MOGUĆNOSTI ON LINE OBRAZOVANJA U TURIZMU

Mikulić, Marija

Undergraduate thesis / Završni rad

2016

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:124:712115

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-29**

Repository / Repozitorij:

REFST - Repository of Economics faculty in Split







SVEUČILIŠTE U SPLITU

EKONOMSKI FAKULTET

ZAVRŠNI RAD

MOGUĆNOSTI ON LINE OBRAZOVANJA U TURIZMU

Mentor:
prof. Daniela Garbin praničević

Student:
Marija Mikulić

Broj indeksa:1155678

OIB:112249708

Split, rujan, 2016.

SADRŽAJ:

1. UVOD 1

1.1. Definicija problema rada 1

1.2. Cilj rada 2

1.3. Struktura rada 2

2. TEORIJSKI OKVIR E-OBRAZOVANJA 3

2.1. Metod komunikacije 3

2.1.1. Razine e-učenja.....5

2.2. Efikasnost on-line edukacije 5

2.2.1. Analiza metode on-line obrazovanja 6

3. RAZVOJ U SVIJETU I RH.....7

3.1. Potencijali on-line edukacije 7

3.2. Razvoj u svijetu 8

3.3. Razvoj u Hrvatskoj 9

3.3.1. Podrška državne uprav.....11

4. ON-LINE EDUKACIJA U TURIZMU 12

4.1. Potreba za znanjem u turizmu.....12

4.2. Utjecaj ICT-a na obrazovanje u turizamu.....13

4.2.1. Utjecaj interneta na obrazovanje u turizmu.....14

4.3. On-line edukacija u turizmu.....15

4.3.1 On-line edukacija kao nadopuna nastavi.....15

4.4. On-line tečajevi 16

4.4.1. Velika Britanija-OHSC 16

4.4.2. Velika Britanija – Brentwod Open Learning College.....18

4.4.3. Australija – TAFE 20

4.4.4. Švicarska – Ticino 22

5. PROBLEMI I REPORUKE.....24

5.1. Prednosti kod on-line edukacije 25

5.2. Nedostatci kod on-line edukacije 26

6. ZAKLJUČAK 27

LITERATURA 29

SAŽETAK 31

SUMMARY 32

1. UVOD

1.1. Definiranje problema rada

Danas je potreba za znanjem sve veća. Kada govorimo o turizmu, novi trendovi zahtjevaju konstantu prilagodbu tržištu i zahtjevima gostiju. Stoga je bitna pravovremena edukacija zaposlenika u ovom sektoru. U ovom radu istražit ćemo primjenu online edukacije u turizmu. U prošlom desetljeću popularnost metode online edukacije raste, te je naručito uzela maha nakon završene srednje škole. Bez obzira na to, visoko obrazovana zajednica još uvijek nema pozitivno stajalište prema online edukaciji (tečajevima), unatoč tome što neka od istraživanja potvrđuju jednakost u znanju stečenenog kod polaznika online tečajeva sa onima koji znanje stiču učenjem u predavaonici. Jedan od problema koji se zasebno promatra kad je riječ o online edukaciji, su tzv. "dropout rates“, tj. stope odustajanja koje su za sad još uvijek visoke. Međutim potrebno je shvatiti da se ne radi o visokim stopama odustajanja studenata zbog samih karakteristika programa i sustava već zbog samih karakteristika osobe tj. polaznika[1].

1.2. Cilj rada

Cilj ovog rada je ispitati sadašnju razinu korištenja i primjene informacijskih tehnologija, intereta, diskusijskih grupa i ostalih alata koji osim kao online tečajevi, mogu služiti i kao dopuna tradicionalnom načinu nastave u turizmu i ugostiteljstvu. Iako većina nastavnika koji drže nastavu u turizmu koriste internet u nastavi, tretiraju ga isključivo kao sredstvo razmjene informacija. Govoriti će se o online edukaciji kao nadopuni u nastavi sveučilišta, fakulteta, veleučilišta itd., te o online tečajevima kao sustavu učenja na daljinu.

1.3. Struktura rada

U prvom poglavlju rada se obrađuje teorijski okvir online edukacije kao sredstva za učenje. Definira se pojam studenta/polaznika tečaja, te profesora/instruktora. Kada govorimo o studentu i profesoru radi se o obliku online edukacije kao nadopune nastavi, a kada

[1] Howell, Laws & Lindsay (2004)

govorimo o pojmovima polaznik i instruktor radi se o samom online tečaju, gdje je instruktor ili predavač onaj koji predaje na daljinu, sastavlja materijale za učenje i sudjeluje u diskusiji sa polaznicima.

