



NACIONALNO VIJEĆE ZA RAZVOJ
LJUDSKIH POTENCIJALA



Projekt Uspostava i upravljanje Registrom HKO-a
kao podrška radu Sektorskih vijeća i ostalih dionika
u procesu provedbe HKO-a
Projekt je sufinancirala Europska unija iz
Europskoga socijalnog fonda.



ANALIZA KOMPETENCIJA KAO PODLOGA RAZVOJA KVALIFIKACIJA U TURIZMU I HOTELIJERSTVU

Dr. sc. Marinela Dropulić Ružić



Zavod za turizam
Institut za poljoprivredu i turizam



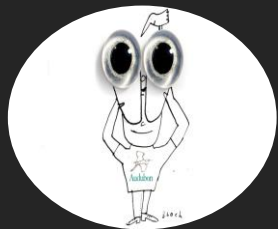
Ministarstvo znanosti i obrazovanja

Organizacija konferencije
sufinancirana je u okviru
Operativnog programa
Učinkoviti ljudski potencijali, iz
Europskoga socijalnog fonda.



Sufinancirano sredstvima
programa Europske unije
Erasmus+





Ideja?....

Istraživanje (sezona) 2015. godine

- ❖ Anketno istraživanje
- ❖ Uzorak (prigodan)
- ❖ 1604 hotelska gosta
- ❖ 21 hotel u Istri

Zadovoljni
mladim
djelatnicima?



Pouzdana/susretljivi/povjerljivi/empatični/profesionalni/
ljubazni/angažirani/zadovoljni poslom

Generacijske razlike



73%

Zadovoljno mladim
djelatnicima



4.3

Prosječna ocjena
mladih



Gosti



Poslodavci

Jaćanje institucionalnog okvira za razvoj strukovnih
standarda zanimanja, kvalifikacija i kurikula

Turizam i ugostiteljstvo

PROFIL SEKTORA



Agencija
za razvoj turizma
i ugostiteljstva

Institucije



Ministarstvo turizma
REPUBLIKE HRVATSKE

institutzaturizam 

PRIJEDLOZI
ZA UNAPREĐENJE
SREDNJOŠKOLSKOG
OBRAZOVANJA ZA
POTREBE TURIZMA
U HRVATSKOJ

Zagreb, prosinac 2012.

Mladi djelatnici



Teorijska podloga

- Robinson, R.N.S.,
Ritchie, B.W., Kralj, A.,
Solnet, D.S., Baum, T., i
Ford, R. (2012)
- French, J. R. P., Jr.,
Caplan, R. D.,
& Harrison, R. V.
(1982).
- Robinson, R.N.S. i
Beesley, L. (2010)
- Bluedorn (1991)
- Baum (2006;2007)
- Lee-Ross i Pryce, (2011)
- Kaufman (1991)
- Doty i Delery (1997.)
- Schaufeli i Bakker (2003)
- Kammeyer-
Mueller, J. D,
i Wanberg, C. R.
(2013)
- Solnet, D., Kralj, A., i
Kandampully, J.
(2012)
- Dawis, R. V. (1992).
- Solnet, D., Kralj, A.,
i Baum, T. (2013)

Metodološki okvir

- ✓ Kvantitativno istraživanje
- ✓ Jednokratno nacionalno istraživanje
- ✓ Skale: Kaufman (1991); Bludorn (1991), UWES Scale, „Turizam i ugostiteljstvo profil sektora
- ✓ Testiranje: učenici/studenti
- ✓ Deskriptivna analiza, faktorska analiza, regresija, **SEM modeliranje, fuzzy inference system**

Istraživanje u brojka

5

mjeseci

3

skupine ispitanika

5060

upitnika

Djelatnici/hoteli/
Stopa povrata

2 570

(164)

56%

Učenici/škole/
Stopa povrata

1 936

(16)

