ANALIZA TRŽIŠTA RADA ZA POTREBE HOTELA VISOKE KATEGORIJE

Brekalo, Anđela

Master's thesis / Diplomski rad

2017

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Split, Faculty of economics Split / Sveučilište u Splitu, Ekonomski fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:124:119275

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-28**

Repository / Repozitorij:

REFST - Repository of Economics faculty in Split

zir.nsk.hr

UNIVERSITY OF SPLIT

dabar

DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

SVEUČILIŠTE U SPLITU
EKONOMSKI FAKULTET

DIPLOMSKI RAD

ANALIZA TRŽIŠTA RADA ZA POTREBE HOTELA VISOKE KATEGORIJE

Mentor: **Student:**
prof.dr.sc. Lidija Petrić **Anđela Brekalo**

Split, lipanj 2017.

SADRŽAJ:

1. UVOD……1

1.1. Problem istraživanja……...1

1.2. Predmet istraživanja……...5

1.3. Istraživačke pretpostavke……..5

1.4. Ciljevi istraživanja……..7

1.5. Metode istraživanja……8

1.6. Doprinos istraživanja……..9

1.7. Struktura diplomskog rada……..10

2. EKONOMIJA RADA……12

2.1. Povijest ekonomije rada……...12

2.2. Tržište rada……14

2.3. Ponuda rada……..16

2.4. Potražnja za radom……..19

3. SPECIFIČNOSTI TRŽIŠTA RADA……22

3.1. Opća obilježja i trendovi tržišta rada……22

3.2. Hrvatsko tržište rada……26

3.3. Utjecaj turizma na tržište rada……28

4. TRŽIŠTE RADA U HOTELSKOJ INDUSTRIJI……...30

4.1. Hotelijerstvo – kratak pregled povijesnog razvoja……30

4.2. Pojmovno određenje hotelijerstva……...31

4.3. Važnost ljudskih potencijala u hotelskoj industriji ……..34

4.4. Obrazovanje kao uvjet podizanja kvalitete usluge u hotelskoj industriji……..36

4.4.1. Obrazovanje kadrova za potrebe hotelske industrije …….38

4.4.2. Vrste i sadržaji obrazovnih programa za potrebe hotelske industrije u Republici Hrvatskoj…….39

4.5. Analiza ponude i potražnje na tržištu rada hotelske industrije……...40

4.5.1. Analiza ponude i potražnje visoko obrazovane radne snage za potrebe hotelske industrije Republike Hrvatske s osvrtom na Splitsko-dalmatinsku županiju……41

4.5.2. Analiza ponude i potražnje strukovne radne snage za potrebe hotelske industrije Republike Hrvatske s osvrtom na Splitsko-dalmatinsku županiju…….43

5. ISTRAŽIVANJE STAVOVA MENADŽERA…….46

5.1. Opći podaci o uzorku i metodologija istraživanja…….46

5.2. Stavovi ispitanika o stanju i potrebama na tržištu rada u hotelima visoke kategorije na području Splitsko-dalmatinske županije……48

5.3. Osvrt na istraživačke pretpostavke…….50

6. PREPORUKE BUDUĆEG POSTUPANJA…….56

6.1. Preporuke za nositelje razvojnih odluka……56

6.2. Preporuke za menadžere hotela……...57

7. ZAKLJUČAK……..60

Popis literature……..61

Popis slika, tablica i grafova……64

Sažetak……...65

1. UVOD

1.1.Problem istraživanja

Tržište rada važno je područje ekonomije svake države te je jedan od ključnih elemenata za gospodarski rast i razvoj. Naime, ljudski potencijali su ti koji mijenjaju ekonomiju. Oni dovode do znanstvenih postignuća koja vode do visokih tehnologija, a potom do poboljšanja proizvodnje i povećanja proizvodnosti rada. Usavršavanjem ljudskih znanja, vještina i kompetencija, podiže se i organizacijska sposobnost da stvara novu vrijednost koju potvrđuje tržište i koja osigurava dugoročnu konkurentnost poduzeća i cjelokupne ekonomije te omogućava održivi ekonomski rast i razvoj. Upravo ljudski potencijali predstavljaju ključni resurs ekonomije 21. stoljeća, odnosno, ekonomije bazirane na znanju.[1] Važnost ljudskih potencijala pokazuje i citat Virginije Bottomley, bivše članice britanske vlade za nacionalnu baštinu: „Da bismo konkurirali najboljima, moramo osigurati da…ljudi, najvažniji resurs privrede, obavljaju svoj posao najbolje što mogu.“

Posljednjih desetljeća, kako u teorijskom, tako i u praktičnom pogledu, ekonomija rada je postala područje intenzivnog interesa i napretka unutar ekonomskih znanosti. Bavi se složenim pitanjem upotrebe ljudske radne snage u ekonomsko proizvodne svrhe.[2] „Ekonomija rada je područje ekonomije koje izučava organizaciju, funkcioniranje i rezultate tržišta rada; odluke mogućih i sadašnjih sudionika na tržištu rada; i javne mjere koje se odnose na zaposlenost i plaćanje resursa rada.“[3]

Rad gledamo kao važan input proizvodnje. Sastoji se od svih ljudskih fizičkih i umnih sposobnosti koje se mogu koristiti u proizvodnji dobara i usluga.[4] Postojanje radne snage kao robe temeljni je uvjet za djelovanje tržišta rada. Tržište rada obuhvaća transakcije vezane za kupoprodaju rada. Možemo ga promatrati kao inverziju tržišta dobara i usluga. Kupci dobara i

[1] Marušnik B.: Ljudski resursi u funkciji društveno – ekonomskog razvoja, Socioeconomica – The Scientific Journal for Theory and Practice of Socioeconomic Development Vol. 1, N°2, str. 166 – 174, 2012.
[2] Mrnjavac, Ž.: Povijest ekonomije rada i pogleda ekonomske teorije na nezaposlenost, Druga znanstvena konferencija katedri za ekonomsku teoriju ekonomskih fakulteta u Hrvatskoj, Osijek, 2001.
[3] Campbell, R. i Stanley, B.: Suvremena ekonomija rada, treće izdanje, Mate d.o.o., Zagreb, 1994., str.1.
[4] Pupavac, D., Zelenika, R.: Upravljanje znanjem i zadovoljstvom zaposlenika, Ekonomski pregled, 54 (9-10) 787-808, 2003.

usluga postaju dobavljači rada, a tvrtke koje prodaju dobra i usluge postaju kupci na tržištu rada. Poslodavci čine potražnju za radom, a radnici ponudu rada.[5]

Hrvatsko tržište rada se približava standardnim tržišnim ekonomijama u svom institucionalnom ustroju, ali u funkcionalnom pogledu je pod snažnim utjecajem globalizacije i razvojne pozicije hrvatske ekonomije na svjetskom tržištu.[6] Stanje hrvatskog tržišta rada je nepovoljno, i u usporedbi s članicama EU, a promatrajući vremensku dinamiku i sa sobom samima. Prisutni su strukturni nedostaci pri čemu pažnju treba obratiti na obrazovni sustav, odnosno nezadovoljavanje potražnje na tržištu rada. Razvoj stvara veću potrebu za visokoobrazovanom radnom snagom u odnosu na niže obrazovane osobe. No, postoji visoka razina nezaposlenosti i u ovom dijelu radne snage što ukazuje na nekompatibilnost obrazovnog sustava i tržišta rada.[7] Nezaposlenost mladih osoba je iznimno visoka, a postoji i regionalna razlika u visini nezaposlenosti. Strogi propisi o zaštiti zaposlenja koji ograničavaju fluktuaciju radnih mjesta i visoki jedinični troškovi rada koji destimuliraju zapošljavanje i ulaganje samo su neki od primjera krutosti na tržištu rada. Kao nedostatak tržišta rada javlja se i visoka razina sive ekonomije.[8]

Republika Hrvatska suočena je s previsokom stopom nezaposlenosti. Jedan od rastućih fenomena i u svijetu i u Hrvatskoj je turizam koji zahtjeva veliki broj radne snage. Zbog te činjenice, RH bi trebala prepoznati njegovu važnost za zapošljavanje.[9] Sektor turizma i ugostiteljstva jedan je od strateških sektora u Republici Hrvatskoj, koji uz to što snažno podupire gospodarstvo, potiče razvoj i rast ostalih gospodarskih sektora, poput poljoprivrede i proizvodnje hrane, sektora osobnih usluga te sporta i zdravstva.[10] Udio prihoda od turizma u ukupnom BDP-u u 2016. godini iznosio je 18,1 posto (prema podatcima Hrvatske narodne banke). U rijetko kojoj državi turizam čini petinu ukupnog BDPa, kao što je slučaj u Hrvatskoj, stoga se etablirao kao jedna od najvažnijih ekonomskih aktivnosti naše zemlje te

[5] Bušelić, M.: Tržište rada: teorijski pristup, Sveučilište Jurja Dobrile, Fakultet za ekonomiju i turizam „Dr. Mijo Mirković“, Pula, 2014., str.10
[6] Družić, I.: Resursi i tržišta hrvatskog gospodarstva, Politička kultura, Zagreb, 2004., str.119
[7] Hrvatska gospodarska komora: Tržište rada u Hrvatskoj-nezaposlenost mladih, obrazovanje, radni vijek, raspoloživo na: http://www.hgk.hr/category/sektor-centar/centar-makroekonomija (10.9.2016.)
[8] Povećanje sudjelovanja na tržištu rada i osiguravanje potrebnih vještina, raspoloživo na: http://www.strukturnifondovi.hr/UserDocsImages/Strukturni%20fondovi%202014.%20%E2%80%93%202020/Partnerske%20konzultacije/Druge%20partnerske%20kozultacije/prioritetulaganja4.1poveanjesudjelovanjanatrituradaiosiguravanjepotrebnihvjetina.pdf (20.9.2016.)
[9] Sabol Opačić V. i Bogdan Lj.: Problematika zapošljavanja u ugostiteljstvu i turizmu, Zbornik Međimurskog veleučilišta u Čakovcu, god.1, br.1, 2010.
[10] Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih, Turizam i ugostiteljstvo, Printera d.o.o, Zagreb, 2012.

izvor blagostanja njezinih stanovnika. Samo djelatnosti ugostiteljstva (smještaj, priprema i usluge hrane i pića) te turističkog posredovanja zapošljavaju oko 100 tisuća djelatnika. Turizam će i u budućnosti imati važnu ulogu u hrvatskom gospodarstvu. Strategija razvoja turizma RH do 2020. godine (NN 55/13) kao cilj je odredila povećanje atraktivnosti i konkurentnosti hrvatskog turizma, što će do 2020. rezultirati ulaskom u 20 vodećih turističkih destinacija u svijetu po kriteriju konkurentnosti.[11]

Poznato je da su ljudi ključni faktor uspješnosti. Potreba za jačanjem konkurentnosti ljudskih potencijala u turizmu proizlazi iz činjenice da su ljudski potencijali jedno od ograničenja njegova razvoja. Naime, prema izvješću o konkurentnosti turizma 2015. godine, The Travel & Tourism Competitiveness Report 2015, Hrvatska je na 33. mjestu od 141 zemlje, ali na znatno nižem 80. mjestu po konkurentnosti ljudskih resursa odnosno radne snage. Istovremeno su obrazovanje i usavršavanje ljudskih resursa, kao najvažniji faktori koji definiraju radnu snagu na još slabijem 84. mjestu, dok smo po dostupnosti kvalificirane radne snage pozicionirani na 85. mjesto. Iz privatnog i javnog sektora dolaze upozorenja da je radna snaga i po kvalificiranosti i po motiviranosti, ograničavajući faktor razvoja.[12] Potražnja za kvalificiranom radnom snagom veća je od ponude na tržištu rada. Unatoč visokoj razini nezaposlenosti u Hrvatskoj, stručnih kadrova nedostaje za ovu djelatnost. U isto vrijeme poslodavci, koji ne poštuju zakonsku regulativu, nerijetko izrabljuju radnike previsokim normama, nude loše uvjete rada kao i niske primanja, što za posljedicu ima da dio kvalificirane radne snage odlazi u inozemstvo, zapošljava se u drugim, pogodnijim djelatnostima ili se pak odlučuje na iznajmljivanje privatnog smještaja. Kao što je potrebno koncentrirati se na podizanje kvalitete kadrova, tako je potrebno i podizanje ugleda poslodavaca i njihovo aktivno partnerstvo u sustavu obrazovanja kako bi se privukao kvalitetniji kadar.[13]

Turizam se stalno mijenja i potrebno je neprekidno prilagođavanje novonastalim potrebama turista. Učinkovit razvoj i pružanje kvalitetnih usluga u turističkoj djelatnosti najizravnije ovisi o edukativnoj razini i kvalifikaciji kadrova. Kako bi ljudi zaposleni u turizmu mogli

[11] Ministarstvo turizma Republike Hrvatske, raspoloživo na : http://www.mint.hr/default.aspx?id=27341 (5.9.2016.)
[12]The Travel & Tourism Competitiveness Report 2015, raspoloživo na: file:///C:/Users/Korisnik/Downloads/Global_TravelTourism_Report_2015.pdf (10.9.2016.)
[13] Čimbenici razvoja turizma u Republici Hrvatskoj II: obrazovanje, suvremene tehnologije i inovacije, turističko posredovanje te marketing, promocija i imidž Hrvatske, raspoloživo na: http://iztzg.hr/UserFiles/Pdf/Izvjestaj-05-Strategija-razvoja-turizma-RH.pdf (20.9.2016.)

uspješno pratiti trendove koje donosi suvremeni turizam potrebni su sustavni napori u obrazovanju i praktičnoj poduci. Posebnost ove djelatnosti je rad s ljudima različitih kultura i društvenih sredina što zahtjeva uključivanje kadrova s višom razinom opće kulture i stručnog obrazovanja, te znanjem stranih jezika. Turistički proizvod se ostvaruje u neposrednom kontaktu između čovjeka i čovjeka (u pravilu domaćina i gosta), stoga se poseban naglasak stavlja na važnost kadra zaposlenog u turizmu kao i na njegovo odgovarajuće školovanje. Kadrovi često predstavljaju glavni razlog nezadovoljstava turista, te istovremeno imaju znatan utjecaj na njihovu odluku o ponovnom dolasku. U turizmu se osim usluga, ocjenjuje i ponuđeni proizvod pa ponekad korektan odnos i ljubaznost mogu ublažiti loše učinke turističkog proizvoda.[14]

Hotel objedinjuje sve posebnosti ugostiteljskog procesa proizvodnje stoga ga smatramo reprezentativnim ugostiteljskim objektom. Osnovna svrha i cilj hotelskog poslovanja je ostvarivanje zadovoljavajuće razine dobiti kroz zadovoljavanje želja i potreba potrošača.[15] U organizacijskom ustroju hotelskog poduzeća postoje upravni i izvršni kadrovi. Upravni kadar priprema i ostvaruje poslovnu politiku poduzeća te vrši nadzor nad djelovanjem izvršnog kadra dok je izvršni kadar dužan provoditi odluke upravnog kadra. Najčešća greška, prema gostima, je nepostojanost ili nevaljanost povratne informacije.[16] Prosuđujući dosadašnji razvoj, djelovanje i rezultate kadrovske aktivnosti u ugostiteljskoj i turističkoj djelatnosti može se zaključiti da se poklanja malo pozornosti menadžmentu ljudskih potencijala. Turistički kadar često ima obrazovanje u području računovodstva, marketinga, prava, ekonomije, itd. Ipak, od njih se očekuju specifične vještine i kompetencije kao što su upravljanje, planiranje i slično.

U Hrvatskoj se sustav školovanja za potrebe hotelske industrije ne provodi dostatno na svim razinama obrazovanja. Sve je manje učenika koji završavaju srednje škole specijalizirane za potrebna znanja u hotelijerstvu. Kao posljedica, postoji velik broj nekvalificirane radne snage koja se zapošljava tijekom sezone. Također je još uvijek relativno mali udio visokoobrazovanih stručnjaka u hotelima, a upravo bi te kadrove trebalo poticati na daljnje školovanje i usavršavanje. Na sveučilišnoj i veleučilišnoj razini više fakulteta i visokih škola

[14] Kadrovi u turizmu-uloga i značaj, raspoloživo na: http://www.turistplus.hr/hr/kadrovi_u_turizmu__uloga_i_znacaj/1454/ (6.9.2016.)
[15] Cerović Z. : Hotelski menadžment, Sveučilište u Rijeci, 2003.
[16] Vizjak A. i Vizjak M.: Obrazovanje kao uvjet daljnjeg uspješnog razvoja turizma, media culture and public relations, 6, 2015.,str.199

nudi mogućnost školovanja stručnjaka za različita područja turizma. Postoji potreba i za praktičnom nastavom u struci uz obaveznu nastavu u školi. Također je potrebno više stručnog usavršavanja djelatnika na svim razinama, a pogotovo se to odnosi na visoki vodeći stručni kadar i hotelske menadžere.[17] Cjeloživotno učenje, napredovanje odnosno učenje novih te usavršavanje postojećih vještina i znanja, od velike je važnosti za praćenje promjenjivih trendova u ovoj industriji.

Turizam na Jadranu i u Splitsko-dalmatinskoj županiji je u konstantnom razvoju. Postoji brz rast kvalitete ponude koja dovodi do otvaranja sve većeg broja hotela s 4 i 5 zvjezdica kojih u SD županiji trenutno ima 62.[18] Njihove potrebe glede kadrova su velike i jako je bitno da tržište rada zadovoljava te potrebe kako bi se osigurala konkurentnost hotela, a samim time i hrvatskog gospodarstva.

1.2.Predmet istraživanja

Nakon definiranja problema rada ključno je odrediti predmet istraživanja. Predmet istraživanja je tržište rada, odnosno ponuda i potražnja za radnom snagom. Istražili su se trendovi na tržištu rada, kako općenito tako i u Hrvatskoj. Obratila se pažnja na podatke o obrazovanju i kvalificiranosti za rad u turizmu odnosno u hotelu, kao i na podatke o ponudi radnih mjesta i zapošljavanju. Napravljena je analiza aktualnog stanja tržišta rada, tj. ponude i potražnje za strukovnom i obrazovanom radnom snagom u hotelijerstvu. Poseban osvrt daje se na stanje tržišta rada za potrebe visoko kategoriziranih hotela Splitsko-dalmatinske županije. Analizom stavova menadžera hotela utvrđuje se stanje i potrebe hotela visoke kategorije te imidž hotelske industrije kao poslodavca. Na samom kraju istaknuti su prijedlozi poboljšanja za nositelje razvoja i menadžere hotela.

1.3. Istraživačke pretpostavke

Na temelju navedenog problema te predmeta istraživanja mogu se postaviti sljedeće pretpostavke:

[17] Vizjak A. i Vizjak M.: Obrazovanje kao uvjet daljnjeg uspješnog razvoja turizma, media culture and public relations, 6, 2015.,str.201
[18] Popis kategoriziranih turističkih objekata u Hrvatskoj, raspoloživo na: http://www.mint.hr/default.aspx?id=371 (20.9.2016.)

IP_1 Postoji nerazmjer između ponude i potražnje za radnom snagom u hotelima visoke kategorije

IP_{11} *Postoji nerazmjer između ponude i potražnje za radnom snagom srednje stručne spreme u hotelima visoke kategorije*

IP_{12} *Postoji nerazmjer između ponude i potražnje za visoko obrazovanom radnom snagom u hotelima visoke kategorije*

IP_2 Postoji neusklađenost između teorijskih i praktičnih obrazovnih znanja i potreba hotela visoke kategorije

IP_{21} *Postoji neusklađenost između teorijskih i praktičnih obrazovnih znanja srednjoškolskog obrazovnog sustava i potreba hotela visoke kategorije*

IP_{22} *Postoji neusklađenost između teorijskih i praktičnih obrazovnih znanja visokoškolskog obrazovnog sustava i potreba hotela visoke kategorije*

IP3 Imidž ugostiteljstva/hotelijerstva kao privlačne djelatnosti za zaposlenje sa srednjom stručnom spremom je uglavnom negativan

IP_{31} *Imidž ugostiteljstva/hotelijerstva kao privlačne djelatnosti za zaposlenje sa srednjom stručnom spremom je uglavnom negativan zbog sezonskog rada*

IP_{32} *Imidž ugostiteljstva/hotelijerstva kao privlačne djelatnosti za zaposlenje sa srednjom stručnom spremom je uglavnom negativan zbog otežanog dobivanja radnog mjesta na neodređeno*

IP_{33} *Imidž ugostiteljstva/hotelijerstva kao privlačne djelatnosti za zaposlenje sa srednjom stručnom spremom je uglavnom negativan zbog smanjenih mogućnosti napredovanja*

IP_{34} *Imidž ugostiteljstva/hotelijerstva kao privlačne djelatnosti za zaposlenje sa srednjom stručnom spremom je uglavnom negativan zbog plaća nižih od prosjeka na državnoj razini*

IP_4 Imidž ugostiteljstva/hotelijerstva kao privlačne djelatnosti za zaposlenje sa visokom stručnom spremom je uglavnom pozitivan

IP_{41} *Imidž ugostiteljstva/hotelijerstva kao privlačne djelatnosti za zaposlenje sa visokom stručnom spremom je uglavnom pozitivan zbog visoke potražnje za visoko obrazovanom radnom snagom*

IP_{42} *Imidž ugostiteljstva/hotelijerstva kao privlačne djelatnosti za zaposlenje sa visokom stručnom spremom je uglavnom pozitivan zbog mogućnosti napredovanja*

IP_{43} *Imidž ugostiteljstva/hotelijerstva kao privlačne djelatnosti za zaposlenje sa visokom stručnom spremom je uglavnom pozitivan zbog mogućnosti profesionalnog razvoja kroz obuke i treninge koje nudi poslodavac*

IP_{44} *Imidž ugostiteljstva/hotelijerstva kao privlačne djelatnosti za zaposlenje sa visokom stručnom spremom je uglavnom pozitivan zbog mogućnosti rada u interkulturalnoj sredini*

IP_5 Uvezena radna snaga pokazuje se kvalitetnijom od domaće

IP_{51} *Uvezena radna snaga sa srednjom stručnom spremom pokazuje se kvalitetnijom od domaće*

IP_{52} *Uvezena radna snaga sa visokom stručnom spremom pokazuje se kvalitetnijom od domaće*

IP_6 Hotelska poduzeća visoke kategorije na području SD županije ulažu u cjeloživotno obrazovanje svojih zaposlenika

$I6_1$ *Hotelska poduzeća visoke kategorije na području SD županije ulažu u cjeloživotno obrazovanje svojih zaposlenika srednje stručne spreme*

IP_{62} *Hotelska poduzeća visoke kategorije na području SD županije ulažu u cjeloživotno obrazovanje svojih zaposlenika visoke stručne spreme*

1.4. Ciljevi istraživanja

Glavni cilj rada je ukazati na stanje i potrebe na tržištu rada u hotelskoj industriji. S obzirom na glavni cilj mogu se odrediti istraživački ciljevi koji će dovesti do prihvaćanja ili odbacivanja prethodnih pretpostavki.

