ZNAČAJ ON LINE OBRAZOVANJA U HOTELSKOM SEKTORU

Puljić, Ivana

Undergraduate thesis / Završni rad

2019

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:124:471367

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

ZAVRŠNI RAD

ZNAČAJ ON LINE OBRAZOVANJA U HOTELSKOM SEKTORU

Mentor/ica: **Student/ica:**

Dr.sc.Daniela Garbin Praničević **Ivana Puljić**

Split, rujan,2019.

Sadržaj

1. UVOD 1

1.1. Problem istraživanja i cilj rada 1

1.2.Metode rada 1

1.3.Struktura (sadržaj) rada 1

2. HOTELSKA INDUSTRIJA (KATEGORIZACIJA) 2

2.1. Hotelska ponuda 3

2.2. Ugostiteljska djelatnost – odredba hotela 4

2.3.Organizacijska struktura hotela 4

3. INFORMATIKA U HOTELSKOM POSLOVANJU 5

3.1.On line učenje i obrazovanje 7

3.2. Prednosti i nedostaci 8

3.3. Obrazovanje u turizmu 8

3.4. Suvremene tehnologije i programi obrazovanja zaposlenih 9

4. ANALIZA ONLINE OBRAZOVNIH SADRŽAJA 10

4.1.Pregledna analiza online obrazovnih sadržaja namjenjenih turizmu i hotelskom sektoru 10

4.2. Rezultati analize 24

5. ZAKLJUČAK 25

6. POPIS LITERATURE 27

SAŽETAK 28

SUMMARY 29

1. UVOD

1.1. Problem istraživanja i cilj rada

Kada je riječ o tehnologiji, može se reći da je ona u današnje vrijeme nezamjenjivi dio kako poslovanja, tako i ljudske svakodnevnice. Osnovno sredstvo poslovanja predstavlja računalo koje se nalazi u svakom hotelu, restoranu, agenciji ili pak uredima, ono predstavlja uistinu neophodno sredstvo rada. Informacijska tehnologija i njezina primjena postaje sve značajnijim elementom u postizanju konkurentnosti i efikasnog poslovanja suvremenih tvrtki iz razloga što ubrzava administrativne poslove, unapređuje proces odlučivanja, povećava produktivnost, smanjuje troškove, postaje strateškim oružjem. Tehnologija ima ogroman utjecaj na turizam, pa je od ključne važnosti da razvoj turizma ne zaostaje za razvojem tehnologije U uvjetima informatizacije hotelskog poslovanja, neophodno je uvesti drugačije oblike kontrole u odnosu na klasične obrade podataka. Stoga je cilj ovog rada upoznati se s hotelskim poslovanjem, te uvidjeti značaj informatike u samom poslovanju suvremenih hotela.

1.2.Metode rada

Cilj ovoga rada jest ispitati značaj tehnologije u procesu obrazovanja turističkih djelatnika u zemljama Europske Unije i kategorizirati ponude online programa za potrebe turizma i hotelske usluge.

1.3.Struktura (sadržaj) rada

Ovaj rad će se sastojati od četiri dijela. U prva dva dijela završnog rada upoznat će sa samom tematikom rada te hotelom i hotelskim poslovanjem. U druga dva dijela završnog rada objasnit će se informatika kao bitan čimbenik za hotelski sektor, a završni dio predstavlja analizu on line obrazovnih sadržaja, te koliko su bitni za pojedinu granu u hotelskom sektoru.

2. HOTELSKA INDUSTRIJA (KATEGORIZACIJA)

Hotelska industrija je uslužna djelatnost koja vodi još jednu značajnu granu u gospodarskom razvoju zemlje. Hotelska industrija povezuje mnoge vrste industrije, poput turističke, transportne i prehrambene industrije. Očito je da svaka zemlja naglašava značaj ove vrste industrije, s uvjerenjem da je ovo izvor za zapošljavanje, širenje prihoda zemlje, vođenje napretka zemlje, posebno zemlje u razvoju. Iz svega navedenog slijedi da hotele kao smještaje možemo klasificirati u više kategorija od kojih ćemo opisati nekoliko, a to su:[1]

- Hotel s dvije zvjezdice i njegove karakteristike: Hoteli ocijenjeni sa dvije zvjezdice su obično oni hoteli kojima upravljaju sami vlasnici. Ovakav hotel najčešće ima dva do četiri kata a odlikuje se nešto prisnijom, obiteljskom atmosferom. Smješteni su u blizini jeftinijih atrakcija, glavnih raskrižja cesta i nadomak javnog prijevoza. Namještaj i ostali sadržaji su čisti, no svode se na najosnovnije pa su tako prostori vrlo jednostavno uređeni. Većina ovih hotela nema vlastiti restoran, no solidni restoranski sadržaji umjerenih cijena obično se nalaze u neposrednoj blizini.
- Hotel s tri zvjezdice i njegove karakteristike: hoteli sa tri zvjezdice u pravilu nude nešto prostraniji smještaj koji se odlikuje dobro opremljenim sobama i ukusno uređenim predvorjima, no hotelska usluga obično ne uključuje nosača. Najčešće su smješteni uz glavne prometnice ili poslovne zone, odakle su lako dostupne atrakcije umjerenih do visokih cijena. U sklopu hotela obično se nalaze restorani srednje veličine koji su otvoreni od doručka do večere . Dostupnost posluge u sobu razlikuje se od hotela do hotela.
- Hotel s četiri zvjezdice i njegove karakteristike: Ovo su uglavnom veliki, formalni hoteli s profinjenim prostorom recepcije, uslugom recepcije i nosačem. Hoteli su najčešće smješteni u blizini drugih hotela iste kategorije, obično nadomak shopping i restoranskih sadržaja i drugih glavnih atrakcija. Razina usluge znatno je iznad prosječne, a sobe su dobro osvijetljene i namještene. Blagovati se obično može u hotelskom restoranu koji će na jelovniku imati jednu ili više opcija. Neki objekti nude kontinentalni doručak. Posluga u sobu obično je dostupna tijekom većine dana. Isto tako, u pravilu su na raspolaganju i usluga parkiranja ili parkirna garaža. Često na usluzi stoji i recepcionar, a dostupni su i fitness centar, te jedan ili više bazena.

[1] Skripta „Hotelijerstvo“ (2019) Raspoloživo na: www.scribd.com/doc/Hotelijerstvo

- Hoteli s pet zvjezdica i njegove karakteristike: U hotelima sa pet zvjezdica nudi se isključivo najviša razina kvalitete smještaja i usluga. Ovakvi objekti nude visoki stupanj osobne usluge. Iako su većina hotela s pet zvjezdica veliki objekti, ponekad mali nezavisni hotel nudi elegantnu intimnost koju nije moguće postići u većem okruženju. Položaj hotela sa pet zvjezdica može sezati od vrlo ekskluzivnih lokacija u predgrađu do strogog središta grada. Hotelska predvorja su raskošna, a sobe detaljno uređene i opremljene otmjenim namještajem i kvalitetnom posteljinom. Sadržaji često uključuju DVD i CD uređaje, pristup internetu, masažne kade, grijane bazene i drugo. Hoteli imaju i do tri restorana s probranim jelovnicima. Posluga u sobu obično je dostupna dvadeset i četiri sata na dan. Gostu su u pravilu su na raspolaganju i fitness i SPA centri te usluga parkiranja ili parkirna garaža. Na cjelodnevnoj usluzi je i recepcionar.

