

**institut zaturizam** 

**PRIJEDLOZI  
ZA UNAPREĐENJE  
SREDNJOŠKOLSKOG  
OBRAZOVANJA ZA  
POTREBE TURIZMA  
U HRVATSKOJ**

Zagreb, prosinac 2012.

**Naručitelj:**



**institutzaturizam** 

**PRIJEDLOZI  
ZA UNAPREĐENJE  
SREDNJOŠKOLSKOG  
OBRAZOVANJA ZA  
POTREBE TURIZMA  
U HRVATSKOJ**

**Voditelj projekta:**

Dr. sc. Sanda Čorak

**Autori:**

Dr. sc. Renata Tomljenović

Dr. sc. Sanda Čorak

Zagreb, prosinac 2012.

## SADRŽAJ:

<b>1. UVOD</b>	<b>4</b>
1.1. Polazište - turistički razvoj i kadrovi	4
1.2. Metode rada	7
1.3. Sadržaj	7
<b>2. PREGLED STANJA</b>	<b>8</b>
2.1. Srednje strukovno obrazovanje u svjetlu reforme obrazovnog sustava	8
2.2. Srednje strukovno obrazovanje za turizam i ugostiteljstvo	11
Obrazovni programi za turističko-ugostiteljska zanimanja	11
Mreža škola i broj učenika	12
Zapošljivost i vertikalna mobilnost	15
2.3. Implikacije	16
<b>3. PROBLEMI SREDNJEG STRUKOVNOG OBRAZOVANJA ZA TURIZAM I UGOSTITELJSTVO</b>	<b>17</b>
3.1. Kvaliteta obrazovanja - objektivni pokazatelji	17
3.2. Rezultati konzultativnog procesa	20
Kompetencije	20
Programi	21
Praksa	21
Škole	23
Tržište rada	23
<b>4. PREPORUKE ZA UNAPREĐENJE SREDNJEG STRUKOVNOG OBRAZOVANJA ZA TURIZAM I UGOSTITELJSTVO</b>	<b>25</b>
4.1. Vještine i kompetencije potrebne tržištu rada	25
4.2. Kvaliteta strukovnog obrazovanja za turizam i ugostiteljstvo	26
4.3. Povezanost strukovnog obrazovanja i tržišta rada	27
4.4. Percepcije turističko-ugostiteljskih zanimanja	27
4.5. Obrazovanje za budućnost	28
4.6. Kvaliteta praktične nastave i prakse kod poslodavca	29
4.7. Mreža škola i kvaliteta poučavanja	30
<b>5. ZAKLJUČNA RAZMATRANJA</b>	<b>32</b>
<b>6. LITERATURA</b>	<b>34</b>

## 1. UVOD

Za potrebe izrade nacionalne strategije turističkog razvoja, Institut za turizam izradio je dubinsku analizu postojećeg stanja, između ostalog i onu vezanu za kadrovsku problematiku i obrazovanje za turizam<sup>1</sup>. Ova je analiza ukazala na niz problema na svim razinama obrazovanja, osobito onima vezanim za srednjoškolsko strukovno obrazovanje. Istovremeno, prepoznalo se da se podizanje konkurentnosti hrvatskog turizma do 2020., što je postavljeno kao temeljni cilj Strategije razvoja turizma RH do 2020. mora temeljiti, između ostalog, i na kulturi kvalitete. Ta kultura kvalitete počiva na kvalitetno obrazovanim kadrovima koji se kontinuirano usavršavaju tijekom svog radnog vijeka. Stoga je u Strategiji razvoja turizma RH do 2020. razrađena je i Operativna strategija za razvoj ljudskih potencijala.

Ova studija nastavak je razrade Operativne strategije za razvoj ljudskih potencijala u dijelu koji se odnosi na srednjoškolsko strukovno obrazovanje. Naime, na ovoj razini obrazuje se najveći broj kadrova potreban turizmu i ugostiteljstvu, te je kvaliteta njihova obrazovanja od presudne važnosti za implementiranje kulture kvalitete i podizanje konkurentnosti hrvatskog turizma. Dok su poslodavci kritični prema kvaliteti ovog obrazovanja te već niz godina upozoravaju da ono ne prati u dovoljnoj mjeri potrebe tržišta rada, na kvalitetu ovog obrazovanja teško utječu jer je ono dio centraliziranog srednjoškolskog obrazovnog sustava nad kojim resorno ministarstvo nema direktne ingerencije. U tom kontekstu, svrha je ovog projekta artikulirati preporuke za razradu Operativne strategiju za razvoj ljudskih potencijala u dijelu koji se odnosi na srednjoškolsko strukovno obrazovanje za turizam i ugostiteljstvo, uvažavajući pri tome postojeće institucionalne i zakonodavne okvire i ingerencije relevantnih ministarstava i agencija.

### 1.1. Polazište - turistički razvoj i kadrovi

Turizam se etablirao kao jedna od najvažnijih ekonomskih aktivnosti naše zemlje te izvor blagostanja njezinih stanovnika. Turizam sudjeluje s 8,3% u nacionalnom BDP-u<sup>2</sup> i stvara 14,7% ukupno ostvarene bruto dodane vrijednosti cijeloga gospodarstva<sup>3</sup>. Samo djelatnosti ugostiteljstva (smještaj, priprema i usluge hrane i pića) te turističkog posredovanja zapošljavaju gotovo 7% ukupne radne snage (otprilike 95 tisuća djelatnika). Važnost turizma za gospodarstvo Hrvatske time je znatno veća nego u Europskoj uniji (EU), gdje turizam doprinosi 5% BDP-u i zapošljava 5,2% ukupne radne snage<sup>4</sup>.

Ekonomska kriza, sve oštrija konkurencija na tržištu izazvana globalizacijskim procesima i internacionalizacijom poslovanja, demografske promjene, novi životni stilovi i drugačiji zahtjevi potrošača, porast korištenja informatičke tehnologije i interneta samo su neki od izazova s kojima se turizam danas suočava. Turizam je više od bilo koje gospodarske aktivnosti izložen stalnim promjenama i prilagođavanju zahtjevima potražnje (čime iskazuje vrlo visoku elastičnost), kao i sve oštrijoj borbi za svakog potrošača. U tim otežanim uvjetima poslovanja ljudski resursi postaju ključni činitelji uspjeha u turizmu.

<sup>1</sup> Institut za turizam (2011). Izvještaj 5: Čimbenici razvoja turizma u RH II: obrazovanje, suvremene tehnologije i inovacije, turističko posredovanje te marketing, promocija i imidž Hrvatske. Zagreb: Institut za turizam.

<sup>2</sup> Eksperimentalna TSA 2007 prema metodologiji svjetske turističke organizacije: izravni i neizravni učinci turizma u RH, Institut za turizam, 2010.

<sup>3</sup> Šutalo, I., Ivandić, N., Marušić, Z. (2011). Ukupan doprinos turizma gospodarstvu Hrvatske: Input-output model i satelitski račun turizma. Ekonomski pregled, 5-6, str. 267-285.

<sup>4</sup> Study on the Competitiveness of the EU tourism industry, September 2009 (cf. [http://ec.europa.eu/enterprise/newsroom/cf/document.cfm?action=display&doc\\_id=5257&userservice\\_id=1&request.id=0](http://ec.europa.eu/enterprise/newsroom/cf/document.cfm?action=display&doc_id=5257&userservice_id=1&request.id=0)).

Unatoč važnosti ljudskih resursa za konkurentnost hrvatskog turizma, kvaliteta kadrova koje školujemo ne ispujeva zadovoljiti potrebe turističkog sektora. Štoviše, čini se da je kadrovska problematika u turizmu izraženija nego u ostalim djelatnostima. Naime, prema Izvješću o globalnoj konkurentnosti 2011/2012<sup>5</sup>, Hrvatska je na 76. mjestu od ukupno 142 zemlje, ali je prema stupu Obrazovanja<sup>6</sup> na nešto boljem 56. mjestu. Dok je kod nacionalne konkurentnosti obrazovanje rangirano bolje od Hrvatske u cjelini, kod konkurentnosti turističkog sektora situacija je obrnuta. Prema Izvješću o konkurentnosti turizma<sup>7</sup>, u 2011. Hrvatska je bila na 34. mjestu u konkurenciji 139 zemalja svijeta. Međutim, za razliku od globalnog indeksa konkurentnosti, u turističkom poslovanju kvalitete ljudskog kapitala u Hrvatskoj ocijenjene su niskim ocjenama, posebno obrazovanost (73. mjesto), opseg obuke osoblja (128. mjesto), raspoloživost stručnog osoblja (91. mjesto), kao i regulativa vezana uz tržište rada, poput prakse zapošljavanja i otpuštanja (106. mjesto) te lakoće zapošljavanja stranaca (128. mjesto).

Ipak, općenito svjesni važnosti kvalitetnih kadrova i potreba za promjenama na svim razinama obrazovanja, u Hrvatskoj se aktivno radi na osuvremenjivanju obrazovnog sustava. Od početka 2000-ih donesen je niz planskih dokumenata za njegovu reformu, uključujući Strategiju razvoja strukovnog obrazovanja u RH 2008. – 2013. (Vlada RH – Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta), temeljem koje je usvojen niz zakona te uspostavljena struktura za njihovu implementaciju, od kojih je u kontekstu turističkog razvoja važna Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih (ASOO). Temeljem analize tržišta rada uspostavljeno je 13 obrazovnih sektora (umjesto dotadašnja 32 područja rada) od kojih je Sektor 10: Turizam i ugostiteljstvo. Osnovana su sektorska vijeća, uključujući i Sektorsko vijeće za turizam i ugostiteljstvo čiji je osnovni zadatak povezivanje tržišta rada i obrazovanja.

Stoga je neupitno da je obrazovna problematika općenito, osobito srednjoškolskog strukovnog obrazovanja, prepoznata te da se teži unapređenju tog cijelog sustava u svrhu obrazovanja kadrova potrebnih suvremenom tržištu rada, što je pak preduvjet za nacionalnu konkurentnost. U ovom trenutku, za uspješnu transformaciju sustava srednjoškolskog strukovnog obrazovanja od presudne je važnosti sposobnost svake djelatnosti da pravovremeno i kvalitetno artikulira svoje sadašnje i buduće kadrovske potrebe. Pri tome, za razliku od ostalih sektora, turizam se suočava sa specifičnim problemima koji nameću i stanovite izazove u osmišljavanju odgovarajućeg obrazovanja za turizam, osobito na razini srednje škole.

Prvo, turizam je izuzetno dinamičan i podložan stalnim i brzim promjenama tržišnih trendova koji nalažu neprekidne prilagodbe turističkih proizvoda i njihove distribucije. Pojavljuje se potražnja s novih, udaljenih i nama slabo poznatih tržišta (npr. BRIC) kojima se potrebno prilagoditi. S etabliranih tržišta raste potražnja za autentičnim doživljajima, manje popularnim odredištima i lokalnim proizvodima, cijelom paletom aktivnosti tijekom boravka uvjetovanih naglašenom brigom za psihofizičko zdravlje i duhovnu ravnotežu te, nerijetko, potragom za istinskim smislom života. Suvremene tehnologije i njihovo neprekidno unapređivanje promijenili su pristup marketingu te, gotovo u potpunosti, način distribucije turističkih proizvoda. Promjene na tržištu, zajedno s tehnološkim inovacijama, utječu ne samo na turističke proizvode i usluge nego i na poslove u turizmu te zahtijevaju pravovremenu identifikaciju potrebnih znanja i vještina i nov pristup obrazovanju kadrova koji trebaju usvojiti ta znanja i vještine te ih kontinuirano nadograđivati.

Pored problematike obrazovanja stručnih kadrova sa znanjima i vještina potrebnim za zadovoljavanje današnjih i budućih potreba, drugi jednako značajan izazov je pravovremeno identificiranje znanja i vještina potrebnih tržištu rada. U tom procesu poslodavci bi trebali imati vodeću ulogu. Međutim, u većini slučajeva poslodavci vrlo brzo i dobro percipiraju nedostatak kadrova s potrebnim kvalifikacijama, no puno teže pravovremeno primjećuju potrebu za novim kvalifikacijama. Na taj način poslodavci reagiraju retroaktivno umjesto proaktivno. Istovremeno, obrazovanje za turizam dio je cjelokupnog, velikog i kompleksnog obrazovnog sustava, čiju je organizaciju, zakonitosti, procese pa i terminologiju potrebno poznavati da bi se na njega moglo utjecati. Ta znanja poslodavci najčešće

<sup>5</sup> World Economic Forum (2011). Global competitiveness report. Geneva: World Economic Forum.

<sup>6</sup> Stup Obrazovanje mjeri broj upisanih u srednje i visoko obrazovanje kao i kvalitetu obrazovanja prema procjeni poslovnog sektora, uzimajući u obzir strukovno i cjeloživotno obrazovanje.

<sup>7</sup> Blanke, J., Chiesa, T. (Eds.) The Travel & Tourism Competitiveness Report 2011: Beyond the Downturn. World Economic Forum.

ne posjeduju. Dakle, otvara se i pitanje pravovremenog artikuliranja obrazovnih potreba te njihova učinkovitog prenošenja obrazovnom sustavu.

Treći, ključan problem u srednjoškolskom strukovnom obrazovanju za turizam je kako istovremeno zadovoljiti potrebe velikog i heterogenog skupa poduzeća i poduzetnika u turizmu. Za ilustraciju, u turizmu izravno sudjeluje više od 15 tisuća<sup>8</sup> poslovnih subjekata, od kojih su najbrojniji (13,6 tisuća) poslovni subjekti koji se bave pripremom i usluživanjem hrane i pića, a zapošljavaju, u prosjeku, 4 djelatnika po poslovnom subjektu; gotovo 2 tisuće je poslovnih subjekata u djelatnosti smještaja koji zapošljavaju u prosjeku 20 djelatnika po subjektu; u 900 turističkih agencija je oko 5 tisuća zaposlenih. Uz to, 50 tisuća obitelji bavi se iznajmljivanjem privatnog smještaja<sup>9</sup>.

Ova raznolikost poslodavaca, uz raznolikost poslova u turizmu, izazov je za obrazovni sektor. Za razliku od velikih poduzeća, gdje je moguća određena razina specijalizacije, mikro i male tvrtke zahtijevaju fleksibilnost od svojih djelatnika koji trebaju biti vješti u više poslova istovremeno. Također, velike tvrtke zapošljavaju menadžere za ljudske resurse koji mogu točnije prepoznati potrebe za znanjima i vještinama svojih kadrova te, po potrebi, osigurati obuku na radnom mjestu. Nasuprot njima, menadžeri/vlasnici mikro i malih poduzeća često nemaju potrebne vještine u razvoju i upravljanju kadrovima niti financijske resurse za ulaganje u njihov razvoj. Stoga oni od obrazovanog sustava očekuju da proizvede kadrove spremne za samostalno obavljanje povjerenih, često vrlo različitih, poslova i zadataka. Heterogenost poslodavaca te horizontalna (raspon djelatnosti, od objekata brze prehrane do luksuznih hotela i resorta) i vertikalna raznolikost (raspon poslova koji se odvijaju pod jednim krovom) vještina potrebnih ovoj djelatnosti izazov je za obrazovni sektor jer se svaki dionik javlja sa svojim zahtjevima (npr. obrazovanje za kamping turizam, obrazovanje za nautički turizam) koje nekoliko osnovnih obrazovnih programa ne može zadovoljiti.

Obrazovanje za turizam specifično je i zbog visoke komponente usluge u cjelokupnom turističkom proizvodu, pa je konkurentnost turizma ovisna o kvaliteti radne snage koju turizam ima na raspolaganju. Kvaliteta radne snage za turizam i ugostiteljstvo uvjetovana je kvalitetom obrazovanja i percepcijom poslova u turizmu i ugostiteljstvu. Istovremeno, ovaj odnos kvalitete obrazovanja za turizam i ugostiteljstvo i percepcije turističko-ugostiteljskih poslova/poslodavaca određen je činjenicom da, zbog niske barijere ulaska na tržište, u turizam relativno lako ulaze oni sa skromnim menadžerskim i poslovnim znanjima na razinu srednjeg menadžmenta ili vlasnika. Njima nedostaje znanja i vještina za upravljanje ljudskim resursima, uključujući i pravilno regrutiranje novih djelatnika te brigu o njihovu napredovanju i razvoju na radnom mjestu. Štoviše, često shvaćajući radnu snagu kao trošak (mikro, mali i srednji poduzetnici), ne cijene formalne kvalifikacije i stručne kompetencije svojih djelatnika niti ih dalje razvijaju.

U tom kontekstu, ključni ciljevi ovog projekta su:

- artikulirati prijedloge za unapređenje sustava strukovnog odgoja, obrazovanja i osposobljavanja tako da je obrazovanje za turizam na visokoj razini kvalitete, a tijekom radnog vijeka omogućuje nadograđivanje postojećih i usvajanje novih znanja i vještina kako bi one u svakom trenutku bile primjerene turističkom sektoru koji obilježavaju stalne i brze promjene
- uspostaviti referentni okvir kao polazište za rasprave o unapređenju srednjoškolskog strukovnog obrazovanja za turizam i ugostiteljstvo te osnovu za formuliranje autonomnih politika obrazovanja kadrova Ministarstva turizma.

Sukladno postavljenim ciljevima, ova studija obuhvaća dvije logične cjeline:

- identificiranje glavnih problema srednjoškolskog strukovnog obrazovanja za turizam i ugostiteljstvo te ključne izazove na koje valja odgovoriti
- predlaganje skupa mjera za njegovo unapređenje koje se odnose na unapređenje i inoviranje nastavnih planova i programa, racionalizaciju mreže škola i njihovu modernizaciju te suradnju gospodarstva i obrazovnog sektora

<sup>8</sup> Podaci se odnose na 2010. godinu.