Istraživački ciljevi su:

- Objasniti nastanak ekonomije rada kao samostalne discipline
- Teorijski istražiti temeljne pojmove koji su sadržaj istraživanja (tržište rada, ponuda rada, potražnja za radom, hotelijerstvo)
- Dati pregled aktualnog stanja na tržištu rada u EU i Hrvatskoj
- Objasniti važnost i utjecaj turizma na tržište rada

- Objasniti važnost ljudskih resursa za hotelsku industriju, posebno za hotele s 4 i 5 zvjezdica
- Dati pregled trendova tržišta rada u hotelskoj industriji
- Prikazati mogućnosti i važnost obrazovanja za hotelsku industriju
- Analizirati ponudu i potražnju za strukovnom i obrazovanom radnom snagom na tržištu rada hotelske industrije u Hrvatskoj
- Istražiti stavove menadžera hotela s 4 i 5 zvjezdica s područja Splitsko-dalmatinske županije o stanju i potrebama na tržištu rada
- Istražiti mogućnosti poboljšanja na tržištu rada u svrhu povećanja konkurentnosti

1.5. Metode istraživanja

Sukladno definiranom problemu, predmetu i ciljevima istraživanja koristit će se različite metode koje su prilagođene teorijskom i praktičnom dijelu istraživanja. U teorijskom dijelu rada definiraju se slijedeće metode[19]:

- *metoda analize* - postupak raščlanjivanja složenih misaonih tvorevina na jednostavnije sastavne dijelove, koje će se u radu koristiti za analizu ponude i potražnje na tržištu rada u hotelskoj industriji.
- *metoda sinteze* - postupak spajanja jednostavnih misaonih tvorevina u složene, povezujući ih u jedinstvenu cjelinu na temelju koje će se utvrditi kompleksnost funkcioniranja tržišta rada kao jedinstvene cjeline.
- *metoda dokazivanja* - utvrđivanje istinitosti pojedinih spoznaja, stavova ili teorija vezanih za definiranje stanja i potreba tržišta rada u hotelskoj industriji.
- *metoda opovrgavanja* – odbacivanje teze, sastoji se u dokazivanju pogrešnosti, dakle suprotno od metode dokazivanja.
- *metoda klasifikacije* - sistematska i potpuna podjela općeg pojma na posebne, gdje je posebno važan pojam tržišta rada.
- *metoda kompilacije* - postupak preuzimanja tuđih rezultata znanstveno istraživačkog rada, odnosno tuđih opažanja, stavova, zaključaka i spoznaja vezanih za primjenu tehnoloških rješenja u modernom poslovanju.

[19] Zelenika, R.: Metodologija i tehnologija izrade znanstvenog i stručnog djela, Ekonomski fakultet u Rijeci, Rijeka, 2000.

- *metoda komparacije* - uspoređivanje istih ili srodnih činjenica, pojava procesa i odnosa, te utvrđivanje njihove sličnosti i razlike u ponašanju gdje će se uspoređivati radna snaga različitih kvalifikacija.
- *metoda deskripcije* – postupak opisivanja činjenica te empirijsko potvrđivanje njihovih odnosa, koje je bitno za interpretaciju dobivenih rezultata.
- *metoda indukcije* – donošenje zaključaka o općem sudu na temelju pojedinačnih činjenica; odnosno utvrđivanje važnosti ljudskih resursa u hotelskoj industriji.
- *metoda dedukcije* – donošenje pojedinačnih zaključaka na temelju općeg suda, koje je bitno za utvrđivanje mogućnosti razvoja tržišta rada u hotelskoj industriji.
- *metoda intervjua* - prikupljanje podataka ispitivanjem putem neposrednog usmenog i osobnog razgovora ispitivača sa ispitanikom.

Za potrebe istraživanja prikupljeni su primarni i sekundarni izvori podataka. Sekundarni izvori se odnose na istraživanje gdje su prikupljeni podaci iz stručne literature, časopisa, knjiga, članaka, baza. Primarni izvori podataka prikupljeni su metodom intervjua. Intervjuirani su menadžeri iz hotelske industrije na području Splitsko-dalmatinske županije kako bi se ispitalo stanje, problemi i potrebe na tržištu rada. Dobivene informacije su obrađene te je pomoću njih zaključeno o prihvaćanju ili odbacivanju postavljenih pretpostavki.

1.6. Doprinos istraživanja

Tema istraživačkog rada je istraživanje stanje na tržištu rada općenito, s posebnim osvrtom na hotelsku industriju, kao i probleme koji se javljaju a utječu na razvoj i konkurentnost turizma, odnosno hotelske industrije u RH.

Turizam je jedna od najvažnijih ekonomskih aktivnosti naše zemlje te je njegova važnost za gospodarstvo znatno veća nego u Europskoj Uniji. Cilj Strategije razvoja turizma do 2020.god. je povećanje atraktivnosti i konkurentnosti hrvatskog turizma. Iz privatnog, ali i javnog sektora upozorava se da je radna snaga ograničavajući faktor razvoja, i po svojoj kvalificiranosti i po motiviranosti. Stoga postoji velika potreba za jačanjem konkurentnosti ljudskih resursa u turizmu.

Na hrvatskom jeziku je zabilježen mali broj radova koji obrađuju tematiku tržišta rada koja se odnosi posebno na hotelsku industriju.

U ovom radu, na temelju postavljenih ciljeva nastoji se dati doprinos znanosti sistematizacijom relevantne literature. Detaljno se definira pojam ekonomije i tržišta rada, daje se pregled trendova na tržištu rada, kako općenito tako i u Hrvatskoj. Pobliže se istražuje stanje tržišta rada u turizmu, ponudu i potražnju za radnom snagom. Prikupljeni su podaci o obrazovanju i kvalificiranosti za rad u turizmu odnosno u hotelu, kao i o ponudi radnih mjesta i zapošljavanju. Zatim su istraženi stavovi menadžera hotela visoke kategorije s područja Splitsko dalmatinske županije koji iz svog iskustva mogu dati mišljenje o kvaliteti i motiviranosti radne snage, o potrebama zapošljavanja i zadovoljenju tih potreba, a sve u svrhu povećanja konkurentnosti hotela, a time i samog turizma.

Nastavno na prethodno predložene su smjernice o mogućnostima daljnjeg razvoja ljudskih potencijala. Nastoji se podići svijest o važnosti upravljanja ljudskim resursima i važnosti obrazovanja i usavršavanja potencijala za rad u turizmu.

1.7. Struktura diplomskog rada

Diplomski rad sastoji se od sedam dijelova, uključujući uvod i zaključak.

Uvod sadrži problem i predmet istraživanja, postavljene ciljeve istraživanja te hipoteze na temelju kojih se provodi istraživanje. Definirana je svrha rada te navedene metode koje su se koristile u istraživanju.

U drugom dijelu dan je pregled nastanka discipline ekonomije rada te njezina pojmovna definiciju. Također je objašnjen pojam tržišta rada i njegovih komponenti ponude i potražnje rada.

Treći dio se odnosi na stanje na samom tržištu rada. Opisana su obilježja kao i trendovi na tržištu rada s posebnim osvrtom na tržište rada u Hrvatskoj. Zatim su objašnjeni doprinos i utjecaj turizma na tržište rada.

U četvrtom dijelu rada pažnja se posvećuje tržištu rada u hotelijerstvu. Prvo je definiran pojam hotelijerstva i dan kratak pregled povijesnog razvoja, a zatim je objašnjena važnost ljudskih resursa za ovu industriju. Potom se prelazi na potrebe za obrazovanjem ljudskih resursa kao uvjetom podizanja kvalitete usluge u hotelskoj industriji te je dat pregled sadržaja obrazovnih programa. Nakon toga izvršena je kvantitativna analiza ponude i potražnje na tržištu rada u hotelskoj industriji u Hrvatskoj, posebno za strukovnu, posebno za visokoobrazovanu radnu snagu, s osvrtom na Splitsko-dalmatinsku županiju.

U petom dijelu rada prezentirani su podaci prikupljeni posredstvom intervjua s menadžerima iz hotelske industrije na području SD županije. Dakle, njihova iskustva iz prve ruke te stavovi o stanju, potrebama, zadovoljenju tih potreba i mogućnostima na tržištu rada hotelske industrije. Provedeno je testiranje istraživačkih pretpostavki navedenih u prvom dijelu rada, gdje se, uz detaljno obrazloženje, navedene pretpostavke prihvaćaju ili odbacuju.

U šestom dijelu rada dane su preporuke za budući razvoj i poboljšanja na tržištu rada u turizmu, upućeno nositeljima razvojnih odluka i menadžerima hotela.

Sedmi, posljednji dio rada, sadržava zaključna razmatranja cjelokupnog istraživanja. Nakon zaključka, naveden je popis literature, izvora podataka, slika, tablica i grafova te se završava sažetkom rada.

2. EKONOMIJA RADA

2.1.Povijest ekonomije rada

Problematika rada, kao predmet ozbiljnog društvenog interesa, pojavila se u razdoblju između šesnaestog i osamnaestog stoljeća, kada se promišlja o poljoprivrednoj reorganizaciji te dolazi do pojave industrijalizacije i koncentracije stanovništva u gradove.[20]

Izučavanjem rada, njegove problematike te njegovog značaja kao proizvodnog čimbenika ozbiljnije su se počeli baviti ekonomisti klasične političke ekonomije. Srednjovjekovni i merkantilistički pisci bavili su se raspodjelom dohotka koji je stvoren trgovinom, ali bez naglašavanja utjecaja konkurencijskih tržišnih sila. Sličnost klasičnih i srednjovjekovnih i merkantilističkih ekonomista proizlazi iz toga što nisu stvarali teoriju utvrđivanja plaća, već obilnu literaturu o administriranju plaća.

Adam Smith je bio prvi koji je rad postavio u središte stvaranja ekonomskog bogatstva i osnovu ekonomske aktivnosti, što je predstavljalo važnu inovaciju u povijesti ekonomske misli. Njegovo promatranje rente, kamata i profita kao odbitaka od outputa rada predstavljalo je izvrsnu podlogu radne teorije vrijednosti, ali i teorije kapitalističke eksploatacije koju je kasnije razvio Karl Marx postavivši radnika u središte promišljanja.[21]

U pogledu istraživanja rada, ekonomija Davida Ricarda predstavlja osnovu klasičnog sustava, a Ricardianski sustav je u najvećoj mjeri odredio tijek ekonomske znanosti devetnaestog i ranog dvadesetog stoljeća. Učinio je analizu distribucije nacionalnog dohotka centralnim pitanjem ekonomske znanosti te je značajno utjecao na ekonomsku metodologiju. On je učvrstio poistovjećivanje rada kao čimbenika proizvodnje s radništvom kao društvenom klasom pa pitanje raspodjele vezuje uz tri društvene klase - vlasnike zemlje, vlasnike kapitala i radništvo. Problemi kao siromaštvo i nezaposlenost, ekonomski rast i industrijalizacija, uvjeti rada i tehnološki progres bili su izvan teorijskog sustava tadašnjih ekonomista.
Polazište Marxove teorije eksploatacije bili su zaključci klasične političke ekonomije da je rad osnova i mjera vrijednosti, a da se njegova cijena temelji na troškovima njegove proizvodnje, odnosno održanja.

[20] Mrnjavac, Ž.: Povijest ekonomije rada i pogleda ekonomske teorije na nezaposlenost, Druga znanstvena konferencija katedri za ekonomsku teoriju ekonomskih fakulteta u Hrvatskoj, Osijek, 2001., str.3
[21] Bušelić, M.: Tržište rada: teorijski pristup, Sveučilište Jurja Dobrile, Fakultet za ekonomiju i turizam „Dr. Mijo Mirković“, Pula, 2014., str.10

Tijekom 1870-ih javljaju se ključni koncepti teorije marginalne proizvodnosti, koja je do kraja stoljeća postala općeprihvaćen pristup pitanju distribucije primjenjiv za sve čimbenike proizvodnje. Temeljni nedostatak klasičnog sustava je to što je zanemario međusobnu zamjenjivost rada i kapitala. Najznačajnije poboljšanje koje je donijelo gledište marginalne korisnosti je u području distribucije. Ukoliko prirodni zakoni nisu poremećeni, udio prihoda koji će pripasti svakom čimbeniku mjeriti će se upravo stvarnim učinkom tog čimbenika.

Alfred Marshall je isticao da marginalna proizvodnost rada u određivanju cijene rada mora uzeti u obzir i potražnju poduzeća za radom kao i ponudu rada. Izučavanju ekonomije pristupio je sa snažnim osjećajem za socijalne reforme smatrajući da je glavni cilj ekonomske znanosti da pridonese rješenju društvenih problema. Usprkos čestom pozivanju na važnost institucija i složenost stvarnosti, u marshallijanskom sustavu gledanje na problematiku rada svedeno je u pojmove kompetitivnog tržišta. Marshall je uspio sačuvati bit klasične teorije troškova proizvodnje ukazujući na njezinu relevantnost u konceptu ponude rada i pomiriti je i sintetizirati s pogledima marginalne proizvodnosti na potražnju za radom.

Nakon što je Solomon Blum 1925. godine objavio knjigu pod naslovom Ekonomija rada, taj pojam se proširio i postao općeprihvaćen. Osnovno svojstvo istraživanja u tome razdoblju su njihova povijesna, komparativna i empirijska usmjerenost, što je bilo suprotno apstraktnom pristupu i dugoročnom usmjerenošću ekonomista devetnaestog stoljeća. Začetak tog trenda bila je objava knjige, autora Richarda T. Elya, The Labour Movement in America 1886. godine.

Ekonomija rada 1920ih spojila je dva osnovna pristupa istraživanju rada: apstraktnu ekonomsku znanost koju je činilo istraživanje teorije nadnica i empirijsku analizu nadničnih problema i institucija. S obzirom na često mijenjanje činjenica, Ekonomija rada se prvenstveno bavi načelima, a manje sakupljanjem činjenica. Iako svaka generacija ima nove probleme rada, oni ostaju trajnim svojstvom industrijskih procesa pa su ekonomski procesi u kojima se generiraju problemi rada prepoznati kao važniji predmet analize od samih problema. U razdoblju između dva svjetska rata usprkos iznimkama ostaje značajan jaz između ekonomije rada i ekonomske teorije jer je istraživanje problema rada nedovoljno integrirano s ekonomskom teorijom.

Tek se nakon drugog svjetskog rata dovršava integracija ekonomije rada s glavnim tijekom ekonomske teorije. To se najviše izrazilo kod teorije ljudskog kapitala formulirane krajem pedesetih i početkom šezdesetih godina dvadesetog stoljeća. Priznavanje ljudskih resursa kao glavnog bogatstva nacije bilo je uobičajeno i u merkantilističkoj literaturi gdje su Adam Smith i ostali autori naglašavali značaj njihove kvalitete, međutim ekonomija rada je iz korijena izmijenjena. Značajno je također bilo i formiranje samostalnih znanstvenih disciplina - industrijski odnosi i upravljanje ljudskim resursima koje je dotad obuhvaćala ekonomija rada. Neoklasični pristup od tada dominira ekonomijom rada, a da bi se ukazalo na odmak od tradicionalnog pristupa sama se disciplina često naziva suvremena ekonomija rada.

Trend integriranja nije prošao bez kritika o nedovoljnosti ortodoksnog pristupa za analizu realnih događanja na tržištima rada, kao i brojnih prijedloga za njegovo unapređenje. Kao i u matičnoj znanosti, glavni tijek zasnovan na neoklasičnoj teoriji, bez skretanja od osnovnog smjera, obogaćuje se i unapređuje elementima institucionalne ekonomije, ekonomske sociologije, ekonomske psihologije, eksperimentalne ekonomije i sl. Na taj način se želi približiti tumačenju stvarnosti i omogućiti formuliranje što kvalitetnijih zahvata u nju jer su empirijski aspekti i ekonomska politika, odnosno politika tržišta rada, ostali jedan od važnih svojstava samostalne discipline ekonomije rada.

Posljednjih desetljeća, kako u teorijskom, tako i u praktičnom pogledu, ekonomija rada je postala područje intenzivnog interesa i napretka unutar ekonomskih znanosti. Bavi se složenim pitanjem upotrebe ljudske radne snage u ekonomsko proizvodne svrhe.[22] „Ekonomija rada je područje ekonomije koje izučava organizaciju, funkcioniranje i rezultate tržišta rada; odluke mogućih i sadašnjih sudionika na tržištu rada; i javne mjere koje se odnose na zaposlenost i plaćanje resursa rada.“ [23]

2.2. Tržište rada

Tržište rada važno je područje ekonomije svake države te je jedan od ključnih elemenata za gospodarski rast i razvoj. Postojanje radne snage kao robe temeljni je uvjet za djelovanje tržišta rada. Rad gledamo kao važan input proizvodnje, a on se sastoji od svih ljudskih

[22] Prethodni teorijski dio od 15. do 17.str. prenesen iz: Mrnjavac, Ž.: Povijest ekonomije rada i pogleda ekonomske teorije na nezaposlenost, Druga znanstvena konferencija katedri za ekonomsku teoriju ekonomskih fakulteta u Hrvatskoj, Osijek, 2001., str.4-7

[23] Campbell, R. i Stanley, B.: Suvremena ekonomija rada, treće izdanje, Mate d.o.o., Zagreb, 1994., str.1

fizičkih i umnih sposobnosti koje se mogu koristiti u proizvodnji dobara i usluga.[24] Tržište rada obuhvaća transakcije vezane za kupoprodaju rada. Zadatak tržišta rada je na najučinkovitiji način rasporediti rad tako da se maksimizira proizvodnja i usluge kao i korist za radnika.

Tržište rada se ponaša različito od drugih tržišta no ima jednaku ulogu. Na strani ponude su pojedinci s različitim vještinama, osobinama i prioritetima, a na strani potražnje su poslodavci s potrebom za različitim vrstama rada. Možemo ga promatrati i kao inverziju tržišta dobara i usluga. Kupci dobara i usluga postaju dobavljači rada, a tvrtke koje prodaju dobra i usluge postaju kupci na tržištu rada. Poslodavci čine potražnju za radom, a radnici ponudu rada.[25]

Temeljna specifičnost tržišta rada proizlazi iz obilježja tržišta gdje se događa promet dobara s jedne i rada kao ljudske aktivnosti s druge strane. Rad, kao socijalna i zajednička aktivnost segmentiran je na mnogo individualnih tržišta koja ovise o radnom iskustvu, kvalifikaciji, prostornom razmještaju i sl. Radnici se u okviru iste kvalifikacije razlikuju po potrebama, preferencijama, individualnoj produktivnosti, znanju itd., što umanjuje mobilnost na strani ponude i informiranost na strani potražnje. Smanjenje mobilnosti radne snage te sporiji protok relevantnih informacija uvjetuju činjenicu nepostojanja jedinstvenog tržišta rada. [26]

Na specifičnosti tržišta rada utječu brojni statični i dinamički čimbenici. U statične ubrajamo inferiornu pregovaračku poziciju radnika koja proizlazi iz gotovo stalnog viška ponude. U tom slučaju poslodavci su automatski u povoljnijem položaju. Radnici se nalaze u situaciji manjka radnih mjesta i s potrebom za zaposlenjem, poslodavci su u poziciji da mogu birati između nezaposlenih.
Tržište rada ima dvije posebne osobine. Prva je tzv. čišćenje odnosno postizanje i održavanje situacije u kojoj nema ni viška ponude ni viška potražnje pri postojećim cijenama. Dok na tržištu roba može doći do tzv. čišćenja, na tržištu rada gotovo nikad ne dolazi do te situacije ili do nepostajanja viška ponude, a ako se to i dogodi, takvo stanje traje je kratkotrajno. Druga

[24] Pupavac, D., Zelenika, R.: Upravljanje znanjem i zadovoljstvom zaposlenika, Ekonomski pregled, 54 (9-10) 787-808, 2003., str.788
[25] Bušelić, M.: Tržište rada: teorijski pristup, Sveučilište Jurja Dobrile, Fakultet za ekonomiju i turizam „Dr. Mijo Mirković“, Pula, 2014., str.10
[26] Družić, I., "Resursi i tržišta hrvatskog gospodarstva", Politička kultura, Zagreb 2004., str.115.

osobina se odnosi na to da na tržištu rada smanjenje nadnica može povećati nezaposlenost umjesto da je smanji.[27]

Tržište rada, kao i sva druga tržišta, je nemilosrdno. Najbolji "proizvod" će biti i najskuplji, najlakše će se moći prodati te će potražnja za njim biti najveća. Radnike najboljim proizvodom čini iskustvo, obrazovanje, rezultati, nagrade, vještine, potencijal, intelektualni kapaciteti kao i sposobnost napredovanja na različitim područjima.

