Ilija Marković, dipl. jur.

KADROVI U UGOSTITELJSTVU KAO LIMITIRAJUĆI FAKTOR RAZVITKA TURIZMA OPĆINE CRIKVENICA

Kadrovima u turizmu posvećivana je sve veća pažnja s obzirom na vrlo istaknuti zadatak turizma u ukupnom društveno-ekonomskom razvitku naše općine i zemlje u cjelini.

Značenje ljudskog faktora u turizmu, kao privrednoj i društvenoj aktivnosti s izrazito radno-intenzivnim karakteristikama izuzetno je važno za podizanje kvalitete usluga na odgovarajuću razinu, kao i za unapređenje turističke ponude i njenog daljnjeg razvitka.

U dokumentima, kojima se kreiraju planovi razvitka naše općine i hotelijersko-turističkih poduzeća, već odavno istaknuto je opredjeljenje za takvo osposobljavanje naše privrede da bude konkurentna radi njenog intenzivnijeg ukjučivanja u međunarodnu podjelu rada, a sve s ciljem većeg izvoza roba i usluga.

Položaj turizma u takvoj razvojnoj orijentaciji ima posebno značenje.

Koncepcijom razvitka turizma u našoj općini utvrđeni su ciljevi koje bi ova djelatnost trebala ostvariti i time značajno pridonijeti ukupnoj privrednoj i društvenoj stabilnosti. Da bi se realirali utvrđeni ciljevi što proizlaze iz objektivnih mogućnosti koje ima naša općina i Republika Hrvatska za razvoj turizma, neophodno je osigurati niz preduvjeta. Jedan od vrlo bitnih su, dakako, kvalitetni i osposobljeni postojeći i novi kadrovi, koji će moći odgovoriti postavljenim zahtjevima daljnjeg razvoja turizma.

Značenje kadrova posebno dobiva na važnosti kada je u pitanju kvaliteta usluga. Iako su posljednjih godina pokrenute mnoge aktivnosti radi unapređenja i poboljšanja usluga u turističkoj ponudi, postignutim rezultatima ne možemo biti u potpunosti zadovoljno. Upravo stoga jedan od prioritetnih zadataka i aktivnosti trebalo bi da bude borba za unapređenje kvalitete usluga, odnosno vođenje zajedničke akcije poduzeća i obrazovnih institucija na provođenju reforme usmjerenog obrazovanja, čemu u prvom redu pridonosi i novo zakonodavstvo (Zakon o srednjem školstvu N.N. 19/92. i dr.).

To u tekućem razdoblju traži poseban tretman. Kvalitetan kadar moguće je u ovoj djelatnosti educirati samo u specijaliziranim školama i ustanovama, gdje će se izvoditi nastavni planovi i programi u trajanju od jedne do pet godina, koji će se izvoditi u strukovnim školama što propisuje članak 15. Zakona o srednjem školstvu, a koje će ujedno omogućiti ne samo stjecanje znanja i sposobnosti za rad već i za nastavak školovanja u visokoškolskim institucijama, kako bi matični kadar u ovoj djelatnosti mogao biti stručno i kvalitetno obrazovan. Potreba za kvalitetnim stručnim matičnim kadrom ne dopušta provizorna, privremena rješenja, nego u obrazovanju potrebnog kadra traži čvrsta dugoročna opredjeljenja o kojima će ovisiti budućnost turizma.

Postojanje ovakve mreže obrazovnih organizacija na području naše regije (Crikvenica, Opatija, Pula, Poreč) pruža idealne šanse u politici ostvarivanja planova obrazovanja novih kadrova, kao i otvaranju mogućnosti za još kvalitetnije doškolovanje zaposlenih djelatnika, omogućava se provođenje permanentnog obrazovanja, te omogućuje ostvarenje žarišta za još bolje unapređenje struke.

Razvoj znanosti, tehnike i tehnologije, uzrokuje da stečena znanja zastarijevaju i postaju nedostatnima. Zbog toga je nužno stalno obnavljati ih i usavršavati, ali i stjecati nova. To bi bila zadaća permanentnog obrazovanja što ga se organizira u toku rada, a

izvode ga specijalizirane obrazovne i druge ustanove te stručnjaci u praksi. Često naglašavani "ulazak u Evropu" zahtijeva da i u našim uvjetima prihvatimo kretanja i filozofiju permanentnog obrazovanja, kao činitelja prestrukturiranja privrede i povećanja produktivnosti. To uvjetuje izmjenu propisa u oblasti radnih odnosa, ali i drugačije tretiranje izdataka pri oporezivanju rezultata, što znači i promjena u poreznom sistemu.

Jedna od osnovnih pretpostavki za ostvarivanje planiranog razvoja djelatnosti je i poboljšanje kvalifikacijske strukture svih zaposlenih. Potrebno je obratiti pažnju da novoprimljeni radnici imaju odgovarajuće obrazovanje i traženu stručnu kvalifikaciju za radno mjesto na kojem će raditi. Potrebni su nam kadrovi na znatno višem stručnom nivou ali i sa znatno višim općim obrazovanjem i kulturom.

Analizirajući koliki broj radnika obavlja poslove više složenosti bez potrebne stručne spreme i odgovarajuće škole, a imajući na umu prvenstveno matične profile kadrova, nužno je u ostvarivanju politike kadrovske reprodukcije utvrditi način i dinamiku izvršenja jedne od osnovnih pretpostavki daljnjeg razvoja, a to je promjena u kvalifikacijskoj strukturi zaposlenih, koja se mora osigurati u idućem razdoblju. Uslužno i rukovodno osoblje, te svi ostali koji svakodnevno komuniciraju sa stranim gostima, trebali bi posebnu pažnju posvetiti savladavanju stranih jezika. Više nije dovoljno djelomično poznavanje jednog ili dva strana jezika nego je potrebno dobro vladati s najmanje dva strana jezika, a djelomično poznavati još barem jedan ili dva.