2.1. Hotelska ponuda

Hotelsko poslovanje se sastoji od proizvodnih usluga i usluga osoblja . Svrha proizvodnih usluga je ponuda materijalnih dobara. To su dobra koja se nude u obliku pružanja usluga jela, napitaka i pića. Svrha uslužnih procesa je pružiti različite usluge potrošačima. To su usluge smještaja, rekreacije, razne trgovačke i obrtničke usluge, usluge telefona, buđenja, pranje i glačanje rublja, čuvanja vrijednosti i slično. Hotelsko poslovanje, odnosno širinu asortimana usluga uvjetuje kategorija objekta, veličina kapaciteta, lokacija, vremenski aspekt poslovanja (da li je poslovanje sezonsko ili cjelogodišnje), složenost organizacijske strukture i sama poslovna politika nastupa na tržištu. Hotelske usluge klasificiramo na:[2]

- osnovne ili pansionske: usluge smještaja pružaju se u hotelskim smještajnim jedinicama ;usluge hrane i pića - ovisno o vrsti i kategoriji hotela pružaju se u hotelskim blagovaonicama, banketnim dvoranama, salonima i slično , a gosti se mogu posluživati i u sobama.
- dopunske ili izvan pansionske: izvan pansionske usluge hrane i pića pružaju se izvan pansiona u restoranima. Nadalje imamo još uključene i trgovačke, obrtničke, zdravstvene i ostale usluge - hoteli gostima nude i mogućnosti dijagnosticiranja, terapija, rehabilitacije i drugo.

[2] Skripta „Hotelijerstvo“ (2019) Raspoloživo na: www.scribd.com/doc/Hotelijerstvo

2.2. Ugostiteljska djelatnost – odredba hotela

Hotelijerstvo je djelatnost koja za rezultat ima raznovrsnost usluga i proizvoda kojima zadovoljava želje i potrebe potrošača. Usprkos tome što dio poslovnih aktivnosti ima karakter materijalne proizvodnje, upravo uslužni karakter hotelijerstva bitno određuje ovu djelatnost:

- u hotelskim objektima potrošačima se pružaju usluge smještaja, hrane i pića i izvan pansionske usluge koje je potrebno prilagođavati njihovim zahtjevima
- nužnost neposrednog kontakta s gostom
- stalna pripravnost zaposlenika
- radno vrijeme je elastično
- teško je planirati i usklađivati potrebe za zaposlenicima s razinom zaposlenosti kapaciteta
- nejednak intenzitet poslovanja tijekom dana i tijekom godine određuje posebne uvjete rada
- u proizvodnom procesu se koriste kvalitetni materijali

2.3.Organizacijska struktura hotela

Što je veći hotel to je značajnije ispravno postaviti organizacijsku strukturu po pojedinim hotelskim funkcijama. Veliki i srednji hoteli će imati potrebu da ustroje posebne službe za obavljanje određene funkcije, dok u manjim hotelima isti krug poslova može obavljati samo jedna osoba. Osnovni elementi organizacijske strukture hotela su:[3]

- management - vodi poslovne aktivnosti hotela;
- odjeljenje smještaja
- recepcija - prima, smješta i ispraća goste, te naplaćuje usluge;
- portirnica - poslovi vezani za dolazak, boravak i odlazak gosta;
- hotelsko domaćinstvo – čistoća soba i zajedničkih prostorija;
- odjeljenje hrane i pića
- kuhinja - za pripremu jela i slastica;
- restoran - za usluživanje jela i pića;

[3] Skripta „Hotelijerstvo“ (2019) Raspoloživo na: www.scribd.com/doc/Hotelijerstvo

- aperitiv bar - za pripremu i usluživanje pića i napitaka;
- odjeljenje rekreacije- obuhvaća rekreacijske, športske i zabavno-kulturne hotelske sadržaje;
- odjeljenje prodaje i marketinga - poslovi prodaje i promocije hotelskih kapaciteta
- financije - prikuplja, obrađuje i prezentira podatke, odnosno informacije o hotelskom poslovanju
- tehničko odjeljenje - brine se o ispravnosti opreme i uređaja (održavanju hotela.)

3. INFORMATIKA U HOTELSKOM POSLOVANJU

Jedno od bitnijih obilježja suvremenog svjetskog gospodarstva je porast značenja uslužnog sektora. S obzirom na tu činjenicu, hotelijeri su dužni investirati u nova tehnološka dostignuća i prilagoditi se novom sustavu efikasnosti u poslovanju zbog mogućnosti slabljenja konkurentnosti na tržištu, a shodno tome može doći i do smanjenja prihoda. „Posebno je naglašena nužnost povezivanja hotelskih kuća u mrežu kompjuterskih rezervacijskih sustava putničkih agencija. Naime, hoteli koji će ostati izvan tih rezervacijskih sustava izgubit će vezu s potražnjom i tako više neće moći konkurirati na turističkom tržištu.“[i] Uspješnost poslovanja hotela karakterizira razina usluga koju taj hotel pruža gostima, a danas se ona također mjeri i stupnjem tehnoloških inovacija koje je hotel uključio u svoj servis. Osim samog uvođenja nove tehnologije u hotelsku industriju vrlo je bitna i izobrazba kadrova koji moraju upoznati i savladati metode primjene te tehnologije u praksi. To predstavlja uvjet bez kojeg se ne može. Većina hotela je i više nego svjesna uloge suvremene tehnlogije koje su temelj kako poslovnih tako i društvenih djelatnosti – od distribucije informacija o svim događajima bilo gdje u svijetu, preko raznih poslovnih, bankovnih, specifičnih javnih i privatnih informacijskih sustava, pa do komunikacije između pojedinaca.

Za racionalnu primjenu i razvoj informacijske tehnologije u turističko-hotelskim poduzećima, neophodno je zadovoljiti nekoliko preduvjeta, a prije svega:

- uočiti potrebu za primjenom informacijske tehnologije,
- planirati izgradnju i razvoj poslovnog sustava u cjelini, na osnovama primjene informacijske tehnologije,
- standardizirat opremu, dokumentaciju i metode korištenja informacijske tehnologije,

- organizirati proces upravljanja i rukovođenja uvjetima primjene informacijske tehnologije.“

Ukoliko se ne ispune prethodno navedeni preduvjeti, dolazi do problema i u pitanje dovodi opravdanost ulaganja u informacijsku tehnologiju. S obzirom da primjena informacijskih tehnologija predstavlja vrlo zahtjevan i složen proces, u praksi često dolazi do određenih disproporcija između ostvarenja i mogućnosti koje IT pruža.