U drugom poglavlju se govori o razvoju koji se dogodio u svijetu i Hrvatskoj, iako se taj razvoj češće očituje u nekim drugim industrijama i znanstvenim granama to zapravo govori o tome kako turizam zaostaje kada je u pitanju online edukacija u tom sektoru. Kako je do razvoja došlo najbolje je konstatirano činjenicama koje govore u korist potencijala koji se kriju u ovom načinu obrazovanja, koji su također objašnjeni u ovom dijelu rada.

U trećem dijelu rada razmatraju se potrebama za znanjem u turizmu koje su sve veće sukladno novom načinu života i promjenama na tržištu. Objašnjava se i razlika između online tečaja i online edukacije kao nadopune nastavi te se navode primjeri u oba slučaja s tim da se fokusira na tečajeve.

U zadnjem dijelu rada navodimo prednosti i nedostatke korištenja online edukacije, naravno gledano sa stajališta studenata i profesora. Također i sa stajališta ustanova koje ih pružaju, kojima ovaj način obrazovanja predstavlja određene koristi i troškove.

2. TEORIJSKI OKVIR E-OBRAZOVANJA

Postalo je očito da samo stavljanje sadržaja nastavnog predmeta ili tečaja na Internet/web, bez korištenja odgovarajućih pedagoških modela i principa, kao i bez dovoljne zastupljenosti prikladnih oblika komunikacije polaznika s predavačem/instruktorom i drugim polaznicima nastave, nije dovoljno za ispunjavanje obrazovnih ciljeva u slučaju nedovoljno samostalnih polaznika. Brojne su definicije online učenja, međutim dvije skupine pod kojih se većina može svrstatiti su tehnološka i pedagoška. Tehnološka skupina podrazumijeva one oblike online edukacije koje se temelje samo na upotrebi računala i interneta. Dok pedagoška skupina podrazumijeva interaktivan proces koji je tehnološki potpomognut. Prema ovim podjelama možemo reći da se radi o skupina koje se razlikuju s obzirom na stupanj korištenja tehnologije u procesu učenja, pa tako imamo najjednostavniji oblik e-učenja koji koristi tehnologiju tj. računalo samo pri prepremi nastave, dok je najrazvijeniji oblik e-učenja onaj preko kojeg se odvijaju svi djelovi nastave, pa i ispitivanje, bez prisustva predavača te ne postoji interakcija između predavača i polaznika/studenta.

2.1. Metode komunikacije

Na načine izlaganja sadržaja u e-obrazovanju utječu dostupne tehnologije, imajući u vidu tehnologije koje su na raspolaganju predavaču/instruktoru za izradu obrazovnih sadržaja i njihovo postavljanje on-line, kao i tehnologije kojima raspolažu polaznici za prikazivanje sadržaja.[2]

- Videokonferencijsko predavanje je oblik sinkrone komunikacije u kojoj se uživo snima i prenosi izaganje predavača te istovremeno prenosi i prikazuje polaznicima u nekom udaljenom prostoru (telekonferencijskoj dvorani). Pritom je ponekad prisutan i prikaz sadržaja elektroničke ploče koju koristi predavač s njegovom prezentacijom i drugim vizualizacijama u predavanju. Videokonferencijsko predavanje ponekad se prenosi i kao emitiranje na webu (engl. webcasting).
- Snimljeni audiovizualni sadržaji dostupni na zahtjev (engl. video-on-demand) mogu sadržavati videozapise predavanja, tečajeve, prezentacije, kao i posebno snimljene i

[2] http://www.carnet.hr/referalni/obrazovni/mkod/metodika/procunas/izlsad [preuzeto 17.8.2016]

režirane edukativne videozapise u različitim okruženjima (npr. o načinu sklapanja računala) i dr. Ovakav asinkroni način prijenosa audiovizualnih sadržaja omogućuje njihovu prethodnu montažu, snimanje u studiju ili posebno pripremljenim uvjetima itd. Nadalje, jednom snimljeno predavanje može se koristiti više puta u dužem razdoblju (npr. više godina) bez potrebe da se uvijek iznova angažira predavač za predavanja uživo.