Sezonski radnici su bitan segment ukupne radne snage ove djelatnosti, i to po broju i strukturi kadrova. Kako se većina sezonskih radnika angažira iz neturističkih dijelova naše Republike, to je i njihova osposobljenost za izvršavanje odgovarajućih poslova, unatoč formalnoj kvalifikaciji, uglavnom neodgovarajućeg nivoa. Zbog toga je potrebno da se izrade odgovarajući programi čijom bi se realizacijom taj nedostatak ublažio.

Promjene koje očekujemo i za koje se moramo boriti u još boljoj kvalifikacijskoj strukturi zaposlenih, prije svega trebaju biti usmjerene povećanju broja radnika na IV, V. i VI. stupnju stručne spreme. To su zapravo kadrovi koji nose proizvodnju i jamstvo su podizanja kvalitete usluga.

Probleme koji su vezani za kadrove zaposlene kod neovisnih privrednika teško je analizirati, utoliko prije što ne raspolažemo podacima o njihovoj kvalifikacijskoj strukturi, a isto se odnosi i na kućnu radinost, ali sve to mora naći svoje mjesto u okviru kadrovske problematike.

Sve to utoliko prije što će tehnološki razvitak, a još više prijelaz na tržišnu ekonomiju, utjecati na segmentaciju tržišta rada, pa će se u zapošljavanju naglasak prebaciti na druge oblike i statuse, kao što su skraćeno vrijeme, privremeno zapošljavanje, dijeljenje radnog mjesta, na "iznajmljivanje" radnika i neovisne privrednike, kao i one koji će raditi kod kuće.

Na kraju dajemo podatke o stanju kadrova u društvenom sektoru hotelijerstva u okviru SP "Jadran" Crikvenica, na dan. 31.VII 1990. godine koji su sačinjavali 6 poduzeća i stručne službe.

V - VKV	170 radnika
IV - KV	722 radnika
III - PK	76 radnika
II - NK	180 radnika
VII/2 - MR	2 radnika
VII - VSS	47 radnika
VI - VŠS	90 radnika
IV - SSS	204 radnika
III - NSS	54 radnika
Ukupno stalno uposlenih	1.552 radnika

Osim toga, hotelijerska poduzuzeća u tom periodu imala su zaposlenih 1.657 sezonskih radnika na određeno vrijeme.

Agresija na našu Republiku pogodila je i ugostiteljsko-turističku privredu koja se našla u izuzetno teškoj situaciji, što je imalo odraza i na stanje kadrova. Broj stalno uposlenih je drastično smanjen.

Na dan 31.12.1991. godine stalno uposlenih je bilo 1.072 radnika u tih 6 poduzeća i stručnoj službi. Tih 480 radnika otišlo je iz poduzeća.

U zadnje dvije godine nije zaključen niti jedan ugovor o stipendiranju i kreditiranju učenika i studenata. Nije uzet niti jedan pripravnik, a neizvjesno je da li će, i kada će biti primljen na rad koji sezonski radnik.

Zaključak

Ja sam u svom kratkom referatu o ovoj problematici ukazao na značaj kadrova za razvoj turizma s posebnim osvrtom na potrebu stjecanja još većih znanja i poznavanja stranih jezika. Dao sam i kratak prikaz kvalifikacijske strukture u šest poduzeća u sastavu "Jadran" - Holdinga i HTP-a "Novi", Novi Vinodolski.

Sama činjenica i podatak da imamo od 1.552 stalno uposlena radnika 170 VKV radnika i 722 KV radnika uz preko 140 djelatnika sa visokom i višom stručnom spremom i nekoliko magistara, govori u prilog našoj tvrdnji da smo školovanju kadrova u proteklom periodu pridavali poseben značaj. Treba imati u vidu da su to sve manje više radnici u najboljoj životnoj dobi.

Agresija na našu zemlju prekinula je naš uspon u svakom pogledu, pa i na kadrovskom planu. Broj stalno uposlenih se smanjio za skoro jednu trećinu. Jedan broj radnika nalazi se na "čekanju" a ostali su angažirani na pružanju usluga izbjeglicama i prognanicima u hotelima i odmarališima. Jedan mali broj je na kratko vrijeme otišao u inozemstvo da nešto zaradi.

Taj zastoj štetno će se odraziti. Međutim, moramo biti optimisti. Imamo solidnu materijalnu osnovu i solidan kadrovski potencijal pa je za vjerovati da ćemo uz zajedničke napore nastaviti u novim uvjetima raditi još uspješnije.

Posebnu pažnju treba usmjeriti na permanentno obrazovanje kadrova u turizmu. Prije stečena znanja postaju nedovoljna a važeće geslo je: "Učiti treba da bi se preživjelo. Mrtav je onaj tko prestane učiti." Na takvim osnovama se temelji poticanje permanentnog obrazovanja u svijetu, kao značajnog činitelja produk-

tivnosti rada, što je suprotno shvaćanjima u nas gdje ga tretiramo kao neproduktivnu potrošnju pa čak i rasipanje.

Literatura:

1. Analiza kadrovske situacije i smjernice plana kadrova i obrazovanja ROHIT "Jadran" - Crikvenica, 1986-1990. Bilten broj 240

2. "Optimalan broj i struktura kadrova u hotelu" - Znanstveni rad dr Ivanke Avelini-Holjevac i dr Milena Peršić. Časopis "Turizam", 9.10.1991.

3. Dokumentacija sindikata radnika u ugostiteljstvu i turizmu Hrvatske - Biblioteka dokumenti 1986. Zagreb.