Pokretač u primjeni informacijske tehnologije u poslovanju turizma i hotelijerstva predstavlja ekonomičnija primjena i pružanje osnovnih turističkih usluga (smještaj, prehrana, točenje pića, posredništvo u agencijskom poslovanju…) i racionalizacija procesa upravljanja tim poslovanjem. Obavljanje svoje djelatnosti, hotelijeri neprestano moderniziraju i prilagođavaju se potrebama promjenjive turističke potražnje. Kako bi te prilagodbe bile s ekonomske strane gledano efikasne i uspješne, potrebna je uporaba informacijske tehnologije u hotelijerstvu. Ta potreba proizlazi iz nekoliko razloga:

- kako bi se ubrzao prihvat tehnologije koja informatizira sve radne zadatke, kojima se unapređuje organizacija rada te pospješuje uspješnost radnih zadataka u hotelijerstvu, povećava produktivnost te smanjuju troškovi rada;
- putem informacijske tehnologije upoznaje se i pravovremeno se uočavaju sve promjene na tržištu, kako bi se ponuda isto tako mogla pravovremeno i uspješno prilagoditi;
- modernizacijom upravljanja hotelom s više poslovnosti, menadžerskog znanja i upravljačke sposobnosti dolazi do poboljšanja rezultata poslovanja;
- kontinuirano praćenje promjena u potrebama gostiju kako bi se osigurala kvaliteta i raznolikost hotelskih usluga te kako bi se unaprijedila komunikacija između poslužitelja i gosta.

Razlozi koji su potakli hotele na proces informatizacije ogledaju se kroz ciljeve poslovanja, koji su sljedeći:

- optimalno iskorištavanje raspoloživih resursa;
- povećanje iskorištenja kapaciteta;
- smanjenje rutinskih manualnih poslova;
- podizanje kvalitete usluga;
- uspješnija operativna kontrola;

- uspješnije upravljanje cjelokupnim poslovanjem;
- ostvarenje profita.

Kako bi došlo do realizacije svih prethodno navedenih ciljeva, hotelijeri su osjetili potrebu za informatizacijom poslovanja, te su uvidjeli važnost informatizacije na kvalitetu cjelokupnog poslovanja. Svi hotelijeri imaju iste ciljeve, što veći promet, racionalizacija poslovanja, zadovoljstvo zaposlenika, povećanje dobiti i bolja usluga. Uvođenje informacijskih tehnologija u hotelsko poslovanje predstavlja prekretnicu u poslovanju koja dodatno doprinosi povećanju prihoda od prodaje, smanjenju troškova i povećanju dobiti. „Informatizacijom procesa i funkcija u hotelu, poslovni sustav postiže sljedeće pretpostavke:

- redovito praćenje vanjskih i unutarnjih promjena koje utječu na poslovanje,
- izradu i brzo dobivanje redovitih dnevnih, periodičnih i izvanrednih izvještaja o poslovanju,
- osigurava se unos i obrada podataka neposredno pri nastajanju i po završetku poslovnog događaja,
- Stvara se jedinstvena baza podataka za sve podsustave integralnog hotelskog informacijskog sustava, čime se izbjegava redundancija podataka.

3.1.On line učenje i obrazovanje

Online učenje se definira kao izvođenje obrazovnog procesa uz pomoć informacijsko-komunikacijske tehnologije[4]. Razni su načini kako se online edukacija može održavati kao što su razni pisani tekstovi, audio zapisi i videozapisi. S obzirom na to da ljudi danas imaju sve manje slobodnog vremena koje bi utrošili na odlazak na neke dodatne tečajeve kako bi obogatili svoja znanja i vještine, ovo je idealan način za postizanje što boljih rezultata u obavljanju svakodnevnih poslovnih obveza.

Također, on line edukacija pruža mnoštvo sadržaja koje je teško pronaći na veleučilištima. Zahvaljujući globalizaciji i modernizaciji, računalna tehnologija kao i internet više nisu apstraktni pojam kao što su nekada bili. Statistički podaci pokazuju da se u 2014. godini 81% kućanstava na području EU služio informacijsko – komunikacijskim tehnologijama, a 78% kućanstava imalo je pristup internetu.

[4] https://hr.wikipedia.org/wiki/E-u%C4%8Denje

3.2. Prednosti i nedostaci

Online učenje pruža svojim korisnicima da sami sebi slažu raspored kada će slušati predavanja odnosno kada će pristupiti pojedinom tečaju. Online učionica je modernizirana i otvorena 24 sata dnevno što omogućava najefikasnije korištenje slobodnog vremena. Nadalje, online učenje omogućava kvalitetno sudjelovanje u nastavi i istovremeno omogućava sudjelovanje velikog broja korisnika. Također omogućava i dinamičnu interakciju između instruktora i polaznika, ali i polaznika međusobno. Svaki sudionik doprinosi nastavi sudjelovanjem u raznim raspravama koje mogu pokrenuti instruktori kao i sami polaznici.

U sklopu sustava online učenja omogućena je integracija i pristup drugim izvorima potrebnima za gradivo koje se proučava. Na ovaj način svaki polaznik ima široko područje koje može poučavati u sklopu tečaja koji polazi. Samim time polaznicima je na raspolaganje stavljen cijeli internet koji im može pomoći da se intelektualno još više ostvare.

Jedan od glavnih nedostataka online učenja je to što se od polaznika zahtijevaju određena znanja i vještine kako bi se uopće mogli koristiti online učenjem. Odnosno svaki polaznik mora biti računalno pismen kako bi moga pohađati online edukativne programe. Drugi veliki nedostatak je taj što ni najsuvremenija tehnologija i najkvalitetnija oprema nisu stopostotno pouzdane što znači da tehnički problemi ne moraju nužno dovesti do prekida učenja, ali svakako vode do pada koncentracije.

Sustav online učenja zahtjeva određenu tehničku podršku kao i stalan razvoj u skladu s razvojem tehnologije kojom se koristi. Uspoređujući prednosti i nedostatke online učenja, više je stvari koje govore u korist ovakvog tipa učenja i stručnog usavršavanja.[5]

3.3. Obrazovanje u turizmu

U današnjem brzorastućem poslovnom svijetu pitanje cjeloživotnog učenja i obrazovanja je stvar potrebe odnosno svakodnevnog procesa bez kojeg se ne može. Promjene se događaju svaki dan te ukoliko ih osoblje određenog sektora ne prati i ne educira se, gube korak s tržištem i gube konkurentsku prednost. Određeni poslovi se gube i nestaju s tržišta rada, drugi se velikom brzinom mijenjaju dok s druge strane dolaze neka nova zanimanja koja do sada nisu postojala. Biti na jednom poslu od prvog do zadnjeg dana svojeg radnog staža već odavno je otišlo u zaborav, zato je ključno stalno se educirati.