<sup>9</sup> Prema nekim procjenama udruga iznajmljivača privatnog smještaja, za 350 do 400 tisuća građana Hrvatske turizam je dodatni izvor prihoda.

## 1.2. Metode rada

Rad na izradi prijedloga za unapređenje srednjoškolskog obrazovanja za potrebe turizma, sukladno postavljenim ciljevima, zasnovan je na **intenzivnoj suradnji s naručiteljem** kako bi se osigurala svrhotvornost i relevantnost ovog projekta i **dionicima turističkog i obrazovnog sektora** (predstavnicima turističkog sektora objedinjenim u profesionalne/strukovne udruge, Agencijom za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih, Ministarstvom znanosti, obrazovanja i sporta te predstavnicima obrazovnog sektora), s ciljem upoznavanja sa svim dosadašnjim stavovima, poduzetim aktivnostima i materijalima relevantnim za srednjoškolsko strukovno obrazovanje za turizam te artikuliranja realnih i ostvarivih prijedloga za unapređenje srednjoškolskog obrazovanja.

Suradnja s dionicima osigurana je:

- **internim konzultacijama** koje su se odnosile na kontinuirani proces komunikacije s predstavnicima naručitelja.
- **dubinskim intervjuima** provedenim u listopadu i studenom 2012., kako bi se stekao uvid u proces implementacije strategije srednjoškolskog obrazovanja, probleme i izazove na koje se nailazi, iskustva u dosadašnjim aktivnostima usmjerenim na povezivanje obrazovnog sektora i gospodarstva. Intervjui su provedeni s predstavnicima Hrvatskog zavoda za zapošljavanje, dionicima obrazovnog sektora (Odjel za strukovno obrazovanje Ministarstva znanosti, obrazovanja i sporta; Agencijom za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih – ASOO; Zajednicom ugostiteljsko-turističkih škola), gospodarskog sektora (Službom za strukovno obrazovanje i razvoj obrta Ministarstva poduzetništva i obrta; Hrvatskom gospodarskom komorom, Hrvatskom obrtničkom komorom; Udrugom hrvatskih putničkih agencija, Kamping udruženjem Hrvatske), pojedinim članovima sektorskog vijeća koji su aktivni u procesu obrazovanja, predstavnicima hotelskih poduzeća (Bluesun hoteli) i turističkih zajednica (TZ grada Zagreba)
- **radionicom** održanom 13. prosinca 2012. s radnom grupom projekta koju je sastavio naručitelj. U radnoj grupi bili su predstavnici turističkog sektora - Ministarstva turizma RH, Hrvatske turističke zajednice, Hrvatske gospodarske komore, Hrvatske obrtničke komore, udruga (Udruge poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske, Udruge hrvatskih putničkih agencija, Udruge nezavisnih putničkih agenata Hrvatske, Udruge obiteljskih malih hotela, Kamping udruženja Hrvatske) te obrazovnog sektora – predstavnika Odjela za strukovno obrazovanje Ministarstva znanosti, obrazovanja i sporta te Zajednice ugostiteljsko-turističkih škola.

## 1.3. Sadržaj

Nakon ovog uvodnog dijela slijedi pregled stanja srednjoškolskog obrazovanja za turizam s ciljem identificiranja glavnih problema i ključnih izazova koje je potrebno premostiti kako bi se unaprijedio sustav srednjoškolskog obrazovanja za potrebe turizma i ugostiteljstva. S obzirom na to da je cjelokupni sustav srednjoškolskog obrazovanja u fazi transformacije, ovdje se najprije daje osvrt na relevantne planske dokumente, odnosno na nacionalni planski okvir, pregled dinamike njegove implementacije, poduzetih aktivnosti i trenutačnih aktivnosti. U ovoj fazi nastojat će se utvrditi i problemi na koje dionici nailaze u identificiranju obrazovnih potreba te u definiranju znanja, vještina i kompetencija potrebnih turističkom tržištu rada. Potom se daje uvid u mrežu srednjih škola koje obrazuju kadrove za turizam i ugostiteljstvo (specijalizirane škole i druge srednje škole koje nude ugostiteljske programe), broj upisanih učenika po programu i njihovu prostornu distribuciju analiziranu u odnosu na turističku aktivnost te, konačno, kvantitativnu i kvalitativnu analizu obrazovnih programa.

Drugi dio donosi prijedlog mjera za unapređenje srednjoškolskog obrazovanja za turizam grupiranih u tri osnovna područja: racionalizacija mreže škola i poboljšanje uvjeta rada, inovacija postojećih i uvođenje novih planova i programa te unapređenje suradnje gospodarstva i srednjih škola.

## 2. PREGLED STANJA

Iako je cilj ove analize utvrditi trenutačno stanje obrazovanja kadrova za potrebe turizma i ugostiteljstva, ona polazi od šireg okvira obrazovnog sustava u Hrvatskoj koji je u fazi transformacije, dijelom zbog pridruživanja Hrvatske Europskoj uniji i potrebe usklađivanja ovog sustava s europskim standardima, a dijelom i zbog našeg stremjenja da podignemo konkurentnost hrvatske ekonomije i time poboljšamo kvalitetu života i razinu blagostanja svih stanovnika. Stoga, prije analize sustava strukovnog obrazovanja za turizam i ugostiteljstvo, daje se osvrt na reforme koje se ovog trenutka odvijaju u svrhu osuvremenjivanja cjelokupnog sustava obrazovanja, osobito na one koje se odnose na strukovno obrazovanje.

### 2.1. Srednje strukovno obrazovanje u svjetlu reforme obrazovnog sustava

Na osuvremenjivanju obrazovnog sustava, sukladno odrednicama razvojne politike Europske unije<sup>10</sup>, Hrvatska je počela raditi sredinom 2000-ih, od kada je donesen niz planskih dokumenata, uključujući Plan razvoja sustava odgoja i obrazovanja 2005. – 2010. (Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta RH, 2005) te Strategiju razvoja strukovnog obrazovanja u RH 2008. – 2013. (Vlada RH – Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta).

Kao krovni dokument, Plan razvoja sustava odgoja i obrazovanja 2005. – 2010. uz ostalo postavlja pitanje učinkovitosti i svrhovitosti srednjoškolskog strukovnog obrazovanja s obzirom na to da je u ukupnom broju nezaposlenih velik udio osoba sa srednjoškolskim obrazovanjem. Planom je preporučeno da se 65% učenika školuje u strukovnim školama, a kvalitativni pomaci uključuju: prilagodbu nastavnih planova i programa potrebama tržišta rada kroz bolju suradnju s gospodarstvenicima i socijalnim partnerima te racionaliziranje mreže škola i programa paralelno s uspostavom regionalnih obrazovnih centara.

Ovaj plan slijedila je Strategija razvoja sustava strukovnog obrazovanja u RH 2008. – 2013. Strategija prepoznaje nekoliko ključnih problema koji se odnose na: sadržaj obrazovanja (zastarjeli nastavni planovi i programi); planiranje upisnih kvota (velik broj osoba sa strukovnim obrazovanjem je nezaposlen jer nema analize tržišnih potreba niti praćenja stope zapošljavanja osoba sa strukovnim obrazovanjem); uvjete za izvođenje strukovnih programa (usitnjena mreža škola i programa, potkapacitiranost sustava, nedostatan financiranje, zastario sustav obrazovanja strukovnih nastavnika). Ključni ciljevi postavljeni ovom strategijom su: razvoj kvalifikacija temeljenih na kompetencijama i rezultatima učenja, trajno usklađivanje obrazovanja s potrebama tržišta rada, izgradnja sustava koji stvara dobre temelje za cjeloživotno učenje, (re)definiranje uloge nastavnika u sustavu orijentiranom na ishode učenja te uspostavljanje sustava osiguranja kvalitete.

Kako bi se reforma strukovnog obrazovanja slijedom ove strategije odvijala sustavno i koordinirano, usvojeno je nekoliko zakona, a osnovane su i nove agencije i vijeća kojima je povjeren dio zadaća MZOS-a. To su Agencija za odgoj i obrazovanje (AZOO), Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih (ASOO), Nacionalni centar za vanjsko vrednovanje obrazovanja (NCVVO) te Vijeće za strukovno obrazovanje sa sektorskim vijećima, uključujući Sektorsko vijeće za turizam i ugostiteljstvo.

U 2009. usvojen je Zakon o strukovnom obrazovanju (NN br. 30), koji tragom preporuka Strategije razvoja sustava strukovnog obrazovanja u RH 2008. – 2013. postavlja okvir za njegovu reformu. U zakon je ugrađen proces usklađivanja obrazovanja s potrebama tržišta rada. On, između ostalog, uključuje izradu **standarda zanimanja** odnosno propisivanje vještina i znanja koje pojedinac mora

<sup>10</sup> Europska unija već je početkom ovog stoljeća, počevši od Lisabonske deklaracije (2000.) postavila viziju Europe kao najkonkurentnije i najdinamičnije ekonomije utemeljene na znanju, da bi u Europskoj strategiji za pametan, održiv i uključiv rast (Europa 2020) prvi prioriteta bio rast razvijanjem ekonomije utemeljene na znanju i inovaciji.

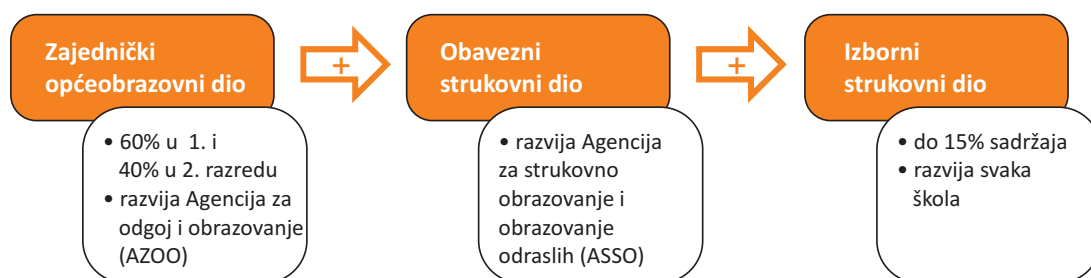


posjedovati na određenoj razini obrazovanja za određeno zanimanje. Temeljem standarda zanimanja izrađuje se **standard kvalifikacije** te potom **kurikulum kvalifikacije**. Prema Zakonu, standardi zanimanja i kvalifikacija trebali su biti izrađeni i odobreni od strane MZOS do kraja 2012., a strukovni kurikulumi trebali bi biti doneseni do kraja 2013. Do usvajanja strukovnih kurikuluma na snazi su sadašnji nastavni planovi i programi.

Zakon također propisuje i sadržaj strukovnog kurikuluma. On je podijeljen na zajednički općeobrazovni dio koji u prvom razredu čini 60%, a u drugom 40% kurikuluma te obavezni i izborni dio strukovnog kurikuluma. Svaki kurikulum ima svoje programe, nastavnike i agencije. Za strukovni dio kurikuluma nadležan je ASOO. On se razrađuje pomoću radnih grupa i temeljem propisane metode, a proizlazi iz standarda zanimanja i standarda kvalifikacija. Za zajednički, općeobrazovni dio kurikuluma odgovoran je AZOO (slika 2.1.1.).

Slika 2.1.1.

### STRUKTURA STRUKOVNIH KURIKULUMA



Pored Ministarstva znanosti, obrazovanja i sporta i njegovih agencija, za dio srednjoškolskog strukovnog obrazovanja za tzv. vezane obrte odgovorno je **Ministarstvo poduzetništva i obrta**. Obrazovanje za vezane obrte izuzeto je iz Zakona o strukovnom obrazovanju, te se provodi temeljem Zakona o obrtu, prema tzv. Jedinstvenom modelu obrazovanja (JMO). U turističko-ugostiteljskoj djelatnosti uključuje obrazovanje za zanimanja kuhar, konobar i slastičar. Za implementaciju, koordinaciju, kontrolu i razvoj JMO modela obrazovanja odgovorna je Hrvatska obrtnička komora (HOK). JMO karakterizira:

- praksa u dvostruko većem omjeru nego u programima usklađenim sa Zakonom o strukovnom obrazovanju, pri čemu se većina sati prakse održava kod poslodavca
- kontrola kvalitete prakse kod poslodavca licenciranjem mentora kod poslodavca koji pri HOK-u polažu ispit iz osnovnih pedagoških znanja, licenciranjem objekata u kojima se provodi praksa, ograničavanjem broja naučnika po mentoru, vođenjem Mape praktičnog dijela naukovanja koja formalizira suradnju stručnih nastavnika i mentora kod poslodavca.

Iako je prvotno bilo zamišljeno da će se cjelokupno strukovno obrazovanje odvijati prema JMO modelu, u praksi se omogućilo da se ono odvija i prema 'školskom' modelu temeljenom na Zakonu o strukovnom obrazovanju. Model prema kojem će se odvijati obrazovanje za trogodišnje strukovne programe u najvećoj je mjeri autonomna odluka škola.

Pored ovih zakona, dva su ključna dokumenta koja postavljaju okvir reformi srednjoškolskog obrazovanja te, samim tim, imaju ključne implikacije na organizaciju i sadržaj srednjoškolskog strukovnog obrazovanja za turizam i ugostiteljstvo kao i na utjecaj Ministarstva turizma RH u oblikovanju obrazovne politike za turističko-ugostiteljska zanimanja:

- Nacionalni okvirni kurikulum (NOK), usvojen odlukom MZOS-a u srpnju 2011.
- Zakon o Hrvatskom kvalifikacijskom okviru, trenutačno na raspravi.

**Nacionalni okvirni kurikulum (NOK)** standardizira predškolski odgoj i obrazovanje te opće obavezno i srednjoškolsko obrazovanje. U kontekstu strukovnog obrazovanja NOK je važan jer, uz osmogodišnje opće obrazovanje, propisuje:

- obavezni općeobrazovni kurikulum koji u prvoj godini čini 60%, a u drugoj godini 40% strukovnog kurikuluma. Time se kroz prvi i drugi razred srednje strukovne škole produljilo obavezno osnovno obrazovanje sukladno europskoj praksi (devet ili deset godina), a bez zadiranja u postojeću organizaciju obrazovanja (8 razreda osnovne škole i 3 ili 4 razreda srednje škole);
- poseban strukovni dio koji se dijeli na obavezni i izborni; izborni dio čini 15% ukupnog strukovnog kurikuluma.

NOK osigurava vertikalnu prohodnost, odnosno nastavak obrazovanja na visokoškolskoj razini time što omogućava svim učenicima polaganje državne mature. Za učenike četverogodišnjih strukovnih škola priprema za polaganje ispita državne mature provodi se kontinuirano, dok se za trogodišnje strukovne škole ona izvodi kroz izborne i fakultativne nastavne predmete.

Dok NOK standardizira ishode učenja općeg obaveznog obrazovanja, **Hrvatski kvalifikacijski okvir (HKO)** ključni je reformski instrument za usklađivanje obrazovnog sustava s potrebama tržišta rada te povećanje socijalne uključenosti i zapošljivosti. On slijedi Europski kvalifikacijski okvir (EKO) koji je EU prihvatila 2008., kako bi se povećala transparentnost obrazovnih kvalifikacija, potaknulo cjeloživotno učenje i mobilnost građana EU. Temeljem HKO-a, kvalifikacije se više ne bi određivale prema sadržajima koji su obrađivani kroz proces učenja, nego prema ishodima učenja, odnosno onome što učenik na kraju obrazovanja zna. Za svako zanimanje propisuju se vještine i znanja koje je potrebno imati na određenim razinama kvalifikacije:

- za svaku kvalifikaciju i skup ishoda učenja određuje se **obujam** – ukupno vrijeme potrebno za njezino stjecanje, a za strukovno obrazovanje izraženo je ECVET bodovima (Europskim sustavom bodova - od engleskog European Credit System for Vocational Education and Training). Jedan ECVET bod označava 25 do 30 radnih sati (45 minuta).
- kvalifikacijama koje se stječu u RH pridružuje se razina kvalifikacije HKO-a, pa se tako trogodišnje i troipolugodišnje strukovno obrazovanje stječe na razini 4.1., četverogodišnje i petogodišnje strukovno obrazovanje na razini 4.2, razina 3 je jednogodišnje i dvogodišnje, a razina 2 je kraće strukovno obrazovanje. Za svaku razinu propisani su minimalni ECVET bodovi.

Zakon o HKO-u, koji je trenutačno na raspravi, također propisuje tijela i dionike u primjeni HKO-a koja se razlikuje od dosadašnje, propisane Zakonom o strukovnom obrazovanju. Ključni dionici u reformi srednjoškolskog strukovnog obrazovanja, odnosno u razvoju i implementaciji HKO-a su:

- **Nacionalno vijeće za razvoj ljudskih potencijala** čijeg predsjednika/cu i članove bira Hrvatski sabor na prijedlog Vlade RH. To je središnje strateško tijelo za razvoj HKO-a<sup>11</sup>.
- **Sektorska vijeća**, koja su savjetodavna i stručna tijela, odnosno tijela koja sustavu strukovnog obrazovanja i osposobljavanja kompetentno prezentiraju potrebe tržišta rada koje strukovno obrazovanje treba zadovoljiti. Ona će se, prema prijedlogu Zakona o HKO-u, transformirati. Za razliku od postojećih vijeća koja su obuhvaćala samo strukovno obrazovanje te imala 20 članova koje je predlagalo resorno ministarstvo prema zadanoj strukturi, novoformirana sektorska vijeća obuhvatit će cijelu vertikalnu obrazovanja. Sastojat će se od predsjednika i 10 članova. Većina članova birat će se temeljem javnog poziva, dok je resorno ministarstvo zastupljeno jednim predstavnikom. Sektorska su vijeća izuzetno važna jer ona daju:
  - ✓ preporuke nadležnim ministarstvima vezane uz standard zanimanja, standard kvalifikacija
  - ✓ analiziraju potrebne kompetencije unutar sektora
  - ✓ Nacionalnom vijeću daju preporuke o upisnoj politici, kvotama i financiranju
  - ✓ provode vrednovanje skupina ishoda učenja, standarda zanimanja i kvalifikacija.