85%

Studenti

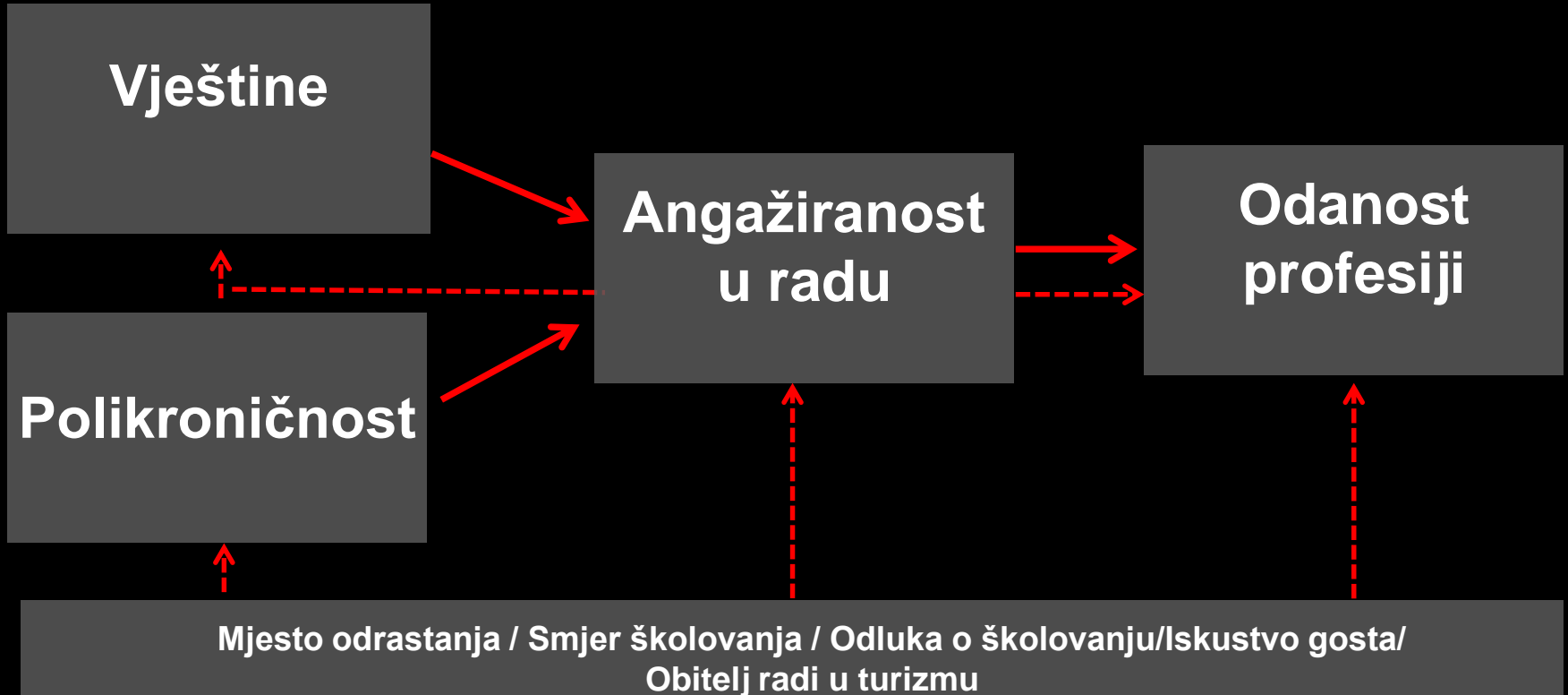
554

(5)

