1996.

Airey, D.: Growth and change in tourism education, u knjizi (red. B.Vukonić, N.Čavlek.) Rethinking of Education and Training for Tourism, Graduate School of Economics & Business, University of Zagreb, Mikrorad d.o.o. Zagreb, 2002.

Blažević B., (gl. istraživač): «Ocjena turističke ponude Kvarnera», rezultati istraživanja I faze znanstvenog projekta Ministarstva odobrenog pod brojem 011603 - «Turistička regionalizacija u globalnim procesima», tematski broj

časopisa Tourism and Hospitality Management», WIFI, Wien & FTHM, Opatija, 2004.

Die Beiträge der Serie "Kneipps-Heilverfahren", Vorträge beim "Wissenschaftlichen Gespräch und Tagung GESUND '86, München 1986., Ärztliche Praxis, Die Zeitung des Arztes in Klinik und Praxis, Jahrgang Nr. 98, Seiten 3235-3236, vom 9. 12. 1996., Sonderdruck, Werk-Verlag Dr. Edmund Banaschewski GmbH, München - Gräfelfing

Glavni turistički plan Hrvatske (prijedlog), Knjiga 1, str. 35/36, Tourism Brain Trust Austrija, Institut za turizam Zagreb, Horwath Consulting Wien, 1993.

Grosjean E. et al: Die Europäische Kulturkonvention, 1954.-1994. Kulturministerium Kroatiens, Hrvatski pedagoško-književni zbor, Zagreb 1995.

Guide to European Doctoral Programmes, EDAMBA (European Doctoral Programmes Association in Management and Business Administration), Brussels, Belgium 1994.

Hale, A., Plompen, M., Sybren, T.: European Management Education, Handbook, Brussels, 1995.

<http://www.efri.hr>;

<http://www.grari.hr>;

<http://www.hika.hr>;

<http://www.medri.hr>;

<http://www.pfri.hr>;

<http://www.pgz.hr/ozupaniji.html>

<http://www.pravni.hr>;

<http://www.riteh.hr>;

<http://www.veleri.hr>

<http://www.vusri.hr>;

Joint Declaration on Harmonisation of the Architecture of the European Higher Education System, Pariz, Sorbonne, 1998., prema: Međunarodna suradnja u visokom obrazovanju - Europski sustav prijenosa bodova (ECTS), Sveučilište u Zagrebu, Sveučilišni vjesnik, vol. XLVI., 2000., poseban broj

Kesar, O. Frajlić, D., Pološki, N.: The position of tourism education at the Graduate school of Economics and Business in Zagreb compared to selected undergraduate tourism education in Croatia and abroad, istraživanje prezentirano u knjizi (red. B.Vukonić, N.Čavlek.) Rethinking of Education and Training for Tourism, Graduate School of Economics & Business, University of Zagreb, Mikrorad, d.o.o. Zagreb, 2002.

Maravić, J.: Cjeloživotno učenje, <http://www.carnet.hr/casopis/17/clanci/5>

Međunarodna suradnja u visokom obrazovanju - Europski sustav prijenosa bodova (ECTS), Sveučilište u Zagrebu, Sveučilišni vjesnik, vol. XLVI., 2000., poseban broj.

N.N. br. 140/03 - (izmjena članka 3, stavka 1 i 6 Pravilnika o porezu na dohodak, koja je u primjeni od 13. 9. 2003.)

N.N. br. 163/03 - (izmjena članka 43 Zakona o porezu na dohodak, N.N. BR 127/00 I 150/02)

Nastavni plan i program za srednje stručno obrazovanje, Ministarstvo prosvjete i športa Republike Hrvatske posebna edicija br. 1, 1996., str. 1-137.

Pastuović, N.: Edukologija: integrativna znanost o sustavu cjeloživotnom obrazovanju i odgoju. Znamen, Zagreb, 1999.

Peršić, M.: Die Arbeitskraftausbildung für die hotelgewerbliche und touristische Wirtschaft, časopis Tourism and Hospitality Management, WIFI Wien, Fakultät für Hotelmanagement, Jahrgang 1/1995.

Peršić, M.: Obnova obrazovnog sustava u funkciji razvoja hotelijerstva Hrvatske, Sammelschrift der 20. zbornik radova, Susreti na dragom kamenu, Fakultet ekonomije i turizma Pula, 1966.

Peršić, M.: Training of Tourism Professionals in Croatia, zbornik "Leisure, Culture and Tourism in Europe- The Challenge for Reconstruction and Modernization in Communities" (red. W.Nahrstedt, T. Pancic Kombol), ELRA - European Leisure and Recreation Association, WLRA - World Leisure and Recreation Association, UNESCO, Ministry of Science and Technology, IFKA - Institut für Freizeitwissenschaften und Kulturarbeit, Bielefeld, 1998.