Tržište rada s drugim tržištima dijeli također karakteristike kao što su konkurencija ili sukob. Obično ima puno tražitelja rada, a gotovo uvijek ima puno i ponuđača. Konkurentno tržište označava puno teže izdvajanje u masi jer kvalitete i vještine značajno određuju uspjeh. Izbor je tada velik, a potražnja ograničena.[28] Loše gospodarsko stanje u mnogim zemljama, dovodi do toga da se potražnja smanjuje što rezultira porastom broja nezaposlenih. Susretom ponude i potražnje tržište počinje djelovati. Te dvije temeljne komponente određuju ravnotežnu cijenu i razinu zaposlenosti. Analiza ponude i potražnje na tržištu rada može dati jasniju sliku njegova funkcioniranja.

2.3. Ponuda rada

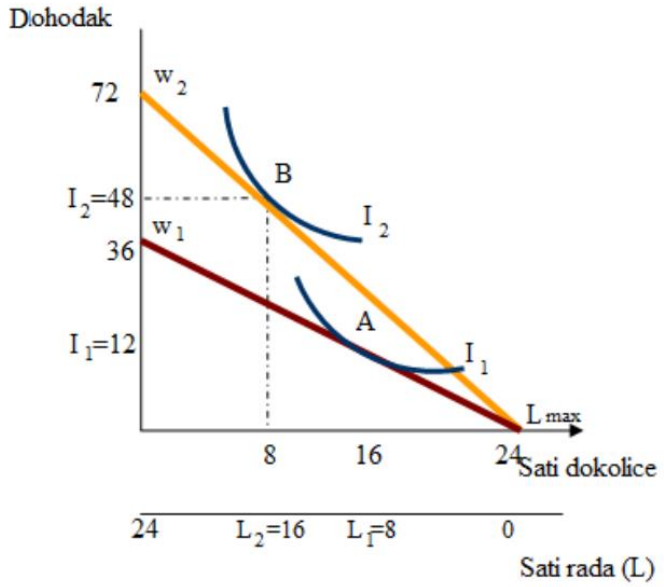
Ponuda rada može se definirati kao broj radnika koji je raspoloživ za zapošljavanje za određeno radno mjesto, a ovisna je o uvjetima i stanju na tržištu rada. Svaka ponuda rada je specifična za sebe te stvara svoje tržište koje se od drugih razlikuje prema određenim vještinama, znanju, obrazovanju i stručnim kvalifikacijama. Sveukupna ekonomska ponuda rada označava ukupan broj ljudi koji su voljni i dostupni sudjelovati u plaćenom zapošljavanju pa tako obuhvaća zaposlene i registrirane nezaposlene koji aktivno traže posao. Ponuda rada također se može definirati i kao broj radnih sati koje stanovništvo želi raditi, odnosno na koji način će rasporediti vrijeme između rada i dokolice. [29]

Kako bi se analizirala ponuda rada potrebno je uzeti individualnu ponudu rada i varijable: visina dohotka i sati rada/dokolice. Slika 1 prikazuje mogućnost izbora između rada i

[27] Ibidem., str.115.
[28] Campbell, R. and Stanley, B.: "Suvremena ekonomija rada", treće izdanje, Mate d.o.o, Zagreb, 1994., str. 155. - 190
[29]Bušelić, M.: Tržište rada: teorijski pristup, Sveučilište Jurja Dobrile, Fakultet za ekonomiju i turizam „Dr. Mijo Mirković“, Pula, 2014., str.16

dokolice. Krivulja indiferencije (I_1, $I_{2)}$ predstavlja stav pojedinca prema izboru slobodnog vremena. Odluči li se radnik za više slobodnog vremena, radit će manje ili neće ni raditi, no to znači da neće moći kupiti toliko koliko bi mogao da radi. Ipak, odluči li se za veći dohodak morati će više raditi i neće imati dovoljno slobodnog vremena. Iako su radnici dobavljači, svoje odluke će donijeti na način kakav donose odluke o kupnji, prema prioritetima i cijeni. Što je krivulja udaljenija od ishodišta, donosi pojedincu više koristi. Nagib krivulje indiferencije mjeri se graničnom stopom supstitucije dohotka dokolicom. U slučaju većih preferencija prema radu krivulje su više položene prema apcisi, a u slučaju preferiranja dokolice nagib je strmiji.

Slika 1: Izbor između rada i dokolice



Izvor: Pavić, I., Benić Đ., Hashi, I.: Mikroekonomija, Ekonomski fakultet Split, 2009., str.511

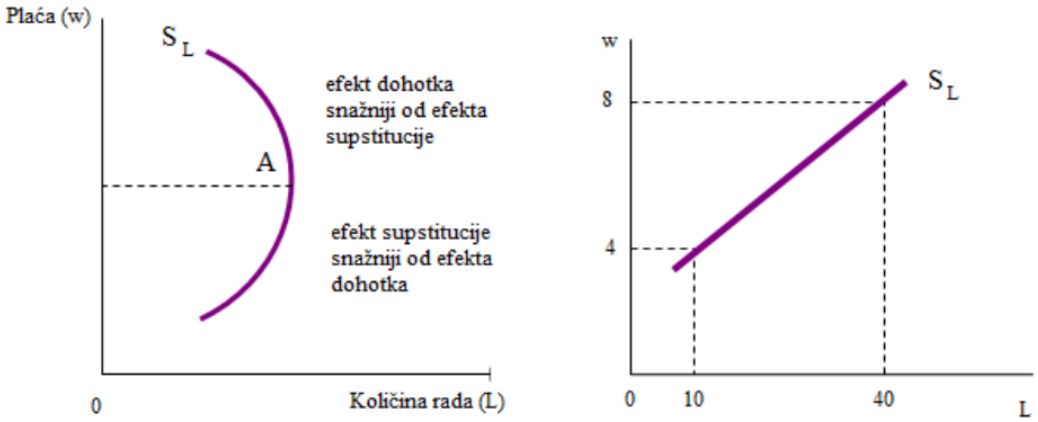
Porastom dohotka raste i pravac budžetskog ograničenja (Lmax). Točka u kojoj budžetsko ograničenje tangira najvišu položenu krivulju indiferencije u odnosu na ishodište je točka u kojoj će pojedinac maksimizirati svoju korist ukoliko mu je jedini izvor dohotka rad te je nadnica određena tržištem.

Potrebno je osvrnuti se i na efekt dohotka i efekt supstitucije koji djeluju u suprotnim pravcima. Viši iznos satnice motivira pojedinca na više rada što rezultira većim dohotkom. To dovodi i do veće mogućnosti za potrošnjom pa je pojedinac spreman više vremena provesti u dokolici. Stoga kada dođe do porasta nadnice moguće su dvije situacije:

-pojedinac radi više → efekt supstitucije je jači od efekta dohotka (krivulja ponude rastuća)
-pojedinac radi manje → efekt dohotka je jači od efekta supstitucije (krivulja ponude opadajuća)

Na slici 2a može se vidjeti da je krivulja ponude rada pojedinca regresivna. Zbrajanjem svih individualnih krivulja ponude rada dobije se tržišna krivulja ponude rada koja ima pozitivan nagib zbog povećanja broja onih koji žele raditi u slučaju povećanja iznosa nadnica što pokazuje slika 2b.[30]

Slika 2: Krivulja ponude rada pojedinca i tržišna krivulja ponude



a) b)

Izvor: Pavić, I., Benić Đ., Hashi, I.: Mikroekonomija, Ekonomski fakultet Split, 2009., str.512 i 513

Elastičnost ponude rada pokazuje ponašanje ponude rada pri promjenama u određivanju nadnica na tržištu. Kod elastične ponude rada dovoljno je i malo povećanje nadnice kako bi se privukao određeni broj radnika, a kod neelastične ponude i značajno povećanje nadnice neće stvoriti veliki broj radnika koji su voljni ući na određeno tržište. Očekuje se stoga da je ponuda elastičnija kod nisko specijaliziranih poslova, jer postoji određeni broj radne snage koji je voljan raditi za nižu nadnicu, a da je ponuda manje elastična kod poslova koji zahtijevaju određena visoka znanja i vještine jer je teže dobiti visoko kvalificiranu snagu u kraćem vremenskom roku. Elastičnost ponude ovisi o traženim vještinama, periodu i težini

[30] Prethodna teorijska objašnjenja prenesena iz: Pavić, I., Benić Đ., Hashi, I.: Mikroekonomija, Ekonomski fakultet Split, 2009., str. 511-513

obuke, tijelu koje regulira ulazak na tržište, dostupnosti informacija, vremenu promjene nadnica, mobilnosti radnika, stupnju obiteljske, kulturološke i socijalne povezanosti.[31]

Na veličinu ponude rada utječu dugoročni, kratkoročni i ostali čimbenici. Dugoročni čimbenici djeluju na stopu aktivnosti, koja ovisi o sastavu stanovništva prema dobi, spolu, bračnom statusu, odnosno o kulturnim, socijalnim i ekonomskim čimbenicima, a dijelimo ih na demografske i ekonomske. U demografske čimbenike ubrajamo natalitet, mortalitet, migracije, itd. Ekonomski čimbenici odnose se na promjene u strukturi gospodarstva te stupanj blagostanja u nekom društvu. Kratkoročni čimbenici rada su radni sati koji su određeni zakonski, prema normama ili su uvjetovani, aktivne politike zapošljavanja i socijalna davanja. Ostali čimbenici koji utječu na ponudu rada su visina nadnica, uvjeti rada, stav radnika i troškovi obrazovanja.[32]

2.4. Potražnja za radom

Potražnja za radom nije izravna potražnja već je izvedena iz potražnje za proizvodom odnosno za uslugom u čijoj proizvodnji sudjeluje. Poslodavac ne treba radnika samog po sebi nego treba njegov rad stoga pristupa potražnji za radom. Potražnju za radom čine poslodavci poslovnog sektora, privatnog i javnog, te poslodavci javnih ustanova. Možemo je promatrati kao pojedinačnu potražnju jedne proizvodne jedinice ili kao agregatnu potražnju više proizvodnih jedinica. Potražnja određenog tržišta ovisi o karakteristikama tržišta na kojem je poslodavac kupac radih usluga i inputa, karakteristikama tržišta na kojem je poslodavac prodavač proizvoda, ciljevima samog radnika, tehnološkim karakteristikama proizvodnog procesa i o broju poslodavaca.

Poslodavci žele što više povećati proizvodnost rada jer se vode načelom maksimizacije profita te podrazumijevaju da će promjenu u proizvodnji pratiti i promjena zaposlenosti. Proizvodnost rada označava količinu dobara i usluga koja se proizvede u jednom satu rada. Njeno povećanje ovisi o ulaganjima i štednji u fizički kapital, novim tehnologijama, ljudskom kapitalu, boljoj kvaliteti rada, boljoj alokaciji resursa i društveno odgovornom poslovanju. Poboljšanja u produktivnosti rada i kapitala omogućuju proizvodnju outputa po nižoj

[31]Determinants of Elasticity of Labour Supply, raspoloživo na : https://www.tutor2u.net/economics/reference/determinants-of-elasticity-of-labour-supply (25.01.2017.)

[32] Bušelić, M.: Tržište rada: teorijski pristup, Sveučilište Jurja Dobrile, Fakultet za ekonomiju i turizam „Dr. Mijo Mirković“, Pula, 2014., str.25

prosječnoj cijeni, što vodi uštedama na troškovima i do nižih cijena za potrošače koje potiču ekspanziju potražnje, veće outpute i moguće povećanje u zapošljavanju. [33]

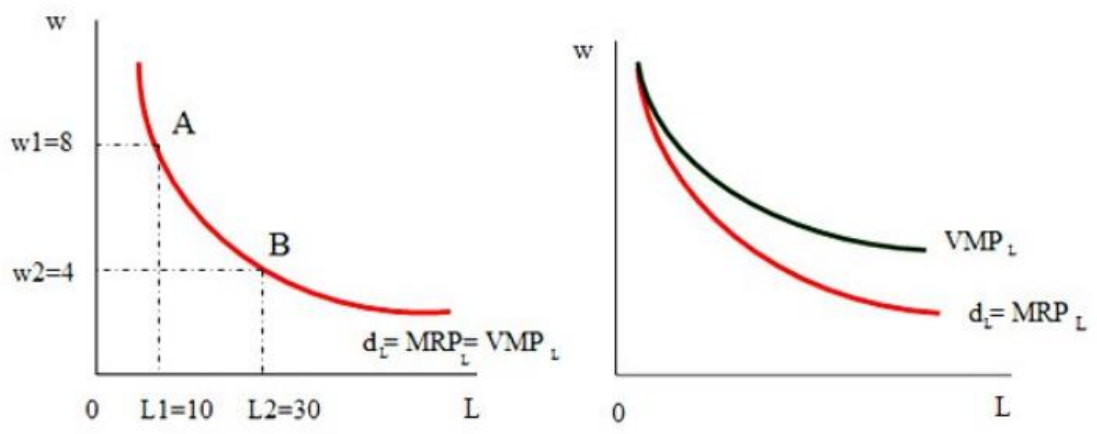
Granični prihod je onaj prihod koji se ostvaruje prodajom dodatne jedinice proizvoda, tako je granični prihod proizvoda od rada zapravo porast prihoda slijed zapošljavanja dodatne jedinice rada. On se označava sljedećom formulom:

$$MRP_L = MPP_L * MR_A$$

MPP_L označava graničnu fizičku proizvodnost rada, a MR_A označava granični prihod poduzeća.

Poduzeće ostvaruje maksimalan profit pri zapošljavanju dodatnih jedinica rada do granice u kojoj je granični prihod proizvoda od rada jednak graničnom trošku rada.

Slika 3: Potražnja za radom u uvjetima savršene i nesavršene konkurencije



a) b)

Izvor: Pavić, I., Benić Đ., Hashi, I.: Mikroekonomija, Ekonomski fakultet Split, 2009., str.507. i 508.

Na slici 3, na grafu a možemo vidjeti krivulju potražnje za radom u uvjetima savršene konkurencije. U tom slučaju poduzeće ne može utjecati na visinu nadnice, a profit je maksimiziran kada je iznos nadnice jednak graničnom prihodu proizvoda od rada. Tad je MRP_L jednak i s graničnom fizičkom proizvodnosti od rada (VMP_L) što je posljedica jednake

[33] Ibidem, str. 27

cijene proizvoda i graničnog prihoda poduzeća. Granična fizička proizvodnost pada što se više jedinica rada zapošljava stoga je nagib krivulje padajući.

Graf b pokazuje stanje u uvjetima nesavršene konkurencije gdje da bi se povećao obujam prodaje poduzeće mora sniziti cijenu. Granični prihod je onda manji od cijene pa je tada i granični prihod proizvoda od rada manji od granične fizičke proizvodnosti od rada pri svakoj razini zaposlenosti nakon prve jedinice. Krivulja potražnje za radom MRP_L je padajućeg nagiba zbog pada vrijednosti granične fizičke proizvodnosti zapošljavanjem više jedinica rada i jer porastom outputa dolazi do smanjenja cijene proizvoda.

U prethodnoj analizi pretpostavljeno je da je rad jedini varijabilni input tijekom proizvodnje određenog proizvoda, no ukoliko se i kao varijabilni input uz rad uzme i kapital javljaju se output efekt i efekt supstitucije. Output efekt odnosi se na promjenu zaposlenosti uslijed promjene troškova proizvodnje uzrokovane promjenom nadnice a karakterističan je za kratki rok. U toj situaciji da bi se maksimirao profit, za proizvodnju većeg outputa poduzeće će zaposliti više radnika. U dugom roku karakterističan je efekt supstitucije koji podrazumijeva zamjenu skupljih za jeftinije inpute, odnosno zamjenu kapitala radom. Dakle, kada se nadnice smanjuju uz konstantan konačni proizvod dolazi do promjene u zapošljavanju.[34]

Kod poduzeća koja mogu brzo i jednostavno zamijeniti rad i kapital kada se njihova relativna vrijednost kroz vrijeme mijenja, potražnja za radom će biti elastičnija. Potražnja za radom je općenito elastična ako je:
-veća elastičnost potražnje za proizvodom
-veći omjer troškova rada prema ukupnim troškovima
-veća zamjenjivost čimbenika proizvodnje
-veća elastičnost ostalih inputa

Na cjelokupnu potražnju za radom utječu potražnja za proizvodom, proizvodnost rada, broj poslodavaca te cijena rada i ostalih resursa. Potražnja za radom ima značajan utjecaj na visinu nezaposlenosti, a najočitiji odraz vidljiv je u vremenu recesije. [35]

[34] Prethodna teorijska objašnjenja prenesena iz: Pavić, I., Benić Đ., Hashi, I.: Mikroekonomija, Ekonomski fakultet Split, 2009., str. 507-508
[35] Elasticity of Demand of Labour, raspoloživo na: https://www.scribd.com/doc/20695399/Elasticity-of-Demand-For-Labour (26.01.2017.)

3. SPECIFIČNOSTI TRŽIŠTA RADA

3.1. Opća obilježja i trendovi tržišta rada

Društvo i tržište rada brzo se mijenjaju, a te promjene potiče niz faktora kao što su globalizacija, tehnološki razvoj i proces starenja stanovništva. Suvremeno svjetsko gospodarstvo obilježio je proces globalizacije, odnosno stvaranje jedinstvenog svjetskog društva.[36] Ekonomska globalizacija donosi pravila jedinstvenog globalnog tržišta te potiče konkurentnost i razvoj. Poduzeća moraju biti fleksibilna i sposobna prilagoditi se promjenama u okruženju uz uključivanje i motiviranje svih zaposlenih. Cilj organizacija postaje stvaranje strukture koja potiče suradnju i efikasnost u izvršavanju radnih zadataka s ciljem postizanja što višeg radnog učinka i uspjeha. Krajnji rezultat je pretvaranje tradicionalno industrijskog poduzeća u poduzeće temeljeno na znanju, tj. intelektualnom kapitalu.[37]

Strane investicije su jedan od najvažnijih čimbenika globalizacije te imaju potencijal za otvaranje znatnog broja radnih mjesta. To se naročito odnosi na zemlje u razvoju i tranzicijske zemlje koje su suočene s restrukturiranjem gospodarstva i velikim brojem nezaposlenih zbog smanjenja zaposlenih u javnom sektoru. Osim restrukturiranja javnog sektora još su dva uzroka veće nezaposlenosti koja su posljedica globalizacije, a to su potreba za većom učinkovitošću radi konkurentnosti na globalnom tržištu i uvođenje novih tehnologija u svrhu povećanja proizvodnosti i radnog učinka. Gubici posla koji su uzrokovani ovim promjenama najčešće pogađaju nekvalificiranu radnu snagu jer suvremena tehnologija donosi transformaciju radnog mjesta u ono gdje se neprestano uči, koriste se najnovije tehnologije, timski rad postaje uobičajen i postoji neprekidna potreba za povećanjem znanja i vještina. Novi oblik rada usmjerava se na projekte koji ne podržavaju tradicionalne sustave zapošljavanja na tržištu rada te ne pružaju sigurnu i stabilnu budućnost.

Zemlje koje su liberalizirale svoja tržišta u uvjetima globalizacije imaju mogućnosti otvaranja novih radnih mjesta jer su zanimljive za ulaganja multinacionalnih korporacija. Multinacionalne korporacije odgovorne su za 80% svih direktnih stranih ulaganja no unatoč tome zapošljavaju svega 3% svjetske radne snage. Najpoželjnije investicije koje otvaraju nova

[36] Analiza, evaluacija i procjena utjecaja, raspoloživo na: http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=791&langId=hr (20.02.2017.)
[37] Bušelić, M.: Tržište rada: teorijski pristup, Sveučilište Jurja Dobrile, Fakultet za ekonomiju i turizam „Dr. Mijo Mirković“, Pula, 2014., str.105

radna mjesta su greenfield investicije koje se odnose na izgradnju novih proizvodnih pogona.[38]

z novonastalih gospodarskih uvjeta, koji su posljedica posljednje svjetske ekonomske krize iz 2008. g., javljaju se sve češći zahtjevi za novim oblicima zapošljavanja i reformom tržišta rada, odnosno za fleksibilizacijom radnih odnosa i novim načinima zaštite radnika.

Konkurentnost pojedinog poduzeća na globalnom tržištu mnogo ovisi o mogućnosti uspješne prilagodbe promjenama tržišta i iskorištavanju potencijala najnovijih tehničkih i tehnoloških dostignuća. Pojam *fleksisigurnost* nastao je spajanjem pojmova fleksibilnost i sigurnost te označava službenu europsku politiku zapošljavanja. Fleksibilnost se odnosi na razvijanje fleksibilnijih radnih uvjeta gdje se ljudi cijelo vrijeme mogu školovati, imati fleksibilnije radno vrijeme, lakše se zapošljavati i prekidati ugovore. Sigurnost se pak odnosi na beneficije za one koji izgube posao, na njihovo cjeloživotno obrazovanje te prekvalifikacije. Glavne komponente *fleksisigurnosti* koje, na temelju europske strategije, svaka zemlja članica mora ugraditi su fleksibilni ugovori i poslovni aranžmani, strategije cjeloživotnog učenja, učinkovite aktivne politike zapošljavanja te moderni sustavi socijalne sigurnosti.[39]

Nakon što je 1997. u Amsterdamski ugovor uključeno poglavlje o zapošljavanju, statistički podaci o tržištu rada pojavljuju se u središtu brojnih politika EU-a. Stopa zaposlenosti, odnosno udio zaposlenih u radno sposobnom stanovništvu, smatra se ključnim socijalnim pokazateljem za analizu kretanja na tržištima rada.[40] Iz statističkih se podataka o zaposlenosti vide znatne razlike s obzirom na spol, dob i razinu stečenog obrazovanja, a postoje i znatne razlike među tržištima rada država članica EU-a.