<sup>11</sup> Prema Nacrtu prijedloga Zakona o HKO-u, zadaće ovog vijeća su: procjena i vrednovanje javne politike, i to u prvom redu politike obrazovanja, zapošljavanja, cjeloživotnoga profesionalnog usmjeravanja i regionalnog razvoja sa stajališta utjecaja na razvoj ljudskih potencijala i njihov doprinos postizanju strateških ciljeva i konkurentnosti Republike Hrvatske; davanje preporuka o procesu planiranja i razvoja ljudskih potencijala u skladu s razvojnom strategijom RH; predlaganje mjera integriranih i međusobno usklađenih politika zapošljavanja, obrazovanja i regionalnog razvoja; praćenje i vrednovanje učinaka HKO-a i pojedinih kvalifikacija te davanje preporuka o poboljšanjima u povezivanju obrazovanja i potreba tržišta rada; davanje mišljenja ministru nadležnom za obrazovanje i znanost o preporukama sektorskih vijeća oko upisne politike, upisnih kvota i financiranja kvalifikacija iz javnih izvora, prema kvalifikacijama i prema županijama; praćenje i vrednovanje rada sektorskih vijeća i davanje preporuke za poboljšanja na temelju redovitih izvješća o radu sektorskih vijeća.

- **Ministarstvo nadležno za obrazovanje (MZOS)** donosi sve ključne odluke vezane za HKO, temeljem preporuka ministarstava nadležnih za rad i regionalni razvoj korigira obrazovne programe i mrežu obrazovnih institucija.
- **Ministarstvo nadležno za rad** (Ministarstvo rada i mirovinskog sustava) ima zadaću praćenja potreba tržišta rada, uključujući razvoj analitičkih podloga i metoda potrebnih za izradu standarda zanimanja i vođenje njihova registra te zapravo povezuje gospodarstvo i obrazovanje. Dio ovih zadaća povjeren je Hrvatskom zavodu za zapošljavanje (HZZ) kao operativnom tijelu ovog ministarstva.
- **Ministarstvo nadležno za regionalni razvoj** zaduženo je za praćenje učinka kvalifikacijskih struktura i regionalne potrebe tržišta te propisuje profil radnika potrebnih svakoj regiji.

Pretpostavlja se da će konačna verzija Zakona o HKO-u uključivati i Ministarstvo poduzetništva i obrta s obzirom na njegovu ulogu u obrazovanju za vezane obrte. Ipak, JMO programi morat će se modernizirati, odnosno njihovi će se kurikulumi definirati temeljem propisane metodologije i procesa njihova upisa u HKO registar.

Iako je ovaj proces prilagodbe srednjeg strukovnog obrazovanja potrebama tržišta rada kompleksan i uvodi novu paradigmu u sustav obrazovanja stranu i obrazovnom sustavu i gospodarskom sektoru, važno je ovdje istaknuti da je potpora promjenama osigurana nizom projekata ASOO-a financiranih iz programa IPA-e Europske unije, i to osobito:

- Projektom “Jačanja institucionalnog okvira za razvoj strukovnih standarda zanimanja, kvalifikacija i kurikuluma” u sklopu kojeg je izrađena metodologija za izradu standarda zanimanja, standarda kvalifikacija i kurikuluma. U okviru ovog projekta izrađeni su profili sektora za planiranje potreba tržišta rada, izrađeno je 26 strukovnih standarda zanimanja i kvalifikacija (uključujući zanimanje HTT i kuhar u turizmu i ugostiteljstvu) te je pružena potpora radu sektorskih vijeća.
- Projektom “Implementacije novih kurikuluma” kojim se potiče inoviranje obrazovnih sadržaja i metoda podučavanja u strukovnim školama radi što bolje usklađenosti strukovnog obrazovanja s gospodarskim potrebama i pružanja što kvalitetnijeg obrazovanja učenicima. Ujedno su osigurana financijska sredstva za opremanje škola modernim nastavnim sredstvima i pomagalima te za osposobljavanje nastavnika za primjenu novog kurikuluma. Korisnici ove grant-scheme su 18 srednjih strukovnih škola iz cijele Hrvatske. Jedna od komponenti ovog projekta je i “Razvoj metodologije za stvaranje modularnih kurikuluma srednjih strukovnih škola i pilot modularnog kurikuluma”. Ovo posebno valja istaknuti jer metodologija modularnih kurikuluma<sup>12</sup> koju ASOO preporučuje posebno odgovara obrazovnim potrebama za turizam i ugostiteljstvo.

## 2.2. Srednje strukovno obrazovanje za turizam i ugostiteljstvo

Nakon analize relevantnih planskih dokumenata te institucionalnog okvira unutar kojeg se odvija srednjoškolsko strukovno obrazovanje i njegova reforma, analiza koja slijedi odnosi se na trenutno stanje strukovnog obrazovanja za turizam i ugostiteljstvo, a usmjerena je na pregled obrazovnih programa za ova zanimanja, mrežu škola na kojima se ovo obrazovanje provodi, broj učenika koji upisuju turističko-ugostiteljske programe te njihovu zapošljivost.

### Obrazovni programi za turističko-ugostiteljska zanimanja

Šest je temeljnih zanimanja za koja se školuju kadrovi u turizmu na srednjoškolskoj razini obrazovanja: hotelijersko-turistički tehničar, turističko-hotelijerski komercijalist i agroturistički tehničar u trajanju od četiri godine te konobar, kuhar i slastičar u trajanju od tri godine. Uz to, učenici se mogu školovati i za zanimanje pomoćni kuhar, konobar i slastičar. To su dvogodišnji programi za stjecanje niže stručne spreme i/ili posebni programi za učenike s poteškoćama u razvoju. Za zanimanje konobara, kuhara i

<sup>12</sup> Modularni kurikulum podrazumijeva pristup u kojem su ukupne kompetencije potrebne za jedno zanimanje identificirane i grupirane u manje, zaokružene, parcijalne kvalifikacije. Za svaku parcijalnu kvalifikaciju identificirane su radne aktivnosti te razvijeni moduli. Za svaki modul može se steći parcijalna kvalifikacija određene razine. Svi moduli jedne kvalifikacije čine modularizirani kurikulum koji pruža specifičnu kvalifikaciju za zanimanje.

slastičara učenici se mogu školovati prema modelu propisanom Zakonom o strukovnom obrazovanju ('školskom' modelu) ili prema JMO-u.

Program **hotelijersko-turističkog tehničara** najstariji je četverogodišnji program koji se izvodi u turističkim srednjim školama. Polaznici ovog programa osposobljeni su za obradu turističkog tržišta, recepcijske poslove, poslove organizacije i oblikovanja izleta i slično. Njime se stječe znanje za rad u hotelima i hotelskim poduzećima te na poslovima turističkog posredovanja. Za hotelijersko-turističkog tehničara izrađen je standard zanimanja, kvalifikacije i strukovni kurikulum.

**Turističko-hotelijerski komercijalist** noviji je program, koji je prije desetak godina uveden kao četverogodišnji program u škole koje su uglavnom provodile trogodišnje programe. Stoga, pored poslova vezanih za turističke usluge, u ovom programu stječu se znanja i vještine iz tehnologija struke (kuhar, konobar, slastičar) pa ovaj program nešto veći naglasak stavlja na ugostiteljski dio (organizacija rada u kuhinji i restoranu, banketi, nacionalna jela i njihova promidžba). U odnosu na prethodni nastavni program, u ovom je manji naglasak na strane jezike, a veći na različita specijalizirana znanja.

**Agroturistički tehničar** vrlo je specijaliziran program namijenjen onima koji žele raditi ili se baviti turizmom na obiteljskim poljoprivrednim gospodarstvima i/ili se bave proizvodnjom hrane. Sukladno tome, program obuhvaća poljoprivredne poslove s naglaskom na ekološkoj proizvodnji, proizvodnji kvalitetne hrane, prezentaciji nacionalnih običaja i zavičajne kulturno-povijesne baštine te ugostiteljske aspekte poslovanja. Stručni dio čine predmeti vezani uz poljoprivredna znanja i ekologiju (bilinogojstvo, stočarstvo, ekološka poljoprivreda, hortikulturno uređenje gospodarstva, čovjek, zdravlje i ekologija, prehrana i poznavanje robe) i turističko-ugostiteljski dio (turistička geografija Hrvatske, kuharstvo, ugostiteljsko posluživanje). Program uključuje i jedan strani jezik. Provodi se u županijama koje su u većoj mjeri orijentirane na poljoprivrednu proizvodnju (Vukovarsko-srijemska, Virovitičko-podravska, Osječko-baranjska, Varaždinska, Istarska, Šibensko-kninska te Splitsko-dalmatinska).

'Školski' i JMO nastavni planovi i programi za zanimanje **kuhar, konobar i slastičar** razlikuju se u omjeru praktičnih te općeobrazovnih i strukovnih predmeta. U JMO programu ima 900 sati praktične nastave, od čega se najmanje 70% realizira praksom kod poslodavca, dok se u školskom modelu ta praksa, u trajanju od 500 sati, uglavnom odvija u školskom praktikumu. Programi za ova zanimanja uključuju dva strana jezika, gospodarsku matematiku, računalstvo, povijest hrvatske kulturne baštine, biologiju s higijenom usluživanja, organizaciju poslovanja ugostiteljskih poduzeća, osnove turizma, poznavanje robe i prehrana, ugostiteljstvo i posluživanje te kuharstvo. Za konobare ovaj je program nešto prošireniji, pa obuhvaća poslovnu psihologiju i komunikacije, turističku geografiju Hrvatske i marketing u turizmu.

Konačno, za hotelijersko-turističkog tehničara i kuhara izrađen je standard zanimanja, kvalifikacije i strukovni kurikulum. Kako on još nema odobrenje ministra znanosti, obrazovanja i sporta, nastava se provodi prema važećim nastavnim planovima do njihova usvajanja. Za ostala zanimanja proces tranzicije s nastavnih planova i programa na strukovni kurikulum još nije počeo.

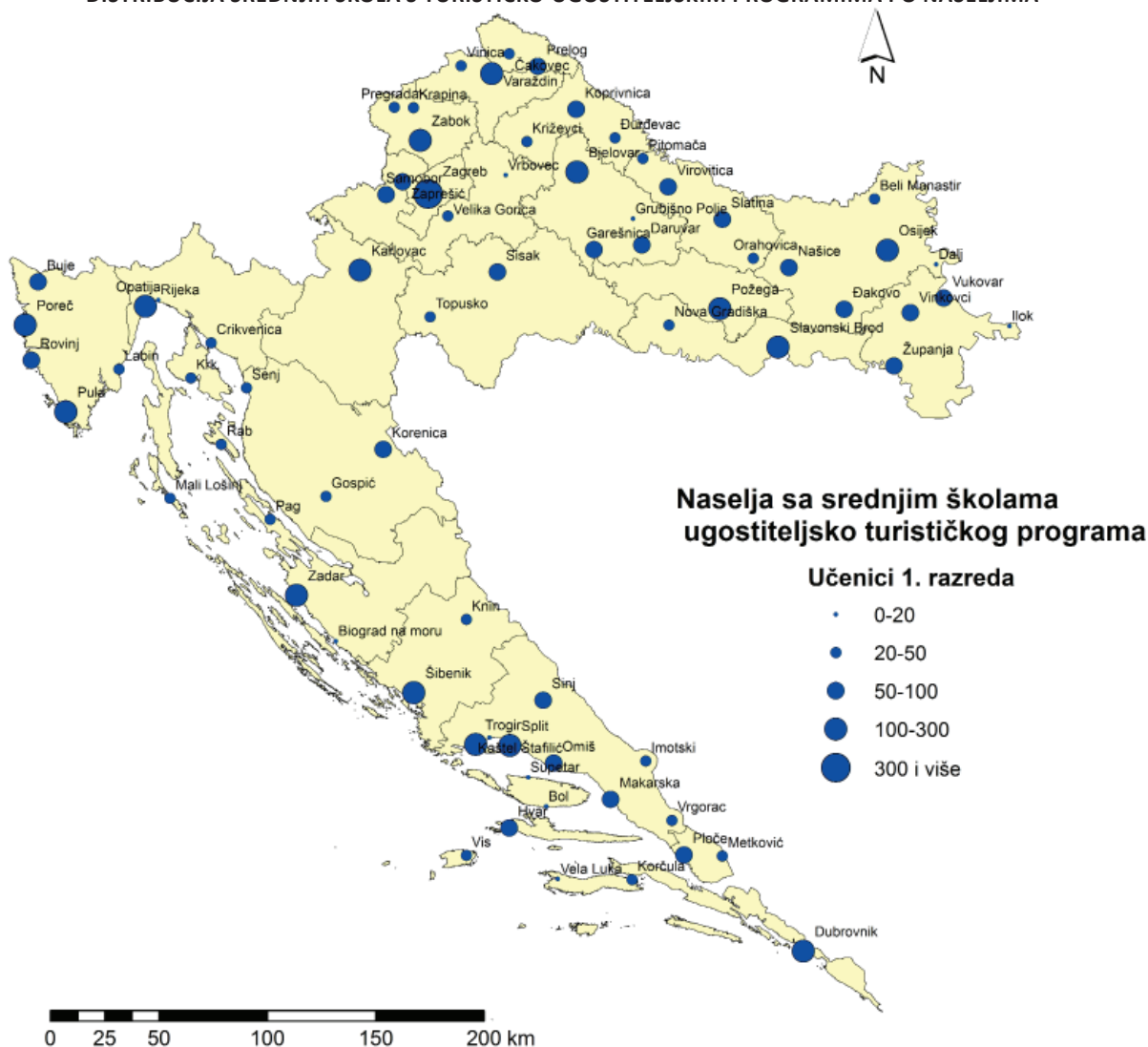
### Mreža škola i broj učenika

Srednje strukovno obrazovanje za turističko-ugostiteljska zanimanja provodi se u 91 školi, od kojih je:

- 17 specijaliziranih pod različitim nazivima (npr. ekonomsko-trgovačka i ugostiteljska škola (Samobor), ugostiteljsko-turistička škola (Zagreb), hotelijersko-turistička škola (Zagreb, Opatija, Zadar), zatim ugostiteljske i ugostiteljsko-turističke škole i sl., od kojih su dvije privatne (Zagreb, Split)
- 74 opće srednje strukovne škole (Velika Gorica, Vrbovec, Krapina, Zabok, Pregrada), gimnazije (Ogulin), obrtničke škole (Koprivnica), tehničke škole (Darugar) i slične srednje škole.

Škole s turističko-ugostiteljskim programima raspoređene su gotovo podjednako u kontinentalnim i priobalnim županijama (slika 2.2.1). Specijalizirane škole nalaze se uglavnom u većim gradovima i/ili razvijenijim turističkim središtima, dok su ostale škole koje nude turističko-ugostiteljske programe u manjim gradskim centrima.

Slika 2.2.1.  
DISTRIBUCIJA SREDNJIH ŠKOLA S TURISTIČKO-UGOSTITELJSKIM PROGRAMIMA PO NASELJIMA



Izvor: Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta (2011). Broj upisanih učenika u prve razrede srednjih škola u školskoj godini 2010./2011. po školi i programu. Obrada Institut za turizam.

U školskoj godini 2011./2012. u prve razrede turističko-ugostiteljskih programa upisano je 5.794 učenika, što je gotovo 11% svih učenika upisanih u srednje škole u Hrvatskoj (tablica 2.2.1). Po stupnju interesa koji su iskazali učenici osmog razreda (anketa HZZ-a), kao i po broju upisanih učenika, turističko-ugostiteljski programi su među tri najpopularnija. Štoviše, dok se broj upisanih učenika u četverogodišnje strukovne programe od 2006. smanjio 2,7%, a u trogodišnje čak 13,5%, turističko-ugostiteljski bilježe pad od samo 1,5% u četverogodišnjim te 0,55% u trogodišnjim programima.

Od gotovo 5.800 učenika upisanih u turističko-ugostiteljske programe:

- 51,7% upisalo se u trogodišnje programe, od kojih najviše u zanimanje kuhar, potom konobar te, pri dnu po brojnosti, slastičar. U JMO programima za ova zanimanja školuje se oko dvije trećine tih učenika.
- 41,4% upisalo se u četverogodišnje programe, od čega je najveći broj hotelijersko-turističkih tehničara, potom turističko-ugostiteljskih komercijalista te dvjestotinjak agroturističkih tehničara
- mali udio (5,9%) upisao je dvogodišnje programe te je ovdje većim dijelom riječ o djeci s teškoćama u razvoju ili nekim drugim problemima koji umanjuju njihove akademske mogućnosti.