62%

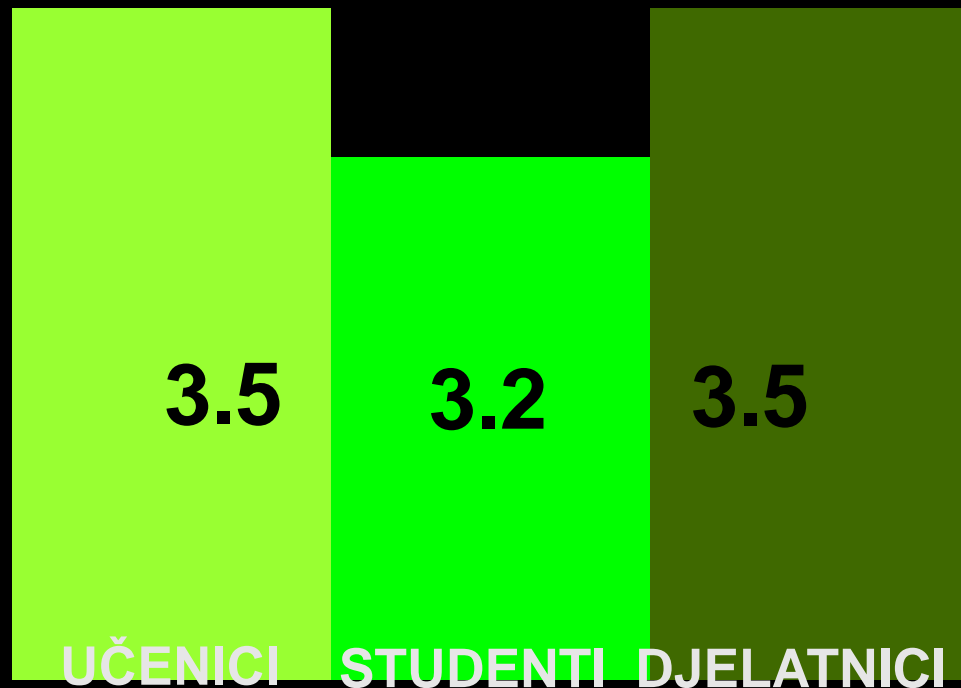


Znanstveni doprinos?



Rezultati istraživanja: aspekti školovanja

Ocjene na skali od 1 do 5



Praktična znanja



Inovativnost profesora



Realna slika rada u turizmu

Vještine i znanja

“Meke” vještine



Tehničke vještine

Komunikacijske vještine (*jednostavnost, jasnoća u komunikaciji*)

Vještine rješavanja problema

Organizacijske vještine

Aktivno iznošenje prijedloga za poboljšanje usluga i poslovanja

Vještine učenja (*znate li kako učiti?*)

Koordiniranje poslova s drugima i rad u timu

Sposobnost procjenjivanja situacije i donošenje odluka

Kreativnost

Ljubaznost prema gostu

Susretljivost prema gostu

Empatija prema gostu (*sposobnost razumijevanja emocija drugih ljudi*)

Aktivno slušanje gosta (*pozornost i strpljenje*)

Sposobnost rješavanja kritičnih situacija

Znanje stranih jezika

Služenje računalom (*Ms Office*)

Služenje nekim od hotelskih programa

Rezultati istraživanja: Vještine i znanja

3.9

UČENICI

4.1

STUDENTI

4.2

DJELATNICI

≠

POSLODAVCI

Rezultati istraživanja: Indeks polikroničnosti (*multitasking*)



