

Poboljšanje kvalitete usluga ulaganjem u obrazovanje budućih zaposlenika u turizmu

Turizam je jedna od najperspektivnijih i najvažnijih gospodarskih grana Republike Hrvatske. Prema podacima Hrvatske turističke zajednice Hrvatska je u prvih šest mjeseci 2019. godine ostvarila 6,8 milijuna dolazaka ili 6 % više nego u istom prošlogodišnjem razdoblju te 26,2 milijuna noćenja uz međugodišnji rast od 3 %. Ta grana, kao jedan od generatora rasta hrvatskog gospodarstva u koju se iz godine u godinu sve više ulaže ujedno je i važan generator novih radnih mjesta.

Iako je 'sunce i more' danas još uvijek dominantan turistički proizvod Hrvatske, za konkurentniju, kvalitetniju i uspješniju poziciju kao turističke destinacije i izvan ljetnih mjeseci, Hrvatska će do 2020. morati kontinuirano sadržajno razvijati nove turističke proizvode, povećavati kvalitetu smještajne i uslužne ponude te više uključiti turističke potencijale kontinentalne Hrvatske.¹ U tom smislu potrebno je posvetiti značajnu pažnju unaprjeđenju ljudskih potencijala u toj grani gospodarstva koji bi izravno odgovorili na potrebe novih inovativnih turističkih proizvoda i time utjecali na poboljšanje ponude te kvalitete turističkih usluga, a time i konkurentnost turizma Hrvatske na međunarodnom tržištu.

Strategija obrazovanja, znanosti i tehnologije (SOZT) naglašava važnost „razvoja programa formalnog i neformalnog obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja te drugih oblika učenja usmjerenih na zapošljavanje, veću prilagodljivost, tj. pokretljivost na tržištu rada“.² S obzirom na to da je turizam jedan od važnih generatora novih radnih mjesta, potrebno je dopunjavati postojeća te razvijati nova znanja i praktične vještine za nove turističke izazove i prilagodbu zahtjevima tržišta rada. U tom kontekstu Učilište Ambitio ustanova za obrazovanje odraslih u okviru natječaja *Poboljšanje pristupa ranjivih skupina tržištu rada u sektoru turizma i ugostiteljstva* provodi projekt „3D u hrvatskom turizmu – osposobljavanje za domaćina/icu broda, domaćina/icu smještajnih kapaciteta i domaćina/icu turističkog seoskog obiteljskog gospodarstva“ koji je financiran sredstvima Europskog socijalnog fonda u iznosu 1.953.931,36 kn.³ U projektu, uz Učilište Ambitio kao nositelja projekta, sudjeluju i partneri iz turističkog sektora - Polo Line d.o.o. iz Baške, Pustara Višnjica d.o.o. iz Slatine, Horvat turizam putnička agencija d.o.o. te Ambitio sana d.o.o. iz Zagreba. Jedna od aktivnosti u projektu jest razvoj programa obrazovanja odraslih i to za: domaćina/icu broda, domaćina/icu smještajnih kapaciteta i domaćina/icu turističkog seoskog obiteljskog gospodarstva koji će pozitivno doprinijeti daljnjem razvoju i kvaliteti novih turističkih usluga. Razvijeni programi provodit će se u okviru tog projekta, a polaznici će biti ranjive skupine osoba mlađih od 25 i starijih od 54 koje će unaprijediti svoje vještine i lakše se integrirati na tržište rada osposobljavajući se u inovativnim programima obrazovanja u sektoru turizma što je ujedno svrha projekta.

Potreba i opravdanost za razvojem tih tržišno opravdanih i na ishodima učenja utemeljenih programa obrazovanja proizlazi iz brojnih strateških dokumenata među kojima je i Strategija razvoja turizma RH do 2020. godine koja, između ostalog, naglašava važnost unaprjeđenja razvoja nautičkog i ruralnog turizma. U nautičkom turizmu Strategija predviđa rast potražnje za većim plovilima, a samim time proširenje marina i izgradnju novih vezova te njihovo osposobljavanje za prihvata većih i mega jahti, što će rezultirati i povećanim potrebama za zapošljavanjem osoba za pružanje usluga u nautičkom turizmu. Naime broj luka nautičkog turizma u posljednjih desetak godina uvećan je gotovo 50 %, a marina za 20 %.⁴ Broj plovila u charteru iz godine u godinu raste što također ukazuje na potencijalno povećanje zapošljavanja u nautičkom turizmu.