Stopa zaposlenosti osoba u dobnoj skupini od 15 do 64 godine u 28 država članica, izmjerena Istraživanjem o radnoj snazi EU-a (EU LFS), iznosila je 2015. ukupno 65,6%. Stopa zaposlenosti u EU-28 bila je najviša 2008. kada je iznosila 65,7%, a sljedećih se godina smanjivala te je 2010. iznosila 64,1%. Nakon tog smanjenja tijekom svjetske financijske i gospodarske krize (ukupni pad od 1,6 postotnih bodova) slijedilo je razdoblje stabilnosti

[38] Ibidem, str. 106
[39] J. Lowther, "Fleksibilnost radne snage i uloga hrvatskih socijalnih partnera u njezinu povećanju", Financijska teorija i praksa 27, Zagreb 2003.,str. 457.-479.
[40] Statistika zaposlenosti, raspoloživo na: http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Employment_statistics/hr#Izvorni_podaci_za_tablice_i_grafikone_.28MS_Excel.29 (28.2.2017)

između 2010. i 2013. kada je stopa zaposlenosti u EU-28 iznosila 64,1% ili 64,2%. Tijekom 2014. stopa zaposlenosti ponovno je počela rasti kao u razdoblju prije krize te se u 2015. u odnosu na 2013. povećala za 1,5 postotnih bodova, na 65,6% što možemo vidjeti u tablici 1.

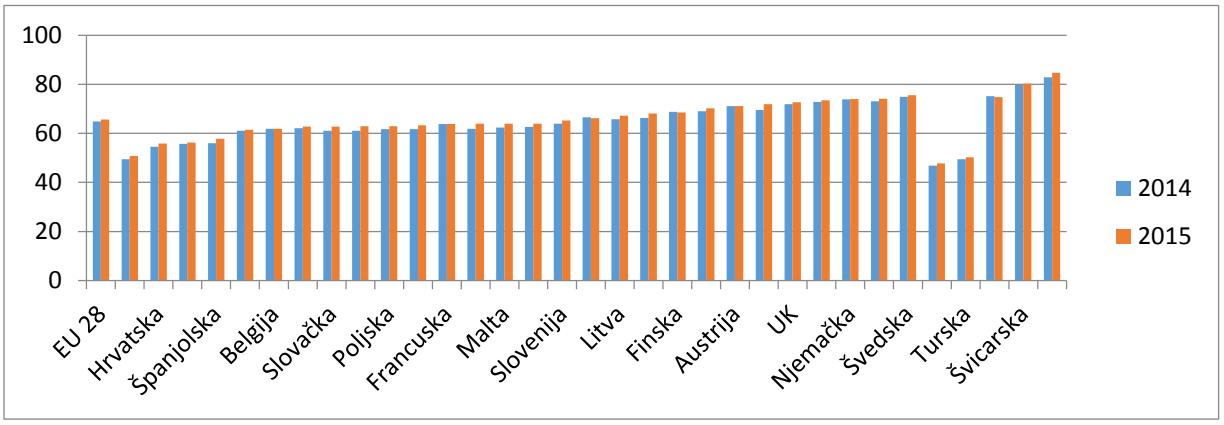
Tablica 1: Stopa zaposlenosti u EU-28

Godina	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Stopa(%)	64.3	65.2	65.7	64.5	64.1	64.2	64.1	64.1	64.8	65.6

Izvor: vlastiti prikaz podataka s Eurostata

Među državama članicama EU-a stope zaposlenosti dosegle su 2015. rekordne vrijednosti u rasponu od 71% do 74% u Austriji, Ujedinjenom Kraljevstvu, Danskoj, Nizozemskoj i Njemačkoj, a najviša stopa od 75,5% zabilježena je u Švedskoj. Na suprotnoj strani ljestvice stope zaposlenosti bile su niže od 60% u četiri države članice, pri čemu je najniža stopa zabilježena u Grčkoj (50,8%) što se može vidjeti na grafikonu 1.

Grafikon 1: Stopa zaposlenosti po državama



Izvor: vlastiti prikaz podataka s Eurostata

Stope zaposlenosti općenito su niže među ženama i starijim radnicima. Stopa zaposlenosti muškaraca u EU iznosila je 2014. ukupno 70,1%, dok je stopa zaposlenosti žena iznosila 59,6%. Iz dugoročne usporedbe može se ustanoviti da se stopa zaposlenosti muškaraca smanjila za 0,2 postotna boda u 10 godina, a udio zaposlenih žena znatno povećao- za 4,1 postotni bod.

Kao i u slučaju stope zaposlenosti žena, stopa zaposlenosti starijih radnika, u dobi između 55 i 64 godine, brzo je rasla unatoč financijskoj i gospodarskoj krizi. Stopa zaposlenosti starijih radnika u EU iznosila je 2014. ukupno 51,8%.

S obzirom na razinu stečenog obrazovanja, statistički podaci se temelje na dobnoj skupini od 25 do 64 godine umjesto na skupini od 15 do 64 godine. Stopa zaposlenosti osoba koje su završile tercijarno (kratko tercijarno obrazovanje, preddiplomski studij, diplomski studij ili doktorat) 2014. iznosila je ukupno 83,7%, što je puno više od stope od 52,6% za osobe koje su završile samo primarno ili niže sekundarno obrazovanje. Stopa zaposlenosti osoba s najviše višim sekundarnim ili postsekundarnim obrazovanjem koje nije tercijarno iznosila je 73,4%.

Od početka financijske i gospodarske krize zabilježen je najveći pad zaposlenih osoba s najviše primarnim ili nižim sekundarnim obrazovanjem, dok je znatno manji pad zabilježen kad je riječ o osobama s tercijarnim obrazovanjem i osobama s najviše višim sekundarnim ili postsekundarnim obrazovanjem.[41]

Stopa nezaposlenosti također je jedan od glavnih pokazatelja stanja na tržištu rada. Ona se izračunava kao udio nezaposlenih u radnoj snazi. U tablici 2 možemo vidjeti da je stopa nezaposlenosti u 2016. iznosila 8,5% za članice EU. Stopa nezaposlenosti bila je najniža pred početak krize 2008. kada je iznosila 7%. Nakon krize stopa je rasla do 2013. kada je iznosila 10,9%. Tijekom 2014. stopa nezaposlenosti ponovno je počela padati kao u razdoblju prije krize te se u 2016. u odnosu na 2013. smanjila za 2,4 postotnih bodova.

Tablica 2: Stopa nezaposlenosti u EU-28

Godina	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Stopa(%)	8.2	7.2	7.0	9.0	9.6	9.7	10.5	10.9	10.2	9.4	8.5

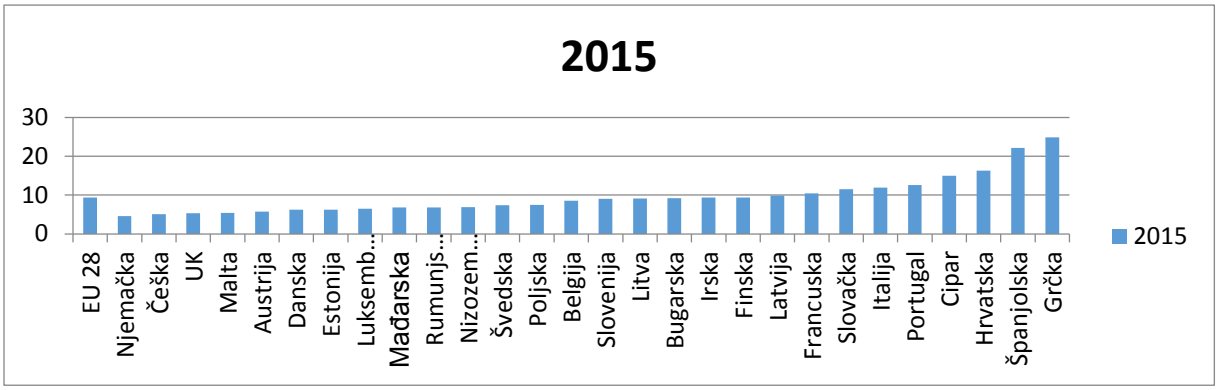
Izvor: vlastiti prikaz podataka Eurostata, raspoloživo na: http://ec.europa.eu/eurostat/data/statistics-a-z/abc (28.02.2017.)

Među državama članicama EU-a stope nezaposlenosti dosegle su 2015. najniže vrijednosti u rasponu od 5% do 6% u Češkoj, Ujedinjenom Kraljevstvu, Malti i Austriji, a najniža stopa od

[41] Statistika zaposlenosti, raspoloživo na: http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Employment_statistics/hr#Izvorni_podaci_za_tablice_i_grafikone_.28MS_Excel.29 (28.2.2017)

4,6% zabilježena je u Njemačkoj. Na suprotnoj strani ljestvice stope nezaposlenosti bile su više od 15% u četiri države članice, pri čemu je najviša stopa zabilježena u Grčkoj (24,9%) što se može vidjeti na grafikonu 2.

Grafikon 2: Stopa nezaposlenosti u državama članicama EU



Izvor: vlastiti prikaz podataka Eurostata, raspoloživo na: http://ec.europa.eu/eurostat/data/statistics-a-z/abc (28.02.2017.)

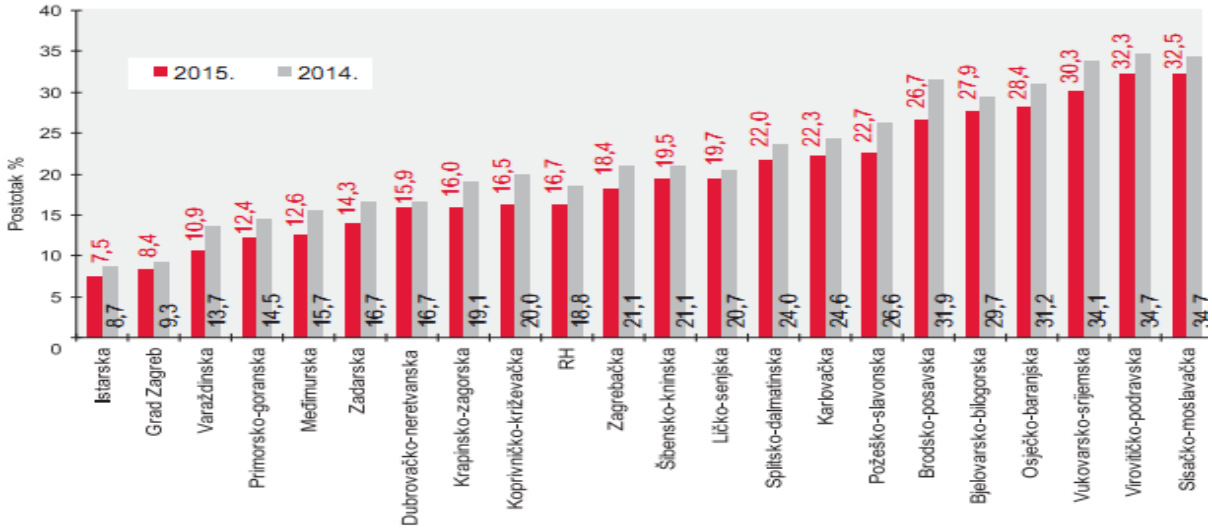
3.2.Hrvatsko tržište rada

Hrvatsko tržište rada se vidljivo približava standardnim tržišnim ekonomijama u svom institucionalnom ustroju. U funkcionalnom pogledu djelovanje tržišta rada je pod snažnim utjecajem procesa globalizacije i razvojne pozicije hrvatske ekonomije na svjetskom tržištu.
Hrvatsko tržište rada karakterizira konstantno relativno visoka nezaposlenost i niska stopa zaposlenosti, neravnoteža ponude i potražnje, visoka segmentiranost na tržištu rada (znatna zastupljenost mladih, starijih, žena, dugotrajno nezaposlenih, regionalne razlike), nizak stupanj mobilnosti radne snage te relativno mala potrošnja na mjere aktivne politike zapošljavanja.
U prethodnom poglavlju na grafikonima 1 i 2 mogli smo vidjeti da se u usporedbi stopa zaposlenosti i nezaposlenosti s ostalim članicama EU u 2015.g., Hrvatska nalazi među trima najlošije rangiranim članicama. Sa stopom nezaposlenosti od 16,3% i sa samo 55,8% zaposlenih u radno sposobnom stanovništvu podrazumijeva nisku razinu iskorištenosti ljudskih resursa.

Značajne su razlike u stopama nezaposlenosti po županijama, pa je tako u 9 županija stopa bila niža od prosječne državne a u 12 županija viša što možemo vidjeti na grafikonu 3.

Najniža stopa od 7,5% ostvarena je u Istarskoj županiji, a najviša u Virovitičko-podravskoj i Sisačko-moslavačkoj a iznosila je 34,7%.

Grafikon 3: Stopa nezaposlenosti po županijama, godišnji prosjek 2014. i 2015.



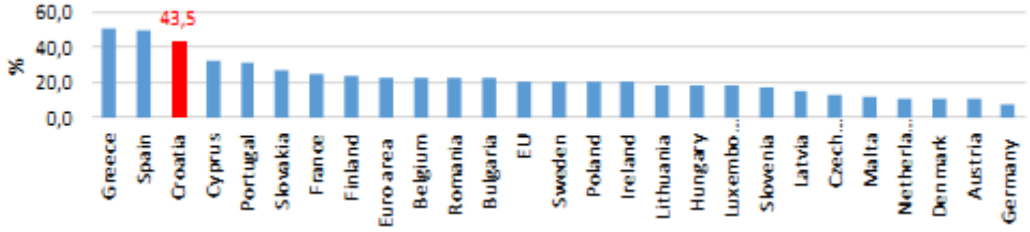
Izvor: HZZ, raspoloživo na: http://www.hzz.hr/UserDocsImages/HZZ_Godisnjak_2015.pdf (28.02.2017.)

Udio žena u aktivnom stanovništvu u 2015. iznosio je 46% dok je udio muškaraca bio 54%. Stopa aktivnosti žena i muškaraca razlikovala za 12,9 postotnih bodova u korist muškaraca(59,1%). Stopa zaposlenosti muškaraca također je bila veća za 11 postotnih bodova od stope zaposlenosti žena(38,9%). Ipak, manja razlika se pokazala u stopama nezaposlenosti, pa je tako stopa kod žena bila samo za 1,3 postotna boda veća, a iznosila je 17%.[42]

Za vrijeme privatizacije velik dio radno sposobnog stanovništva prijevremeno je umirovljen, odnosno prešao je u radno neaktivno stanovništvo, a trend se nastavio povećavati tijekom devedesetih godina. Hrvatska i dalje ima nizak radni vijek, u prosjeku 31 godinu. Iz toga bi se moglo zaključiti da će ranije umirovljenje otvoriti prostor za zapošljavanje mladih, no hrvatsko tržište rada karakterizira i visoka stopa nezaposlenosti mladih koja je u 2015. iznosila 43,5% te je i prema tome Hrvatska među 3 najslabije rangiranim državama članicama što možemo vidjeti na grafikonu 4.

[42] Anketa o radnoj snazi 2015, raspoloživo na: http://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2016/09-02-08_01_2016.htm (28.02.2017)

Grafikon 4: Stopa nezaposlenosti mladih



Izvor: Hrvatska gospodarska komora, raspoloživo na: http://www.hgk.hr/documents/trziste-rada-nezaposlenost-mladih-obrazovanje-radni-vijek-final-12201557b6ebf8a8c13.pdf (28.02.2017.)

Udio visoko obrazovanih osoba u radno aktivnom stanovništvu se povećava, i na strani zaposlenih i nezaposlenih. Tržište sve više zahtjeva visoko obrazovanu snagu, no s druge strane postoji višak visokoobrazovanih koji tržište ne apsorbira. To ukazuje na nekompatibilnost ponude i potražnje na tržištu rada odnosno obrazovanja radne snage u području visokog obrazovanja s potrebama poslodavaca.[43]

3.3. Utjecaj turizma na tržište rada

Suvremeni turizam kao masovna društveno-ekonomska pojava značajno utječe na društveni i gospodarski razvoj, posebno u receptivnim turističkim zemljama kao što je Republika Hrvatska. Turizam ima više definicija, a prema definiciji UNWTO-a „turizam je aktivnost koja proizlazi iz putovanja i boravka osoba izvan njihove uobičajene sredine ne duže od godinu dana radi odmora, poslovnog putovanja i drugih razloga nevezanih uz aktivnosti za koje bi primili naknadu u mjestu koje posjećuju“.

Uzimajući u obzir ovu opću definiciju vidljivo je da je turizam polifunkcionalna pojava koja generira brojne društvene i ekonomske funkcije koje se ostvaruju na turističkom tržištu. Njegove ekonomske funkcije su devizna funkcija, multiplikativna, induktivna, konverzijska i funkcija turizma u zapošljavanju, a društvene funkcije su: sportsko-rekreacijska, obrazovna, kulturna, zdravstvena, socijalna i politička funkcija.

[43] Hrvatska gospodarska komora: Tržište rada u Hrvatskoj-nezaposlenost mladih, Prosinac 2015., raspoloživo na: http://www.hgk.hr/documents/trziste-rada-nezaposlenost-mladih-obrazovanje-radni-vijek-final-12201557b6ebf8a8c13.pdf (29.02.2017)

Turizam i ugostiteljstvo jedno je od strateških opredjeljenja u Republici Hrvatskoj, što znači da snažno podupire gospodarstvo, potiče razvoj i rast ostalih gospodarskih sektora, poput poljoprivrede i proizvodnje hrane, sektora osobnih usluga te sporta i zdravstva.[44] Udio prihoda od turizma u ukupnom BDP-u u 2016. godini iznosio je 18,1 posto (prema podatcima Hrvatske narodne banke). U rijetko kojoj državi turizam čini petinu ukupnog BDP-a, kao što je slučaj u Hrvatskoj, stoga se etablirao kao jedna od najvažnijih ekonomskih aktivnosti naše zemlje te izvor blagostanja njezinih stanovnika.

Turizam kao „radno intenzivna djelatnost" karakterističan je upravo po velikom udjelu živog rada u stvaranju turističkog proizvoda, stoga je temeljna ekonomska funkcija turizma funkcija zapošljavanja. Turizam kao dio tercijarnog sektora pokazuje sposobnost apsorbiranja viška zaposlenih iz sekundarnog sektora djelatnosti, osobito različitih grana industrije. Zaposlenička funkcija turizma najčešće se pokušava kvantitativno objasniti putem multiplikatora koji izračunava ekonomske efekte turističke potrošnje ili multiplikativne učinke u zapošljavanju.

Multiplikativni učinci turizma na zapošljavanje čine da se na određeni broj zaposlenih u turizmu inducira dodatni broj zaposlenih u ostalim sektorima.[45]

Samo djelatnosti ugostiteljstva (smještaj, priprema i usluge hrane i pića) te turističkog posredovanja zapošljavaju oko 100 tisuća djelatnika. Turizam će i u budućnosti imati važnu ulogu u hrvatskom gospodarstvu. Strategija razvoja turizma RH do 2020. godine (NN 55/13) kao cilj je odredila povećanje atraktivnosti i konkurentnosti hrvatskog turizma, što će do 2020. rezultirati ulaskom u 20 vodećih turističkih destinacija u svijetu po kriteriju konkurentnosti.[46]

[44] Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih, Turizam i ugostiteljstvo, Printera d.o.o, Zagreb, 2012.
[45] Bartoluci, M. i Budimski, V.:Obrazovni sustav stručnih kadrova za potrebe turizma u Hrvatskoj, raspoloživo na: http://hrcak.srce.hr/54128 (15.03.2017.)
[46] Ministarstvo turizma Republike Hrvatske, raspoloživo na : http://www.mint.hr/default.aspx?id=27341 (5.9.2016.)

4. TRŽIŠTE RADA U HOTELSKOJ INDUSTRIJI

4.1.Hotelijerstvo – kratak pregled povijesnog razvoja

Tragovi prvog gostoprimstva nalaze se u Egiptu, na Srednjem, Dalekom i Bliskom istoku, u antičkoj Grčkoj i Rimskom carstvu.

U vrijeme helenizma u Aleksandriji, kada su se znatno razvili trgovina i zanatstvo, najvažniji tipovi ugostiteljskih objekata bili su karavan - seraji i krčme. Karavan - seraji bile su kuće u kojima su putnici i njihove životinje mogle dobiti besplatno prenoćište. Nakon što su Rimljani osvoji Egipat javlja se novi tip ugostiteljskog objekta - prenoćišta za činovnike tzv. taberne. U starom perzijskom carstvu otvarali su se razni tipovi prenoćišta, ugostiteljskih radnji, karavan-seraja.

Gostoprimstvo u Grčkoj je bilo jako razvijeno, a sam nadimak Zeusa, Ksenios, značio je stranac i gostoprimstvo. U 5. Stoljeću prije Krista pojavile su se različiti smještaji; pandokej čija je osnovna djelatnost bila smještaj putnika trgovaca, zatim katagogiji, nalik štalama, koji su služili za smještaj ljudi i životinja i kataliziji koji su se podizali u gradovima, ali i uz ceste te u mjestima gdje su se održavale društvene igre.

Stranac je u Rimskom carstvu bio bespravan. Zaštitu je imao samo stranac - hospes koji je dolazio iz države s kojom je Rim sklopio ugovor o gostoprimstvu - hospitum. Hospes je imao pravo na smještaj, hranu, darove i na pomoć u pravnim sporovima. U provincijama pod okupacijom Rimskog carstva, u kasnijim stoljećima postojala je obaveza ugošćavanja rimskih činovnika i vojnika. Poznata je bila stabula koja se obično otvarala na posjedima robovlasnika. Vrsta javnog prenoćišta bila je diversoria, imala je i kupaonicu a bila je karakteristična za gradove. Za smještaj putujućih carskih namještenika rimska država podizala je tzv. cursus publicuse – javne urede. Rimljani su na cestama podizali postaje koje su se sastojale od staja naziva mutationes i prenoćišta – mansiones. Kasnije su se te postaje zvale stationes positae i bile su udaljene jedne od druge pola dana. Za smještaj careva i visokih državnih službenika podizala su se posebna prenoćišta nazvana pretoria ili palatia uz ceste i na postajama, a visoki putnici su putovali u kolima u kojima se moglo spavati.