Peršić, M., Ilić, S., Vlašić, D.: The Need for Change and Strategies on Accounting Education, 9th IAAER World Congress of Accounting Educators, Hong Kong, 14-16. 11. 2002.

Peršić, M.: Međunarodni ekološki centar Parka prirode Učka, a u okviru projekta "Osnove dugoročnog razvoja Parka prirode Učka" Fakultet za turistički i hotelski menadžment, Opatija, 2002.

Popis osnovnih škola u Republici Hrvatskoj, <http://www.prosvjeta.hinet.hr/mips/djelatnosti/> (od 16.12.2003)

Popis srednjih škola u Republici Hrvatskoj, <http://www.prosvjeta.hinet.hr> (od 16.12.2003)

Popis stanovništva RH (podaci po destinacijama)

Predškolski odgoj i naobrazba u Republici Hrvatskoj, Ministarstvo prosvjete i športa (<http://www.prosvjeta.hinet.hr/mips/djelatnosti>), preuzeto 05. 03. 2004.

Prioritetne mjere u odgojno-obrazovnom sustavu od 2002.-2004. godine, Vlada Republike Hrvatske, Ministarstvo prosvjete i športa, Zagreb, studeni, 2002.

Programske smjernice rada Primorsko-goranske županije 2002.-2005. donijete na 6. sjednici Županijske skupštine Primorsko-goranske županije http://www.posovniforum.hr/zakoni/smjernice_pg.asp (sjednica je održana 20. prosinca 2001. godine)

Projekt hrvatskog odgojno-obrazovnog sustava za 21. stoljeće, Vlada RH, Ministarstvo prosvjete i školstva, Zagreb, 2002.

Richard, G.: European Tourism and Leisure Education: Trends and Prospects, ATLAS, European Association for Tourism and Leisure Studies, Tilburg university Press, 1995. str. 292.

Rukavina, D.: «Najskuplje je ne činiti ništa», članak u Novom listu od 09. 03. 2004. str. 10

Rukavina, D.: U odnosu na Europu Hrvatska u zadnjih 13 godina dramatično zaostala, intervju u Novom listu od 02. 03. 2004. godine, str. 10/11

Statistički Ljetopis Primorsko-goranske županije, 2002.g.

Statistički ljetopis Republike Hrvatske

Strategija razvoja hrvatskog turizma do 2010. godine (prijedlog finalne verzije), Ministarstvo turizma Republike Hrvatske, 2003.

Teichmann, V.: Komplexe Allgemeintherapie und Physiotherapie nach Kneipp, Forschungsvorhaben, Dissertationen, Übersichten, Zusammenfassung der wissenschaftlichen Untersuchungen des Sebastian-Kneipp-Instituts, Bad Wörishofener Forschungsanstalte. V. 1970.-1984.

The European Higher Education Area, Bologna, 1999, prema Međunarodna suradnja u visokom obrazovanju - Europski sustav prijenosa bodova (ECTS), Sveučilište u Zagrebu, Sveučilišni vjesnik, vol. XLVI., 2000., posebni broj

Thema Nr.1: Gesundheit - Heilanzeigen für Kneipp-Kuren, Deutsches Ärzteblatt 47, Ärztliche Mitteilung, Sonderdruck für das Kneippheilbad, Wörishofen, Nov. 1986, S.8

Vukonić, B.: Visokoškolska naobrazba za potrebe hrvatskog turizma, Katedra za trgovinu i turizam, Ekonomski fakultet Zagreb, 1998.

Vuković, I. Financiranje visokoškolskog obrazovanja u Europi - ulaganje u ljudsku inteligenciju, Hrvatski pedagoško-književni zbor, Zagreb 1995.

Weber, S.: Unapređenje srednjoškolske naobrazbe za potrebe turizma i ugostiteljstva Hrvatske, Institut za turizam, Zagreb, 1998.

World Declaration on Higher Education, UNESCO, Pariz, 1998, prema Međunarodna suradnja u visokom obrazovanju - Europski sustav prijenosa bodova (ECTS), Sveučilište u Zagrebu, Sveučilišni vjesnik, vol. XLVI., 2000., poseban broj

WTO - WORLD TOURISM ORGANIZATION - Programme of Work in Human Resource Development 2002. – 2003., WTO – Version 2.4. od 15. 11. 2001.str. 1-14 (www. WTO education – PGT_Eng%20HDR.pdf)

Zakon o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju, N.N. br. 123/03.

Bilješka o autorici

Milena Peršić, doktor ekonomskih znanosti, profesor na Fakultetu za turistički i hotelski menadžment Opatija