Tablica 2.2.1.  
**UPISANI UČENICI U PRVE RAZREDE TURISTIČKO-UGOSTITELJSKIH PROGRAMA U ŠKOLSKOJ GODINI 2011./2012.**

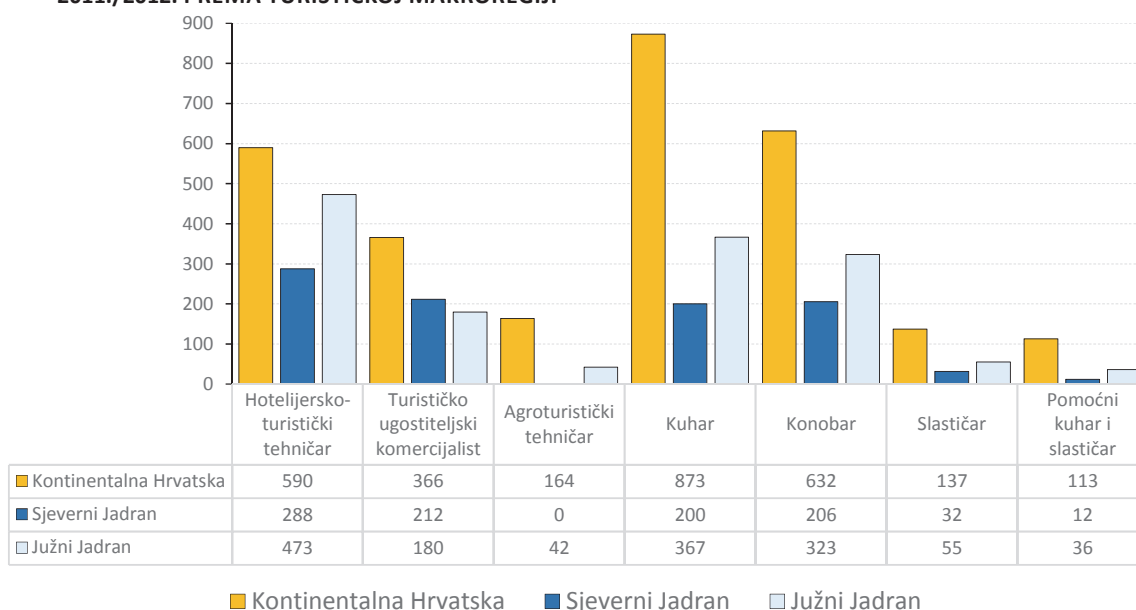
Program	Broj upisanih učenika	Udio (%)
Hotelijsko-turistički tehničar	1.470	25,4
Turističko-hotelijski komercijalist	741	12,8
Agroturistički tehničar	248	4,3
Kuhar	572	9,9
Kuhar JMO	1.157	20,0
Konobar	349	6,0
Konobar JMO	696	12,0
Slastičar	83	1,4
Slastičar JMO	139	2,4
Ostalo*	339	5,9
<b>Ukupno u turističko-ugostiteljske programe</b>	<b>5.794</b>	<b>10,8</b>
<b>Ukupno - sve srednje škole</b>	<b>53.508</b>	

\*Uključuje programe pomoćnog kuhara i konobara, prilagođene programe kuhara i slastičara.

Izvor: Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta (2011). Broj upisanih učenika u prve razrede srednjih škola u školskoj godini 2011./2012.

Raspored programa po školama te, posljedično, broj upisanih učenika u raskoraku je s distribucijom turističkog prometa. Naime, više od polovice učenika upisano je u kontinentalnom dijelu Hrvatske, potom slijedi južni Jadran te sjeverni Jadran s najmanjim udjelom upisanih učenika (slika 2.2.2).

Slika 2.2.2.  
**UPISANI UČENICI U PRVE RAZREDE TURISTIČKO-UGOSTITELJSKIH PROGRAMA U ŠKOLSKOJ GODINI 2011./2012. PREMA TURISTIČKOJ MAKROREGIJI**



U razdoblju od 2004. do 2009. godine bio je vidljiv blagi trend pada upisa u turističko-ugostiteljska zanimanja, nešto izraženiji za zanimanja kuhar i konobar. Stoga je Ministarstvo turizma uvelo programe s ciljem popularizacije ugostiteljskih zanimanja. Od 2008. do 2011. godine investirano je oko 30 milijuna kuna za programe poticaja obrazovanja za turističko-ugostiteljska zanimanja. U suradnji sa Zajednicom ugostiteljsko-turističkih škola provelo je promotivnu kampanju privlačenja učenika u zanimanja kuhar i konobar te uvelo program stipendiranja učenika i studenata. U svrhu unapređenja kvalitete nastave, Ministarstvo turizma sufinanciralo je opremanje školskih kabineta za nastavu u turizmu i ugostiteljstvu<sup>13</sup>. Posljedično, primijećen je rast upisa u ova dva zanimanja.

<sup>13</sup> Ministarstvo turizma: Program obrazovanja i obuke kadrova u turizmu. Preuzeto 20.10.2011. s: <http://www.mint.hr/UserDocsImages/110704-program-strukobr.pdf>.

## Zapošljivost i vertikalna mobilnost<sup>14</sup>

Srednjoškolski strukovni programi za turizam i ugostiteljstvo generiraju oko 110 zanimanja u turizmu te oko 75 zanimanja u ugostiteljstvu<sup>15</sup>. Većina tih zanimanja su uslužna i trgovačka zanimanja (77,5% u turizmu i hotelijerstvu te 27,6% u ugostiteljstvu) koja zahtijevaju srednje strukovno obrazovanje te jednostavna zanimanja niske razine složenosti (44% u turizmu i hotelijerstvu te 17% u ugostiteljstvu).

S obzirom na značajan udio turizma u BDP-u te na to da je turizam relativno otporan na ekonomske turbulencije koje potresaju svjetsko gospodarstvo, ne iznenađuje što su među učenicima koji se upisuju u prvi razred srednjih škola turističko-ugostiteljski programi među tri najpopularnija (poslije ekonomije i elektrotehnike i računarstva).

Preciznih podataka o broju učenika koji nastavljaju visoko obrazovanje nema, no određena slika može se dobiti kombiniranjem broja završenih učenika i onih upisanih u istoj akademskoj godini na fakultete. Prema tom pokazatelju, oko 76% onih koji su završili programe hotelijersko-turističkog tehničara i turističko-hotelijerskog komercijalista nastavlja školovanje, i to nešto više na sveučilišnim studijima (55%) nego na stručnim. Velika većina (92%) upisuje društveno-humanističke znanosti.

Koliko su učenici sa strukovnim turističko-ugostiteljskim zanimanjima potrebni tržištu rada može se donekle procijeniti prema brzini nalaženja posla onih koji su se evidentirali u HZZ-u. U 2010. godini 80% onih koji su završili trogodišnje te 32% onih koji su završili četverogodišnje turističko-ugostiteljske programe prijavilo se na HZZ. No ovdje je vidljivo usporavanje ekonomske aktivnosti pa time i potražnje za radnom snagom, jer je, za usporedbu, u 2006. taj udio iznosio 58% za trogodišnje te 27% za četverogodišnje programe.

Većina prijavljenih na HZZ su u razdoblju od 2006. do 2010. pronalazili posao unutar jedne godine. Trideset posto prijavljenih na HZZ sa završenim četverogodišnjim obrazovanjem te 35% s trogodišnjim pronašlo je posao unutar 6 mjeseci, dok je 50% onih s četverogodišnjim te 56% onih s trogodišnjim turističko-ugostiteljskim programima pronašlo posao unutar 12 mjeseci.

Većina učenika koji završe turističko-ugostiteljske programe nalazi posao u zanimanjima za koja su se školovali:

- kuhari se velikom većinom zapošljavaju u zanimanjima kuhar – 86% svih mladih bez radnog iskustva zaposlenih u zanimanju kuhar, 57% u zanimanju pomoćni kuhar te 23% u zanimanju kuhinjski radnik završilo je trogodišnji program kuhara
- slastičari se većinom zapošljavaju u zanimanju za koje su se školovali – 58% svih mladih bez radnog iskustva zaposlenih u ovom zanimanju završilo je program slastičar
- 55% od svih mladih bez radnog iskustva koji su zaposleni u zanimanju hotelijersko-turistički službenik, 39% onih u zanimanju recepcionar te 20% onih u turističkoj animaciji završilo je HTT program.

Nešto je drugačija slika zapošljavanja onih koji su završili program turističko-hotelijerskog komercijalista i konobara:

- tek 16% od svih mladih bez radnog iskustva koji su zaposleni u zanimanju hotelijersko-turistički službenik te 11% onih u turističkoj animaciji završilo je program turističko-hotelijerskog komercijalista, što vjerojatno odražava činjenicu da je ovdje riječ o relativno novom i slabije poznatom programu
- u zanimanju konobar zapošljavaju se mnogi bez strukovnih kvalifikacija, pa je tako samo 21% svih mladih bez radnog iskustva koji su zaposleni u zanimanju konobar te 8% zaposlenih u zanimanju pomoćni konobar završilo trogodišnji program konobar.

<sup>14</sup> Pokazatelji iz ovog poglavlja temeljeni su na analizama stručnog tima IPA projekta Jačanje institucionalnog okvira za razvoj strukovnih standarda zanimanja, kvalifikacija i kurikuluma, u sklopu izrade profila sektora (Profil sektora: Turizam i ugostiteljstvo, Zagreb: Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih). To je alat koji na jednom mjestu objedinjuje relevantne podatke iz nekoliko baza podataka potrebne za prilagođavanje strukovnog obrazovanja tržištu rada.

<sup>15</sup> Ova podjela zanimanja zasnovana je na odluci Sektorskog vijeća – prema NKD klasifikaciji u podsektor Turizma i hotelijerstva ulaze svi turistički subjekti i djelatnosti vezani za turistički promet, organizaciju i posredovanje kod putovanja i organizaciju smještaja; podsektor Ugostiteljstva čine svi ugostiteljski objekti koji su prema NKD specifikaciji definirani kao pružatelji hrane i pića, od jednostavne ugostiteljske usluge do restorana i velikih subjekata.

Da bi se turizmu i ugostiteljstvu osigurao dovoljan broj kadrova, potrebno je da na tržište ulazi barem onoliko novih radnika koliko ih odlazi u mirovinu. Praćenje broja radnika koji odlaze u mirovinu jedan je od načina utvrđivanja potreba za novom radnom snagom. U Hrvatskoj su u 2010./2011. u prosjeku dolazila 3 mlada radnika na jedno ispražnjeno mjesto u turizmu i ugostiteljstvu, s velikim regionalnim razlikama. Dubrovačko-neretvanska, Primorsko-goranska, Grad Zagreb i Istarska županija su ispod tog prosjeka te bi se uskoro mogli suočiti s nedostatkom kvalificiranih djelatnika. S druge strane Virovitičko-podravska, Požeško-slavonska i Bjelovarsko-bilogorska županija imaju više od 18 mladih po jednom radnom mjestu.

## 2.3. Implikacije

Iz analize planskih dokumenata, organizacije i institucionalnog okvira srednjoškolskog strukovnog obrazovanja te analize relevantnih pokazatelja strukovnog obrazovanja za turizam i ugostiteljstvo (broj učenika, škola, zapošljivost, potrebe tržišta rada) proizlaze **dva ključna zaključka** koja imaju implikacije kako na kvalitetu i sadržaj tog obrazovanja tako i na ulogu Ministarstva turizma u tom procesu:

- Na kvalitetu i sadržaj srednjeg strukovnog obrazovanja najveće implikacije ima zakonom propisana struktura strukovnih kurikuluma. Naime, iako strukovno obrazovanje traje tri ili četiri godine, u suštini riječ je o dvogodišnjem, odnosno trogodišnjem strukovnom obrazovanju, jer se deveta godina općeg obrazovanja ne ostvaruje u osnovnoj školi, već u prvom i drugom razredu strukovne škole. Uz implikacije na kvalitetu strukovnog obrazovanja, ovakva kombinacija općeobrazovnog i strukovnog obrazovanja donosi i određene probleme za učenike te time utječe na kvalitetu obrazovanja. Učenici se moraju ranije nego njihovi vršnjaci u europskom okruženju opredijeliti za buduće zanimanje te, također, mlađi ulaze u svijet rada, s kraćim trajanjem strukovnog obrazovanja nego u većini zemalja EU.
- Na ulogu Ministarstva turizma u procesu unapređenja kvalitete srednjoškolskog obrazovanja najveći utjecaj ima Zakon o strukovnom obrazovanju te predloženi zakon o Hrvatskom kvalifikacijskom okviru (HKO). Reforma obrazovanja, odnosno pokušaj približavanja strukovnog obrazovanja potrebama tržišta rada, rezultirala je vrlo kompleksnom metodologijom i organizacijskom strukturom, u kojoj je većini resornih ministarstava ograničena mogućnost utjecaja na obrazovni proces. U novoj strukturi između MZOS-a i resornih ministarstava cijeli je niz dionika (ministarstava i agencija) s nizom parcijalnih ingerencija. Čini se da su sektorska vijeća ključna u tom procesu jer njihove članove predlaže resorni ministar, a odobrava MZOS. Ipak, djelokrug i način njihova rada propisuje Zakon o strukovnom obrazovanju, a njihov rad koordinira ASOO. U suštini, resorno ministarstvo u toj strukturi djeluje tek preko jednog člana u sektorskom vijeću. Međutim, donošenjem Zakona o HKO-u postojeća će se sektorska vijeća rasformirati, a nije potpuno jasno na koji će se način ustrojiti nova sektorska vijeća. Opseg promjena i dalekosežnost reformi, kao i njihova dinamika, takva je da od ministarstava koja se žele aktivnije uključiti u unapređenje kvalitete obrazovanja svojih kadrova zahtijevaju formiranje tima koji će se baviti obrazovnom problematikom i pratiti je. Samo stručni timovi, koji vladaju metodologijama, razumiju organizacijsku strukturu i ingerencije pojedinih dionika, mogu učinkovito djelovati kroz postavljeni sustav.



### 3. PROBLEMI SREDNJEG STRUKOVNOG OBRAZOVANJA ZA TURIZAM I UGOSTITELJSTVO

Nakon sagledavanja reforme cjelokupnog srednjoškolskog strukovnog obrazovanja te analize kvantitativnih pokazatelja stanja srednjoškolskog strukovnog obrazovanja za turizam i ugostiteljstvo u prethodnom poglavlju, ovo poglavlje odnosi se na probleme specifične srednjem strukovnom obrazovanju za turističko-ugostiteljska zanimanja. Ono je organizirano u dvije cjeline. Prva cjelina odnosi se na pokazatelje kvalitete strukovnog obrazovanja za turizam i ugostiteljstvo jer tek po utvrđenim pokazateljima kvalitete i njezinog objektivnog mjerenja može se osmisлити sustav unapređenja njegove kvalitete. Druga cjelina odnosi se na specifične probleme srednjeg strukovnog obrazovanja za turističko-ugostiteljske programe sa stajališta dionika ovog procesa te, stoga, donosi rezultate istraživanja dobivenih dubinskim intervjuima i na radionici. Naime, s obzirom na intenzitet i dinamiku promjena, velik broj hijerarhijski organiziranih institucionalnih dionika te na to da Ministarstvo turizma nema direktne ingerencije nad obrazovanjem za turističko-ugostiteljske kadrove, provedena je konzultacija s ključnim dionicima ovog procesa kako bi se utvrdilo njihovo viđenje problematike obrazovanja za turizam i ugostiteljstvo te njihovo viđenje načina unapređenja kvalitete obrazovanja kako bi se za turizam osiguralo dovoljno kvalitetnih kadrova, a učenicima omogućio lagan prelazak iz obrazovanja u svijet rada.

#### 3.1. Kvaliteta obrazovanja – objektivni pokazatelji

Poslodavci već cijeli niz godina izražavaju nezadovoljstvo kvalitetom kadrova u turizmu i ugostiteljstvu. U konačnici, to je evidentno i iz ocjene kvalitete ljudskih resursa u indeksu turističke konkurentnosti koja se temelji i na procjenama poslodavaca o kvaliteti obrazovanja. Istovremeno, poslodavci u turizmu i ugostiteljstvu, u usporedbi s drugim djelatnostima, neskloni su ulagati u obrazovanje svojih kadrova. Tako, na primjer, hotelska poduzeća ulažu manje u obrazovanje i razvoj svojih zaposlenika od prosječnog poduzeća u Hrvatskoj<sup>16</sup>.

O kvaliteti obrazovanja za turizam i ugostiteljstvo za sada nema objektivnih pokazatelja. Nekoliko članaka posvećeno obrazovanju za turizam i ugostiteljstvo objavljeno je u hrvatskim znanstvenim časopisima, no oni se većinom odnose na problematiku dostatnosti radne snage (npr. Bartoluci i Budimski<sup>17</sup>, Peršić<sup>18</sup> Bučar<sup>19</sup>) te na praksu obrazovanja kadrova u hotelskim poduzećima (Pološki-Vokić<sup>16</sup>), ali ne i na potrebne kompetencije.

Ključno pitanje koje se postavlja u okviru kvalitete SSO-a, odnosno njegove prilagodbe potrebama tržišta rada, jest koje su to kompetencije potrebne zaposlenima u turističko-ugostiteljskim zanimanjima. Objektivni odgovor na ovo pitanje uobičajeno se dobiva anketiranjem poslodavaca. Tako je anketa poslodavaca provedena i u sklopu izrade profila sektora turizma i ugostiteljstva. No, ključni problem je u tome što se zbog niske stope povrata i nekvalitetno ispunjenih upitnika morala primijeniti zamjenska metoda osobnih intervjuja s posljedičnom redukcijom uzorka, tako da se podaci temelje na 9 intervjuja. Ključne kompetencije potrebne turizmu i ugostiteljstvu proizašle iz ovog istraživanja prikazane su u tablici 3.1.1.

<sup>16</sup> Pološki Vokić, Nina (2008). Važnost obrazovanja i razvoja za uspjeh hotelske industrije - slučaj Hrvatske. Acta turistica. (20: 1)1-144.

<sup>17</sup> Bartoluci, M., Budimski, V. (2010) Obrazovni sustav stručnih kadrova za potrebe turizma u Hrvatskoj. Hrvatski znanstveno stručni skup o menadžmentu u turizmu i sportu : zbornik radova, Vol.1 No.1 Ožujak 2010. Str. 7 - 19.