Tijekom srednjeg vijeka, posebno od 13. stoljeća, po svim većim gradovima i uz ceste otvaraju se privatna prenoćišta. Osnivaju se i hosipiciji ili hospitali kojima je upravljala Crkva, tj. svećenički red sv. Duha. Poslovanje je bilo regulirano propisima pa se tako nije smjelo primiti gosta jedan sat prije zalaska sunca, a ljeti dva sata prije. Svi putnici su se trebali moliti i u određeni sat ići na spavanje, te bi nakon 8 sati sna bili pregledani da se vidi da nisu nešto ukrali.[47]

U Francuskoj, početkom 15. stoljeća, zakon je zahtijevao da se hotelska poduzeća registriraju. Engleski zakon također je uveo ista pravila za prenoćišta. To označava početke razvoja hotelske industrije. Industrijska revolucija s početkom u drugoj polovici 18. stoljeća olakšala je izgradnju hotela, te su oni u 19.stoljeću počeli preuzimati gradove. Prvi registrirani hotel u Hrvatskoj otvorilo je Higijeničarsko društvo na Hvaru 1868. Godine, zvao se Hotel Carice Elizabete.[48]

4.2.Pojmovno određenje hotelijerstva

Hotelijerstvo kao pojam ima mnoštvo različitih, no ipak sličnih definicija. Hotelijerstvo kao termin ne predstavlja samo smještajne objekte koje turisti koriste za smještaj, već je ono široka gospodarska grana, čija se kompleksnost teško obuhvaća jednom definicijom. Prema F. Radišiću, hotelijerstvo, kao gospodarska grana, je: "...gospodarska aktivnost pružanja usluga smještaja glede zadovoljenja potreba smještaja i drugih usluga koje se pružaju na hotelijerski način. Hotelijerstvo u svojim ugostiteljskim objektima za smještaj kao i drugim ugostiteljskim objektima, omogućuje posjetiteljima (gostima – turistima) privremeni boravak, odmor i razonodu obavljanjem umnih i fizičkih sposobnosti narušenih svakodnevnim radom i životnim tegobama."[49]

Hotelijerstvo je pojam koji sadrži u sebi puno više od definicije hotela, no najčešće nas pojam hotelijerstva asocira isključivo na velike hotele. Hoteli su, u suštini, skupina koja se dijeli na mnogo vrsta i podvrsta te svaka ima svoje specifičnosti i razlike. U skupinu hotela, osim hotela, ubrajamo: hotel baštinu (heritage), difuzni hotel, aparthotel, turističko naselje,

[47] Prethodni tekst preuzet iz Petrić, L.: Osnove turizma, Sveučilište u Splitu, Ekonomski fakultet Split, Split, 2007., str. 15
[48] Organizacija i poslovanje ugostiteljskih objekata, raspoloživo na: http://www.vsmti.hr/en/courses/course-materials/doc_download/3757-opuo-2-razvoj-hrvatskog-hotelijerstva-svjetski-lanci-i-brendovi.html
[49] Cerović, Z. prema Radišić, F.: Ekonomika i organizacija poslovanja u hotelijerstvu, Otokar Keršovani Opatija, Opatija, 1988., str.21.

turističke apartmane, pansion, integralni hotel (udruženi), lječilišne vrste i hotel posebnog standarda.[50] Uz smještajne objekte iz skupine hotela, postoje i kamp i kamp odmorište koji spadaju u skupinu kamp te ugostiteljski objekti za smještaj (soba, apartman, studio apartman, kuća za odmor, prenoćište, odmaralište za djecu, hostel, planinarski dom, lovački dom, učenički dom ili studentski dom i objekt za robinzonski smještaj.) koji se ne smatraju hotelijerstvom, već ugostiteljstvom za pružanje usluga smještaja.[51]

Riječ hotel potječe od francuske riječi *hote* (gost), a izvedena je iz riječi *hospital* (kuća za goste), podrijetlo vuče i iz latinskog korijena rječi *hospic, hospitium* (konačište, gostinjac), *hospes, hospitis* (gost, gostovanje), *hospitalis* (gostoljubiv, gostovati, posjetiti kao gost).[52] U svjetskim okvirima postoji problem jasne definicije hotela. S obzirom da hoteli mogu biti organizirani kao veliki međunarodni lanci u obliku dioničkog društva ali i kao mali obiteljski vođeni poslovi, Svjetska turistička organizacija (WTO) pri definiranju hotela, za potrebe statistike, koncentrira se na veličinu samog objekta, usluge koje nudi i provedenost postupka kategorizacije.

Hotel je prema WTO-u smještajni objekt u kojem se usluge smještaja pružaju u broju soba većem od definiranog minimuma. Usluge koje pruža uključuju posluživanje u sobama (room service), dnevno čišćenje i pospremanje soba i prostorija za osobnu higijenu gostiju. Kategoriziran je prema opremi i uslugama koje nudi, a njime upravlja jedinstveni menadžment (što vrijedi za veće poslovne sustave, odnosno lance hotela).

Hoteli pružaju usluge smještaja u sobama ili u hotelskim apartmanima. Hoteli u pravilu nude dvokrevetne sobe, a mogu se nuditi i jednokrevetne, te često pružaju mogućnost korištenja dodatnog, odnosno pomoćnog ili dječjeg kreveta. Međutim, u svakom slučaju hoteli iznajmljuju sobe, a ne krevete, te je hotelska "mjerna jedinica" za utvrđivanje poslovnog rezultata iznajmljena soba, a ne ostvareno noćenje. [53]

Hotel objedinjuje sve posebnosti ugostiteljskog procesa proizvodnje stoga ga smatramo reprezentativnim ugostiteljskim objektom. Osnovna svrha i cilj hotelskog poslovanja je

[50] Pravilnik o razvrstavanju, kategorizaciji, posebnim standardima i posebnoj kvaliteti smještajnih objekata iz skupine hoteli, NN, br. 56/2016., članak 27.
[51] Pravilnik o razvrstavanju i kategorizaciji ugostiteljskih objekata iz skupine ostali ugostiteljski objekti za smještaj, NN, br. 54/2016., članak 30.
[52] Cerović Z. : Hotelski menadžment, Sveučilište u Rijeci, 2003., str. 69
[53] Ibidem, str. 9 i 10

ostvarivanje zadovoljavajuće razine dobiti kroz zadovoljavanje želja i potreba potrošača. Hotel je i poslovna organizacija u vlasništvu određenih subjekata, koji su uložili svoja novčana sredstva i koji od hotelskog poslovanja očekuju povrat ulaganja i određene, obično materijalne koristi. Međutim, osim što nastoje ostvariti dobit, suvremene organizacije pa tako i hoteli, trude se biti i pozitivna snaga u društvenom i ekološkom okruženju u kojem posluju. Hotel, kroz svoju ponudu, treba nuditi određenu uslugu (korisnost) potrošačima za vrijeme njihova boravka u hotelskim objektima, pa o njegovoj orijentiranosti tržištu ovisi mogućnost ostvarivanja dobiti.

Hotelijerstvo također gostima pruža usluge prehrane, točenja pića, rekreacije i razne druge usluge. Za vrijeme privremena boravka u hotelskim objektima turistima u izabranoj destinaciji hotelijerstvo omogućava odmor i relaksaciju, poslovnim ljudima ostvarivanje poslovnih kontakata, sudionicima kongresa, seminara i različitih drugih stručnih, znanstvenih i političkih skupova stvara uvjete za konstruktivan rad, izletnicima omogućava upoznavanje s prirodnim atrakcijama i kulturno-povijesnim spomenicima, a domicilnom stanovništvu usluge hrane i pića, te različite zabavne sadržaje. [54]

Hotelijerstvo potiče razvitak drugih djelatnosti korištenjem brojnim njihovim proizvodima u procesima pripreme i pružanja usluga. Na taj način neizravno zapošljava značajan broj ljudi. Hotelijerstvo nazivamo i receptivnom turističkom djelatnošću, jer pružanjem usluga turistima ostvaruje značajan dio turističke potrošnje. Hotelijerstvo je djelatnost koja za rezultat, vremenski relativno kratkih proizvodnih procesa, ima raznovrsnost usluga i proizvoda kojima zadovoljava želje i potrebe potrošača.[55]

Usprkos tome što dio poslovnih aktivnosti ima karakter materijalne proizvodnje (ponuda hrane i pića), upravo uslužni karakter hotelijerstva bitno određuje ovu djelatnost: [56]

- u hotelskim objektima potrošačima se pružaju usluge smještaja, hrane i pića i izvan pansionske usluge koje je potrebno permanentno prilagođavati njihovim zahtjevima
- nužnost neposrednog kontakta s gostom jer usluge nije moguće pružati kada nema gostiju
- stalna pripravnost zaposlenika na pružanje usluga
- u hotelijerstvu je radno vrijeme elastično

[54] Ibidem, str. 21
[55] Ibidem, str. 22
[56] Medlik S., Ingram,H. : Hotelsko poslovanje, Golden marketing, Zagreb, 2002., str. 14

• teško je planirati i usklađivati potrebe za zaposlenicima s razinom zaposlenosti kapaciteta
• nejednak intenzitet poslovanja tijekom dana i tijekom godine određuje posebne uvjete rada - sezonski rad s dugim stajanjem, hodanjem ili radom pri visokim temperaturama
• nefleksibilnost troškova i angažirane imovine
• u proizvodnom procesu se koriste relativno skupi materijali izrade (za prigotovljavanje jela i pića).

4.3. Važnost ljudskih potencijala u hotelskoj industriji

Ljudski potencijali (human resources – HR) je pojam čije se osnovno značenje u ekonomiji odnosi na radnu snagu. U velikim organizacijama pojam označava pojedince u okviru poduzeća te njihov potencijal koji moraju prepoznati i razviti u svrhu povećanja konkurentnosti organizacije. Također se odnosi i na dio organizacije koji se bavi zapošljavanjem, otpuštanjem, razvojem i ostalim poslovima vezanim uz osoblje.[57]

Pojam ljudski resursi je relativno nov te je bio kritiziran zbog smatranja da je ponižavajući za ljude jer ih izjednačava s objektom upravljanja. Oni koji podupiru izraz ističu da time prestaje praksa prema kojoj su svi drugi resursi važniji od ljudi. Pojam ljudski resursi dobiva i novo značenje – ne označava samo zaposlene nego i njihove sveukupne potencijale; fizičku i intelektualnu snagu, vještinu i kompetencije koje zaposlenici već posjeduju, a koje organizacija koristi za postizanje ciljeva.[58]

Ljudski potencijal koristi se kao pojam koji objedinjuje karakteristike i ljudskih potencijala i ljudskih resursa. Bavljenje ljudskim potencijalima posljednjih desetak godina znatno je napredovalo. Na početku prošlog stoljeća prevladavala je važnost tehnologije i apsolutna nezainteresiranost za ljudske potrebe i specifičnosti. Danas se proizvodnost, globalizacija, konkurentnost i promjene ne mogu realizirati bez preciznog, sveobuhvatnog poznavanja ljudskih resursa. To je razlog da organizacije i menadžeri nastoje preusmjeriti svoju pažnju od tzv. „tvrdih“ (engl. „hard“) varijabli, kao što su sustavi, struktura, tehnologija, proizvodna praksa i procesi, financije i drugo, prema različitim „ljudskim“ (engl. „soft“, „people“)

[57] Ljudski resursi, ljudski potencijali, HR odjeli – puno naziva za istu stvar?, raspoloživo na: https://selekcija.hr/2010/12/ljudski-resursi-ljudski-potencijali-hr-odjeli-sto-je-to/ (10.02.2017.)
[58] Obradović V., Samardžija J., Jandrić J.: Menadžment ljudskih potencijala u poslovnoj praksi, Plejada, Zagreb, 2015., str.15

varijablama. Čovjek više nije marginalni organizacijski resurs već značajno izvorište dodane i novostvorene vrijednosti. [59]

Jedan od temeljnih ciljeva organizacije u modernom poslovnom okruženju jest stvaranje konkurentske prednosti. Izvori konkurentske prednosti su mnogobrojni pa to može biti diverzifikacija proizvoda i usluga, cjenovna i troškovna prednost, prednost u tehnologiji i metodama proizvodnih procesa. Ipak, jedna od ključnih konkurentskih prednosti jest zapošljavanje stručnih, motiviranih i produktivnih ljudi.

To se posebno ogleda u poslovanju u hotelskoj industriji gdje se ugostiteljski proizvodi prilagođavaju potrebama i željama turista. To se može postići samo uz kvalitetno i stručno osoblje i efikasnu organizaciju poslovanja. Bez obzira na visinu i značaj investicije u hotelski objekt, unutarnji dizajn ili tehnologiju, investicija u zaposlenike je ona čiji je značaj i vrijednost nemjerljiv. U hotelijerstvu vlada velika konkurencija, a objekti su sličnih razina kvalitete i opremljenosti, pa su tada zaposlenici ti koji prave razliku i predstavljaju najveću konkurentsku prednost. Zadovoljstvo potrošača direktno je povezano sa zaposlenima u turizmu, bez obzira na stupanj stručne spreme i poziciju na kojoj se nalaze. Svi zaposleni, od čistačice, preko kuhara, konobara, recepcionara do top menadžmenta, imaju jednu i najvažniju misiju, a to je zadovoljan potrošač koji će se vratiti ponovo ili preporučiti hotel u kome je boravio. Turistički radnik komunicira s potrošačem, a od njega se uz obrazovanje i stručnost zahtijeva i komunikativnost, ljubaznost, strpljivost, šarm, emocionalna stabilnost. Iz tog razloga od iznimnog značenja je proces pripreme i održavanja uslužnog programa hotela i restorana i formiranje optimalnog sastava ljudi. Osoblje je najbolji prodavač objekta, točnije, usluga koje se u njemu pružaju.[60] Raskoš i sjaj jednog hotela ne mogu nadoknaditi ono što se dogodi ako zaposlenik svojim odnosom odvraća ljude. U drugu ruku, osoblje koje privlači ljude jako je važnije od svog sjaja i raskoši te ponekad korektan odnos i ljubaznost mogu ublažiti loše učinke turističkog proizvoda.[61]

Važnost ljudskih resursa u hotelijerstvu ogleda se u sljedećem: [62]

[59] Važnost ljudskih potencijala – Usklađivanje ponude i potražnje na tržištu rada raspoloživo na : http://www.hzz.hr/UserDocsImages/Strucna%20akademija_strucni%20pregled%201.pdf (10.02.2017.)
[60] Čerović, S.: Upravljanje ljudskim resursima u hotelijerstvu, Univerzitet Singidunum, Fakultet za turistički i hotelijerski menadžment, Beograd, 2013., str.22
[61] Kadrovi u turizmu-uloga i značaj, raspoloživo na: http://www.turistplus.hr/hr/kadrovi_u_turizmu__uloga_i_znacaj/1454/ (10.02.2017.)
[62] Čerović, S: op.cit, 2013., str.23

- ljudski resursi mogu staviti u funkciju sve umne, fizičke i sve druge potencijale sa kojima raspolaže hotel;
- ukupne rezultate rada čine većim od pojedinačnih ostvarenih rezultata;
- rezultati rada ovise i od motiviranosti zaposlenih i menadžera;
- jedino čovjek može oblikovati viziju;
- ljudski resursi dugoročno utječu na poslovanje organizacije;
- odnos organizacije prema ljudskim resursima ima višestruko djelovanje;
- ljudski resursi imaju sposobnost razvoja;
- ljudski resursi su povezani sa svim poslovnim funkcijama;
- ulaganje u ljudske resurse je isplativije od ulaganja u bilo koje druge resurse.

Prema riječima Jaca Fitzenza: „Biznis je, na kraju krajeva, „igra ljudi“. Put dugoročnom uspjehu vodi preko efektivnog upravljanja ljudskim potencijalima, koji za uzvrat, pronalaze, uslužuju i zadržavaju kupce.“ [63]

4.4.Obrazovanje kao uvjet podizanja kvalitete usluge u hotelskoj industriji

Turizam se stalno mijenja i potrebno je neprekidno prilagođavanje novonastalim potrebama turista. Razvoj turizma, radilo se o kvantitativnom rastu kroz broj dolazaka ili o rastu u smislu unapređenja usluge ili generiranja veće potrošnje, nije moguć bez dostatne i kvalitetne radne snage.[64] Učinkovit razvoj i pružanje kvalitetnih usluga u turističkoj djelatnosti najizravnije ovisi o edukativnoj razini i kvalifikaciji kadrova. Kako bi ljudi zaposleni u turizmu mogli uspješno pratiti trendove koje donosi suvremeni turizam potrebni su sustavni napori u obrazovanju i praktičnoj poduci. Posebnost ove djelatnosti je rad s ljudima različitih kultura i društvenih sredina što zahtjeva uključivanje kadrova s višom razinom opće kulture i stručnog obrazovanja, te znanjem stranih jezika. Turistički proizvod se ostvaruje u neposrednom kontaktu između čovjeka i čovjeka (u pravilu domaćina i gosta), stoga se poseban naglasak stavlja na važnost kadra zaposlenog u turizmu kao i na njegovo odgovarajuće školovanje.[65]

[63] Važnost ljudskih potencijala – Usklađivanje ponude i potražnje na tržištu rada raspoloživo na : http://www.hzz.hr/UserDocsImages/Strucna%20akademija_strucni%20pregled%201.pdf (10.02.2017.)
[64] Čimbenici razvoja turizma u Republici Hrvatskoj II: obrazovanje, suvremene tehnologije i inovacije, turističko posredovanje te marketing, promocija i imidž Hrvatske, raspoloživo na: http://iztzg.hr/UserFiles/Pdf/Izvjestaj-05-Strategija-razvoja-turizma-RH.pdf (15.02.2017.)
[65] Kadrovi u turizmu-uloga i značaj, raspoloživo na: http://www.turistplus.hr/hr/kadrovi_u_turizmu__uloga_i_znacaj/1454/ (15.02.2017.)

Povećanje kvalitete se ne događa ni na strani pokretača procesa upravljanja kvalitetom ni na strani rezultata tog procesa ukoliko nema inovacija i znanja. Tako se, npr. kriterij u sklopu europskog modela izvrsnosti (EFQM Excellence Model) „Upravljanje ljudima“ realizira kroz:[66]

• identificiranje, klasificiranje i podupiranje znanja i kompetencija zaposlenika s potrebama organizacije
• razvoj i korištenje planova za trening i razvoj kako bi se osiguralo da zaposlenici imaju sposobnost koja će zadovoljiti sadašnje i buduće potrebe organizacije
• oblikovanje i promoviranje mogućnosti individualnog, timskog i organizacijskog učenja
• razvoj zaposlenika kroz radno iskustvo

Potreba za jačanjem konkurentnosti ljudskih potencijala u turizmu proizlazi iz činjenice da su ljudski potencijali jedno od ograničenja njegova razvoja. Naime, prema izvješću o konkurentnosti turizma 2015. godine, The Travel & Tourism Competitiveness Report 2015, Hrvatska je na 33. mjestu od 141 zemlje, ali na znatno nižem 80. mjestu po konkurentnosti ljudskih resursa odnosno radne snage. Istovremeno su obrazovanje i usavršavanje ljudskih resursa, kao najvažniji faktori koji definiraju radnu snagu na još slabijem 84. mjestu, dok smo po dostupnosti kvalificirane radne snage pozicionirani na 85. mjesto. Iz privatnog i javnog sektora dolaze upozorenja da je radna snaga i po kvalificiranosti i po motiviranosti, ograničavajući faktor razvoja.[67] Potražnja za kvalificiranom radnom snagom veća je od ponude na tržištu rada. Unatoč visokoj razini nezaposlenosti u Hrvatskoj, stručnih kadrova nedostaje za ovu djelatnost. U isto vrijeme poslodavci, koji ne poštuju zakonsku regulativu, nerijetko izrabljuju radnike previsokim normama, nude loše uvjete rada kao i niske primanja, što za posljedicu ima da dio kvalificirane radne snage odlazi u inozemstvo, zapošljava se u drugim, pogodnijim djelatnostima ili se pak odlučuje na iznajmljivanje privatnog smještaja.

Kao što je potrebno koncentrirati se na podizanje kvalitete kadrova, tako je potrebno i podizanje ugleda poslodavaca i njihovo aktivno partnerstvo u sustavu obrazovanja kako bi se privukao kvalitetniji kadar.[68]

[66] Čižman, S.: Competitiveness of Croatian hotel industry, Acta Turistica, Vo. 19, No. 2, 2007, str. 150
[67] The Travel & Tourism Competitiveness Report 2015, raspoloživo na: file:///C:/Users/Korisnik/Downloads/Global_TravelTourism_Report_2015.pdf (15.02.2017.)
[68] Ministarstvo turizma Republike Hrvatske: Čimbenici razvoja turizma u Republici Hrvatskoj II: obrazovanje, suvremene tehnologije i inovacije, turističko posredovanje te marketing, promocija i imidž Hrvatske, raspoloživo na: http://iztzg.hr/UserFiles/Pdf/Izvjestaj-05-Strategija-razvoja-turizma-RH.pdf (15.02.2017.)