[5] https://hr.wikipedia.org/wiki/E-u%C4%8Denje#Prednosti_i_nedostaci_e-u%C4%8Denja

Važnost cjeloživotnog učenja osobito se ističe u vrijeme gospodarske krize, smanjenoj ponudi poslova te sve većoj potražnji slobodnih radnih mjesta, te je ključan potez edukacije ujedno i inovativnost. Neprekidnim učenjem pojedinac povećava svoju konkurentnost i uključuje se u sve aspekte društvenog života. Poslodavci sve manje pozornosti obraćaju na formalno obrazovanje, potrebno se osvijestiti o važnosti cjeloživotnog učenja, napredovanja odnosno učenja novih te usavršavanja postojećih vještina i znanja.

Kada bi opisivali opis posla direktora u turizmu ili managera hotela ili primjerice recepcionara danas i prije dvadeset godina dobili bi potpuno različite opise radnog mjesta. Stoga ključ dobrog poslovanja je u cjeloživotnom obrazovanju koje je produkt buduće inovativnosti.

3.4. Suvremene tehnologije i programi obrazovanja zaposlenih

U području obrazovne politike i politike strukovnog osposobljavanja, odluke se donose u redovnom zakonodavnom postupku. Strateški ciljevi EU-a u području obrazovanja i osposobljavanja su:

- Ostvarivanje koncepta cjeloživotnog učenja i mobilnosti
- Poboljšanje kvalitete i učinkovitosti obrazovanja i osposobljavanja
- Promicanje jednakosti, socijalne kohezije i aktivnog građanstva
- Jačanje kreativnosti i inovacija, uključujući poduzetništvo, na svim razinama obrazovanja i osposobljavanja[6]

[6]www.scribd.com/doc/Hotelijerstvo

4. ANALIZA ONLINE OBRAZOVNIH SADRŽAJA

Velika većina zemalja diljem svijeta se uključuje u različite programe potpore i nadopune u obrazovanju, naglasak stavljamo na izobrazbu putem interneta. Isto tako većina zemalja osigurava poticaje i potpore poslodavcima i institucijama u svrhu educiranja i osposobljavanja zaposlenih u različitim sektorima gospodarstva. Ključna zadaća on line obrazovnih sadržaja jest korisnicima pružiti dodatna znanja i vještine kako bi svoje poslove odrađivali kvalitetnije, brže i efikasnije.

4.1.Pregledna analiza online obrazovnih sadržaja namijenjenih turizmu i hotelskom sektoru

Obzirom na analizu svih sadržaja on line obrazovnih programa, velika većina ih se bazira na menadžmentu i upravljanju, posebno u hotelskom sektoru, ali uđemo li u detalje problema dolazimo do zaključka da nam je prezentiran čitav spektar različitih on line obrazovnih sadržaja prilagođenih potrebama svih zaposlenika u turističkom sektoru, preko turističkih agencija do ugostiteljskih objekata. U nastavku slijedi detaljan opis svakog sadržaja.

Obzirom na hotelski sektor o kojem pišemo u ovome radu, počet ćemo sa temeljem istog, a to je komunikacija. Komunikacija nije srž samo hotelijerstva već čitave grane turizma, a jezik koji je odabran kao svjetski jezik je neophodan za osnovni rad u istoj branši te za bolji, kvalitetniji i brži rast i razvitak posla.

1. ESG Langues – Centar za obuku

Aktivnost ESG jezika usmjerena je na dva područja: pripremu i polaganje službenog tečaja TOEIC i tečajeve grupnog jezika. Jezični centar je službeno središte TOEIC-a akreditirano u Parizu. Ovisno o potrebama i proračunu svakog studenta, na raspolaganju je nekoliko opcija za pripremu i prolazak TOEIC-a, poput modula e-učenja, grupnih tečajeva ili pojedinih tečajeva. Ponuda za obuku također uključuje tečajeve stranih jezika. Tečajevi su dostupni u dva formata: tečajevi klasičnog ili tematskog jezika i jezični tečajevi po mjeri. ESG Langues prvo ispituje potrebe i razine učenika da bi predložio personalizirane ritmove i formule poštujući njihova ograničenja. Stalno se nadgledaju rezultati kako bi se zajamčila kvaliteta

nastave i postizanje ciljeva postavljenih tijekom prvog intervjua. Svaki nastavnik predaje na svom materinjem jeziku i savršeno poznaje kulturu i posebnosti jezika koji se uči.[7]

2. Magisterij u Turizmu i ugostiteljstvu- EU poslovna škola

Globalizacija je dovela do toga da je turizam postao jedna od najbrže rastućih industrija u današnjem poslovanju. Moderne tvrtke zahtijevaju akademsko kvalificirane, vizionarske vođe za stvaranje novih poslovnih modela i razumijevanje promjena u tehnologiji i trendovima potrošača. Fokusiran na razvoj vještina izvršnog upravljanja i strateške sklonosti, ovaj program istražuje teorije, prakse i okvire koji čine polje turizma i ugostiteljstva, istovremeno razvijajući razumijevanje međunarodnih i interkulturalnih potreba upravljanja.

Trajanje : jedna godina **Lokacija** : Barcelona, Ženeva, Montreux

Jezik : engleski

Ishod: Državno priznati sveučilišni magisterij akreditiran od strane Universidad Católica de Murcia (UCAM), Španjolska. Privatni i međunarodno akreditirani magisterij iz EU poslovne škole u Švicarskoj.

Studenti koji završe ovaj magisterij nastavljaju karijeru u:

- Upravljanje ugostiteljstvom
- Upravljanje događajima
- Upravljanje konferencijama
- Digitalni turizam
- Međusobno kulturno i timsko upravljanje
- Digitalni turizam: marketinške strategije i mrežna komercijalizacija
- Upravljanje ugostiteljstvom[8]

[7] https://www.esg-langues.fr
[8] www.masterstudies.com/Master-in-Tourism-and-Hospitality-Management/Spain/Euruni

3. Magistar u ugostiteljstvu i upravljanju vodstvom - SRH Hochschule Berlin

Program se predaje na Engleskom jeziku i traje četiri semestra te je vrlo dobar izbor iz sljedećih razloga:

- Specijalizacija u ugostiteljstvu
- Stečeno znanje iz upravljanja vodstvom i želja za usavršavanjem istog.

Sadržaj, cilj i struktura predmeta- magistarski program

- Magistarski studij podučava upravljanje ugostiteljstvom i vodstvo na sveučilišnom kampusu SRH u Dresdenu u svojoj viziji bazira se na ambiciozne osobe koje žele osigurati temeljno ekonomsko znanje visokim položajem u industriji ugostiteljstva.
- Magistarski program osmišljen je na način da se razvijaju osnovne vještine vodstva, a diplomirani su pripremljeni za buduće izazove u industriji.

Svaki semestar pokriva sljedeće teme:

- Voditeljske vještine (1. semestar)

Prvi semestar fokus je na procjeni ekonomskih izazova industrije u kontekstu globalnih trendova i izazova, npr. tehnoloških, digitalnih ili interkulturalnih. Studenti bi trebali prepoznati buduća tržišta i njihove mogućnosti kako bi razvili poslovne modele, uključujući potrebno financiranje i važnost vodstva.