<sup>18</sup> Peršić, M. (2005) Obrazovanje, znanost i kadrovi kao pretpostavka razvoja turizma, Glavni plan razvoja turizma Primorsko-goranske županije, Fakultet za turistički i hotelski menadžment, Opatija, Sveučilište u Rijeci, [http://www.uniri.hr/gprt/f/NASLOVNA\\_STRANICA.pdf](http://www.uniri.hr/gprt/f/NASLOVNA_STRANICA.pdf).

<sup>19</sup> Bučar, Kristina (2010). Obrazovanje u funkciji razvoja turizma u Hrvatskom zagorju. Hrvatski znanstveno stručni skup o menadžmentu u turizmu i sportu : zbornik radova, Vol.1 No.1 Ožujak 2010. Str. 77 – 86.

Hrvatska obrtnička komora provela je istraživanje o povezanosti kvalitete stručne izobrazbe za obrtnička zanimanja u JMO programima i zapošljivosti. I ovo je istraživanje naišlo na problem niskog odaziva poslodavaca, pa se metodologija uzorkovanja morala prilagođavati. Poslodavci su identificirali važnost sljedećih kompetencija – znanje i vještine rada na PC-u, izrada kalkulacija i obračuna, znanje stranog jezika i vještine poslovnog dopisivanja. Od ‘mekih’ vještina to su odnos prema radu i odnos prema drugim zaposlenicima.

Tablica 3.1.1.

**KLJUČNE KOMPETENCIJE POTREBNE U TURISTIČKO-UGOSTITELJSKIM ZANIMANJIMA**

Vrsta kompetencije	Kompetencije
Opće	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Timski rad</li> <li>• Strani jezici u struci</li> <li>• Učiti kako učiti</li> <li>• Proaktivnost</li> <li>• Briga za vlastitu karijeru</li> <li>• Točnost</li> <li>• Samostalnost</li> <li>• Odgovornost</li> </ul>
Opće u turizmu i ugostiteljstvu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komunikacija na materinskom i stranim jezicima</li> <li>• Komunikacija</li> <li>• Opća kultura</li> <li>• Organizacija rada</li> <li>• Poduzetničke kompetencije</li> <li>• Prezentiranje</li> <li>• Učiti kako učiti</li> </ul>
Strukovne u podsektoru Turizam i hotelijerstvo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poznavanje metode čišćenja gostinjske sobe</li> <li>• Znati identificirati nepravilnosti i oštećenja na inventaru te ih prijaviti službi održavanja uz pravilan opis</li> <li>• Znati se ophoditi pred gostom u potencijalno konfliktnim situacijama</li> <li>• Poštivati hijerarhiju, radne standarde i procedure rada</li> <li>• Vješto prijaviti i odjaviti gosta, uz točnu naplatu računa</li> <li>• Vladati informacijama o hotelu i destinaciji</li> <li>• Razumjeti zahtjeve gostiju te im brzo i kvalitetno udovoljiti</li> <li>• Poznavati i primijeniti pravila rada u manipulaciji novcem i naplati usluga</li> </ul>
Strukovne u podsektoru Ugostiteljstvo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Razlikovanje vrste servisa i načina posluživanja</li> <li>• Detaljno poznavanje jela iz jelovnika</li> <li>• Poznavanje vinske karte restorana i preporuke vina u skladu s jelom</li> <li>• Poznavanje osnovnih karakteristika posebnih režima prehrane (dijabetičari, makrobiotičari, vegetarijanci)</li> <li>• Organiziranje vlastitog radnog procesa radi postizanja maksimalne učinkovitosti</li> <li>• Usmjerenost na goste</li> <li>• Učinkovito rješavanje kritičnih situacija s gostima</li> <li>• Poznavanje inventara posluživanja i njihovih karakteristika</li> <li>• Poznavanje strukture zaposlenih, hijerarhije i nadležnosti unutar organizacije</li> <li>• Profesionalno se ophoditi prema kolegama</li> <li>• Savjesno obavljati radne zadatke</li> <li>• Slijediti i koristiti propisane radne procedure poslovanja</li> <li>• Aktivno iznositi prijedloge za poboljšanje usluge i poslovanja</li> </ul>

Tablica 3.1.1. Nastavak

Vrsta kompetencije	Kompetencije
Strukovne u podsektoru Ugostiteljstvo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poznavanje klasičnih i suvremenih tehnika kuharstva te primjena različitih načina obrade namirnica u kuhinji</li> <li>• Poznavanje organizacije rada u kuhinji</li> <li>• Primjena suvremenih standarda u odabiru kvalitete namirnica</li> <li>• Primjena vještina serviranja i prezentacije hrane u svakodnevnom radu</li> <li>• Poznavanje engleskog jezika u gastronomiji i znati ga koristiti u komunikaciji s gostom</li> </ul>

Izvor: Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih: Profil sektora - Turizam i ugostiteljstvo.

U kojoj mjeri zaposlenici posjeduju ove kompetencije teško je objektivno utvrditi. No zbog različitih metoda istraživanja koje onemogućuju komparacije i niske stope povrata koje onemogućuju generalizaciju, rezultati istraživanja su nerijetko dijametralno suprotni, pa stoga i zbunjujući. Na primjer, poslodavci su u indeksu turističke konkurentnosti lošim ocijenili stup obrazovanja koji se sastoji i od njihove procjene kvalitete tog obrazovanja. Međutim, uz to što je ovdje riječ o dojmu, poslodavci su svoje procjene mogli temeljiti na kompetencijama svih zaposlenih, ne odvajajući nužno one s odgovarajućim strukovnim kvalifikacijama od onih koji takve kvalifikacije nemaju. Istovremeno, pilot-istraživanje provedeno u sklopu projekta "Metodologija i model istraživanja tržišta rada"<sup>20</sup>, gdje su poslodavci ocjenjivali potrebne kompetencije za svako zanimanje te mjeru u kojoj pripravnici bez radnog iskustva posjeduju ove kompetencije, pokazalo je da pripravnici u turizmu i ugostiteljstvu posjeduju sve potrebne kompetencije za kvalitetno obavljanje posla. Međutim, ovo istraživanje nije razlučilo pripravnike s turističko-ugostiteljskim kvalifikacijama od onih koji takve kvalifikacije ne posjeduju.

Stoga se kompetencije zaposlenika ne smiju izjednačiti s kompetencijama učenika koji završavaju srednje strukovno obrazovanje za turizam i ugostiteljstvo, osobito imajući na umu da poslodavci nemaju obavezu u većini strukovnih zanimanja turizma i ugostiteljstva zapošljavati osobe s odgovarajućim obrazovanjem.

Objektivan odgovor na pitanje o kvaliteti srednjeg strukovnog obrazovanja za turističko-ugostiteljska zanimanja dalo bi sustavno mjerenje kvalitete obrazovnih ishoda. Međutim, u Hrvatskoj je to u povoju te je, instrumentom državne mature, ustrojeno vanjsko vrednovanje općeg obrazovanja. Vanjsko vrednovanje strukovnog obrazovanja još ne postoji. U Prijedlogu nacionalne strategije osiguranja kvalitete u strukovnom obrazovanju<sup>21</sup> prepoznaju se neki elementi postojećeg sustava koji se mogu smatrati oblicima osiguranja kvalitete. U školskim programima to su centralizirano i detaljno specificiranje kurikuluma/nastavnih planova, natjecanje u znanjima i vještinama koje provodi ASOO te u JMO programima licenciranje mentora, pomoćnički i majstorski ispiti s ispitnim katalogom za kontrolne i pomoćničke ispite koje je HOK razvio za deset programa, uključujući programe kuhara i konobara. Nacionalna agencija za vanjsko vrednovanje obrazovanja (NCVVO) planira izraditi ispite za testiranje strukovnog obrazovanja te je u 2011. prvi takav ispit uveden u sektor zdravstva, a slični se ispiti planiraju razviti za programe u svakom sektoru temeljem ishoda učenja definiranih sa sektorskim vijećima. Ovaj dokument predlaže da HOK i NCVVO koordiniraju ispitnu politiku za srednjoškolske strukovne programe i dogovore se o ulozi tih ispita u zahtjevima za kvalifikaciju.

<sup>20</sup> Dio IPA projekta "Istraživanje tržišta rada" koji je provodio ASOO. Cilj je ovog projekta pružiti podršku ASOO-u u izradi plana i metoda za osiguravanje kontinuiranog protoka podataka iz gospodarskih sektora potrebnih za usklađivanje ponude srednjeg strukovnog obrazovanja s potražnjom na tržištu rada. Krajnji rezultat projekta je "Metodologija i model istraživanja tržišta rada: Priručnik i vodič za izradu procesa istraživanja, identifikacije i sustavnog praćenja potrebnih za usklađivanje strukovnog obrazovanja i osposobljavanja na tržištu rada". U okviru ovog projekta provedeno je pilot-istraživanje. Za 65 zanimanja (5 ključnih u svakom sektoru) identificirano je 10 skupina kompetencija. Poslodavci su za svaku kompetenciju ocjenjivali koliko je ona prisutna kod pripravnika bez radnog iskustva te koliko je svaka kompetencija potrebna za kvalitetno obavljanje posla u zanimanju. U turizmu i ugostiteljstvu zanimanja su bila: recepcionar, putnički agent, kuhar/slastičar, konobar i THK.

<sup>21</sup> <http://www.nszssh.hr/pdf/PRIJEDLOG%20NACIONALNE%20STRATEGIJE%20OSIGURANJA%20KVALITETE%20U%20STRUKOVNOM%20OBRAZOVANJU%20I%20OSPOSOBLJAVANJU%20U%20REPUBLICI%20HRVATSKOJ%20radna%20verzija.pdf>.

## 3.2. Rezultati konzultativnog procesa

Razmišljanja dionika o trenutnom stanju i mogućnostima unapređenja srednjeg strukovnog obrazovanja za turizam i ugostiteljstvo mogu se grupirati u pet problemskih područja:

- **kompetencije** koje se odnose na identificiranje raskoraka između kompetencija što ih posjeduju učenici upisani u turističko-ugostiteljske programe i/ili po njihovu završetku i potreba poslodavaca
- **nastavni program** s osvrtom na postojeće nastavne programe za pet turističko-ugostiteljskih zanimanja, na nove kurikulume (uključujući i standarde zanimanja i kvalifikacije i koji su im prethodili) te na zanimanja koja se pojavljuju ili će se pojaviti u budućnosti za koje se još nije počelo osmišljavati obrazovanje
- **praktični dio** strukovnog obrazovanja koji se jednako odnosi na stručnu praksu u praktikumima i na stručnu praksu kod poslodavaca te se analizira u odnosu na dva modela obrazovanja za trogodišnje programe (JMO i 'školski')
- **uvjeti u školama**, koji se odnose na usitnjenu mrežu škola, kvalitetu nastave i kvalitetu podučavanja strukovnih predmeta
- **tržište rada** je područje koje donosi osvrt na proces usklađivanja obrazovanja i potreba gospodarstva putem sektorskih vijeća.

### Kompetencije

Za razliku od istraživanja u profilu sektora koja su se bavila identificiranjem potrebnih kompetencija za zanimanja ili indeksa konkurentnosti turizma i ugostiteljstva koja se odnose na kompetencije zaposlenih koji nisu nužno završili formalno obrazovanje za turizam i ugostiteljstvo, u ovom istraživanju upravo su bile u fokusu kompetencije učenika srednjih strukovnih škola za turizam i ugostiteljstvo. Nedostatne kompetencije identificirane su na temelju iskustva poslodavaca s tim učenicima. Iako se ustaljeno poslodavci žale na nedostatak praktičnih znanja i vještina, kompetencije koje nedostaju proizašle iz ovog istraživanja uglavnom su opće kompetencije:

- vještina komunikacije
- elementarna pismenost
- proaktivan stav
- pristojno ponašanje
- poduzetnički duh/stav
- multikulturalnost
- kultura uslužnosti/gostoljubivost
- praktična znanja – ispuniti obrasce, izdati račun, sastaviti dnevni obračun, poznavati rad na osnovnim računalnim programima.

Sugovornici koji su u svojstvu članova Strukovnog vijeća za turizam i ugostiteljstvo sudjelovali u izradi standarda zanimanja, kvalifikacije te kurikuluma za kuhara i hotelijersko-turističkog tehničara smatraju da je proces modernizacije kurikuluma izuzetno složen i spor, a promjene koje donosi su većinom površne (npr. nekadašnji nastavni ciljevi sada su jednostavno pretočeni u ishode učenja; ishodi učenja često podrazumijevaju identificiranje, nabranje, razlikovanje, spoznaje važnosti što upućuje na to da se zadržava isti način poučavanja i pristup razradi nastavne jedinice), pa upozoravaju da novi kurikulumi još uvijek ne rješavaju problem nedostatka navedenih kompetencija. Štoviše, postoji bojazan da će to biti još izraženije s preostalim programima, s obzirom na to da će ASOO, pritisnut zakonskim rokovima, ubrzano raditi na izradi standarda zanimanja, kvalifikacije i kurikuluma za ostale programe.

## Programi

Kvaliteta obrazovanja uvjetovana je i kvalitetom kurikuluma (nastavnih planova i programa), a mišljenja sugovornika o pojedinim programima su polarizirana:

- Program za hotelijersko-turističkog tehničara jedni smatraju vrlo kvalitetnim, dok drugi upozoravaju da je usmjeren uglavnom na hotelsko i agencijsko poslovanje, koje čini manji dio turističkog sustava. Uz to, smatraju da je državna matura dodatno suzila fokus ovih programa, jer je usmjerila učenike na općeobrazovne nauštrb strukovnih sadržaja. Novi kurikulum zadržao je postojeće usmjerenje na hotelsko i agencijsko poslovanje. Neki smatraju i da ishodi učenja nisu usklađeni sa standardom kvalifikacije i zanimanja, a nedovoljna modularnost onemogućuje njegovu prilagodbu dinamici potreba tržišta rada i regionalnim specifičnostima. Konačno, postavlja se pitanje njihove zapošljivosti zbog tendencije da se na radna mjesta na kojima bi mogli raditi hotelijersko-turistički tehničari sve više zapošljavaju visokoobrazovane osobe.
- Program za turističko-hotelijerskog komercijalistu, smatraju jedni, previše je usmjeren na ugostiteljstvo, dok ga drugi smatraju dobrim modelom jer učenici stječu kompetencije za dva temeljna zanimanja – kuhar i konobar, koje u četvrtom razredu proširuju općim strukovnim predmetima. Ipak, ovo je relativno nov program o kojem poslodavci nemaju puno spoznaja.
- Trogodišnji programi za kuhara, konobara i slastičara ne prate suvremene trendove, pa tako zanemaruju strane, egzotične kuhinje poput kineske ili japanske. Međutim, ovdje najviše dvojbe izaziva dvojni sustav – “školski” vs. JMO. Dok su kod JMO-a prepoznati elementi kvalitete poput licenciranja mentora kod poslodavca, praćenja kvalitete prakse, pomoćničkog ispita, velik udio prakse kod poslodavca nauštrb je općeobrazovnih i strukovnih predmeta. Školski program ima upravo suprotan problem – pomanjkanje prakse nauštrb općeobrazovnih i strukovnih predmeta. Poslodavci većim dijelom nisu svjesni da postoji dvojni sustav, a velika hotelska poduzeća nisu zainteresirana za JMO programe. Naime, s razrađenim vlastitim mentorskim programima, nisu zainteresirana za licenciranje mentora prema JMO programu.

Konačno, smatraju sugovornici, sva pažnja trenutačno je usmjerena na postojeće programe i njihovu problematiku. Takva orijentacija zanemaruje činjenicu da će mladi koje danas obrazujemo u budućnosti raditi poslove koji još i ne postoje u svijetu jer se on mijenja na način koji danas ne možemo ni pojmiti. Ne samo da se u trenutačnoj usmjerenosti na postojeće programe, osobito kuhara i hotelijersko-turističkog tehničara, zanemari obrazovanje za nova zanimanja, poput hotelskog wellnesa, animacije (njome su hotelski gosti u najvećoj mjeri nezadovoljni) te za specijalne oblike turizma poput kampinga ili nautičkog turizma, za kojim već danas postoji izražena potreba, nego se o dugoročnim potrebama još i ne razmišlja. Za neizvjestan svijet budućnosti navike učenja i kontinuiranog stjecanja novih znanja i vještina, te poduzetnički stav trebale bi biti ugrađene u kurikulum koje razvijamo već sada.

## Praksa

Dostatnost i kvaliteta prakse kontinuirano se ističe kao jedan od aspekata srednjeg strukovnog obrazovanja za turizam i ugostiteljstvo bremenit problemima.

### Praksa u školskim praktikumima vs. praksa kod poslodavca

Učenici praksu stječu u školskim praktikumima sa strukovnim učiteljem i/ili kod poslodavca. I jedan i drugi oblik prakse ima svoje prednosti i nedostatke:

- prednost prakse u praktikumima je što strukovni učitelji u okviru obrazovnog sustava kontinuirano usavršavaju pedagoške i metodičke vještine, a u novije vrijeme većina školskih praktikuma je renovirana. U renoviranju praktikuma sudjelovalo je i Ministarstvo turizma, ali i Ministarstvo poduzetništva i obrta. S druge strane, smatra se da tehnologija kao i vještine strukovnih učitelja brzo zastarijevaju, a da kvaliteta prakse ovisi i o repromaterijalu, za što se izdvajaju vrlo skromna financijska sredstva.
- prednost prakse kod poslodavca je ne samo u tome što poslodavci prate trendove (tehnološke, tržišne), već ponajviše u tome što se kod poslodavca svladavaju i opće kompetencije poput

komunikacijskih vještina s kolegama i gostima, timskog rada, odgovornosti, poštivanja propisa i hijerarhije, radne etike i slično. Međutim, prednosti prakse kod poslodavca postižu se tamo gdje postoji kvalitetan sustav mentorstva. JMO programi licenciraju i objekte gdje učenici obavljaju praksu, kao i mentore kod poslodavca, dok 'školski' program prakse kod poslodavca nema ugrađene ove mehanizme kvalitete. Cjelovite objektivne pokazatelje nemamo, no istraživanje HOK-a za JMO programe pokazalo je da majstor učitelj poučava nešto bolje nego strukovni učitelji u školi, iako su razlike minimalne.