4.4.1. Obrazovanje kadrova za potrebe hotelske industrije

Problemi obrazovanja za turizam i ugostiteljstvo u Hrvatskoj slični su problemima cijelog obrazovnog sustava u Hrvatskoj te velikim dijelom obrazovnog sustava Europske Unije. Hrvatska je sredinom 2000-ih počela raditi na osuvremenjivanju obrazovnog sustava u skladu s odrednicama razvojne politike Europske unije i otada 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). Ti dokumenti stvorili su pretpostavke za modernizaciju obrazovnog sustava prema smjernicama Europske unije. U ožujku 2013. Na snagu je stupio Zakon o hrvatskom kvalifikacijskom okviru (HKO) koji slijedi Europski kvalifikacijski okvir. To je glavni instrument za usklađivanje obrazovnog sustava i potreba tržišta rada, povećanje transparentnosti obrazovnih kvalifikacija te poticanje cjeloživotnog učenja i mobilnosti. Konačno, krajem 2014. usvojena je Strategija obrazovanja, znanosti i tehnologije kojom se stvaraju pretpostavke za intenzifikaciju promjena.[69]

Prema HKO-u, kvalifikacije se više ne određuju prema sadržajima koji su obrađivani kroz proces učenja, nego prema ishodima učenja, to jest prema onome što učenik zna na kraju obrazovanja. Za svako zanimanje propisuju se vještine i znanja koje su potrebne na određenim razinama kvalifikacije. *Kvalifikacija* (engl. Qualification) je naziv za objedinjene skupove ishoda učenja određenih razina, obujma, profila, vrste i kvalitete. Dokazuje se svjedodžbom, diplomom ili drugom javnom ispravom koju izdaje ovlaštena pravna osoba. *Ishodi učenja* (engl. Learning Outcomes) su kompetencije koje je osoba stekla učenjem i dokazala nakon postupka učenja, a *kompetencije* (engl. Competences) su znanja i vještine te pripadajuća samostalnost i odgovornost.[70]

Sustav obrazovanja za turizam uključuje tri stupnja obrazovanja, srednjoškolsko strukovno i visokoškolsko obrazovanje unutar formalnog obrazovnog sustava i cjeloživotno obrazovanje. Takvo cjeloživotno obrazovanje implicira usavršavanje nakon redovnog obrazovanja.

[69] Ministarstvo turizma Republike Hrvatske: Program jačanja konkurentnosti ljudskih potencijala u turizmu (Centri strukovnih kompetentnosti), raspoloživo na: http://www.mint.hr/UserDocsImages/010_160128_konkurentnost.pdf (28.04.2017.)

[70] Zakon o hrvatskom kvalifikacijskom okviru, NN, br. 22/2013., članak 2., raspoloživo na: http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2013_02_22_359.html (28.04.2017.)

4.4.2. Vrste i sadržaji obrazovnih programa za potrebe hotelske industrije u Republici Hrvatskoj

U obrazovnom sustavu za turizam i ugostiteljstvo je šest temeljnih srednjoškolskih programa: hotelijersko turistički tehničar, turističko-hotelijerski komercijalist i agroturistički tehničar u trajanju o četiri godine te konobar, kuhar i slastičar u trajanju od tri godine. Uz to postoje dvogodišnji programi za zanimanje pomoćni kuhar, konobar i slastičar. Obrazovanje za šest osnovnih zanimanja odvija se u 91 strukovnoj školi, od kojih je 17 specijaliziranih za turizam i ugostiteljstvo. Nastavni programi za ova zanimanja izvode se još u 74 škole, najčešće opće srednje strukovne škole, gimnazije, obrtničke ili tehničke škole. Specijalizirane škole nalaze se uglavnom u velikim gradovima ili razvijenim turističkim središtima, dok se ostale škole s tim nastavnim programima nalaze u manjim gradovima, a sve su raspoređene gotovo podjednako u priobalnim i kontinentalnim županijama. Naglasak je na formalnom, činjeničnom učenju, a programi se sastoje od velikog broja predmeta (8 do 9 opće obrazovnih, 15 do 18 obveznih strukovnih predmeta), dok je relativno mali sati praktične nastave (u prosjeku 182 sata ili 22 dana stručne prakse godišnje za četverogodišnje programe, a 280 sati u prve dvije do 450 sati u trećoj godini za trogodišnje programe).

Visokoškolski obrazovni sustav za potrebe turizma u Hrvatskoj je slojevit i pruža razne mogućnosti obrazovanja i usavršavanja. Ostvaruje se na tri razine školovanja, a to su sveučilišni studij, veleučilišni stručni studij i sustav visokih škola. Turizam se najčešće studira unutar ekonomije, koja se izučava na 42 od 122 visoka učilišta. Visokoškolsko obrazovanje za turizam je uglavnom usmjereno na školovanje različitih profila menadžera, kao i ostalih visokoobrazovanih kadrova za područje financija, marketinga, nabave, knjigovodstva, planiranja, revizije, kontrolinga i slično. Iz tog razloga se diplomirani studenti turizma mogu zapošljavati i u drugim područjima, kao što se i studenti drugih područja mogu zapošljavati u turizmu. Postoji 15 visokih učilišta (8 fakulteta i 7 veleučilišta) na kojima se može studirati turizam, a najveća koncentracija je u Zagrebu. Studij turizma usklađuje se s bolonjskim sustavom koji se sastoji od tri ciklusa studiranja: preddiplomskog, diplomskog i poslijediplomskog studija. Izvodi se ukupno 39 programa, od kojih 12 kao stručni studij, 7 kao preddiplomski stručni studij, 13 kao diplomski i 7 kao poslijediplomski studij. Najviše programa se koncentrira na menadžment, zatim poslovnu ekonomiju, pa kulturu, a osim toga studij turizma se povezuje sa zdravstvom, sportom, poljoprivredom, ekologijom te malim i srednjim poduzetništvom.

Cjeloživotno obrazovanje je kontinuirano učenje tijekom cijelog života s ciljem unapređivanja znanja, sposobnosti i vještina. U Hrvatskoj je uspostavljen formalni sustav koji obuhvaća pučka otvorena učilišta, udruge, centre za kulturu, kao i škole i veleučilišta iz sustava formalnog obrazovanja. Neformalni oblici su razni tečajevi, seminari, radionice, kongresi, konferencije i slično. Programe cjeloživotnog obrazovanja možemo podijeliti na one u svrhu službenog certificiranja koji su propisani zakonom i na dobrovoljne. Prvi su uhodani programi koji se izvode na visokoškolskim ustanovama, npr. za turističke vodiče, animatore, voditelje poslovnica turističkih agencija. Najveći broj programa nije vezan za službeno certificiranje a organiziraju ih ili financiraju državna tijela (Ministarstvo turizma, Hrvatska turistička zajednica, Hrvatska gospodarska komora..), strukovne udruge (udruga poslodavaca u hotelijerstvu, udruga malih i obiteljskih hotela..), jedinice lokalne i regionalne samouprave (Institut za turizam, visokoškolske ustanove..). Unatoč velikom broju raznih oblika cjeloživotnog obrazovanja, te programe nitko ne koordinira i ne organiziraju se sustavno. [71]

U Hrvatskoj se sustav školovanja za potrebe hotelske industrije ne provodi dostatno na svim razinama obrazovanja. Sve je manje učenika koji završavaju srednje škole specijalizirane za potrebna znanja u hotelijerstvu. Kao posljedica, postoji velik broj nekvalificirane radne snage koja se zapošljava tijekom sezone. Također je još uvijek relativno mali udio visokoobrazovanih stručnjaka u hotelima, a upravo bi te kadrove trebalo poticati na daljnje školovanje i usavršavanje. Postoji potreba i za praktičnom nastavom u struci uz obaveznu nastavu u školi. Također je potrebno više stručnog usavršavanja djelatnika na svim razinama, a pogotovo se to odnosi na visoki vodeći stručni kadar i hotelske menadžere.[72] Cjeloživotno učenje, napredovanje odnosno učenje novih te usavršavanje postojećih vještina i znanja, od velike je važnosti za praćenje promjenjivih trendova u ovoj industriji.

4.5.Analiza ponude i potražnje na tržištu rada hotelske industrije

Na osnovu dostupnih podataka Hrvatskog zavoda za zapošljavanje napravljena je analiza ponude i potražnje visoko obrazovane i strukovne radne snage za potrebe hotelske industrije

[71] Prethodni tekst prenesen od Ministarstvo turizma Republike Hrvatske: Plan i strategija razvoja turizma- Program jačanja konkurentnosti ljudskih potencijala u turizmu (Centri strukovnih kompetentnosti), raspoloživo na: http://www.mint.hr/UserDocsImages/010_160128_konkurentnost.pdf (03.05.2017.)
[72] Vizjak A. i Vizjak M.: Obrazovanje kao uvjet daljnjeg uspješnog razvoja turizma, media culture and public relations, 6, 2015.,str.201

u Hrvatskoj i posebno u Splitsko-dalmatinskoj županiji koja je ujedno i uže područje istraživanja u ovom radu.

4.5.1. Analiza ponude i potražnje visoko obrazovane radne snage za potrebe hotelske industrije Republike Hrvatske s osvrtom na Splitsko-dalmatinsku županiju

Tablica 3 pokazuje broj nezaposlenih i broj zaposlenih visoke stručne spreme u djelatnosti hoteli u Hrvatskoj i u Splitsko-dalmatinskoj županiji, prema mjesecima u 2015. i 2016.godini. Može se vidjeti da je potražnja za radnom snagom najviša u predsezonskom periodu , odnosno najviše zapošljavanja ima u ožujku, travnju i svibnju. To ukazuje na to da se hotelijeri osiguravaju za sezonu. Isto tako broj nezaposlenih se tijekom sezone smanjuje, ali i ponovno raste njenim završetkom. U ove dvije godine u hotelima se zaposlila ukupno 1471 visokoobrazovana osoba. U 12.mjesecu 2016. g. bila je ukupno 516 nezaposlena osoba, što je za 27 manje od prethodne godine. Ista situacija sa zapošljavanjem za sezonu je i kad pogledamo zasebno Splitsko-dalmatinsku županiju. U hotelima ove županije zaposlila se ukupno 241 osoba, a u 12.mjesecu 2016.g. bilo je 102 nezaposlenih. S obzirom na broj nezaposlenih zaključujemo da visokoobrazovane radne snage za potrebe hotela ne manjka, odnosno da je ponuda veća od potražnje.

Tablica 3: Nezaposleni i zaposleni visoke stručne spreme u djelatnosti hoteli u Hrvatskoj i u Splitsko-dalmatinskoj županiji

Hrvatska			Splitsko-dalmatinska županija		
Godina-mjesec	Broj aktivnih	Zaposleni - ukupno	Godina-mjesec	Broj aktivnih	Zaposleni - ukupno
2015-01	684	44	2015-01	120	3
2015-02	667	52	2015-02	120	9
2015-03	543	131	2015-03	104	17
2015-04	407	154	2015-04	84	24
2015-05	332	89	2015-05	65	19
2015-06	269	73	2015-06	53	15
2015-07	246	49	2015-07	51	8
2015-08	255	20	2015-08	57	2

2015-09	297	25	2015-09	60	7
2015-10	375	41	2015-10	77	5
2015-11	507	26	2015-11	105	5
2015-12	543	73	2015-12	104	12
2016-01	598	31	2016-01	107	3
2016-02	564	54	2016-02	105	7
2016-03	463	126	2016-03	98	12
2016-04	353	132	2016-04	73	27
2016-05	268	101	2016-05	51	20
2016-06	230	57	2016-06	45	10
2016-07	229	32	2016-07	48	4
2016-08	231	16	2016-08	48	5
2016-09	272	25	2016-09	56	5
2016-10	385	23	2016-10	79	8
2016-11	473	46	2016-11	96	8
2016-12	516	51	2016-12	102	6
Ukupno	516	1.471	Ukupno	102	241

Izvor: vlastiti prikaz podataka HZZ-a

U tablici 4 i 5 izdvojena su 3 zanimanja visoke stručne spreme koja su najčešće tražena od strane hotela: diplomirani ekonomisti hotelijerstva, diplomirani ekonomisti i diplomirani ekonomisti menadžmenta. U tablici 4 prikazan je broj traženih i broj zaposlenih radnika u 2015. i 2016.g. u hotelima u Hrvatskoj, dok se tablica 5 odnosi na Splitsko-dalmatinsku županiju. Vidljivo je da je kod sva 3 zanimanja u Splitsko-dalmatinskoj županiji, ali i u cijeloj državi, broj zapošljavanja bio veći od broja traženih radnika. I iz ovoga primjera se može zaključiti da je ponuda visoko obrazovane snage veća od potražnje.

Dakle, radne snage visoke stručne spreme na tržištu rada ima dovoljno, no ipak se postavlja pitanje je li ponuđena radna snaga kvalitetna, ima li dovoljno iskustva ili znanja i jesu li potrebna dodatna stručna usavršavanja i specijalizacije za određena radna mjesta u hotelima i nakon zapošljavanja.

Tablica 4: Broj traženih i zaposlenih radnika po zanimanju u djelatnosti hoteli u Hrvatskoj

Zanimanje	2015.		2016.	
	Broj traženih radnika	Zaposleni - ukupno	Broj traženih radnika	Zaposleni - ukupno
diplomirani ekonomist/diplomirana ekonomistica hotelijerstva	30	41	21	33
diplomirani ekonomist/diplomirana ekonomistica menadžmenta	6	20	1	13
diplomirani ekonomist/diplomirana ekonomistica	69	339	95	304

Izvor: vlastiti prikaz podataka HZZ-a

Tablica 5: Broj traženih i zaposlenih radnika po zanimanju u djelatnosti hoteli u Splitsko-dalmatinskoj županiji

Zanimanje	2015.		2016.	
	Broj traženih radnika	Zaposleni - ukupno	Broj traženih radnika	Zaposleni - ukupno
diplomirani ekonomist/diplomirana ekonomistica hotelijerstva	1	7	3	4
diplomirani ekonomist/diplomirana ekonomistica menadžmenta	2	2		3
diplomirani ekonomist/diplomirana ekonomistica	15	48	11	33

Izvor: vlastiti prikaz podataka HZZ-a

4.5.2. Analiza ponude i potražnje strukovne radne snage za potrebe hotelske industrije Republike Hrvatske s osvrtom na Splitsko-dalmatinsku županiju

U tablici 6 je prikazan broj traženih i broj zaposlenih radnika srednje stručne spreme po zanimanju u djelatnosti hoteli na razini države u 2015. i 2016. godini. U 2015.g. hoteli su tražili 8585 radnika, a zaposlili su ih 7738 što ukazuje na manjak radne snage ove razine na tržištu rada. Tu činjenicu potvrđuje i 2016.godina, u kojoj je broj traženih radnika zbog rasta turizma porastao na 12748, a broj zaposlenih se smanjio na 7676. Sve manje je osoba koje završavaju škole specijalizirane za turizam i hotelijerstvo, a treba ih sve više. Zanimanja kojih nedostaje na hrvatskom tržištu rada za potrebe hotela su: turistički animator/ica (nisu nađena 84 tražena radnika tog zanimanja u 2016.g.), recepcionar/recepcionarka (372 radnika), pomoćni recepcionar/recepcionarka (22 radnika), kuhar/ica (686 radnika), konobar/ica (1908 radnika), pomoćni konobar/ica (445 radnika), pipničar/ka (58 radnika), barmen/ica (166

radnika), sobar/ica (968 radnika), čistač/ica (266 radnika), pralja (48 radnika), glačara (10 radnika) i kuhinjski radnik/ica (411 radnika).

Tablica 6: Broj traženih i zaposlenih radnika po zanimanju u djelatnost hoteli u Hrvatskoj

Zanimanje	2015.		2016.	
	Broj traženih radnika	Zaposleni - ukupno	Broj traženih radnika	Zaposleni - ukupno
ekonomist/ekonomistica turizma i ugostiteljstva	16	86	16	84
ekonomist/ekonomistica za hotelijerstvo	11	27	8	16
kuhar majstor/kuharica majstorica	44	45	17	40
turistički animator/turistička animatorica	129	38	114	30
hotelijersko-turistički službenik/ hotelijersko-turistička službenica	93	375	112	377
šef/šefica recepcije	7	3	2	3
pomoćni recepcionar/pomoćna recepcionarka	52	18	35	13
recepcionar/recepcionarka	582	370	755	383
pomoćni kuhar/pomoćna kuharica	346	533	585	574
kuhar/kuharica	1.338	1.447	2.076	1.390
pomoćni konobar/pomoćna konobarica	543	169	657	212
konobar/konobarica	1.994	1.393	3.273	1.365
natkonobar/natkonobarica	30	48	34	60
pipničar/pipničarka	62	24	84	26
barmen/barmenica	162	34	213	47
hotelski domaćin/hotelska domaćica	28	55	33	50
domaćin/domaćica kuhinje	6		5	1
hotelski sobar/hotelska sobarica	57	75	107	86
slastičar/slastičarka	139	121	148	147
slastičar, majstor/slastičarka, majstorica		1		1
čistač/čistačica	521	562	849	583
sobar/sobarica	1.565	1.528	2.448	1.480
pralja (tradicionalna)	142	140	177	129
glačara (tradicionalna)	10	34	35	25
kuhinjski radnik/kuhinjska radnica	708	612	965	554
Ukupno	8.585	7.738	12.748	7.676

Izvor: vlastiti prikaz podataka HZZ-a

Tablica 7 prikazuje broj traženih i broj zaposlenih radnika srednje stručne spreme po zanimanju u djelatnosti hoteli u Splitsko-dalmatinskoj županiji u 2015. i 2016. godini. U 2015.g. hotelijeri Splitsko-dalmatinske županije su tražili 2111 radnika, a zaposleno ih je samo 1371 traženih zanimanja. U 2016.godini broj traženih radnika bio je veći nego prethodne godine i iznosio je 2652, a zaposlilo se 1517 radnika. Situacija u ovoj županiji je stoga ista kao i na državnoj razini, ponuda i potražnja nisu usklađene, odnosno očit je

nedostatak ponude u odnosu na potražnju. Zanimanja kojih nedostaje za potrebe hotela Splitsko-dalmatinske županije su: kuhar/ica (u 2016.g nedostajalo je 214 radnika), recepcionar/recepcionarka (98 radnika), pomoćni recepcionar/recepcionarka (6 radnika), konobar/ica (359 radnika), pomoćni konobar/ica (115 radnika), pipničar/ka (42 radnika), barmen/ica (75 radnika), slastičar/ka (16 radnika), čistač/ica (31 radnik), sobar/ica (139 radnika), pralja (11 radnika) i kuhinjski radnik/radnica (85 radnika).

Tablica 6: Broj traženih i zaposlenih radnika po zanimanju u djelatnost hoteli u Splitsko-dalmatinskoj županiji

Zanimanje	2015.		2016.	
	Broj traženih radnika	**Zaposleni - ukupno**	**Broj traženih radnika**	**Zaposleni - ukupno**
ekonomist/ekonomistica turizma i ugostiteljstva	5	26	4	21
ekonomist/ekonomistica za hotelijerstvo		2	3	3
kuhar majstor/kuharica majstorica	21	7	9	8
turistički animator/turistička animatorica	1	4	3	1
hotelijersko-turistički službenik/hotelijersko-turistička služb	23	55	20	59
šef/šefica recepcije			2	
pomoćni recepcionar/pomoćna recepcionarka	21	3	13	7
recepcionar/recepcionarka	144	81	188	90
pomoćni kuhar/pomoćna kuharica	83	105	118	115
kuhar/kuharica	316	212	433	219
pomoćni konobar/pomoćna konobarica	167	19	156	41
konobar/konobarica	388	220	603	244
natkonobar/natkonobarica	5	4	3	5
pipničar/pipničarka	48	5	48	6
barmen/barmenica	100	4	82	7
hotelski domaćin/hotelska domaćica	3	9	8	8
domaćin/domaćica kuhinje	3			1
hotelski sobar/hotelska sobarica		2	5	7
slastičar/slastičarka	28	16	36	20
čistač/čistačica	103	83	128	97
sobar/sobarica	361	353	524	385
pralja (tradicionalna)	42	26	46	35
hotelski radnik/hotelska radnica	9	12	7	11
kuhinjski radnik/kuhinjska radnica	240	123	213	127
Ukupno	2.111	1.371	2.652	1.517

Izvor: vlastiti prikaz podataka HZZ-a

5. ISTRAŽIVANJE STAVOVA MENADŽERA

5.1.Opći podaci o uzorku i metodologija istraživanja

Jedan od glavnih ciljeva ovog diplomskog rada bio je istražiti stavove menadžera hotela s 4 i 5 zvjezdica s područja Splitsko-dalmatinske županije o stanju i potrebama na tržištu rada. Namjera je bila provesti osobni intervju sa svakim ispitanikom, no zbog poslovne angažiranosti ispitanika dogovoreno je da će ispitanici ispuniti upitnik te se u slučaju potrebe konzultirati s ispitivačem, što se nije pokazalo potrebnim.

Prvi dio upitnika sastojao se od općih pitanja čija je svrha bila prikupljanje sljedećih podataka: dob, spol, broj godina rada u turizmu, broj godina na rukovodećim pozicijama, kategorija hotela, broj zaposlenih visoke i srednje stručne spreme.

Drugi dio, problemski usmjeren upitnik, sastojao se od 5 skupina pitanja. Pitanja su se odnosila na usklađenost ponude i potražnje radne snage na tržištu rada, usklađenost obrazovnog sustava i potreba hotela, imidž hotelijerstva kao djelatnosti za rad, uvezenu radnu snagu i na cjeloživotno obrazovanje.

U uzorak su ušli menadžeri četiri hotela visoke kategorije, s 4 odnosno 5 zvjezdica s područja grada Splita (Radisson Blu Resort, Le Meridien Lav, Vestibul Palace, Palace Judita Heritage) i jednog s područja Makarske (Meteor). U tablici 7 prikazani su podaci o hotelima.

Tablica 7: Opći podaci o hotelima

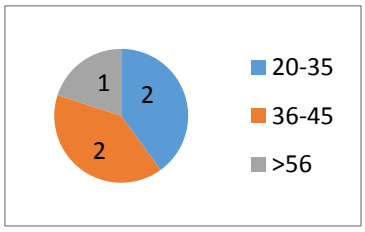
Hotel	Kategorija	Broj zaposlenika srednje stručne spreme	Broj zaposlenika visoke stručne spreme
Radisson Blu	4*	64	15
Le Meridien Lav	5*	164	67
Vestibul Palace	4*	7	11
Palace Judita	4*	5	4
Meteor	4*	79	18

Izvor: vlastito istraživanje

Sljedeći grafikoni 5, 6, 7 i 8 prikazuju opće podatke o ispitanicima. Jedan menadžer ima više od 56 godina, dva su unutar raspona od 20 do 35 godina, a dva unutar raspona od 36 do 45 godina. Muških menadžera je troje, a ženskih dvoje. Dva menadžera rade od 11 do 20 godina u turizmu, isto toliko dugo su i na rukovodećim pozicijama. Troje ih je manje od 5 godina u

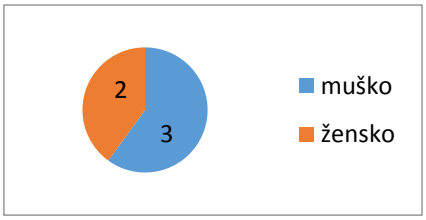
turizmu, dvoje od njih toliko su na rukovodećim pozicijama, a jedan je bio rukovoditelj od 6 do 10 godina.