- Primjena zadataka vodstva (2. semestar)

U drugom semestru ove se kompetencije za vođenje primjenjuju u specifičnim rukovodstvenim zadacima industrije, posebno u suradnji s vlasnicima, financijerima ili tvrtkama za upravljanje nekretninama. Razvoj kompetencija za osobnu i društvenu akciju posebno se promiče u modulu "Ugovaranje i pregovori", što se posebno odražava u interkulturalnom kontekstu. Dizajn i pisanje akademskog papira razvija i kreativne vještine i kompetencije u znanstvenim metodama, a time i akademskom razmišljanju.

- Going International (3. semestar)

U trećem semestru fokus je stavljen na međunarodnost. Ovisno o preduvjetima i ciljevima studenta, dosad razvijene kompetencije ili se dalje razvijaju u praktičnoj fazi (6 mjeseci) koja ispunjava uvjete i odražavaju se uz podršku supervizora ili se produbljuju tijekom semestra na jednom od partnerska sveučilišta sa specifičnim nastavnim planom i programima.

- Iskustvo u dubini (4. semestar)

Posljednji semestar započinje internetskim istraživačkim modulom („Analiza međunarodnog poslovanja“), nakon čega slijedi magistarski rad, idealno kombiniran s pitanjem iz hotelske prakse.

Perspektiva karijere:

Početnici mogu računati na vrlo zanimljiva područja aktivnosti, posebno u višem menadžmentu. Na takvim pozicijama u vrhu tvrtke, specijalističko znanje je neophodno. Magistri mogu računati na vrlo zanimljiva područja aktivnosti, posebno u višem menadžmentu. Na takvim pozicijama u vrhu tvrtke važna je sposobnost vođenja i ključne kompetencije. U ugostiteljstvu kvalificirani menadžeri imaju najbolju budućnost i karijeru.[9]

[9] www.masterstudies.com/Master-in-Hospitality-Management-and-Leadership/Germany/SRH-Hochschule-Berlin

4. Magisterij on line upravljanja ugostiteljstvom (UCAM Universidad Católica San Antonio de Murcia)

Magisterij Hotel Hospitality Online pruža studentima potrebnu obuku za postizanje njihovog osobnog i profesionalnog razvoja kao menadžeri na najvišoj razini u tvrtkama vezanim za međunarodnu ugostiteljsku industriju.

Mogućnost nastavljanja karijere nakon završenog obrazovanja je u sljedećim sektorima:

- direktor hotelskog i turističkog smještaja,
- direktor marketinga,
- komercijalni / prodajni direktor,
- odnosi s javnošću / PR,
- direktor za ljudske resurse, upravitelj zajednice,
- samostalni poduzetnik i sl.

Prvostupnik u poslovnoj administraciji na UCAM-u ima: akreditirani program (ANECA), personalizirana pažnja učenika, smanjeni broj učenika po razredu, Integralno obrazovanje, praktični pristup predmetima ,širok raspon mogućnosti karijere, zajamčeno radno iskustvo u tvrtki na posljednjoj godini studija, međunarodna mobilnost studenata, novi kampus i infrastruktura, istraživački projekti.

5. Online MAM u održivom ugostiteljstvu

Usmjeren na jednu od najbrže rastućih industrija na svijetu, ovaj program pruža praktičan pristup održivom ugostiteljstvu i premještanju zahtjeva savjesnih putnika!

Inovativna, praktična i prilagođena stvarnom svijetu, mrežna MBA programa Sustainable Management Hospitality želi utjecati na buduću karijeru u ovoj živopisnoj industriji. Donose ga izvanredni profesori s terena sa značajnim iskustvom u održivim projektima i poslovnom strategijom usredotočenom na ugostiteljstvo.

Studenti SUMAS-a stalno se bave projektima orijentiranim na praksu koje vode akademici, konzultanti i profesionalci. Ovi su projekti dio SUMAS-ove inovativne nastavne metodologije koja uključuje video konferencije s vodećim predavačima u organizacijama i prezentacije kompanija u klasi. Studenti SUMAS-a mogu odabrati drugu godinu neobavezne prakse i upisati staž u korporaciji ili međunarodnoj organizaciji.

Organizacija programa

Trajanje: Od 18 mjeseci do 3 godine, ovisno o odabranom planu plaćanja.

Sadržaj: 9 osnovnih modula i 5 glavnih kolegija. Završni Capstone.

Fleksibilnost: pohađanje satova kod kuće, na poslu ili gdje god se nalazili.[10]

6. Online MBA turizam - University of Cumbria (UK)

MBA je glavna rukovodeća kvalifikacija za menadžere. MBA je specijaliziran za turizam, te istražuje niz koncepata funkcija upravljanja unutar turističke industrije. Programi imaju veliku korist od internacionalnosti koja se temelji na zapošljavanju studenata iz cijelog svijeta i privlačenju učitelja dobro kvalificiranih u njihovom području.

Trajanje

Minimalno 12 mjeseci, maksimalno 5 godina.

[10] www.onlinestudies.com/Online-MAM-in-Sustainable-Hospitality/Switzerland/Sustainability-Management-School/

- Pregled programa

Za MBA je potrebno završiti šest predmeta plus završnu disertaciju.

- Način obrazovanja

Uglavnom online putem Online Campusa (interaktivnog internetskog okruženja za učenje) uz intenzivnu raspravu i suradnju u nastavi, plus jednom tjedno obvezan dolazak . Obrazovanje se održava u Ujedinjenom Kraljevstvu i u organizaciji Sveučilišta u Cumbriji.

- Akreditacija i priznavanje

Pri završetku studija na koledžu Roberta Kennedyja, dobiva se diploma na Sveučilištu Cumbria.[11]

7. MBA – Ugostiteljstvo i turizam

CSU-ov program Master of Business Administration pruža razumijevanje teorijskih, povijesnih praksi i aktualnih pitanja u poslovanju i industriji; osposobljava studente za opće istraživačke metode te za analizu i interpretaciju istraživanja na tom području; i istražuje odnos između poslovanja i društva i globalnih pitanja koja utječu na profesije. Maturanti CSU-ove internetske MBA početnice postaju utjecajni poslovni lideri opremljeni sposobnošću prepoznavanja, analiziranja i rješavanja složenih problema s poslovnom administracijom i upravljanjem.

Nastavni plan: MBA preduvjeti (25 kreditnih sati)

- Orijentacija učenika
- Metode upravljanja ljudskim resursima
- Napredni marketing
- Organizacijsko istraživanje i teorija
- Međunarodno poslovanje
- Upravljanje informacijskim sustavima

[11] www.onlinestudies.com/MBA-with-Concentration-in-Hospitality-and-Tourism/USA/Columbia-Southern-University

- Metode istraživanja
- Poslovna etika
- Strateško upravljanje i poslovna politika

MBA koncentracijski tečajevi - ugostiteljstvo i turizam (12 kreditnih sati)

- Ugostiteljstvo i upravljanje turizmom
- Marketing za ugostiteljstvo i turizam
- Pravni aspekti ugostiteljstva i turizma
- Management Accounting za ugostiteljstvo i turizam[12]

8. MBA program u hotelijerstvu

- Organizacija događaja, protokola i poslovnog turizma (MICE)

Cilj ovog programa je da studenti otkriju glavne trendove, trenutne i buduće u ovom sektoru, i da poznaju glavne aspekte koje treba uzeti u obzir u strategiji i razvoju događaja , uključujući teme protokola.