Ministarstvo poduzetništva i obrta u suradnji s HOK-om najavilo je u neposrednoj budućnosti modernizaciju JMO programa sukladno propisanoj metodologiji (standard zanimanja – standard kvalifikacija – kurikulum) i za to su već rezervirana financijska sredstva za sljedeću godinu. Pretpostavlja se da će i u moderniziranom kurikulumu praksa kod poslodavca zauzimati važnu ulogu.

Istovremeno, može se očekivati da će programi prema Zakonu o strukovnom obrazovanju školama postajati sve atraktivniji, jer je već i danas zamijećeno da škole napuštaju JMO i prelaze na 'školske' programe. Bez obzira na isticane prednosti prakse kod poslodavca, neki smatraju da će se škole sve više okretati 'školskom' modelu obrazovanja. Naime, suočene sa smanjenjem broja učenika, škole će željeti zadržati postojeći fond sati za nastavnike tako da će težiti zadržati učenike što više u školi te će dati prednost praksi u školskim praktikumima. Smanjenje broja upisanih učenika izazvano je padom nataliteta i depopulacijom, osobito u manjim centrima.

### **Zakonska ograničenja u organizaciji učeničke prakse**

Provođenje stručne prakse kod poslodavca i njezinu kvalitetu ograničava i postojeći zakonski okvir, upozoravaju sugovornici. Naime, Zakon o strukovnom obrazovanju ne daje jasan okvir za kvalitetnu provedbu prakse, a, uz Zakon o radu, koji regulira rad maloljetnika, ne prepoznaje se sezonska priroda turističkog poslovanja. Kako je maloljetnicima vremenski ograničen rad do 20 sati, oni ne mogu steći iskustvo serviranja večere, koja je u ugostiteljskom sektoru izuzetno važna. Isto tako, zakon ne prepoznaje institucije ljetne prakse, dakle prakse u razdoblju kada poslodavci izražavaju najveći interes za primanje učenika na praksu.

### **Spremnost poslodavaca da sudjeluju u učeničkoj praksi**

Poslodavci, u pravilu, rado primaju na praksu učenike u programu kuhara i konobara jer su ta zanimanja deficitarna te ih novčano nagrađuju sukladno odredbama Zakona o strukovnom obrazovanju (u prvoj godini 10%, u drugoj godini 20% te u ostalim godinama obrazovanja 25% ostvarene prosječne neto plaće u RH u prethodnoj godini).

Manje spremno primaju na praksu učenike u HTT i THK programu. Ako je riječ o složenijim poslovima, na primjer recepcijskim, onda je za njih teško osmisliti praksu. Nerijetko, učenici koji praksu obavljaju na tim složenijim poslovima postaju 'lijeva smetala' i poslodavci ih nisu skloni novčano nagraditi sukladno zakonskim odredbama. Ako su ti učenici raspoređeni na poslove kuhara ili konobara, onda na tim poslovima nisu dovoljno vješti (za razliku od učenika u ciljanim programima kuhara i konobara) niti su za njihovo obavljanje dovoljno motivirani, što rezultira uzajamnom frustracijom učenika i njihovih mentora.

Za kvalitetnu praksu kod poslodavca važna je koordinacija mentora kod poslodavca i strukovnog učitelja. Zakon o strukovnom obrazovanju ovaj proces nije precizirao, dok je za vezane obrte propisana obveza vođenja Radne mape koju vode nastavnici praktične nastave, naučnik i majstor – stručni učitelj do kraja naukovanja i koja je uvjet za polaganje pomoćničkog ispita na kraju školovanja. Bez obzira na to o kojem je modelu obrazovanja riječ, organizacija, koordinacija i praćenje kvalitete prakse kod poslodavca problematično je i školama i poslodavcima. Poslodavci se žale da:

- nastavnici ne prate sustavno učenike na praksi te da su na njih prenesene zadaće strukovnih učitelja
- sa školama teško dogovaraju kontinuitet prakse (npr. za stjecanje određenih vještina potrebno je najmanje tjedan dana prakse, što je sa školama teško dogovoriti).

Škole se žale na poslodavce koji:

- nemaju jasan plan prakse, pa se ona svodi na jednostavne, rutinske, manualne poslove te samo nekoliko odrađenih sati u danu. To je osobito izraženo kod složenijih poslova, poput onih u

putničkim agencijama ili na recepciji, pa škole to nastoje nadomjestiti uvođenjem praktikuma u kojima se simuliraju recepcija i putnička agencija;

- ne poštuju odrednice Zakona o radu, osobito time što izbjegavaju potpisivanje ugovora o naukovanju, te ne poštuju radno vrijeme, pa se učenicima još za vrijeme školovanja ne šalje dobra poruka o integritetu poslodavaca u turizmu i ugostiteljstvu;
- se ne žele obrazovati za ulogu mentora te općenito pokazuju vrlo nizak stupanj interesa za suradnju sa školama.

## Škole

Kvaliteta obrazovanja, osobito njegova praktičnog strukovnog dijela, uvjetovana je i kvalitetom nastavnog kadra i uvjetima rada u školama. Nedostatak praktičnih znanja i vještina strukovnih nastavnika ističe se kao jedna od prepreka za kvalitetno obrazovanje. Naime, percepcija sugovornika je da je većini nastavnika to nakon završetka fakulteta prvo radno mjesto. Kako su prije toga uglavnom završili gimnazijsko obrazovanje, koje ne poznaje instituciju stručne prakse, a stručna praksa nije ustaljena ni na fakultetima, rad u školi je njihov prvi susret sa svijetom rada. Bez praktičnih znanja koja bi prenijeli učenicima te često bez specifične naobrazbe za turističko-ugostiteljske predmete koje predaju, usmjeravaju se na teoriju koju mogu savladati iz udžbenika. Iako je Zakon o strukovnom obrazovanju predvidio kontinuiranu naobrazbu nastavnika formaliziranu licencom koja se obnavlja svakih pet godina, za sada se provodi samo polaganje stručnog ispita nakon dvije godine rada u nastavi. Licenciranje strukovnih nastavnika, za koje je zakonski zadužen ASOO, još nije uspostavljeno. Bez obaveze kontinuiranog obrazovanja, njihovo stručno usavršavanje ovisi o njihovoj vlastitoj motivaciji. Opći dojam poslovnog sektora je da nastavnici nisu pretjerano motivirani za stručno usavršavanje.

Također, percepcija poslovnog sektora, pa i dijela obrazovnih institucija, jest da se nastavnici opiru promjenama. To opiranje promjenama manifestira se težnjom da se zadrži fond nastavnih sati i postojeća struktura nastavnih predmeta, što otežava prijelaz na modularne kurikulume kojima teži ASOO. Drugi oblik otpora promjenama je kod uvođenja novih tehnologija, osobito kompjutorskih programa koji se koriste u turizmu i ugostiteljstvu.

Konačno, usitnjena mreža škola te tendencija njezina daljnjeg usitnjavanja ne pridonosi unapređenju kvalitete strukovnog obrazovanja. Postavlja se pitanje praćenja infrastrukturne opremljenosti škola odgovarajućim praktikumima za programe u koje je upisan malen broj učenika i kvalitete nastavnika. Naime, u školama koje nude velik broj programa za malo učenika nastavnici popunjavaju fond sati predajući širok spektar predmeta nauštrb kvalitete.

## Tržište rada

Iako je sektorsko vijeće trebalo biti mehanizam koji će usklađivati srednjoškolsko strukovno obrazovanje s potrebama tržišta rada, ono se u tome nije pokazalo uspješno, a izražavaju se sumnje da će se to postići ustrojem sektorskih vijeća prema prijedlogu Zakonu o HKO-u.

Naime, ustroj sektorskih vijeća dio je reforme obrazovnog sustava. S obzirom na sveobuhvatnost reforme i njezinu složenost (vidi poglavlje 2.1), poslodavci odnosno njihovi predstavnici u sektorskom vijeću ne mogu pratiti ove promjene niti donositi meritorne odluke koje se od njih zahtijevaju. U kontekstu tih promjena i novih metodologija na kojima one počivaju, a koje su puno bliže i razumljivije predstavnicima obrazovnog sektora, poslodavci sebe doživljavaju slabim partnerima u sektorskom vijeću. Ujedno, smatraju da dobro poznaju potrebe tržišta rada te neki od njih i sami imaju bogato i vrijedno iskustvo vezano za učeničku praksu i programe stipendiranja. Ipak, sektorsko vijeće nije uspjelo postati mjesto prenošenja tih spoznaja i iskustava obrazovnom sustavu.

Iako poslodavci općenito tvrde da dobro poznaju potrebe tržišta rada te da te potrebe obrazovni sustav ne zadovoljava, iz razgovora postalo je transparentno da ne razumiju u cijelosti ni postojeći sustav srednjeg strukovnog obrazovanja niti prate njegovu reformu. Naime, poslodavci nisu upoznati u potpunosti s JMO i školskim programima. Zbog toga je nejasno na što se odnose učestale kritike vezane za organizaciju učeničke prakse kod poslodavca, što posljedično dovodi do toga da se ne zna koje su prednosti, a koji nedostaci ovih dvaju modela obrazovanja. Drugi primjer koji to ilustrira je

uloga obaveznih općeobrazovnih predmeta u strukovnom obrazovanju. Naime, poslodavci, suočeni s nedostatkom praktičnog znanja učenika na praksi i pripravnika, smatraju nepotrebnim 'velik' udio općeobrazovnih predmeta u strukovnim školama. Pri tome ne znaju, odnosno nisu adekvatno obaviješteni, da su ti općeobrazovni predmeti sastavni dio propisanog općeg obrazovanja koji je, umjesto u devetu godinu osnovne škole, prenesen u prvi i drugi razred srednje škole.

Reforma sustava je, slažu se sugovornici privatnog sektora, kompleksna te da bi mogli biti konstruktivni partneri, trebaju je kontinuirano pratiti te sustavno savladavati novu metodologiju koju ona donosi, od planiranja potreba tržišta rada, preko odluka o mreži škola do novih standarda zanimanja, kvalifikacija i novih kurikuluma. Za to je potrebno vrijeme koje oni, uz svoje svakodnevne radne zadatke, nemaju. Očekivanja da će oni iznositi svoje mišljenje i prenositi dobra iskustva iz prakse koje će predstavnici obrazovnog sektora saslušati, uvažiti i ugraditi u novi pristup nisu se ispunila.

Istovremeno, obrazovni sektor mora balansirati između potreba tržišta rada, potreba učenika i njihovih roditelja te potreba škola i nastavnika. Sugovornici iz obrazovnog sektora upozoravaju da je zbog veličine i centraliziranosti obrazovni sustav trom i otporan na promjene, tako da reforme koje se provode danas ne bi smjele uzimati u obzir današnje uvjete i potrebe, već one za najmanje pet do deset godina. Naime, podrazumijevajući da se promjene uvode novim kurikulumima, do njihove razrade i usvajanja (zajedno s prethodnom izradom standarda zanimanja i kvalifikacija) potrebne su dvije do tri godine, dodatna godina za njihovo uvođenje u škole te još najmanje tri godine koliko traje obrazovanje učenika po novom kurikulumu. U konačnici, to je proces koji obuhvaća najmanje 6 do 8 godina. Kako su standardi zanimanja i kvalifikacija koji se sada izrađuju temeljeni na sadašnjim uvjetima i potrebama, postoji vrlo visoka vjerojatnost da za sedam godina ishodi učenja neće biti usklađeni s novim potrebama tržišta rada. U takvim uvjetima poslodavci, smatraju, nisu idealni partneri jer su previše usredotočeni na sadašnje potrebe i tehničke vještine. Kako je budućnost teško predvidjeti, obrazovni sektor upravo zagovara dostatnost i kvalitetnu zastupljenost općih kompetencija stečenih kroz općeobrazovne predmete koje jamče sposobnost kontinuiranog učenja i usavršavanja kao jedinog sigurnog odgovora na zadovoljavanje potreba za vještinama i znanjima budućnosti. To, smatraju, poslodavci ne razumiju te pretjeruju u važnosti koju polažu na strukovne predmete te, osobito, praktičnu nastavu.



## 4. PREPORUKE ZA UNAPREĐENJE SREDNJEG STRUKOVNOG OBRAZOVANJA ZA TURIZAM I UGOSTITELJSTVO

Glavni cilj ovog dokumenta je preporučiti mjere kojima će se unaprijediti srednje strukovno obrazovanje za turizam i ugostiteljstvo kako bi se kvalitetom turističkih kadrova osiguralo zadovoljenje sadašnjih potreba i potreba koje proizlaze iz strategije turističkog razvoja, a u svjetlu promjena što ih donosi reforma obrazovanja koja se u Hrvatskoj provodi od kraja 2000-ih. U tom kontekstu, identificirano je sedam ključnih problema proizašlih iz provedenih analiza i provjerenih s dionicima putem radionice te, po potrebi, kroz dodatne individualne konzultacije. S obzirom na složenost obrazovnog procesa, mnoštvo dionika te dubinu problema u svim od navedenih sedam područja, ovo je poglavlje organizirano tako da se u svakom području sintetiziraju ključni problemi te odmah iznose prijedlozi koji bi ih mogli riješiti ili umanjiti.

### 4.1. Vještine i kompetencije potrebne tržištu rada

Strukovno srednjoškolsko obrazovanje strogo je podijeljeno na dva dijela – obavezni općeobrazovni kurikulum i strukovni kurikulum. Ova su dva kurikuluma odvojena, svaki sa svojim programima, nastavnicima i agencijama (AZOO za općeobrazovni i ASOO za strukovni). Takva situacija rezultira paralelizmom bez integracije općeobrazovnog sa strukovnim kurikulumom. Istovremeno, poslodavci smatraju (djelomično i zbog nerazumijevanja strukture kurikuluma predložene NOK-om) da se previše vremena posvećuje općeobrazovnim predmetima.

Stajalište poslodavaca zasnovano je na dominantnoj paradigmi da su poslovi u turizmu i ugostiteljstvu na nižoj razini tehničkih kompetencija. Sagledavajući te poslove isključivo s tehničkog stajališta, oni se raščlanjuju u mjerljive mikro radne zadatke. Takav pristup vidljiv je i u ASOO-ovoj metodologiji gdje se ti mikro-zadaci ugrađuju u standarde zanimanja, potom pretaču u standard kvalifikacije odnosno ishode učenja. Iako je usmjerenost na ishode učenja napredak u odnosu na dosadašnju usmjerenost na sadržaj učenja, ovaj proces završava u slijepoj ulici. Naime, 'podilazeći' poslodavcima, u ovom pristupu pažnja se posvećuje trenutačnim i kratkoročnim potrebama poslodavaca. Istodobno, poslodavci su konstantno nezadovoljni kvalitetom kadrova koje ovaj sustav proizvodi.

Ovakav tehnički pristup prikriva važnost općih kompetencija za rad u turizmu i ugostiteljstvu kao i kompleksnost poslova u ovoj djelatnosti. Ovo prvo evidentno je u analizi kompetencija koje poslodavci smatraju deficitarnim kod svojih djelatnika. Iako će, na prvu, istaknuti nedostatak praktičnih vještina, dubljim propitivanjem vrlo se brzo pokazuje da je zapravo riječ o nedostatku općih kompetencija kao što su efikasna komunikacija, rješavanje kriznih situacija, proaktivnost/samoinicijativnost, uslužnost prema gostima, osjetljivost na kulturne različitosti (multikulturalnost) te poduzetnost. Ovo potonje je osobito važno u područjima s niskim intenzitetom turističke aktivnosti i visokim brojem učenika upisanih u turističko-ugostiteljske programe. Budućnost tih učenika je ili odlazak na sezonski rad u priobalje ili samozapošljavanje. Za potonje potrebne su osnovne poduzetničke vještine i poslovna znanja za pokretanje vlastitog posla ili proširenje obiteljskog poslovnog portfelja.

Tehnički pristup u identifikaciji vještina i kompetencija u turizmu i ugostiteljstvu vodi do toga da se rad u ovoj djelatnosti kategorizira na nižoj razini kvalifikacija, a pri tome se zanemaruje njegova kompleksnost. Naime, bez obzira na razinu tehničkih vještina, rad u turizmu i ugostiteljstvu zahtijeva od osoblja da u svakom trenutku kontrolira i upravlja svojim osjećajima (tzv. emocionalni rad) te da izgleda i ponaša se na određeni način (tzv. estetski rad), osobito u poduzećima usmjerenim na višu razinu usluge. Nerijetko, bez obzira na to je li riječ o konobarici, animatoru ili recepcionarki, gosti od njih očekuju da se uključe u razgovor o politici, glazbi, sportu, često s međunarodne perspektive, što zahtijeva ne samo dobro opće obrazovanje nego i kontinuirano formalno i neformalno učenje.

U tom kontekstu, ustaljeno poimanje poslova u turizmu i ugostiteljstvu kao jednostavnih tehničkih poslova valja preispitati, jer emocionalni i estetski rad uključen u ovaj posao zahtijeva drugu, višu i složeniju razinu vještina i kompetencija.

#### **Preporuke:**

- Sensibilizirati poslodavce o potrebama općih kompetencija za kvalitetu obavljanja poslova u turističko-ugostiteljskim zanimanjima te im osvijestiti da se u mnogim situacijama koje možda pripisuju strukovnim kompetencijama jer se one odvijaju unutar određene strukovne aktivnosti zapravo radi o primjeni općih kompetencija.
- Zagovarati važnost općeg obrazovanja u kvalitetnom obavljanju turističko-ugostiteljskih poslova te se zauzimati da se u standardima kvalifikacija i kurikulumima ugrađuju opće kompetencije kao važni ishodi učenja.