Grafikon 5: Dob ispitanika



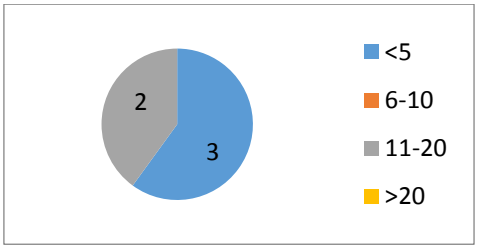
Izvor: vlastito istraživanje

Grafikon 6: Spol ispitanika



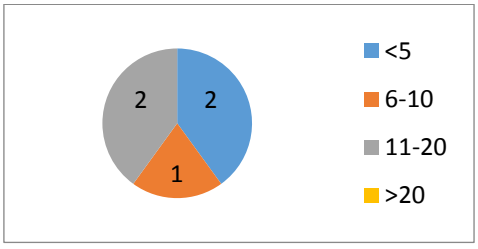
Izvor: vlastito istraživanje

Grafikon 7: Broj godina rada u turizmu



Izvor: vlastito istraživanje

Grafikon 8: Broj godina na rukovodećim pozicijama



Izvor: vlastito istraživanje

5.2.Stavovi ispitanika o stanju i potrebama na tržištu rada u hotelima visoke kategorije na području Splitsko-dalmatinske županije

Prva skupina pitanja odnosila se na usklađenost ponude i potražnje radne snage na tržištu rada. Postoje razlike u stavovima prema tome radi li se o sezoni (01.06. do 30.09.) ili razdoblju van sezone, kao i radi li se o radnoj snazi srednje ili visoke stručne spreme.

Po pitanju usklađenosti ponude i potražnje radnika srednje stručne spreme van sezone, stavovi se razlikuju. Moglo bi se reći da prema njima postoji nerazmjer jer su takvog mišljenja 4 od 5 menadžera. Međutim, dvoje ih smatra da postoji višak ponude radnika u odnosu na potrebe hotela za zapošljavanjem, dok drugih dvoje smatraju da radne snage nedostaje i pritom navode zanimanja konobar i kuhar.

Unutar sezone manjka radnika srednje stručne spreme, što su izjavili svi ispitani menadžeri, a uz ponovni nedostatak konobara i kuhara, navode i zanimanja barmen, sobarica, kuhinjski radnik i čistačica.

Što se tiče usklađenosti ponude i potražnje radnika visoke stručne spreme van sezone, mišljenja menadžera se razlikuju. Troje ih smatra da nema nerazmjera, a prema dvojici postoji nedostatak radnika u odnosu na potrebe hotela. Radnici kojih nedostaje na tržištu rada su recepcionar, voditelj prodaje i voditelj marketinga.

Stavovi su isti i za razdoblje sezone za radnike visoke stručne spreme.

Druga skupina pitanja odnosila se na usklađenosti obrazovnog sustava i potreba hotela, odnosno jesu li teorijska i praktična znanja stečena u školama ili na fakultetima dovoljna za rad u hotelima.

Dvoje menadžera smatra da srednjoškolski obrazovni sustav nije usklađen s potrebama hotela te ističu da praktična znanja i vještine kod učenika koji dolaze na tržište rada ne zadovoljavaju potrebe poslodavaca iz razloga što se iste, zbog neuobičajeno malo sati praktične nastave, nisu ni mogle steći. Dvoje menadžera nije moglo procijeniti zbog manjeg broja zaposlenih, a jedan smatra da su potrebe i obrazovni sustav u skladu. Ovdje se vidi razlika u odgovorima s obzirom na godine rada ispitanih u turizmu i na rukovodećim pozicijama. Oni koji imaju

manje od 5 godina iskustva su bili ti koji ne mogu procijeniti ili smatraju da je sve u skladu. Menadžeri s više godina rada i iskustva bolje i dublje poznaju stanje, a prema njima obrazovni sustav ne zadovoljava potrebe hotela.

Što se tiče visokoškolskog obrazovnog sustava, troje menadžera misli da nije usklađen s potrebama hotela. Smatraju da praktična znanja i vještine kod studenata koji dolaze na tržište rada ne zadovoljavaju potrebe poslodavaca iz razloga što je program zastario, ne obuhvaća vještine koje su potrebne za specifična radna mjesta, ni nekakve pripreme za tržište rada kao i manjak ili čak i odsustvo praktične nastave. Nerazmjer je po njima znatno izraženiji sa povećanjem stručne spreme, a osobe se dugo osposobljava za rad unatoč godinama studiranja. Jedan menadžer nije mogao procijeniti, a drugi smatra da visokoškolski obrazovni sustav zadovoljava potrebe hotela. Ovdje se ponavlja situacija da menadžeri s manje od 5 godina iskustva ne mogu procijeniti ili da smatraju da postoji usklađenost za razliku od onih s više godina iskustva.

Treća skupina pitanja vezala se na imidž hotelijerstva kao privlačne djelatnosti za zapošljavanje sa srednjom i visokom stručnom spremom.

Troje menadžera smatra da hotelijerstvo ima pozitivan imidž te da je zaposlenje u toj djelatnosti privlačno za radnike sa srednjom stručnom spremom. Dvoje se ne slažu s tom tvrdnjom i smatraju da ta djelatnost ipak nije privlačna za navedenu skupinu najviše zbog otežanog dobivanja radnog mjesta na neodređeno, zatim i sezonskog rada i plaća nižih od prosjeka na državnoj razini.

Svi ispitani su se složili da hotelijerstvo, kao djelatnost za zaposlenje, ima pozitivan imidž među radnicima visoke stručne spreme. Tome najviše doprinosi mogućnost profesionalnog razvoja kroz obuke i treninge koje nudi poslodavac, a slijedi mogućnost napredovanja i mogućnost rada u interkulturalnoj sredini.

Četvrta skupina pitanja su pitanja o kvaliteti uvezene radne snage, odnosno je li radna snaga srednje i visoke stručne spreme kvalitetnija od domaće.

Svih 5 menadžera odgovorilo je da nemaju iskustva s uvezenom radnom snagom srednje stručne spreme, ali vlada mišljenje da domaća radna snaga ima brojne prednosti među kojima

se posebno ističe poznavanje destinacije, kulture, običaja, gastronomije i uopće turističke ponude. Svaki radnik u ugostiteljstvu i turizmu je promotor, a za goste informator.

Četvero menadžera nema iskustva ni s uvezenom radnom snagom visoke stručne spreme. Jedan menadžer u svom hotelu ima zaposlene uvezene snage i smatra da zaposlenici koji imaju internacionalno iskustvo, odnosno dolaze van Hrvatske na radnim mjestima više i visoke stručne spreme, su fleksibilniji i imaju bogatiji snop vještina za rad s obzirom da su bili izloženi radu u dvije ili više različite sredine.

Peta skupina pitanja odnosila se na ulaganja u cjeloživotno obrazovanje zaposlenika srednje i visoke stručne spreme.

4 od 5 hotela ulažu u cjeloživotno obrazovanje svojih zaposlenika srednje stručne spreme i to najviše u njihove kulinarske vještine, znanje o recepcijskom poslovanju, obuka za rad u rezervacijskim programima, komunikacijske vještine i ostale stručne obuke.

Svih 5 hotela ulaže u cjeloživotno obrazovanje svojih zaposlenika visoke stručne spreme. Najviše obuka provodi se za unaprjeđenje komunikacijskih vještina, prodajnih vještina, marketinških znanja, stranih jezika, financijskog menadžmenta i upravljanja ljudskih resursa.

5.3.Osvrt na istraživačke pretpostavke

U ovom dijelu slijedi potvrđivanje ili odbacivanje postavljenih pretpostavki temeljem obrade informacija prikupljenih za teorijski dio, kvantitativne analize i informacija dobivenih ispitivanjem stavova menadžera hotela visoke kategorije na području Splitsko-dalmatinske županije.

IP_1 Postoji nerazmjer između ponude i potražnje za radnom snagom u hotelima visoke kategorije

IP_{11} *Postoji nerazmjer između ponude i potražnje za radnom snagom srednje stručne spreme u hotelima visoke kategorije*

Ova pretpostavka se potvrđuje. 2015.g. hoteli su tražili 8585 radnika, a zaposlili su ih 7738 što ukazuje na manjak radne snage na tržištu rada. Tu činjenicu potvrđuje i 2016.godina, u kojoj je broj traženih radnika zbog rasta turizma porastao na 12748, a broj zaposlenih se smanjio na 7676. (detaljnije na str. 42). Menadžeri koji su ispitani također potvrđuju ovu pretpostavku. U razdoblju sezone prema svima nedostaje radne snage srednje stručne spreme, a posebno zanimanja: konobar, kuhar, barmen, sobarica, kuhinjski radnik i čistačica. Van sezone ovaj problem je manji, ali postoji.

IP_{12} *Postoji nerazmjer između ponude i potražnje za visoko obrazovanom radnom snagom u hotelima visoke kategorije*

Ova pretpostavka se potvrđuje. U kvantitativnom smislu nema značajnog nerazmjera, postoji mali višak ponude u odnosu na potražnju, jer je broj zapošljavanja u 2015. i 2016. bio veći od broja traženih radnika od strane hotela, a na tržištu rada još uvijek ima nezaposlenih radnika (str. 40). No, svi menadžeri se nisu složili s ovom tvrdnjom, dvoje ih ipak smatra da je ponuda nedovoljna. Prema njima nedostaje radnika, a posebno recepcionara, voditelja prodaje i voditelja marketinga. Sagledavajući ovu situaciju, može se zaključiti da radnika ima i više no što se traži, ali nema nekih odgovarajućih traženih zanimanja ili je nedovoljno stručnjaka određenih znanja i vještina. To ukazuje na kvalitativan manjak.

Pretpostavka IP_1 je potvrđena, dakle postoji nerazmjer između ponude i potražnje za radnom snagom u hotelima visoke kategorije, koji se ogleda u manjku ponude visoko obrazovane stručne radne snage i u kvantitativnom i u kvalitativnom smislu.

IP_2 Postoji neusklađenost između teorijskih i praktičnih obrazovnih znanja i potreba hotela visoke kategorije

IP_{21} *Postoji neusklađenost između teorijskih i praktičnih obrazovnih znanja srednjoškolskog obrazovnog sustava i potreba hotela visoke kategorije*

Ova pretpostavka se potvrđuje. Naglasak srednjoškolskog obrazovnog sustava je na formalnom, činjeničnom učenju, a programi se sastoje od velikog broja predmeta (8 do 9 opće obrazovnih, 15 do 18 obveznih strukovnih predmeta), dok je relativno malo sati praktične nastave (u prosjeku 182 sata ili 22 dana stručne prakse godišnje za četverogodišnje programe,

a 280 sati u prve dvije do 450 sati u trećoj godini za trogodišnje programe). Menadžeri se uglavnom također slažu s ovom tvrdnjom, smatraju da je sati praktične nastave malo, te da se takva znanja iz tog razloga ne mogu steći.

IP_{22} *Postoji neusklađenost između teorijskih i praktičnih obrazovnih znanja visokoškolskog obrazovnog sustava i potreba hotela visoke kategorije*

Ova pretpostavka se potvrđuje. Visokoškolsko obrazovanje za turizam je uglavnom usmjereno na školovanje različitih profila menadžera, kao i ostalih visokoobrazovanih kadrova za područje financija, marketinga, nabave, knjigovodstva, planiranja, revizije, kontrolinga i slično. Iz tog razloga se diplomirani studenti turizma mogu zapošljavati i u drugim područjima, kao što se i studenti drugih područja mogu zapošljavati u turizmu. Zbog takve širine prilikom studiranja, događa se da studentima nedostaje specifičnih znanja i stručnosti. Menadžeri također smatraju da praktična znanja i vještine kod studenata koji dolaze na tržište rada ne zadovoljavaju potrebe poslodavaca iz razloga što je program zastario, ne obuhvaća vještine koje su potrebne za specifična radna mjesta, ni nekakve pripreme za tržište rada kao i manjak ili čak i odsustvo praktične nastave. Tada unatoč godinama studiranja treba jako puno vremena za uvođenje u posao i obuku nakon zapošljavanja.

Pretpostavka IP_2 je potvrđena, dakle postoji neusklađenost između teorijskih i praktičnih obrazovnih znanja i potreba hotela visoke kategorije.

IP_3 Imidž ugostiteljstva/hotelijerstva kao privlačne djelatnosti za zaposlenje sa srednjom stručnom spremom je uglavnom negativan

IP_{31} *Imidž ugostiteljstva/hotelijerstva kao privlačne djelatnosti za zaposlenje sa srednjom stručnom spremom je uglavnom negativan zbog sezonskog rada*

Ova pretpostavka se potvrđuje. Kroz kvantitativnu analizu utvrđeno je da je broj zapošljavanja puno manji u vansezonskom periodu što odaje dojam nesigurne djelatnosti. Menadžeri su kao jedan od glavnih razloga negativnog mišljenja o radu u hotelima naveli sezonski rad.

IP$_{32}$ *Imidž ugostiteljstva/hotelijerstva kao privlačne djelatnosti za zaposlenje sa srednjom stručnom spremom je uglavnom negativan zbog otežanog dobivanja radnog mjesta na neodređeno*

Ova pretpostavka se potvrđuje. Upravo zbog razlika u zapošljavanju unutar i van sezone može se vidjeti da postoji različita razina potrebe za radnicima tijekom godine. Dosta radnika u turizmu radi samo sezonski i nisu u mogućnosti dobiti ugovor na neodređeno. Menadžeri također navode ovu stavku kao jedan od glavnih razloga negativnog imidža hotelijerstva za zaposlenje.

IP$_{33}$ *Imidž ugostiteljstva/hotelijerstva kao privlačne djelatnosti za zaposlenje sa srednjom stručnom spremom je uglavnom negativan zbog smanjenih mogućnosti napredovanja*

Ova pretpostavka se odbacuje. Menadžeri smatraju da postoji mogućnost napredovanja kao i u svakoj drugoj djelatnosti, a rad i trud se cijeni i potiče.

IP$_{34}$ *Imidž ugostiteljstva/hotelijerstva kao privlačne djelatnosti za zaposlenje sa srednjom stručnom spremom je uglavnom negativan zbog plaća nižih od prosjeka na državnoj razini*

Ova pretpostavka se potvrđuje. Menadžeri navode niske plaće u hotelijerstvu za radnike srednje stručne spreme kao jedan od razloga neprivlačnosti za rad u ovoj industriji.

Pretpostavka IP_3 je uglavnom potvrđena. Činjenica je da sve manje učenika upisuje srednje škole specijalizirane za turizam, a prema Ministarstvu znanosti, obrazovanja i športa sve veći broj je onih učenika koje te škole upisuju zato što nisu uspjeli upisati svoje prve izbore i nakon završetka se zapošljavaju u bolje plaćenim sektorima. Također su pokrenuta stipendiranja za poticaj upisivanja određenih programa. Svi menadžeri nisu bili suglasni s ovom tvrdnjom, ali sagledavajući cijelu situaciju, imidž ugostiteljstva/hotelijerstva kao privlačne djelatnosti za zaposlenje sa srednjom stručnom spremom je uglavnom negativan.

IP_4 Imidž ugostiteljstva/hotelijerstva kao privlačne djelatnosti za zaposlenje sa visokom stručnom spremom je uglavnom pozitivan

IP$_{41}$ *Imidž ugostiteljstva/hotelijerstva kao privlačne djelatnosti za zaposlenje sa visokom stručnom spremom je uglavnom pozitivan zbog visoke potražnje za visoko obrazovanom radnom snagom*

Ova pretpostavka se odbacuje. Prema kvantitativnoj analizi ponuda visoko obrazovanih radnika je općenito veća od potražnje (str.40). Menadžeri se slažu da visoka potražnja nije faktor privlačenja za rad u hotelima.

IP$_{42}$ *Imidž ugostiteljstva/hotelijerstva kao privlačne djelatnosti za zaposlenje sa visokom stručnom spremom je uglavnom pozitivan zbog mogućnosti napredovanja*

Ova pretpostavka se potvrđuje. Turizam raste i sve je više prilika i mogućnosti za napredovanje. Menadžeri su tu mogućnost naveli kao jedan od glavnih razloga zbog čega je imidž hotelijerstva pozitivan za zapošljavanje.

IP$_{43}$ *Imidž ugostiteljstva/hotelijerstva kao privlačne djelatnosti za zaposlenje sa visokom stručnom spremom je uglavnom pozitivan zbog mogućnosti profesionalnog razvoja kroz obuke i treninge koje nudi poslodavac*

Ova pretpostavka se potvrđuje. Sve više je ulaganja u obrazovanje i obuku kadrova. Menadžeri su potvrdili da ulažu u svoje zaposlenike i naveli su taj čimbenik kao jedan od glavnih koje čine hotelijerstvo privlačnom djelatnosti za rad.

IP$_{44}$ *Imidž ugostiteljstva/hotelijerstva kao privlačne djelatnosti za zaposlenje sa visokom stručnom spremom je uglavnom pozitivan zbog mogućnosti rada u interkulturalnoj sredini*

Ova pretpostavka se potvrđuje. Menadžeri navode mogućnost rada u interkulturalnoj sredini kao faktor pozitivnog imidža hotelijerstva na tržištu rada.

Pretpostavka IP$_4$ je potvrđena. Imidž ugostiteljstva/hotelijerstva kao privlačne djelatnosti za zaposlenje sa visokom stručnom spremom je uglavnom pozitivan. To pokazuje činjenica da radne snage u kvantitativnom smislu ne nedostaje (str.40). Menadžeri su se također složili s ovom pretpostavkom.

IP_5 Uvezena radna snaga pokazuje se kvalitetnijom od domaće

> ***IP_{51}*** *Uvezena radna snaga sa srednjom stručnom spremom pokazuje se kvalitetnijom od domaće*

Ova pretpostavka se odbacuje. Ne može se točno odrediti je li kvaliteta uvezene snage bolja, a menadžeri nemaju dovoljno iskustva s uvezenom radnom snagom srednje stručne spreme. Međutim, vlada mišljenje da domaća radna snaga ima brojne prednosti među kojima se posebno ističe poznavanje destinacije, kulture, običaja, gastronomije i uopće turističke ponude. Svaki radnik u ugostiteljstvu i turizmu je promotor, a za goste informator.

> ***IP_{52}*** *Uvezena radna snaga sa visokom stručnom spremom pokazuje se kvalitetnijom od domaće*

Ova pretpostavka se potvrđuje. Većina menadžera nema iskustva ni s uvezenom radnom snagom visoke stručne spreme. Ali oni koji imaju kažu da zaposlenici koji imaju internacionalno iskustvo, odnosno dolaze van Hrvatske na radnim mjestima više i visoke stručne spreme, su fleksibilniji i imaju bogatiji snop vještina za rad u hotelijerstvu s obzirom da su bili izloženi radu u dvije ili više različite sredine.

Pretpostavka IP_5 je odbačena. Ne može se sa sigurnošću tvrditi da je uvezena radna snaga kvalitetnija od domaće zbog nedovoljno iskustva s istom. Isto tako mišljenja su podijeljena radilo se o radnoj snazi srednje stručne spreme ili o radnoj snazi visoke stručne spreme.

IP_6 Hotelska poduzeća visoke kategorije na području SD županije ulažu u cjeloživotno obrazovanje svojih zaposlenika

> ***$I6_1$*** *Hotelska poduzeća visoke kategorije na području SD županije ulažu u cjeloživotno obrazovanje svojih zaposlenika srednje stručne spreme*

Ova pretpostavka se potvrđuje. 4 od 5 hotela ulažu u cjeloživotno obrazovanje svojih zaposlenika srednje stručne spreme.

IP$_{62}$ *Hotelska poduzeća visoke kategorije na području SD županije ulažu u cjeloživotno obrazovanje svojih zaposlenika visoke stručne spreme*

Svih 5 hotela ulaže u cjeloživotno obrazovanje svojih zaposlenika visoke stručne spreme.

Pretpostavka IP_6 je potvrđena. Hotelska poduzeća visoke kategorije na području SD županije ulažu u cjeloživotno obrazovanje svojih zaposlenika bilo riječ o radnicima srednje stručne spreme ili o radnicima visoke stručne spreme.

6. PREPORUKE BUDUĆEG POSTUPANJA

6.1. Preporuke za nositelje razvojnih odluka

S obzirom na prikupljene podatke i istraživanje očito je da bez kvalitetnih ljudskih resursa nema ni kvalitetnog turizma. Ljudi mogu biti ograničavajući faktor u razvoju, stoga je uz dostupnost važna i njihova kvaliteta.

U Hrvatskoj radne snage srednje stručne spreme nedostaje, a nedostaje i određenih zanimanja ili posebnih vještina kod radne snage visoke stručne spreme. Kako bi se privuklo učenike da se opredijele za turistička zanimanja potrebno je popularizirati ta zanimanja. To se može napraviti na način da se daju stipendije kao poticaj onima koji upisuju programe za koje nedostaje ljudi, isto tako da se dogovore neke prakse ili posao koji će ih čekati u hotelima.

Potrebno je poraditi i na imidžu turizma isticanjem prednosti rada u njemu.