1 UČENICI

2 STUDENTI

3 DJELATNICI

**Niži prosjeci
polikroničnosti**

Rezultati istraživanja: Stavovi o radu u turizmu

Zvanje koje
se
poštuje



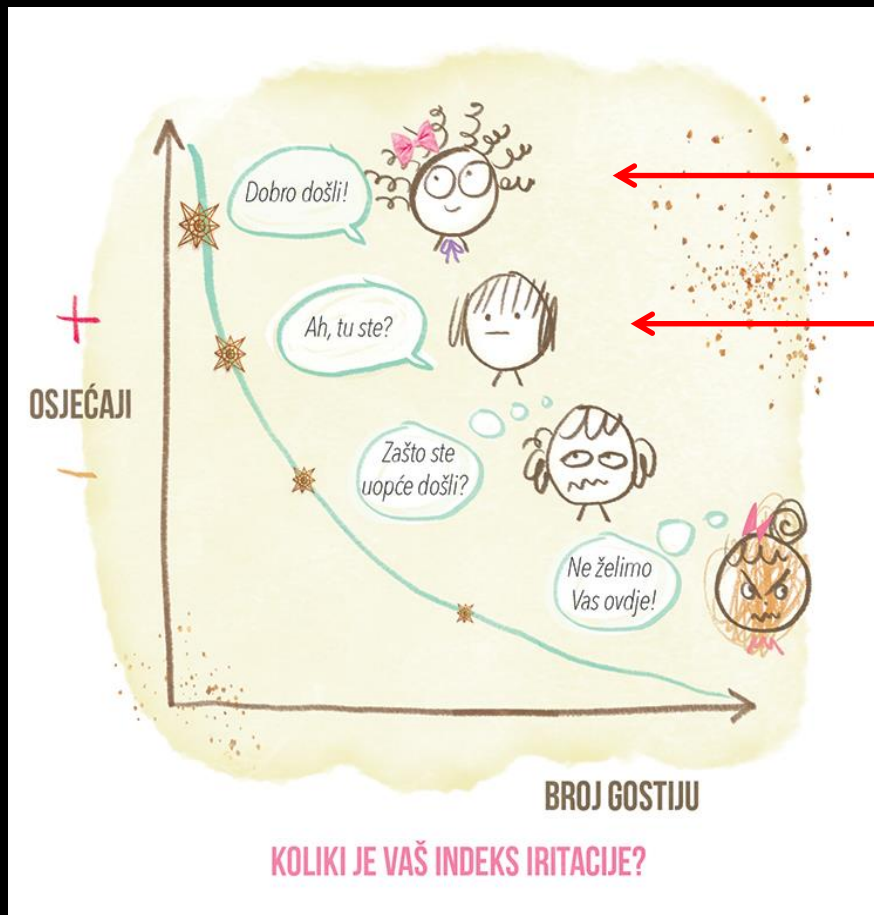
Mogu se služiti
svojim
vještinama i
sposobnostima

Koristan i
važan posao

Vole vidjeti
zadovoljne
goste

Djelatnike koji
rade u turizmu
se poštuje u
društvu (30%)

Rezultati istraživanja: Indeks iritacije



52%

46%

Viša radna
energija,
Zadovoljniji svim
aspektima

Rezultati istraživanja: Angažiranost i Odanost profesiji

Kontinentalne regije
Općih strukovnih škola
Trogodišnji stupanj
Smjer konobar
Samostalno izabrali školu
Obitelj radi u turizmu

UČENICI



Završena srednja
turistička
Preko 3 god staža

STUDENTI

Završena trogodišnja SŠ
SŠ i fakultet turističkog
smjera

S gostima žele imati
prijateljski odnos

Preko 5 god radnog
iskustva

Niži i srednji menadžment

5x hotelski gost

DJELATNICI

Rezultati istraživanja: Odanost profesiji

63%

Zadovoljno
turizmom
kao
izborom
karijere

58%

Nakon
školovanja
želi raditi u
turizmu

55%

Preporučili
bi posao u
turizmu
prijateljima i
rodbini

50%

Nije im
bitno da su
menadžeri

34%

Važna im
je visina
plaće

34%

Ne bi radili
bilo što u
turizmu

Rezultati istraživanja: Zašto ne žele karijeru u turizmu?