## **4.2. Kvaliteta strukovnog obrazovanja za turizam i ugostiteljstvo**

Iako se poslodavci žale na kvalitetu kadrova raspoloživih turizmu i ugostiteljstvu te, u tom kontekstu, kvalitetu obrazovanja, ne postoje **objektivni** pokazatelji o tome koliko kvalitetno obrazovni sektor ispunjava svoje zadaće. Iako je tako načelno planirano, vanjsko vrednovanje strukovnog obrazovanja još nije uspostavljeno. Kritike poslodavaca mogu ukazivati na određene probleme, međutim one se zasnivaju na pojedinačnim dojmovima na temelju kojih se ne može vršiti generalizacija. Nadalje, ne može se razlučiti u kojoj se mjeri ti problemi odnose na one sa strukovnim kvalifikacijama, što je u ovoj djelatnosti važno jer strukovne kvalifikacije nisu zakonski uvjet za zapošljavanje u turističko-ugostiteljskim zanimanjima. Konačno, s nejasnom predodžbom o tome što bi nositelji određene kvalifikacije trebali znati nakon njezina stjecanja, obrazovni sektor nema ni jasne i precizne ishode učenja oko kojih je u djelatnosti postignut konsenzus. Novi kurikulumi za hotelijersko-turističkog tehničara i kuhara temeljeni su na ishodima učenja, međutim taj proces nije zasnovan na širem konsenzusu poslodavaca u turizmu i ugostiteljstvu. Pokušaji da se to učini anketom poslodavaca o potrebnim kompetencijama uglavnom nisu uspjeli zbog niske stope povrata, što bi moglo upućivati na to da poslodavci ili nisu pretjerano zainteresirani za obrazovanje potrebnih kadrova ili ni oni sami nemaju jasne predodžbe o tome koliko im je potrebno kadrova i s kojim vještinama, znanjima i kompetencijama.

Ne postigne li se kod poslodavaca konsenzus o standardu zanimanja (iz kojeg onda proizlazi standard kvalifikacije) te nastavi li se praksa kritiziranja neutemeljena na jasno definiranim i mjerljivim pokazateljima, obrazovni sektor bit će kontinuirano izložen kritikama poslodavaca, uz sve veću frustraciju dionika i sve veće međusobno nepovjerenje.

#### **Preporuke:**

- Poslodavce upoznati s reformom obrazovanja u dijelu koji se odnosi na izradu standarda zanimanja, kvalifikacija i, u konačnici, kurikuluma te ih potaknuti na aktivno sudjelovanje u istraživanjima koja će se provoditi s ciljem utvrđivanja potrebnih (sadašnjih i budućih) kompetencija. Obrazovanje za turizam, zajedno s reformama kojima svjedočimo, trebalo bi biti nezaobilazna tema nacionalnih i regionalnih stručnih skupova koji bi trebali djelovati na razvoj svijesti o tome da su poslodavci odgovorni za obrazovanje novih kadrova i da im reforme srednjoškolskog obrazovanja omogućuju utjecaj na obrazovni sustav, a u budućnosti će se taj proces i intenzivirati. Njihova je odgovornost pravovremeno artikulirati svoje potrebe te se pobrinuti da one budu ugrađene u strukovno obrazovanje za turizam i ugostiteljstvo.
- Aktivno surađivati s Hrvatskim zavodom za zapošljavanje koji će, nakon usvajanja Zakona o HKO-u, izrađivati standarde zanimanja, uključujući i ona za turističko-ugostiteljska zanimanja te asistirati HZZ-u u provođenju istraživanja u svrhu prepoznavanja kompetencija potrebnih u svakom zanimanju, kako bi se osigurala visoka stopa povrata, a time i kvaliteta pokazatelja na temelju kojih će se definirati standardi zanimanja.
- Biti proaktivan u inicijativama vezanim za vanjsko vrednovanje strukovnog obrazovanja (aktivnost povjerena Nacionalnom vijeću za vanjsko vrednovanje obrazovanja) te proaktivno sudjelovati u

njegovu osmišljavanju. Naime, kada se utvrde potrebne kompetencije za određeno zanimanje, s tim će se uskladiti i kurikulumi, odnosno ishodi učenja koji će se moći vrednovati. Tako će i obrazovni sektor i poslodavci dobivati transparentne pokazatelje o kvaliteti strukovnog obrazovanja te će se postupno napustiti praksa kritiziranja temeljena na pojedinačnim slučajevima i dojmovima pojedinaca.

### 4.3. Povezanost strukovnog obrazovanja i tržišta rada

Za pravodobno planiranje potreba tržišta rada na temelju kojeg bi se formulirale obrazovne potrebe valja osigurati pravovremene i vjerodostojne kvantitativne (broj učenika upisanih u turističko-ugostiteljska zanimanja, dinamika nalaženja posla, broj nezaposlenih sa sektorskim zanimanjima, djelatnosti u kojima se zapošljavaju osobe sa sektorskim zanimanjima, dobna i obrazovna struktura zaposlenih) i kvalitativne pokazatelje (potrebne kompetencije, uvjeti rada, usklađivanje ponude i potražnje). Sektorsko vijeće za turizam i ugostiteljstvo, kao glavni dionik u povezivanju obrazovanja i tržišta rada, može donositi kvalitetne i meritorne odluke tek na temelju kvalitetnih pokazatelja.

Informacije potrebne za planiranje obrazovanja sukladno potrebama tržišta rada nalaze se u različitim bazama. To su: e-Matica MZOS-a koja sadrži podatke o broju upisanih učenika u srednje strukovne škole za turizam i ugostiteljstvo; VETIS (ASOO), HOK (podaci o JMO sustavu). Za potrebe planiranja tržišta rada još se koristi anketa o radnoj snazi, kretanje zaposlenosti po djelatnostima DZS-a, podaci o prihodima, poduzećima i zaposlenima FINA-e te podaci o nezaposlenima i zapošljavanju HZZ-a. Svi podaci koji se dobivaju iz ovih izvora zahtijevaju dodatne analize. Ti pokazatelji kompilirani su u Profilu sektora. Međutim, njegov obuhvat su pokazatelji do 2010., a u nekim slučajevima samo 2008. Iako je to bilo planirano, nije ustanovljena procedura kojom će se ažurirati profil sektora, a i sam profil sektora treba revidirati tako da pokazatelji budu prikazani jasno, razumljivo i nedvosmisleno.

Hrvatski zavod za zapošljavanje planira u prvoj polovici 2013. povezati ove baze podataka te ih učiniti dostupnim širokom spektru dionika, uključujući i relevantne agencije te resorna ministarstva.

Sektorska vijeća osmišljena su kao centralno tijelo za povezivanje obrazovanja i tržišta rada. Niti sadašnja, niti ona predviđena Zakonom o HKO-u neće biti profesionalna, već sastavljena od predstavnika relevantnih dionika. To znači da članovima sektorskih vijeća rad u vijeću neće biti primarna zadaća. Istovremeno, oni će morati donositi ključne odluke o obrazovnoj politici, a za to će im biti potrebne jezgrovite, ali kvalitetno pripremljene informacije. Ministarstvo turizma može imati ključnu ulogu u pripremi svih potrebnih informacija za kvalitetan rad sektorskog vijeća.

#### **Preporuke:**

- Raspolagati ažuriranim pokazateljima na temelju kojih bi sektorsko vijeće moglo donositi meritorne i kvalitetne odluke te na temelju kojih bi Ministarstvo turizma identificiralo aktivnosti koje može provoditi samostalno (npr. stipendiranje, asistiranje u praktičnom dijelu nastave) ili u partnerstvu s drugim dionicima.
- Pratiti aktivnosti HZZ-a na razvoju i diseminaciji podataka iz integrirane baze podataka te obučiti nekoliko djelatnika u korištenju ove baze i kompiliranju potrebnih izvještaja.
- Po potrebi, ovisno o tome koje će pokazatelje sadržavati integrirana baza HZZ-a, identificirati ključne pokazatelje te ih pravovremeno ažurirati.

### 4.4. Percepcije turističko-ugostiteljskih zanimanja

Uvriježeno i široko rasprostranjeno stajalište je da turističko-ugostiteljski programi, odnosno zanimanja, upisuju učenici koji nemaju drugih mogućnosti. Slijedom toga, razina njihove motivacije za učenje te kasnije za rad u turizmu i ugostiteljstvu je niska. Ovo se stajalište potom preslikava u turističko-ugostiteljskoj djelatnosti, za koju se smatra da nudi loše radne uvjete, niske plaće, radno vrijeme koje otežava kvalitetan privatni život i nemogućnost razvoja karijere, odnosno napredovanja u struci.

Ipak, objektivni pokazatelji upućuju na nešto drugačiju sliku. Općenito, strukovne škole učenici upisuju iz uvjerenja da će u izabranom zanimanju relativno lako naći posao te da im ono nudi dobre mogućnosti zarade<sup>22</sup>. Pri tome, turističko-ugostiteljski programi, u koje se upisuje 11% svih učenika srednjih škola, treći su po popularnosti. Štoviše, dok broj upisanih učenika u srednje strukovne škole opada, osobito u trogodišnje programe gdje je upis od 2006. smanjen 13,5%, pad broja upisanih učenika u turističko-ugostiteljske programe gotovo je nezamjetan (0,5%).

Konačno, učenici koji upisuju četverogodišnje programe akademski su ambiciozni, pa tri četvrtine tih učenika upisuju fakultete. S obzirom na to da je turističko poslovanje u Hrvatskoj otporno na ekonomske turbulencije, valja očekivati da će turističko-ugostiteljska zanimanja zadržati popularnost među učenicima iz uvjerenja da će se u toj djelatnosti lakše zaposliti.

Ovaj raskorak između uvriježene i široko rasprostranjene percepcije o kvaliteti učenika koji upisuju srednje strukovne programe turizma i ugostiteljstva može djelomično biti rezultat naslijeđa iz prošlosti, a djelomično činjenice da poslodavci svoje zaključke ne donose na temelju onih zaposlenih s odgovarajućim kvalifikacijama, već na temelju svih zaposlenih koji, prema nekim naznakama, u većini nemaju kvalifikacije za turističko-ugostiteljska zanimanja.

### Preporuke:

- Osvijestiti činjenicu da su turističko-ugostiteljska zanimanja treća po popularnosti među učenicima. Posljedično, za upis u ove škole postavljen je visok bodovni prag, što znači da se u ove programe sve više upisuju motiviraniji i akademski sposobniji učenici, koje poslodavci u turističko-ugostiteljskoj djelatnosti trebaju privući i zadržati.
- Poslodavce u turizmu i ugostiteljstvu treba osvijestiti o prednostima zapošljavanja onih s odgovarajućim kvalifikacijama, osobito za zanimanja konobar te novijeg programa turističko-hotelijski komercijalista, jer je udio onih s kvalifikacijom konobara i turističko-ugostiteljskog komercijalista u ukupnom broju zaposlenih u tim zanimanjima bez radnog iskustva manji od 20%, a za hotelijersko-turističkog tehničara tek oko 50%.
- Nastaviti popularizaciju turističko-ugostiteljskih zanimanja među učenicima, osobito za zanimanje konobar, koje mnogi poslodavci smatraju deficitarnim, kako bi se ovaj trend popularnosti turističko-ugostiteljskih zanimanja, nastao djelomično iz uvjerenja o lakšem nalaženju posla u djelatnosti turizma i ugostiteljstva, nastavio i u budućnosti kada, s oporavkom ekonomije, druga zanimanja mogu postati privlačnija te, u tom kontekstu, konkurirati turističko-ugostiteljskim zanimanjima.
- Kako bi poslodavci u turizmu i ugostiteljstvu osigurali kvalitetnu radnu snagu koja je predana poslu, motivirana i produktivna, moraju kontinuirano graditi svoj imidž dobrog poslodavca te demonstrirati potencijalnim i sadašnjim kadrovima mogućnosti napredovanja i razvoja karijere.

## 4.5. Obrazovanje za budućnost

S obzirom na to da će se promjene koje danas unosimo u obrazovni sustav manifestirati na tržištu rada za minimalno šest do osam godina, zanemaruje se obrazovanje za budućnost u kojem će se strukovno obrazovanje za turizam i ugostiteljstvo morati nadograditi na dva osnovna načina:

Danas obrazujemo one koji će u turizmu i ugostiteljstvu raditi sljedećih trideset ili četrdeset godina. U tom razdoblju turizam će neumitno prolaziti kroz konstantno restrukturiranje i evoluciju kako bi se oblikovale i preoblikovale usluge koje se nude sukladno modi i tržišnim trendovima. Realno je pretpostaviti da će poslovi u turizmu, već krajem 2020., biti donekle drugačijeg profila nego danas i da će dio onoga što danas podučavamo do tada biti uglavnom bezvrijedno. Sposobnost prilagodbe novim situacijama ili predviđanje promjena ovisit će više o kvalitetnom općem obrazovanju i navikama kontinuiranog učenja i stjecanja novih znanja i vještina, a manje o vladanju praktičnim, tehničkim vještinama koje su danas potrebne u određenom zanimanju. Stoga se ne smije podcijeniti važnost općeg obrazovanja, odnosno općih kompetencija na kojima se temelji i kvaliteta usluge da-

<sup>22</sup> Herceg, Ivan (2010). Povezanost kvalitete izobrazbe za obrtnička zanimanja i zapošljivosti (ETF Projekt Referentni broj: ETF 70669). Zagreb: Hrvatska obrtnička komora.

nas i sposobnost prilagođavanja budućim potrebama. Iako se dugoročne potrebe u radnom vijeku zaposlenika u turističko-ugostiteljskoj djelatnosti teško mogu predvidjeti, kratkoročne potrebne temelje se na Strategiji razvoja turizma do 2020. koja je kao cilj postavila podizanje konkurentnosti i diversifikaciju proizvodnog portfelja.

#### **Preporuke:**

- Temeljem turističkog strateškog plana identificirati potrebe za kadrovima u području turizma posebnih interesa te odrediti njihovu važnost sukladno razvojnoj dinamici pojedinih turističkih proizvoda.
- Sukladno prioritetima, u dogovoru s dionicima obrazovnog sustava, prvenstveno ASOO-om, razvijati i/ili poticati razvoj modularnih kurikuluma. Modularni kurikulumi mogu se provoditi u srednjim strukovnim školama kao izborni dio kurikuluma čime se omogućuje prilagodba regionalnim potrebama (npr. nautički turizam u sjevernoj i srednjoj Dalmaciji), ali i kao oblik cjeloživotnog obrazovanja. Ovako razvijeni modularni kurikulumi, ako ih je odobrio MZOS te su upisani u Registar HKO-a, vode prema stjecanju priznatih parcijalnih kvalifikacija određene razine.

## **4.6. Kvaliteta praktične nastave i prakse kod poslodavca**

I škole i poslodavci nezadovoljni su kvalitetom prakse, iako se iz postojećih informacija teško može razlučiti je li riječ o svakom obliku prakse, o praktičnoj nastavi u školskim praktikumima ili o praksi kod poslodavca u JMO programima. Izvori nezadovoljstva su mnogostruki. Poslodavci općenito ne razumiju u potpunosti sustav, osobito razliku između JMO i 'školskog' modela, nemaju potrebna pedagoška znanja za poučavanje (osim velikih hotelskih sustava) i praćenje napretka učenika na praksi te, općenito, nerado surađuju sa školama. Većina škola nije razvila sustav kontinuirane i konstruktivne suradnje s poslodavcima. Konačno, umjesto objektivnog i na činjenicama utemeljenog sagledavanja prednosti i nedostataka JMO i 'školskog' modela prakse, trenutačno se sudionici oba modela obrazovanja iscrpljuju u nekonstruktivnoj konkurenciji, umjesto da se sagledaju prednosti i nedostaci svakog te dobra praksa, iz kojeg god modela proizlazila, ugradi u oba modela.

#### **Preporuke:**

- Informirati poslodavce o dva modela strukovnog obrazovanja – JMO i 'školskom' modelu - kako bi se spriječile nejasnoće i kako bi se jasno mogli razlikovati ishodi svakog pojedinog modela te identificirati njihove prednosti i nedostaci.
- Uspostaviti nagrade najboljem poslodavcu – mentoru kao priznanje, poticaj i sastavljanja baze informacija o dobrim primjerima iz prakse (učenje od najboljih) na temelju kojih se dalje može prilagođavati formalni sustav prakse.
- Propitati mogućnost licenciranja svih mentora koji primaju učenike na praksu prema jedinstvenom obrascu bez obzira na to koji program učenici polaze, pri čemu se preporučuje oslanjanje na praksu i iskustva HOK-a te velikih hotelskih sustava koji su razvili vlastiti program mentorstva. Svakako bi valjalo izbjeći dupliciranje licenci (npr. da licenciranje provode dvije ili više institucija, svaka sa svojim zahtjevima) i dodatno financijsko opterećivanje poslodavaca. Posebnu bi pažnju trebalo obratiti na to da licenciranje ne postane samo sebi svrha, već da je krajnji cilj to da poslodavci steknu odgovarajuća pedagoška znanja kako bi kvalitetno podučavali učenike na praksi te time, u konačnici, unaprijedili kvalitetu prakse kod poslodavaca.
- Potaknuti poslodavce na učinkovitiju i konstruktivniju suradnju sa školama. U tu svrhu preporučuju se i financijski poticaji, ali tako da oni budu vezani za zadovoljavanje određenih preduvjeta i izvršavanje određenih obaveza od strane poslodavaca (npr. poštivanje Zakona o strukovnom obrazovanju vezano uz ugovore o naukovanju, poštivanje Zakona o radu vezano za novčane nagrade i radno vrijeme i slično).
- Istražiti mogućnosti koje nude novi mediji (e-learning i slične platforme) za obrazovanje mentora. Ovo je izuzetno važno s obzirom na to da mnogi poslodavci nemaju potrebnu razinu obrazovanja i stručnosti (formalne kvalifikacije u turizmu i ugostiteljstvu ili srodne) niti majstorski ispit (preduvjet

za mentorstvo u JMO sustavu) te da su neskloni formalnom učenju, a za to vjerojatno nemaju ni dovoljno vremena. Projekt e-učenja poput «Osnovne vještine podučavanja učenika na praksi i praćenje njihova napretka» osmišljen za e-learning i široko diseminiran mogao bi doprijeti do velikog kruga potencijalnih poslodavaca.