- Digitalni turizam

Učenje digitalnog turizma omogućit će studentu da upozna strategije razvoja i poslovnog pozicioniranja iz uporabe digitalnih marketinških alata ili e-trgovine kao prirodnog okruženja i uobičajenog marketinga turističkih proizvoda.

- Sportski menadžment

Jedan od specifičnih sektora u turističkom sektoru koji se brže razvija je sektor sportskog upravljanja. Cilj ovog obrazovanja je da student upozna sektor i glavne trendove i najprimjerenije aspekte organizacije sportskih događaja , kao i strategije marketinga i sponzorstva.

Po završetku magistarskog studija student će moći raditi u sljedećim sektorima:

[12] www.onlinestudies.com/MBA-with-Concentration-in-Hospitality-and-Tourism/USA/Columbia-Southern-University

- Upravljanje ili vođenje hotelskih ili drugih ugostiteljskih i turističkih poduzeća.
- Odgovorna je za funkcionalna područja u turističkim tvrtkama ili operativni nadzorni direktor.
- Korporativno upravljanje u turističkim i hotelskim tvrtkama, u bilo kojem od njegovih funkcionalnih područja.
- Poslovno upravljanje turističkim sektorom općenito.
- Položaji odgovornosti u privatnim ili javnim poduzećima u sektoru.
- Pozicije u tvrtkama vezanim za hotelijerstvo i turističku industriju, u komplementarnim ponudama, marketingu i komercijalizaciji.
- Poduzetnik u poslu turističkog sektora ili povezanog s njim.
- Savjetnik / turistički i hotelski savjetnik.
- Kupoprodaja

Sudionik koji uspješno završi program dobit će TRIPLE TITLE:

- MBA stupanj ugostiteljstva
- MBA u ugostiteljstvu
- Diploma sa Sveučilišta u Lleidi .[13]

[13] www.onlinestudies.com/MBA-in-Hospitality-and-Tourism-(Distance)/Spain/OSTELEA-|-Distancia/

9. Upravljanje turizmom – MATM (Master of Art in Tourisam and Management)

Program MATM izrađen je od tri središnje teme: vodstva, marketinga i razvoja odredišta. Vrhunski sadržaj tečaja širi se na koncepcijski temelj društvenih znanosti, poboljšavajući osobni razvoj i pružajući jedinstveni uvid u turizam.

MATM program nudi se u dva modela isporuke: 18-mjesečna dostava na kampusu ili dvogodišnja kombinirana isporuka koja kombinira internetsko, samostalno učenje s tri jednotjedne rezidencije u našem zadivljujućem kampusu Victoria.

Glavne značajke

Magistar umjetnosti u menadžmentu u turizmu program je sa 36 modula koji pokriva širok raspon tema važnih za uspjeh u najvišim razinama turističke industrije. Program koji kombinira timski rad i samostalno učenje sastoji se od osam potrebnih predmeta, tri izborna predmeta, iskustvenog terenskog studija, diplomskog istraživačkog rada i fakultativnog stažiranja.

MEĐUNARODNO TERENO ISTRAŽIVANJE:

Tečaj globalnog turizma MATM na kampusu uključuje prekomorsku terensku nastavu svjetski poznate međunarodne destinacije. Tijekom ovog putovanja provodi se terensko istraživanje na temu po izboru studenta .

RAZREDNI ISTRAŽIVAČKI RAD:

Program MATM se dovršava diplomskim istraživačkim radom koji integrira i kritičku teoriju i primijenjena istraživanja.

STAŽ:

Kao dio MATM programa student ima priliku razviti vrijedne industrijske veze i steći još više iskustva u stvarnom svijetu tijekom neobaveznog staža od 420 sati.[14]

10. Turistički menadžment - diplomski certifikat

Diplomirani certifikat o menadžmentu u turizmu (GCTM) se sastoji od tri kolegija. Program je osmišljen u suradnji s stručnjacima iz industrije, studentima, nastavnicima i obrazovnim partnerima kako bi sadržavao relevantne sadržaje koji pruža vještine u razvoju destinacije, vodstvu, održivosti i turizmu.

Ovaj programski tečajevi nude se u tri modela isporuke: putem interneta, kombiniranih i na kampusu, pružajući fleksibilan raspored koji omogućava unaprjeđenje obrazovanja.

Na daljnjem popisu su nabrojani programi za obrazovanje:

TRMNOT: Orijentacija na diplomski studij turizma (obavezno)

IHMN505: Trendovi i problemi u upravljanju ugostiteljstvom

IHMN520: Financije za upravljanje turizmom i ugostiteljstvom

IHMN550: Metodologija istraživanja

TRMN502: Globalni turizam

TRMN503: Transformiranje odredišta

TRMN504: Inovacije proizvoda i tržišta

TRMN505: Strateški marketing u turizmu

TRMN506: Održivo upravljanje turizmom

TRMN507: Etika u turizmu i ugostiteljstvu

TRMN625: Socijalno poduzetništvo

[14] www.findamasters.com/masters-degrees/course/tourism-management-ma

Kandidati koji nemaju formalno akademsko obrazovanje da bi se kvalificirali za upis mogu se ocjenjivati na osnovi svog formalnog obrazovanja i neformalnog učenja, u skladu s fleksibilnom politikom prihvaćanja.[15]

11. Northeastern State University- Prvostupnik u ugostiteljstvu i upravljanju turizmom

Program za ugostiteljstvo i menadžment u turizmu pruža znanje potrebno za uspjeh u poduzećima vezanim za sektor putovanja, turizma i ugostiteljstva. Održava se putem interneta u dvogodišnjem ciklusu.