Nezadovoljstvo plaćom



Sezonski rad



Nemogućnost napredovanja



Slobodno vrijeme



Drugi interesi



3.6

PROBLEMI

Strani jezici

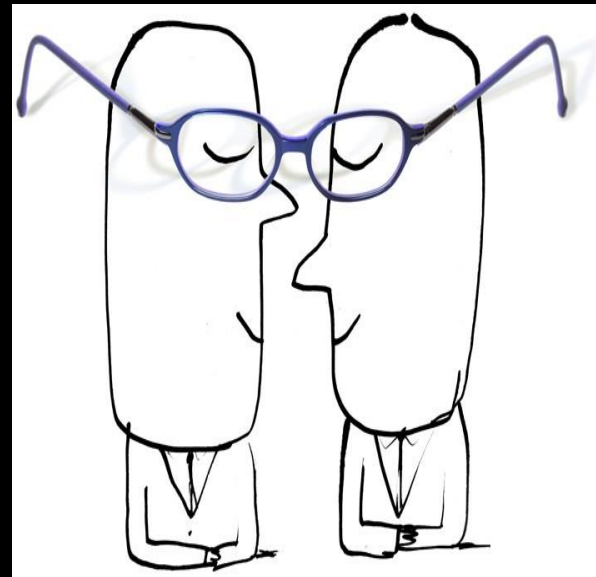
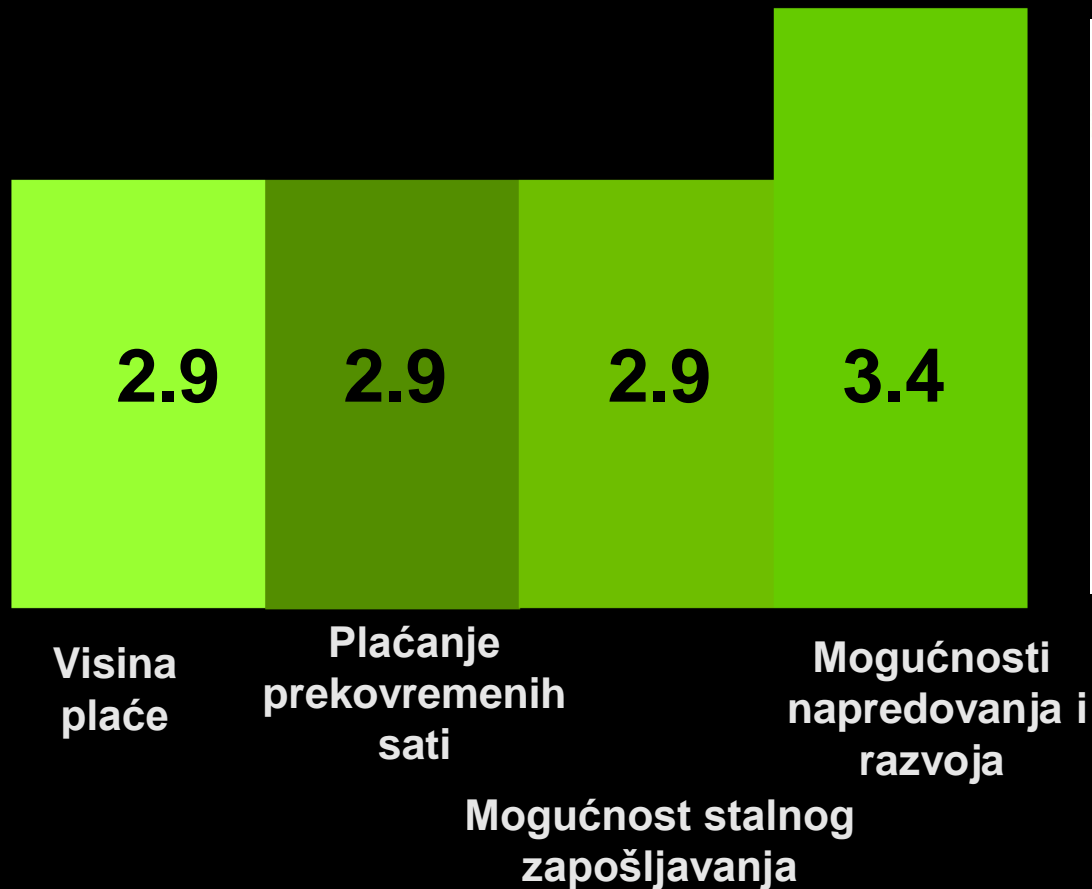
Pristup gostu

Bez praktičnog znanja

Odnos starijih kolega

Loša organizacija rada

Rezultati istraživanja: zadovoljstvo čimbenicima posla?