Za podizanje kvalitete kadrova potrebno je provesti promjene unutar obrazovnog sustava. U srednjoškolskom sustavu obavezno je povećavanje broja sati praktične nastave, kao i prilagodljiviji program s modernijim sadržajem i metodama rada prilagođenim tržištu rada, socijalnim i gospodarskim potrebama. Potrebno je preciznije odrediti kompetencije koje su potrebne za sva zanimanja, na taj način će se moći osmisliti i uz pomoć poslodavaca formirati prilagođeniji program. Što se tiče visokoškolskog sustava također je potrebno uvesti obaveznu stručnu praksu. Na taj način će se studenti uvoditi u posao i znati što ih čeka nakon završetka fakulteta, a to će olakšati i poslodavcima jer neće trebati toliko vremena za obuku novih zaposlenika. S obzirom na širinu i multidisciplinarnost turizma, bilo bi dobro specijalizirati

programe na zadnjim godinama studija te pojačati programe koji bi omogućavali stjecanje određenih vještina kojih nedostaje na tržištu rada. U suradnji s poslodavcima se može modernizirati sadržaj pojedinih predmeta ili ubaciti malo više 'praktičnosti' u njega. S obzirom da uglavnom samo veća poduzeća ulažu u obrazovanje svojih zaposlenika, bilo bi dobro osmisliti programe poticanja manjih poduzetnika na slanje svojih zaposlenika na obuke i treninge. Isto tako nužno je imati uvid u stvarne potrebe za obrazovanjem kako se financijska sredstva ne bi trošila iracionalno.

S obzirom da je ovakvim velikim promjenama potrebno vrijeme, a potražnja za radnom snagom ima rastući trend, očito je da će se nositelji razvojne politike u turizmu RH s vremenom morati pozabaviti strategijom privlačenja kvalitetne uvozne radne snage.

6.2. Preporuke za menadžere hotela

Menadžeri hotela bi trebali aktivnije surađivati s Ministarstvom znanosti i turizma te državnim agencijama i tijelima prilikom izrade strategija ili osmišljavanja reformi na način da daju prijedloge poboljšanja, jer su oni ti koji iz prve ruke vide stanje i najbolje znaju na što treba obratiti pozornost. To se odnosi i na poboljšanja obrazovnih sustava i njihovo prilagođavanje potrebama na tržištu.

Isto tako, menadžeri bi trebali surađivati s obrazovnim institucijama, biti otvoreni za izvođenje prakse unutar njihovih hotela, ali i nuditi stipendije za najbolje učenike ili studente kako bi privukli i zadržali što kvalitetniju radnu snagu.

Neki od čimbenika koji utječu na negativan imidž hotelijerstva kao djelatnosti za zapošljavanje su niže plaće od državne razine i ugovori na određeno. Poslodavci bi trebali razmisliti o razinama plaća, kao i o mogućnosti ugovora na neodređeno makar za ona radna mjesta za koje konstantno nedostaje radne snage. Uz to je potrebno isticati prednosti rada u turizmu, te graditi imidž dobrih poslodavaca, a dobri poslodavci drže do svojih zaposlenika.

Uz privlačenje nove radne snage, potrebno je zadržati kvalitetu zaposlene radne snage. Upravljanje ljudskim potencijalima je nešto bez čega se u današnje vrijeme brzih promjena i rasta i razvoja ne može. Potrebno je pratiti kvalitetu rada zaposlenika, poznavati njihove kompetencije te konstantno ulagati u njihovo obrazovanje, treninge i edukacije. Bitno je i

ispitivati zadovoljstvo zaposlenih te njihovo motiviranje, jer zadovoljan i motiviran radnik puno efikasnije obavlja posao. U hotelijerstvu je velika konkurencija, teško se istaknuti zbog toga što se svi hoteli trude ponuditi najbolje a usluga koju pruža zaposlenik može biti faktor koji će istaknuti hotel. Jednako tako oni mogu utjecati i na konkurentnost turizma općenito.

7. ZAKLJUČAK

Turizam je jedna od najvažnijih ekonomskih aktivnosti naše zemlje te je njegova važnost za gospodarstvo znatno veća nego u Europskoj Uniji. Cilj Strategije razvoja turizma do 2020.god. je povećanje atraktivnosti i konkurentnosti hrvatskog turizma. Bez obzira u kojem smjeru se razvijao turizam u Hrvatskoj, za njegov daljnji uspjeh ključni su raspoloživost i kvaliteta ljudskih resursa. Unatoč dobro razvijenoj mreži srednjih strukovnih škola specijaliziranim za turizam i rastućem broju visokih učilišta s programima za turizam imamo problema s kvalitetom ljudskim resursa te kadrovi postaju ograničavajući faktor turističkog razvoja.

Provedena analiza podataka Hrvatskog zavoda za zapošljavanje pokazala je da radne snage visoke stručne spreme općenito u kvantitativnom smislu ne manjka, ali nedostaje određenih specifičnih znanja i vještina. Radnika srednje stručne nedostaje u svakom smislu, a posebno zanimanja: konobar, kuhar, barmen, sobarica, kuhinjski radnik i čistačica. Situacija na razini države se preslikava i na Splitsko-dalmatinsku županiju.

Ispitivanjem pet menadžera visoko kategoriziranih hotela s područja Splitsko-dalmatinske županije dobio se dodatni uvid u stanje i potrebe na tržištu rada.

Prema njima postoji nerazmjer ponude i potražnje, međutim, neki smatraju da postoji višak ponude radnika srednje stručne spreme u odnosu na potrebe hotela za zapošljavanjem, dok drugi smatraju da radne snage nedostaje i pritom navode zanimanja konobar i kuhar. Unutar sezone definitivno manjka radnika srednje stručne spreme, uz ponovni nedostatak konobara i kuhara, navode se i zanimanja: barmen, sobarica, kuhinjski radnik i čistačica. Što se tiče usklađenosti ponude i potražnje radnika visoke stručne spreme van sezone, postoji nerazmjer, ali on nije toliko izražen u brojkama već u kvaliteti. Radnici kojih nedostaje na tržištu rada su recepcionar, voditelj prodaje i voditelj marketinga. Stavovi su isti i za razdoblje sezone.

Menadžeri uglavnom smatraju da srednjoškolski obrazovni sustav nije usklađen s potrebama hotela te ističu da praktična znanja i vještine kod učenika koji dolaze na tržište rada ne zadovoljavaju potrebe poslodavaca iz razloga što se iste, zbog neuobičajeno malo sati praktične nastave, nisu ni mogle steći. Što se tiče visokoškolskog obrazovnog sustava, smatraju da praktična znanja i vještine kod studenata koji dolaze na tržište rada ne zadovoljavaju potrebe poslodavaca iz razloga što je program zastario, ne obuhvaća vještine koje su potrebne za specifična radna mjesta, ni nekakve pripreme za tržište rada kao i manjak ili čak i odsustvo praktične nastave. Nerazmjer je po njima znatno izraženiji sa povećanjem stručne spreme, a osobe se dugo osposobljava za rad unatoč godinama studiranja.

Svi ispitani su se složili da hotelijerstvo, kao djelatnost za zaposlenje, ima pozitivan imidž među radnicima visoke stručne spreme. Tome najviše doprinosi mogućnost profesionalnog razvoja kroz obuke i treninge koje nudi poslodavac, a slijedi mogućnost napredovanja i mogućnost rada u interkulturalnoj sredini. Neki od menadžera smatraju da ta djelatnost ipak nije privlačna za radnike srednje stručne spreme najviše zbog otežanog dobivanja radnog mjesta na neodređeno, zatim i sezonskog rada i plaća nižih od prosjeka na državnoj razini.

Ispitani menadžeri uglavnom nemaju iskustva s uvezenom radnom snagom srednje stručne spreme, ali vlada mišljenje da domaća radna snaga srednje stručne spreme ima brojne prednosti među kojima se posebno ističe poznavanje destinacije, kulture, običaja, gastronomije i uopće turističke ponude. Ali isto tako zaposlenici više stručne spreme koji imaju internacionalno iskustvo, odnosno dolaze van Hrvatske na radnim mjestima više i visoke stručne spreme, su fleksibilniji i imaju bogatiji snop vještina za rad s obzirom da su bili izloženi radu u dvije ili više različite sredine.

Gotovo svi ispitani menadžeri ulažu u cjeloživotno obrazovanje svojih zaposlenika i to najviše u njihove kulinarske vještine, znanje o recepcijskom poslovanju, obuke za rad u rezervacijskim programima, komunikacijske vještine, unaprjeđenje komunikacijskih vještina, prodajnih vještina, marketinških znanja, stranih jezika, financijskog menadžmenta i upravljanja ljudskih resursa.

S obzirom na probleme na tržištu rada, nositelji razvojnih odluka trebati će provesti reforme obrazovnog sustava za turizam. Potrebni su programi s više praktične nastave i prilagođenijim sadržajem. Također je potrebno privlačiti učenike na upis u specijalizirane škole za turizam,

stipendijama ili izgradnjom boljeg imidža turizma kao poslodavca. Menadžeri hotela bi trebali sudjelovati u osmišljavanju strategija za razvoj dajući prijedloge poboljšanja, kao i surađivati s obrazovnim institucijama u svrhu prilagođavanja obrazovnih programa potrebama tržišta rada ili ponudom praksi i stipendija. Na taj način bi omogućili učenicima i studentima prilike za usavršavanje, ali bi ih možda i potakli da se odluče za neka zanimanja koja nedostaju, a sebi bi osigurali kvalitetniju radnu snagu. Oni bi također trebali graditi imidž hotelijerstva kao privlačne djelatnosti za rad, poboljšanjem radnih uvjeta i konstantnim ulaganjem u cjeloživotno obrazovanje svojih zaposlenika. Kako bi bili u tijeku sa promjenama i razvojem, ulaganje u obrazovanje zaposlenika je ključan čimbenik.

Literatura:

1 Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih, Turizam i ugostiteljstvo, Printera d.o.o, Zagreb, 2012.

2 Analiza, evaluacija i procjena utjecaja, raspoloživo na: http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=791&langId=hr

3 Anketa o radnoj snazi 2015, raspoloživo na: http://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2016/09-02-08_01_2016.htm

4 Bušelić, M.: Tržište rada: teorijski pristup, Sveučilište Jurja Dobrile, Fakultet za ekonomiju i turizam „Dr. Mijo Mirković“, Pula, 2014.

5 Campbell, R. i Stanley, B.: Suvremena ekonomija rada, treće izdanje, Mate d.o.o., Zagreb, 1994.

6 Cerović, Z. prema Radišić, F.: Ekonomika i organizacija poslovanja u hotelijerstvu, Otokar Keršovani Opatija, Opatija, 1988

7 Cerović, Z.: Hotelski menadžment, Sveučilište u Rijeci, 2003.

8 Čerović, S.: Upravljanje ljudskim resursima u hotelijerstvu, Univerzitet Singidunum, Fakultet za turistički i hotelijerski menadžment, Beograd, 2013.

9 Čižman, S.: Competitiveness of Croatian hotel industry, Acta Turistica, Vo. 19, No. 2, 2007.

10 Determinants of Elasticity of Labour Supply, raspoloživo na : https://www.tutor2u.net/economics/reference/determinants-of-elasticity-of-labour-supply

11 Družić, I.: Resursi i tržišta hrvatskog gospodarstva, Politička kultura, Zagreb, 2004.

12 Elasticity of Demand of Labour, raspoloživo na: https://www.scribd.com/doc/20695399/Elasticity-of-Demand-For-Labour

13 Hrvatska gospodarska komora (2015): Tržište rada u Hrvatskoj-nezaposlenost mladih, obrazovanje, radni vijek, raspoloživo na: http://www.hgk.hr/category/sektor-centar/centar-makroekonomija

14 Hrvatski zavod za zapošljavanje: Analitički bilten, godina XVII, broj 2, Zagreb, 2016.

15 J. Lowther, "Fleksibilnost radne snage i uloga hrvatskih socijalnih partnera u njezinu povećanju", Financijska teorija i praksa 27, Zagreb 2003.

16 Kadrovi u turizmu-uloga i značaj, raspoloživo na: http://www.turistplus.hr/hr/kadrovi_u_turizmu__uloga_i_znacaj/1454/

17 Ljudski resursi, ljudski potencijali, HR odjeli – puno naziva za istu stvar?, raspoloživo na: https://selekcija.hr/2010/12/ljudski-resursi-ljudski-potencijali-hr-odjeli-sto-je-to/

18 Marušnik B.: Ljudski resursi u funkciji društveno – ekonomskog razvoja, Socioeconomica – The Scientific Journal for Theory and Practice of Socioeconomic Development Vol. 1, N°2, pp. 166 – 174., 2012

19 Medlik S., Ingram,H. : Hotelsko poslovanje, Golden marketing, Zagreb, 2002.

20 Ministarstvo turizma Republike Hrvatske: Čimbenici razvoja turizma u Republici Hrvatskoj II: obrazovanje, suvremene tehnologije i inovacije, turističko posredovanje te marketing, promocija i imidž Hrvatske, raspoloživo na: http://iztzg.hr/UserFiles/Pdf/Izvjestaj-05-Strategija-razvoja-turizma-RH.pdf

21 Ministarstvo turizma Republike Hrvatske: Plan i strategija razvoja turizma-Program jačanja konkurentnosti ljudskih potencijala u turizmu (Centri strukovnih kompetentnosti), raspoloživo na: http://www.mint.hr/UserDocsImages/010_160128_konkurentnost.pdf

22 Ministarstvo turizma Republike Hrvatske: Popis kategoriziranih turističkih objekata u Hrvatskoj, raspoloživo na: http://www.mint.hr/default.aspx?id=371

23 Ministarstvo turizma Republike Hrvatske: Strukovno obrazovanje, raspoloživo na : http://www.mint.hr/default.aspx?id=27341

24 Moutinho, L.: Strateški menadžment u turizmu, Masmedia, Zagreb, 2005.

25 Mrnjavac, Ž.: Povijest ekonomije rada i pogleda ekonomske teorije na nezaposlenost, Druga znanstvena konferencija katedri za ekonomsku teoriju ekonomskih fakulteta u Hrvatskoj, Osijek, 2001.

26 Obradović V., Samardžija J., Jandrić J.: Menadžment ljudskih potencijala u poslovnoj praksi, Plejada, Zagreb, 2015.

27 Organizacija i poslovanje ugostiteljskih objekata, raspoloživo na: http://www.vsmti.hr/en/courses/course-materials/doc_download/3757-opuo-2-razvoj-hrvatskog-hotelijerstva-svjetski-lanci-i-brendovi.html

28 Pavić, I., Benić Đ., Hashi, I.: Mikroekonomija, Ekonomski fakultet Split, 2009.

29 Petrić, L.: Osnove turizma, Sveučilište u Splitu, Ekonomski fakultet Split, Split, 2007.

30 Pravilnik o razvrstavanju, kategorizaciji, posebnim standardima i posebnoj kvaliteti smještajnih objekata iz skupine hoteli, NN, br. 56/2016., članak 27.

31 Pravilnik o razvrstavanju i kategorizaciji ugostiteljskih objekata iz skupine ostali ugostiteljski objekti za smještaj, NN, br. 54/2016., članak 30.

32 Pupavac, D., Zelenika, R.: Upravljanje znanjem i zadovoljstvom zaposlenika, Ekonomski pregled, 54 (9-10) 787-808, 2003.

33 Sabol Opačić V. i Bogdan Lj.: Problematika zapošljavanja u ugostiteljstvu i turizmu, Zbornik Međimurskog veleučilišta u Čakovcu, god.1, br.1, 2010.

34 Statistika zaposlenosti, raspoloživo na: http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Employment_statistics/hr#Izvorni_podaci_za_tablice_i_grafikone_.28MS_Excel.29

35 Strategija obrazovanja, znanosti i tehnologije (2013): Cjeloživotno učenje i obrazovanje odraslih, raspoloživo na: http://www.asoo.hr/UserDocsImages/TCU%20NSB/2013/Integralno%20CU%20i%20OO_za%20javnu%20raspravu.pdf

36 Strategija razvoja turizma RH: Čimbenici razvoja turizma u Republici Hrvatskoj II-obrazovanje, suvremene tehnologije i inovacije, turističko posredovanje te marketing, promocija i imidž Hrvatske (2011), raspoloživo na: http://iztzg.hr/UserFiles/Pdf/Izvjestaj-05-Strategija-razvoja-turizma-RH.pdf

37 Strukturni fondovi: Povećanje sudjelovanja na tržištu rada i osiguravanje potrebnih vještina, raspoloživo na: http://www.strukturnifondovi.hr/UserDocsImages/Strukturni%20fondovi%202014.%20%E2%80%93%202020/Partnerske%20konzultacije/Druge%20partnerske%20kozultacije/prioritetulaganja4.1poveanjesudjelovanjanatrituradaiosiguravanjepotrebnihvjetina.pdf

38 The Travel & Tourism Competitiveness Report 2015, raspoloživo na: file:///C:/Users/Korisnik/Downloads/Global_TravelTourism_Report_2015.pdf

39 Turist plus(2013): Kadrovi u turizmu-uloga i značaj, raspoloživo na: http://www.turistplus.hr/hr/kadrovi_u_turizmu__uloga_i_znacaj/1454/

40 Važnost ljudskih potencijala – Usklađivanje ponude i potražnje na tržištu rada raspoloživo na : http://www.hzz.hr/UserDocsImages/Strucna%20akademija_strucni%20pregled%201.pdf

41 Vizjak A. i Vizjak M.: Obrazovanje kao uvjet daljnjeg uspješnog razvoja turizma, media culture and public relations, 6, 2015.

42 Zakon o hrvatskom kvalifikacijskom okviru, NN, br. 22/2013., članak 2., raspoloživo na: http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2013_02_22_359.html

43 Zelenika, R.: Metodologija i tehnologija izrade znanstvenog i stručnog djela, Ekonomski fakultet u Rijeci, Rijeka, 2000

POPIS TABLICA, SLIKA I GRAFIKONA

Tablica 1: Stopa zaposlenosti u EU-28……24
Tablica 2: Stopa nezaposlenosti u EU-28……25
Tablica 3: Nezaposleni i zaposleni visoke stručne spreme u djelatnosti hoteli u Hrvatskoj i u Splitsko-dalmatinskoj županiji…….……41
Tablica 4: Broj traženih i zaposlenih radnika po zanimanju u djelatnosti hoteli u Hrvatskoj……...43
Tablica 5: Broj traženih i zaposlenih radnika po zanimanju u djelatnosti hoteli u Splitsko-dalmatinskoj županiji……43
Tablica 6: Broj traženih i zaposlenih radnika po zanimanju u djelatnost hoteli u Hrvatskoj..44
Tablica 7: Broj traženih i zaposlenih radnika po zanimanju u djelatnost hoteli u Splitsko-dalmatinskoj županiji……45
Tablica 8: Opći podaci o hotelima……...……46

Slika 1: Izbor između rada i dokolice……...…17
Slika 2: Krivulja ponude rada pojedinca i tržišna krivulja ponude……..18
Slika 3: Potražnja za radom u uvjetima savršene i nesavršene konkurencije……...20

Grafikon 1: Stopa zaposlenosti po državama…….…….24
Grafikon 2: Stopa nezaposlenosti u državama članicama EU…….26
Grafikon 3: Stopa nezaposlenosti po županijama, godišnji prosjek 2014. i 2015……..…27
Grafikon 4: Stopa nezaposlenosti mladih ……...28
Grafikon 5: Dob ispitanika……..47
Grafikon 6: Spol ispitanika……..47
Grafikon 7: Broj godina rada u turizmu……..47
Grafikon 8: Broj godina na rukovodećim pozicijama…….47

SAŽETAK

Ovaj diplomski rad imao je za cilj analizirati tržište rada za potrebe hotela visoke kategorije na području Splitsko-dalmatinske županije. U svrhu izrade ovog rada intervjuirano je 5 menadžera hotela s područja Splita, hotel Le Meridien Lav, Radisson Blu Resort, Vestibul Palace, Palace Judita Heritage, i menadžer hotela Meteor iz Makarske. Kao podloga za ovo istraživanje poslužio je teorijski okvir, u kojem se pojmovno definirala ekonomija i tržište rada, dao se pregled trendova na tržištu rada, kako općenito tako i u Hrvatskoj. Definiran je pojam hotelijerstva i objašnjena važnost ljudskih resursa i obrazovanja. Napravljena je analiza tržišta rada u turizmu, obrađeni su podaci o ponudi radnih mjesta i zapošljavanju. Poseban osvrt daje se na stanje tržišta za potrebe visoko kategoriziranih hotela Splitsko-dalmatinske županije. Prikazani su stavovi menadžera hotela gdje se potvrdio problem neusklađenosti ponude i potražnje, neusklađenosti obrazovnog sustava i potreba hotela, negativnog imidža hotelske industrije kao poslodavca za radnu snagu srednje stručne spreme. Na samom kraju dani su prijedlozi poboljšanja za nositelje razvoja i za menadžere hotela.

Ključne riječi: tržište rada, hotel, obrazovanje

SUMMARY

This graduate thesis is aimed at analyzing the labor market for high category hotels in the Split-Dalmatia County. For the purpose of this thesis, 5 hotel managers from Split, from hotels Le Meridien Lav, Radisson Blu Resort, Vestibul Palace, Palace Judita Heritage, and Meteor Maker Hotel Manager were interviewed. As the basis for this research the theoretical framework, which defined the economy and the labor market conceptually, gave an overview of the trends in the labor market, both in general and in Croatia. The concept of hotel industry was defined and the importance of human resources and education was explained. The labor market analysis was conducted in tourism and data on job offers and employment were processed. Special attention was given to the market situation for the needs of highly categorized hotels of the Split-Dalmatia County. The hotel managers' views are outlined, confirming the mismatch between supply and demand, the lack of matching of the educational system and the needs of the hotel and a negative image of the hotel industry as an employer for the workforce of secondary education. At the very end, suggestions were made for carriers of development and hotel managers.

Key words: labor market, hotel, education