VRSTE UPRAVLJANJA POSLOVIMA

- Upravljanje smještajem, uključujući:
- Upravljanje operacijama
- Upravljanje imovinom
- Upravljanje objektima
- Upravljanje sobama
- Upravljanje banketima i ugostiteljstvom
- Ljudski resursi

POSEBNI DOGAĐAJI

- Planiranje kongresa i sajmova
- Upravljanje konvencijskim uslugama
- Planiranje sastanaka
- Zabava / Planiranje događaja
- Planiranje programa i aktivnosti
- Programiranje

PRODAJA I MARKETING

- Opća prodaja
- Sastanak i prodaja konvencija
- Poticajna prodaja putovanja
- Medijsko planiranje i razvoj
- Odnosi s javnošću

[15] www.findamasters.com/masters-degrees/course/tourism-management-graduate-certificate

Odnosi s javnošću / Promocije

- Istraživanje tržišta

USLUGE KUPCIMA

- Poslovanje u uredu
- Rezervacijske usluge
- Prodajne usluge
- Planiranje putovanja
- Odnosi s gostima

POTENCIJALNI RADNA MJESTA PO ZAVRŠETKU OBRAZOVANJA

- zrakoplovne kompanije
- Zabavni centri, tematski parkovi i atrakcije
- Konferencijski centri i banketni sadržaji
- Tvrtke za krstarenje
- Ekoturizam
- Pružatelji usluga prehrane: ugostiteljske kompanije, škole, sveučilišta, bolnice i vojska
- Hoteli, moteli i odmarališta
- Smještaj: hoteli / moteli, odmarališta, noćenje sa doručkom, zakupci vremena, RV parkovi i kampovi
- Prijevoznici / turistički prijevoznici
- Tvrtke za upravljanje imovinom
- Izdavači: vodič i putopise, putopisne biltene
- Rezervacijske tvrtke
- Turoperatori i usluge vodiča
- Trgovačka i profesionalna udruženja
- Transportna / putnička industrija: aviokompanije, kompanije za krstarenje, agencije za iznajmljivanje automobila, putničke agencije, zračne luke, autobusi za autobuse / putovanja i brzi tranzit [16]

12. Prvostupnik putovanja i turizma - Sveučilište Atlantic International

[16] www.study.com/distance_learning_degree_programs_in_travel_and_tourism

Program prvostupnika putovanja i turizma (BA) dostupan je putem interneta putem učenja na daljinu. Nakon vrednovanja akademske evidencije i životnog iskustva, osoblje AIU-a koje radi u suradnji s fakultetskim i akademskim savjetnicima pomoći će studentima u postavljanju prilagođenog programa, dizajniranog na individualnoj osnovi. Mrežni nastavni plan i program Bachelor of Travel and Tourism (BA) dizajnira individualno student i akademski savjetnik.

U nastavku se nalazi popis tema ili područja koje nudi sveučilište. To nije potpun popis jer programi AIU ne slijede standardizirani nastavni plan i program. Podrazumijeva se samo kao referentna točka i primjer.

Glavni tečajevi i teme iz putovanja i turizma:

- Ekonomija turizma
- Putno i turističko zakonodavstvo
- Putovanja i turizam Engleski
- Turistički marketing
- Planiranje razvoja turizma
- Turizam i okoliš
- Avionske karte za izradu karata i izrada karata
- Operacije i upravljanje putničkom trgovinom
- Strani jezik
- Organizacijsko ponašanje
- Računovodstvo i financijsko upravljanje
- Matematika i osnovna statistika
- Geografija turizma
- Računalne aplikacije u turizmu
- Industrijska praksa

4.2. Rezultati analize

Na temelju opisane analize online obrazovnih sadržaja za potrebe turizma, ustanovljeno je da se ulažu velika sredstva i rad kako bi ponuda u bilo kojem sektoru turizma bila kvalitetna te pratila sve vodeće trendove u svijetu. Sve škole, sveučilišta, organizacije imaju isti cilj, pripremiti polaznika za rad u svom sektoru. Većinom sve škole pružaju učenje i polaganje ispita na daljinu kako bi im olakšali samo školovanje i omogućili zapošljavanje po završetku određenog tečaja ili nakon što dobiju diplomu. E-učenje ili online učenje definirano je kao učenje koje se odvija kada netko koristi elektronička sredstva za prikupljanje svojih podataka koji se također naziva Web-based learning. U ovoj su situaciji učenja nastavnici i učenici razdvojeni vremenom, lokacijom ili oboje. Mnogi učenici preferiraju ovakvo učenje jer internetski alati nude inovativna okruženja za e-učenje koja omogućuju da se izvrši veliki niz mogućnosti i radnji, poput pretraživanja, izrade alata za razmjenu i organiziranje ideja, izrade predložaka, skela i obrazovnih potpora. Također, e learning ukazuje na neke druge prednosti koje proizlaze iz e-učenja. Prije svega, poboljšava grupnu suradnju i diskusiju o mogućim motivacijskim prednostima zajedničkog rada s ostalim sudionicima na rješavanju problema i mogućih scenarija. Drugo, vrijeme i mjesto učenja su neovisni, tako da će polaznici imati mogućnost cjelodnevnog i noćnog pristupa. Razlog sve veće zastupljenosti e learning je vremenska fleksibilnost kao glavni razlog zbog kojeg studenti biraju studije na mreži kao i činjenica da polaznici ne moraju putovati ili biti u ustanovi gdje se vrši obrazovanje. Velika Britanija kao kolijevka turizma osim velikog broja tečajeva koje nudi ima i posebna odjeljenja koja se bave isključivo problematikom učenja na daljinu za potrebe turizma. Njihova sveučilišta se bave kreiranje interaktivnih programa koje mogu pohađati bilo koji polaznici i cijelog svijeta, a predavači su uvijek stručnjaci u svojoj branši. Nezavisne organizacije isto tako nude širok spektar online programa za učenje, a sveučilišta vrhunske programe školovanja čija se praksa odrađuje na najboljim lokacijama koje se bave određenom problematikom.

5. ZAKLJUČAK

Zbivanja na internetu imaju ogroman utjecaj na obrazovni proces točnije ciljamo na transformiranje obrazovnih kurikuluma, nastavnih materijala i nastavnih praksi. Posebno, internet je zbog svoje poboljšane interaktivnosti, povezanosti i konvergencije predstavljen kao platforma za dostavu obrazovanja koja omogućuje studentima primanje i interakciju s obrazovnim materijalima i druženje sa nastavnicima i vršnjacima na načine koji su ranije možda bili nemogući. Prednosti e-učenja se često spominju, npr. mogućnosti cjeloživotnog učenja, ublažavanje prostornog i vremenskog ograničenja, katalizator je institucionalne transformacije dok je njegova primjenjivost i dobrobit za obrazovanje u turizmu i ugostiteljstvu također prepoznatljiva. Međutim, iako sve veći broj edukatora za turizam i ugostiteljstvo usvaja i uključuje internetske alate u svoje upute, vrlo mali broj njih u potpunosti iskorištava mogućnosti interneta za preobrazbu i proširenje pedagoških modela. S druge strane, općenito je dogovoreno da je svijet još uvijek u eksperimentalnoj fazi za stvaranje internetskog okruženja za učenje. Internetsko obrazovanje stvara okruženje za učenje koje prevladava vremenske i prostorne barijere. Stoga, internet nudi veliku fleksibilnost u skladu sa specifičnim uvjetima rada u turizmu i ugostiteljstvu . Dakle, kako sve veći broj studenata turizma i ugostiteljstva istovremeno radi , e-učenje omogućava fleksibilnost u pogledu vremena i mjesta održavanja. Nastavnici također mogu koristiti modele e-učenja kako bi poboljšali i poboljšali i podržali obrazovanje učenika i e-učenje također može zadovoljiti potrebe kontinuiranog profesionalnog usavršavanja, omogućavajući onima koji su već u radnom odnosu već navedenog sektora da se uključe u cjeloživotno učenje dok su na radnom mjestu. Programi za edukaciju u turizmu nude se putem interneta na razini certifikata, suradnika, prvostupnika i magistara. Ovi programi obično pokrivaju širok broj predmeta kako bi studentima pružili široko razumijevanje turističke industrije, smještaja i upravljanja ugostiteljstvom. Za upis diplomskih programa postoje neki preduvjeti, poput povezanog stupnja ili radnog iskustva. Iako mnoge škole nude potpuno online predavanja iz ovog područja, neki programi pružaju učenicima na daljinu priliku da steknu iskustvo putem plaćenog ili neplaćenog stažiranja s lokalnim tvrtkama vezanim za turizam. Većina programa na daljinu su asinkroni; studenti se prijavljuju i dovršavaju tečajeve do zadanih rokova i komuniciraju s razrednicima i instruktorom putem diskusijskih ploča, e-pošte i sobe za chat. Nekoliko programa na daljinu samostalno se tempira.