Rezultati istraživanja: Odluka o odabiru profesije



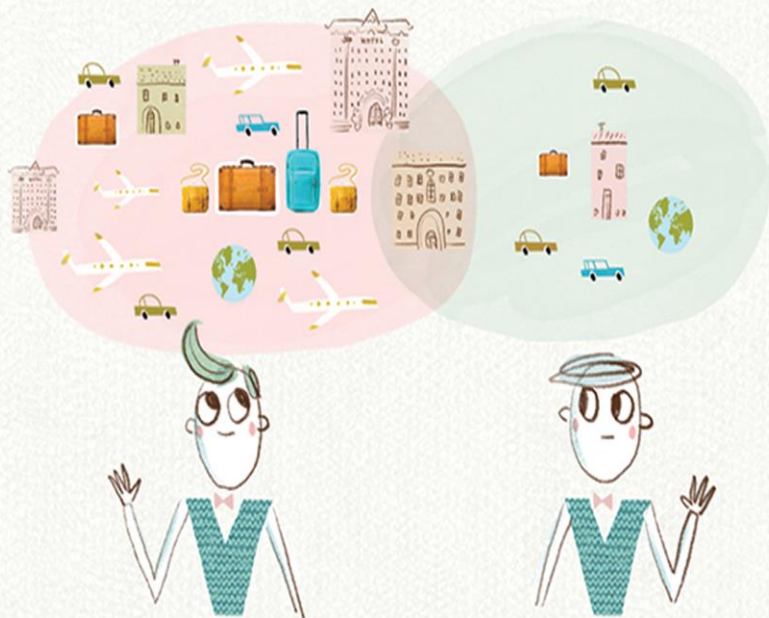
**Samostalna
odluka**

**82%
Učenici**

**86%
Studenti**

**Visoko
pozitivni
svi aspekti**

Rezultati istraživanja: Socijalna distanca/Vještine



UČENICI

**Kontinentalna regija
Slastičar
Više iskustva gosta**

STUDENTI

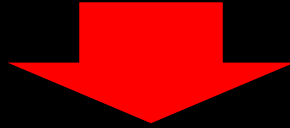
**Više radnog
iskustva
Više iskustva gosta**

DJELATNICI

**Jadranska regija
Završen fakultet
Obitelj radi u
turizmu
Više iskustva gosta**

Kako zadržati mlade u ovoj struci?

“Meke vještine” + multitasking



Angažiranost u radu



Zadovoljstvo poslom



Odanost profesiji



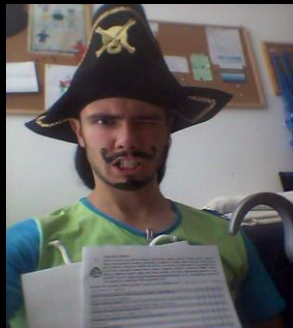
95%

**nikad nije bilo u
inozemstvu na
stručnom
usavršavanju**

51%

**nikad se nije
usavršavalo
samoinicijativno**

Zaključak



- ✓ Između mladih koji ulaze na tržište rada ili su na početku svog radnog vijeka i poslodavaca postoje razlike u percepciji kompetencija
-



- ✓ Što se mladi osjećaju kompetentnije za rad u turizmu = angažiraniji su i odaniji profesiji
-



- ✓ Turizam kao nepoželjan izbor karijere = mit!

četrtek, 3.11.2016., ROVINJ, Hotel Lone

9:00 – 9:30	Pozdravni govori i otvaranje Foruma
9:30 – 10:00	Rezultati projekta "Mladi u turizmu"
10:00 – 11:00	Panel: "Govorimo li jezikom mladih?"
11:00 – 11:40	One on One: Upravljanje djelatnicima u novom tisućljeću (Anna Kralj, Griffith Sveučilište Australija vs Marinela Dropulić Ružić, IPTPO)
11:40 – 12:00	Pauza za kavu
12:00 – 12:20	(Ne) Zgode generacijskih razlika na radnom mjestu
12:20 – 13:20	Panel: Turizam – poželjan poslodavac?
13:20 – 14:00	Prezentacija (Skype): Budućnost rada u turizmu dr.sc. Thomas Baum, Poslovna škola, Strathclyde Sveučilište Glasgow
14:00 – 15:15	Ručak
15:15 – 15:30	Što je meni stvarno važno za karijeru u turizmu? (predstavljanje video intervjua)
15:30 – 16:30	Panel: Budućnost? Izazovi? Što nam je činiti?
16:30	Zatvaranje Foruma



marinela@iptpo.hr

Hvala!