## 4.7. Mreža škola i kvaliteta poučavanja

Usitnjena mreža škola u kojima se provodi strukovno obrazovanje za turizam i ugostiteljstvo dovodi u pitanje kvalitetu izvođenja nastave, a upisne kvote disproporcionalne potražnji na regionalnim tržištima rada, odnosno stupnju razvoja turističko-ugostiteljske djelatnosti, dovode u pitanje organizaciju kvalitetne prakse kod poslodavaca. Iako se strateškim planovima predviđelo smanjivanje mreže škola, to se u praksi ne provodi te je, štoviše, vidljiv i nastavak njezina usitnjavanja. Usitnjena mreža škola dovodi u pitanje raspoloživost nastavničkog kadra, kvalitetu praktikuma i mogućnost obavljanja prakse kod poslodavca. Smatra se da ti faktori negativno utječu na kvalitetu strukovnog obrazovanja, no objektivnih pokazatelja koji bi to potvrdili nema.

Kvalitetno strukovno obrazovanje ovisi o teorijskoj, tehničkoj i pedagoškoj kompetenciji nastavnika te njihovu permanentnom usavršavanju kako bi držali korak s novim trendovima i tehnološkim napretkom. Dok su nastavnici u pravilu vrlo kompetentni u teorijskim i pedagoškim znanjima, deficitarni su u praktičnim znanjima te se pojavljuje potreba za osmišljavanjem sustava kojim bi se nastavnici kontinuirano usavršavali u praktičnim kompetencijama. Zakonske osnove za kontinuirano usavršavanje ugrađene su u Zakon o strukovnom obrazovanju, no u praksi obnavljanje licence još nije implementirano.

### Preporuke:

- Polazeći od premise da usitnjena mreža škola rezultira nižom kvalitetom obrazovanja te većim troškovima opremanja kabineta i osiguranja stručnih nastavnika, ovaj se problem može riješiti osnivanjem tzv. centara izvrsnosti<sup>23</sup>. Riječ je o regionalnim centrima u kojima je koncentrirana stručnost nastavnog osoblja te suvremeno opremljeni praktikumi, uz raspoloživost đačkih domova za smještaj učenika. Ovi centri izvrsnosti mogu biti posebno za tu namjenu izgrađeni/uređeni objekti (npr. vježbenički hoteli), mogu biti ustrojeni u školama s izuzetno suvremenim praktikumima ili, eventualno, u ugostiteljskim objektima koji posluju sezonski (npr. hotelske kuhinje i restorani). U ovim centrima izvrsnosti može se provoditi niz aktivnosti:
  - ✓ standardna praktična nastava uz primjenu suvremene tehnologije i pod vodstvom izuzetno kvalitetnih mentora (iz redova škola ili poslodavaca)
  - ✓ simulacija stvarnog radnog okruženja (npr. hotel, restoran ili putnička agencija) u kojem su učenici u ulozi djelatnika i voditelja poslovanja
  - ✓ praktično i stručno usavršavanje za nastavnike
  - ✓ razna natjecanja i slična događanja.
- Uspostaviti sustav nagrađivanja za nastavnike stručnih predmeta/strukovne učitelje, mentore stručne prakse te poslodavce kako bi ih se poticalo na izvrsnost, i to osobito u praktičnim kompetencijama i kvaliteti provođenja prakse kod poslodavca. Kriterije bi trebalo definirati u suradnji sa svim dionicima (strukovnim udrugama, ASOO-om, HOK-om, Zajednicom turističko-ugostiteljskih škola). Bilo bi dobro ove nagrade dodijeliti u sklopu akcije «Čovjek ključ uspjeha u turizmu» zbog njezine medijske pokrivenosti i popularnosti.

<sup>23</sup> Centri izvrsnosti mogu biti samostalni projekti MINT-a, nekog drugog dionika ili konzorcija (npr. vježbenički hotel). Oni se ne bi smjeli poistovjetiti s centrima novih tehnologija reguliranih/m Zakon o strukovnom obrazovanju (NN... 2009: članak 33.) Prema zakonu, centri novih tehnologija organiziraju se u ustanovama za strukovno obrazovanje s ciljem provedbe i unapređenja praktične nastave ili dijela praktične nastave te vježbi. Ustanova s ovim centrom dužna je pružati usluge drugim pripadajućim ustanovama. O mreži centara i pripadajućim ustanovama odluku donosi MZOS na prijedlog ASOO-a. Materijalne troškove nastale pružanjem usluga pripadajućim ustanovama za strukovno obrazovanje osigurava osnivač ustanove korisnika usluge, a troškove stručnog rada MZOS.

- Osmisliti program prakse strukovnih nastavnika kod poslodavaca kako bi se premostio njihov nedostatak rada u praksi (zbog direktnog odlaska s fakulteta u nastavu) te osiguralo njihovo kontinuirano usavršavanje sukladno novim tehnologijama i praksama.
- Ubrzati implementaciju zakonske obaveze licenciranja nastavnika strukovnih predmeta u turizmu i ugostiteljstvu. Za licenciranje nastavnika, prema Zakonu o odgoju i obrazovanju u osnovnoj i srednjoj školi, odgovoran je NCVVO.

## 5. ZAKLJUČNA RAZMATRANJA

Raspoloživost i kvaliteta kadrova ključni su za ostvarivanje strateških ciljeva turističkog razvoja naše zemlje. Međutim, unatoč dugačkoj tradiciji obrazovanja kadrova za turizam i ugostiteljstvo na srednjoškolskoj razini, razvijenoj mreži škola, popularnosti turističko-ugostiteljskih programa, strukovno obrazovanje za turizam i ugostiteljstvo bremenito je problemima. Ipak, čini se da su dva osnovna uzroka ovih problema. S jedne strane, riječ je o školskom sustavu koji je trom i teško prilagodljiv suvremenim potrebama, a što se manifestira i u upisnim kvotama prilagođenim kapacitetima škola radije nego potrebama tržišta rada, zastarjelim nastavnim programima, staromodnim metodama podučavanja i slaboj suradnji između škola i poslodavaca. S druge strane, poslodavci u turizmu i ugostiteljstvu, iako vrlo kritični prema kvaliteti kadrova koji se u ovoj djelatnosti zapošljavaju, kao da nisu svjesni svoje vlastite odgovornosti za obrazovanje kadrova koji su im potrebni pa tako postaju pasivni kada trebaju artikulirati kompetencije koje su im potrebne, planirati buduće kadrovske potrebe te aktivno i konstruktivno surađivati sa školama.

Sa stajališta srednjoškolskog strukovnog obrazovanja, problemi koji se odnose na obrazovanje za turizam i ugostiteljstvo zapravo su zajednički cijelom strukovnom obrazovanju. Oni su kao takvi prepoznati i cijeli sustav se trenutno reformira. Iako je ključni cilj obrazovati kadrove koji su potrebni tržištu rada, reforma obrazovnog sustava je metodološki kompleksna i organizacijski centralizirana. Resorna ministarstva na ovaj proces nemaju direktni utjecaj. Stoga se u ovom dokumentu nastojao objasniti širi kontekst reformi, zakonski okvir i u uloge ključnih dionika, kako bi Ministarstvo turizma moglo učinkovito zagovarati željena unapređenja koja se odnose na strukovno obrazovanje za turističko-ugostiteljska zanimanja. Preporuke koje su u tom smislu predložene mogu se podijeliti u dvije grupe: one kojima Ministarstvo turizma mora djelovati posredno preko sektorskog vijeća i ostalih dionika obrazovnog procesa te one koje Ministarstvo može implementirati samostalno. U ovoj potonjoj grupi je i niz preporuka koje se odnose na osvježavanje poslodavaca o njihovoj ulozi u procesu unapređenja strukovnog obrazovanja za turističko-ugostiteljska zanimanja.

### Samostalne aktivnosti Ministarstva turizma

Ministarstvo turizma može djelovati samostalno u aktivnostima koje se odnose na:

- nastavak popularizacije turističko-ugostiteljskih zanimanja kako bi se u njih upisivali što bolji i motiviraniji učenici
- razvijanje svijesti poslodavaca o važnosti strukovnog obrazovanja za poslove u turizmu i ugostiteljstvu te prednosti zapošljavanja osoba sa strukovnim kvalifikacijama
- unapređenje kvalitete praktične nastave u školama i kod poslodavaca, kroz:
  - ✓ poticanje suradnje škola i poslodavaca
  - ✓ osmišljavanje sustava nagrađivanja
  - ✓ identificiranje i diseminaciju primjera dobre prakse
  - ✓ izradu raznih edukativnih materijala za organizaciju rada učenika na praksi i njihovog praćenja.



### Ministarstvo turizma kao inicijator/voditelj

Ministarstvo turizma može preuzeti na sebe ulogu inicijatora i voditelja:

- uspostave/izgradnje centara izvrsnosti kojima bi se u jednom većem dijelu riješio problem vezan kako uz učeničku praksu tako i uz razvoj praktičnih kompetencija strukovnih nastavnika. Iako se u većem dijelu ovaj projekt može realizirati bez ostalih institucionalnih dionika, ipak se preporuča suradnja s MZOS i ASOO, osobito u dijelu rješavanja organizacije učeničke prakse odnosno njezine službene verifikacije te stručnog usavršavanja nastavnika.

### Ministarstvo turizma kao ključni partner

Praćenje potreba tržišta rada u svrhu prilagođavanja obrazovanja nije u direktnoj ingerenciji Ministarstva turizma, već je delegirano sektorskom vijeću. Međutim, Ministarstvo turizma se ovdje može nametnuti kao ključni partner tako što će:

- zagovarati osnivanje regionalnih obrazovnih centara za turizam i ugostiteljstvo putem sektorskog vijeća, ASOO, MZOS i ostalih dionika, čime bi se umanjio problem usitnjene mreže škola. Uporište za ovu aktivnost je Plan razvoja sustava odgoja i obrazovanja 2005. – 2010.
- osigurati kvalitetan rad sektorskog vijeća kroz asistiranje ASOO-u u pripremi sjednica sektorskog vijeća, ažuriranje profila sektora temeljem kojih će članovi sektorskog vijeća, osobito predstavnici poslodavaca, moći artikulirati svoje stavove i zagovarati potrebne promjene
- osigurati kvalitetan i konstruktivan doprinos poslodavaca u modernizaciji strukovnog obrazovanja u turizmu i ugostiteljstvu tako što će ih informirati o procesu reforme, potaknuti na sudjelovanje u svim aktivnostima (istraživanja, okrugli stolovi, radionice) organiziranim u svrhu izrade standarda zanimanja te, općenito, unapređivanja sustava obrazovanja;
- osigurati obrazovanje za trenutno zanemarena zanimanja (npr. hotelski wellness, animacija), za turizam posebnih interesa (sukladno strategiji razvoja proizvoda) te za zanimanja budućnosti kroz izradu modularnih kurikuluma za stjecanje parcijalnih kvalifikacija u suradnji s ASOO, obrazovnim institucijama i strukovnim udrugama
- pratiti odnosno aktivno poticati proces vanjskog vrednovanja strukovnog obrazovanja za turizam i ugostiteljstvo u suradnji s NCVVO, jer poslodavci bez obveze zapošljavanja osoba sa strukovnim kvalifikacijama i bez jasno razrađenih i međusobno usuglašenih kompetencija koje traže od djelatnika u određenim zanimanja neće moći dati meritorno mišljenje o kvaliteti strukovnog obrazovanja za turizam i ugostiteljstvo.

Bez obzira koje od ovih preporuka Ministarstvo turizma prihvati, važno je istaknuti da pokrenuti procesi u osuvremenjivanju strukovnog obrazovanja, velik broj dionika, kompleksnost reforme i dalekosežnost odluka koje se donose su takve prirode da nalažu timski i koordiniran rad. Već sam uvid u srednjoškolsko strukovno obrazovanje i promjene koje se odvijaju ukazuje na složenost cjelokupnog procesa u kojem aktivno zagovaranje promjena za turizam i ugostiteljstvo nije moguće bez dobrog razumijevanja zakonskog i institucionalnog okvira, kvalitetne logističke potpore i jasno artikuliranih ciljeva. Uz srednjoškolsko strukovno obrazovanje, operativna strategija razvoja ljudskih potencijala predložena Strategijom razvoja turizam RH do 2020. obuhvaća i visoko-školsko obrazovanje, cjeloživotno učenje kao i uvođenje turističkog obrazovanja u programe osnovnih škola. Stoga se ističe potreba da Ministarstvo turizma formira širi tim (formalno ili neformalno) djelatnika koji će se sustavno baviti obrazovanjem za turizam i ugostiteljstvo.

## 6. LITERATURA

1. Agencija za znanost i visoko obrazovanje (2010) Polazne osnove za mrežu visokih učilišta i studijskih programa u Republici Hrvatskoj, Internet: <http://www.azvo.hr/>.
2. Bartoluci, M., Birkić, D. (2011) Upravljanje kvalitetom ljudskih resursa u zdravstvenom turizmu, u pripremi za objavljivanje, Acta Turistica Nova, Utilus, Zagreb.
3. Bartoluci, M., Budimski, V. (2010a) Stručni kadrovi u turizmu, Zbornik radova 1. hrvatskog znanstveno stručnog skupa održanog od 18.-20. ožujka 2010. u Čakovcu o menadžmentu u turizmu i sportu, Međimursko veleučilište, Čakovec, pp. 7-19.
4. Borojević, G. (1996) Zaposlenost u ugostiteljstvu, časopis Turizam, broj 3-4, pp. 76-81.
5. Cedefop, European Centre for Development of Vocational Training, Trends and skill needs in the tourism sector. Section flash Tourism, October 2005, Thessaloniki.
6. DZS (2011) Ugostiteljstvo u 2010., Statističko izvješće broj 1435, Zagreb.
7. European Commission – EC (2010) Europe, the world's No 1 tourist destination – a new political framework for tourism in Europe, COM 352 final, Brussels.
8. European Commission - EC, DG Employment, Social Affairs and Equal Opportunities (2009a.). Policy summary - Comprehensive Sectoral Analysis of Emerging Competencies and Economic Activities in the European Union - Hotels and Restaurants, Oxford research.
9. European Commission - EC, DG Employment, Social Affairs and Equal Opportunities (2009b). Executive summary - Comprehensive Sectoral Analysis of Emerging Competencies and Economic Activities in the European Union - Hotels and Restaurants, Oxford research. pp. 1-17.
10. Fidgeno, P. R. (2010) Tourism education and curriculum design: A time for consolidation and review? Tourism Management, Vol 31, pp. 699-723.
11. HZZ, Hrvatski zavod za zapošljavanje (2011) Godišnjak 2010, Internet: <http://www.hzz.hr/>.
12. MZOS, Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta (2005) Plan razvoja sustava odgoja i obrazovanja 2005.-2010., Zagreb.
13. MZOS, Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta (2011b) Odluka o upisnim kvotama đaka po pojedinim nastavnim programima i školama u I. razrede srednjih škola u školskoj godini 2011/2012., Zagreb.
14. MZOS; Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta (2011) Nacionalni okvirni kurikulum za predškolski odgoj, obrazovanje te opće i obvezno srednjoškolsko obrazovanje, Zagreb.
15. Opačić, V. S., Bogdan, Lj. (2010) Problematika zapošljavanja u ugostiteljstvu i turizmu, <http://hrcak.srce.hr/55557>.
16. Peršić, M. (2005) Obrazovanje, znanost i kadrovi kao pretpostavka razvoja turizma, Glavni plan razvoja turizma Primorsko-goranske županije, Fakultet za turistički i hotelski menadžment, Opatija, Sveučilište u Rijeci, [http://www.uniri.hr/gprt/f/NASLOVNA\\_STRANICA.pdf](http://www.uniri.hr/gprt/f/NASLOVNA_STRANICA.pdf)
17. Pirjevec, B. (1989) Radna snaga kao faktor razvitka turizma, Acta Turistica, Vol. I. No. I., pp. 108-114.
18. Strietska-Ilina, O., Tessaring, M. (2005) Trends and skill needs in the tourism sector. Cedefop, European Centre for Development of Vocational Training, Summary and Conclusions, Luxemburg

19. Wang, J., Ayres, H., Huyton, J. (2010) Is Tourism Education Meeting the Needs of the Tourism Industry? An Australian case study, *Journal of Hospitality & Tourism Education*, Vol. 22, No. 1, pp. 5-15.
20. WEF, World Economic Forum (2008) *The Travel and Tourism Competitiveness Report 2007*, objavljeno na internetskim stranicama Hrvatske udruge poslodavaca, Internet: <http://www.hup.hr/homehr.aspx>.
21. World Travel and Tourism Council (2011) *Travel and Tourism Economic Impact 2011*, London.
22. Zajednica ugostiteljsko-turističkih škola RH (2011) Članovi i zanimanja. Internet: <http://www.zuts.hr/>.
23. Zakon o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju (NN 123/03, 198/03, 105/04, 174/04)