Cilj je ovog rada bio razviti okvir za razvoj učinkovitog e-učenja kao strategije za turizam i ugostiteljstvo. U tu svrhu, e-učenje je pregledano i analizirani teorijski temeljem različitih modela e-učenja, dok je njihov završni produkt izvrstan primjer primjene u turizmu i ugostiteljstvu. E-učenje je dizajn koji je usredotočen na učenika (kolaborativnost i konstruktivizam) i određen prema studentu (personalizirano) a mrežno okruženje za učenje dva su koraka prema takvom smjeru. Na temelju napisanog rada se može zaključiti koliko je generalno obrazovanje bitno za bilo koju vrstu posla u bilo kojoj branši, te je također od iznimne važnosti za daljnji profesionalni razvoj. Danas je turistička industrija jedan od najproduktivnijih i najmoćnijih sektora gospodarstva, posebno za one zemlje koje se oslanjaju na pružanje usluga. Stoga menadžeri ulažu u ljudski kapital, detaljnu edukaciju i nove tehnologije kako bi stvorili i izgradili konkurentsku prednost vlastitog proizvoda. Investiranje u radnike, njihove vještine i obrazovanje, tvrtke povećavaju kvalitetu svojih proizvoda i usluga, kao i zadovoljstvo kupaca. Potreba za pronalaženjem efikasnog načina za uštedu novca u roku, globalna konkurencija hotela i ugostiteljstva, u kombinaciji s pružanjem znanja, alata i aplikacija pomoću tehnologije, dovela je do prelaska sa tradicionalnog procesa obuke za posao i obrazovanja do novog. oblik obuke i obrazovanja ljudi, metoda e-učenja Glavna tema obrađivanja ovog rada je Internet, tehnologija koja je svakim danom sve više zastupljena i pomoću nje se ne vrši samo obična razmjena informacija, već čovjek postiže određeni status u poslovnom svijetu. Obzirom da je turizam jedna od najvažnijih gospodarskih grana i da je se kontinuirano treba pratiti da bi se posao doveo na određen nivo, stručno usavršavanje je neophodno za isto. Iz toga razloga su osmišljeni on line tečajevi koje smo opisali u ovom radu i koju pružaju mogućnost napretka i širenja znanja i osobnih vještina, a poslodavcima se zauzvrat daje stručni kadar koji će obavljati svoje zadatke na zavidnom nivou.

6. POPIS LITERATURE

Internetske stranice:

1. Complete list of accredited hospitality management program (2010.-2019.) Raspoloživo na: www.hospitalitymanagementdegree.net
2. Poslovanje hotelskog smještaja, Vlado Galičić (2017.) Raspoloživo na: www.fthm.uniri.hr › images › knjiznica › e-izdanja
3. Centre de formation (2018.) Raspoloživo na: www.esg-langues.fr › preparation-test-cours-lan
4. Mastersudies.com (2019) Raspoloživo na: www.masterstudies.com/Master-in-Tourism-and-Hospitality-Management/Spain/Euruni
5. Masterstudies.com (2019.) Raspoloživo na: www.masterstudies.com/Master-in-Hospitality-Management-and-Leadership/Germany/SRH-Hochschule-Berlin
6. Onlinestudies.com (2019.) Raspoloživo na: www.onlinestudies.com/Online-MAM-in-Sustainable-Hospitality/Switzerland/Sustainability-Management-School/
7. Onlinestudies.com (2019.) Raspoloživo na: www.onlinestudies.com/MBA-with-Concentration-in-Hospitality-and-Tourism/USA/Columbia-Southern-University/
8. Onlinestudies.com (2019.) Raspoloživo na: www.onlinestudies.com/MBA-in-Hospitality-and-Tourism-(Distance)/Spain/OSTELEA-|-Distancia/
9. Find a Master (2019.) Raspoloživo na: www.findamasters.com/masters-degrees/course/tourism-management-ma
10. Study.com(2018.)Raspoloživona:study.com/distance_learning_degree_programs_in_travel_and_tourism.html
11. Bachelorstudies.co.za (2019. Raspoloživo na:www.aiu.edu/Bachelor of Travel and Tourism.htm

KNJIGA:

12. Skripta „Hotelijerstvo“ (2019) Raspoloživo na: www.scribd.com/doc/Hotelijerstvo

SAŽETAK

U ovom završnom radu teoretski su se analizirali on line programi i sadržaji za potrebe obrazovanja u turizmu s naglaskom na hotelski sektor. Geografski je obuhvaćeno područje Europske unije, te su na istom području istražene najbolje organizacije i škole za stručno usavršavanje u turističkom sektoru. Svrha ovoga rada je bila prikazati mogućnost i potrebu učenja na daljinu bez fizičke prisutnosti na učilištu i polaganja klasičnih ispita. Na temelju podataka, autor zaključuje da on line obrazovanje stječe veliku popularnost i dostupno je velikom broju ljudi koji su željni za stručnim usavršavanjem ili cjeloživotnim obrazovanjem. Također zaključak cijelog rada je taj da je online obrazovanje ključna metoda rasta gospodarskog sektora, u ovom slučaju turističkog s naglaskom na hotelski sektor.

Ključne riječi: Obrazovanje, turizam, ugostiteljstvo, tehnologija, internet

SUMMARY

On this final paper, online programs and content for tourism education purposes were theoretically analyzed with a focus on the hotel sector. We have geographically covered the territory of the European Union, and in the same area we have researched the best organizations and schools for professional development in the tourism sector. The purpose of this paper was to present the possibility and the need for distance learning without physical presence at the college and passing the classical exams. The research of educational programs was conducted through professional literature partly found on the Internet and partly in professional books. Based on the data, the author concludes that online education is gaining in popularity and is accessible to a large number of people who are seeking vocational training or lifelong learning. Also the conclusion of the whole paper is that online education is a key method of growth for the economic sector, in this case tourism with a focus on the hotel sector.

Keywords: Education, Tourism, Hospitality, Technology, Internet