¹ Strategija razvoja turizma RH do 2020., https://mint.gov.hr/UserDocsImages//arhiva//130205_Strategija-turizma-do2020.pdf, preuzeto 22. srpnja 2019.

² Strategija obrazovanja, znanosti i tehnologije 2013., http://www.hatz.hr/images/Sazetak_SOZT_k2.pdf, preuzeto 22. srpnja 2019.

³ 3D u hrvatskom turizmu, <http://3dturizam.uciliste-ambitio.hr/>, preuzeto 22. srpnja 2019.

⁴ Strategija razvoja turizma RH do 2020., https://mint.gov.hr/UserDocsImages//arhiva//130205_Strategija-turizma-do2020.pdf, preuzeto 22. srpnja 2019.

Strategija navodi potrebu za kvalitetnijom ponudom i boljom uslugom u pružanju smještaja te se predviđa rast kreativnog turizma koji posjetiteljima omogućuje aktivnije uključivanje u lokalnu kulturu. Nacionalnim programom unapređenja obiteljskog smještaja ističe se kako obiteljski smještaj obuhvaća velik broj ukupnog smještajnog potencijala Hrvatske s namjerom stalnog rasta. Može se zaključiti da postoji sve veća potreba za zapošljavanjem osoba i u pružanju usluga smještaja.

U Programu ruralnog razvoja Republike Hrvatske ističe se nužnost razvoja turizma u kontinentalnoj Hrvatskoj kroz veći angažman na području turizma u ruralnom prostoru. Iz prethodno navedenog vidljiva je mogućnost skorog otvaranja značajnijeg broja novih radnih mjesta i u djelatnosti ruralnog turizma.

Na temelju navedenih dokumenata, potrebe za novim radnicima odgovarajućih kvalifikacija bit će teško zadovoljiti kroz postojeći obrazovni sustav i trenutačno dostupna zanimanja, što naglašava potrebu razvoja novih programa cjeloživotnog obrazovanja sa svrhom osposobljavanja za obavljanje poslova u nautičkom i ruralnom turizmu. U tom kontekstu Učilište Ambitio prepoznalo je potrebu razvoja programa obrazovanja specijaliziranih za suvremene oblike turističkih usluga koje prate nove turističke trendove te koji osiguravaju profesionalnost i dodanu vrijednost u pružanju svake pojedine usluge, prema potrebama zahtjevnog turističkog tržišta. U suradnji s visokokvalificiranim, profesionalnim i stručno educiranim stručnjacima iz turističko-ugostiteljskog sektora – partnerima na projektu, Učilište Ambitio razvilo je sljedeće programe osposobljavanja za:

1. domaćina/icu broda koji se primarno brinu o boravku gostiju na brodu. Domaćin/ica broda je pomoćno osoblje uz skipera/kapetana na brodu koji je glavna i odgovorna osoba za plovidbu brodom. Takav profil poslova već je prisutan u svijetu gdje osobe u toj ulozi (engl. *boat/yacht host/hostess/steward/stewardess*) rade vrlo dobro plaćen posao. Osoba takvog profila svakodnevno komunicira s gostima i poslovnim partnerima, organizira i provodi turistički boravak gostiju na brodu zajedno s voditeljem brodice i ostalim članovima posade, organizira i planira dan na brodu i izvan broda, priprema, servira i poslužuje hranu i pića te sprema, čisti i održava funkcionalnost broda.

S obzirom na to da je željena pozicija Hrvatske u nautičkom turizmu biti najpoželjnija *yachting* destinacija na Sredozemlju do 2020. koja će svoju poziciju temeljiti na „razvedenosti, očuvanosti i kulturi življenja na obali i otocima, kvaliteti nautičke infrastrukture, sigurnosti boravka te tematskim itinererima“ te između ostalog biti meka za manje, ali i najluksuznije brodove,⁵ taj program osposobljavanja osigurat će kvalitetnu uslugu boravka na morskim plovilima svih kategorija te omogućiti vrhunsku uslugu zahtjevnijih gostiju kojih je svake godine sve više na hrvatskoj obali.

2. domaćin/icu smještajnih kapaciteta koji se primarno brinu o boravku gostiju u smještajnim jedinicama. Poslovi koje obavlja ta osoba su: pružanje usluge smještaja, svakodnevno komuniciranje s gostima i poslovnim partnerima, zajedno s vlasnikom smještajnih kapaciteta radi na organizaciji i provedbi turističkog boravka gostiju, nabavlja namirnice, priprema doručak i piće, poslužuje goste, čisti, posprema i održava funkcionalnost smještajnih jedinica te informira goste o ponudi različitih turističkih destinacija. S obzirom na to da je potražnja za privatnim smještajem u stalnom porastu i da u Hrvatsku sve više dolaze zahtjevniji turisti koji traže kvalitetniju uslugu smještaja te koji su spremni platiti veću cijenu, taj će program omogućiti stjecanje znanja i razvijanje praktičnih vještina za kvalitetniju turističku uslugu smještaja.



Izvor: Shutterstock



Izvor: Shutterstock



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

⁵ Strategija razvoja turizma RH do 2020., https://mint.gov.hr/UserDocsImages//arhiva//130205_Strategija-turizma-do2020.pdf, preuzeto 22. srpnja 2019.

3. domaćina/icu turističkog seoskog obiteljskog gospodarstva koji se primarno brinu o boravku gostiju na obiteljskom gospodarstvu. Poslovi koje obavlja ta osoba su: pružanje usluge smještaja, svakodnevno komuniciranje s gostima i poslovnim partnerima, zajedno s vlasnikom gospodarstva radi na



Izvor: Shutterstock

organizaciji i provedbi turističkog boravka gostiju, nabavlja namirnice, priprema doručak i piće, poslužuje goste, čisti, posprema i održava funkcionalnost smještajnih jedinica te informira goste o ponudi različitih turističkih destinacija. U Hrvatskoj trenutačno ima oko 317 objekata seoskog turizma, a predviđa se rast broja objekata seoskog turizma od 6 % godišnje. Seoska obiteljska gospodarstva nisu uvjetovana mjesecima

sezone, već mogu raditi cijele godine i povećati svoje prihode na način da se zadovoljni gosti uvijek vraćaju i dovode nove goste. S obzirom na to da je željena pozicija Hrvatske do 2020. biti "nova destinacija ruralnog turizma koja osim pejzažnih raznolikosti te kvalitete i autentičnosti sadržaja turističko-ugostiteljske i druge uslužne ponude, nudi i očuvane tradicijske ruralne zajednice uz lokalnu eno-gastronomiju",⁶ taj će program ojačati ljudske potencijale na turističkim seoskim obiteljskim gospodarstvima za privlačenje gostiju željnih upoznavanja autentičnih kulturnih i ruralnih zajednica.

Programi će nakon projektnog razdoblja biti uvršteni u obrazovnu ponudu Učilišta Ambitio te se očekuje nastavak njihove komercijalne provedbe. Na taj će način, osobe koje završe spomenute programe obrazovanja, doprinijeti unapređenju selektivnih turističkih ponuda i poticanju inovativnih procesa u turizmu, a sve će u konačnici omogućiti podizanju kvalitete i konkurentnosti hrvatskog turizma u svijetu.

Više o programima na sljedećoj poveznici: <http://3dturizam.uciliste-ambitio.hr/>

Literatura:

1. 3D u hrvatskom turizmu, <http://3dturizam.uciliste-ambitio.hr/>, preuzeto 21. srpnja 2019.
2. Strategija razvoja turizma do 2020., https://mint.gov.hr/UserDocsImages//arhiva//130205_Strategija-turizma-do2020.pdf, preuzeto 21. srpnja 2019.
3. Strategija obrazovanja, znanosti i tehnologije 2013., http://www.hatz.hr/images/Sazetak_SOZT_k2.pdf, preuzeto 21. srpnja 2019.
4. Nacionalni program unaprjeđenja obiteljskog smještaja, https://mint.gov.hr/UserDocsImages/arhiva/009_160128_obiteljski.pdf, preuzeto 21. srpnja 2019.
5. Program ruralnog razvoja Republike Hrvatske, <http://europski-fondovi.eu/sites/default/files/dokumenti/Program%20ruralnog%20razvoja%202014.-2020..pdf>, preuzeto 21. srpnja 2019.

Autor članka: Željka Ciler, prof., Učilište Ambitio



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

⁶ Strategija razvoja turizma RH do 2020., https://mint.gov.hr/UserDocsImages//arhiva//130205_Strategija-turizma-do2020.pdf, preuzeto 22. srpnja 2019.