- Tekstualni sadržaji sa ili bez ilustracija te u neinteraktivnom i interaktivnom obliku (npr. PDF dokumenti, Word ili PowerPoint datoteke, knjige u HTML formatu na webu, elektroničke knjige itd.). Ovi su oblici prikazivanja sadržaja pogodni jer njihova izrada nije previše složena (osim kod nekih vrsta elektroničkih knjiga; engl. e-book), niti je za njihovu uporabu potrebna teško dostupna računalna i programska oprema.
- Testovi, kvizovi, igre, različiti zadaci za uvježbavanje i sl. primjer su interaktivnih načina provjere i potkrepljivanja usvojenih znanja. Ovako oblikovani obrazovni sadržaji omogućuju automatizaciju feedbacka polaznicima o njihovoj uspješnosti u usvajanja obrazovnih sadržaja, unose raznolikost u obrazovni proces, animiraju polaznike, omogućuju im interakciju s drugima te mogu imati i rekreativnu funkciju. Za njihovu uporabu obično je potrebno koristiti resurse LMS-a ili odgovarajuću programsku podršku.
- Animacije i simulacije različitih prirodnih i umjetnih pojava, eksperimenata, tehničkih sredstava i tehnoloških procesa i sl. Izrada ovakvih sadržaja obično je dugotrajan i skup posao ukoliko imaju mnogo vizualnih elemenata, ali je konačan rezultat vrlo atraktivan te unapređuje pozornost, razumijevanje, pamćenje i motivaciju kod polaznika.
- Virtualna stvarnost i virtualni svjetovi posebno su kompleksni načini prikazivanja obrazovnih sadržaja koji dobro aktiviraju polaznike, pri čemu se neki polaznici vrlo intenzivno uživljavaju u informacijski ambijent nekog virtualnog svijeta u kojem mogu biti u interakciji s različitim likovima i fizičkim okruženjem, kao i s drugim polaznicima.

2.1.1. Razine e-učenja

Danas se navode četiri razine e-učenja: [3]

• Baze znanja (knowledge databases), koje same po sebi ne impliciraju proces učenja, obično su opremljene softverom za njihovo interaktivno pretraživanje, što omogućava njihovu jednostavnu upotrebu u procesu stjecanja znanja.

• Online potpora (online support) omogućuje razmjenu znanja među različitim sudionicima u procesu stjecanja znanja, a pojavljuje se u obliku foruma za raspravu, pričaonica (chatrooms), elektronskom poštom (e-mail) ili drugim oblicima distribucije poruka.

• Asinkrono učenje (asinchronous training) predstavlja grupu alata kojima se omogućuje samostalno stjecanje znanja putem pristupa bazama znanja, forumima za diskusiju ili neposredno instruktoru, pričaonicama itd. Može se temeljiti na pristupu Internetu ili na korištenje CD ili DVD memorija.

• Sinkrono učenje (sinchronous training) se izvodi u realnom vremenu, uz neposredno sudjelovanje mentora koji usmjerava odvijanje pojedinih aktivnosti i mogućnost međusobne komunikacije svih sudionika. Odvija se u unaprijed zakazanim terminima, a može se protezati kroz više tjedana ili mjeseci. Temelji se na Internet komunikaciji ili audio-video konferenciji.

2.2. Efektivnost on-line edukacije

Okarakterizirati jedan tipičan online tečaj vrlo je teško s obzirom na različite tipove tečajeva. Neki ne zahtjevaju nikakvu interakciju između članova sustava, drugi sadrže interakciju između studenata kao i *feed back* predavača. Postoje i tečajevi koji kreiraju timove u kojima polaznici mogu surađivati, dok drugi potpuno isključuju suradnju uživo, već se samo temelje na online instrukcijama. Stoga je nemoguće generalizirati kada se radi o efektivnosti svih tečajeva tj. tečajeva općenito. Osim ukoliko se ne uspostave neke varijable koje bi služile kao kriteriji pri ocjenjivaju efektivnosti i uspoređivanju učinkovitosti različitih tečajeva. Varijable kao što su dizajn, pedagoški kriteriji, tehnologija. Pod pretpostavkom da karatkeristike i potrebe studenta jednake za sve tečajeve, te isključujemo njihov utjecaj pri

[3] Sinković G., Kaluđerčić A. (2006.): E-učenje – izazov hrvatskom visokom školstvu, str. 2

čemu ocjena sad ovisi samo o prethodno navedenim varijablama vezane isključivo za kvalitetu on-line tečaja. [4]

Verduin i Clark su proučili 56 različit studija koja su uspoređivala akademska postignuća studenata koji su se obrazovali u tradicionalnim učionicama sa postignućima studenata raličitih programa učenja na daljinu. Donijeli su zaključak da studenti koji su koritili DE (Distance Education) metodom postigli slične, čak i bolje, rezultate uspoređujući ih sa rezultatima konvecionalnog načina učenja.

2.2.1. Analiza metode on-line obrazovanja

Svrha ovog istraživanja je pomiriti različite tvrdnje o uspješnosti online educiranja. Postojanje razne literature koja govori za i protiv ove metode, dovela je do istraživanja, koja su brojkama nastojala potrvditi o kakvom se zaista sustavu radi i kakav utjecaj ima, ne samo direktno na polaznike, već i na društvo ukupno, pogotovo kad se radi o pitanju omaložavanja tradicionalong načina predavanja.

Vođeni mišljenjem nekih od autora, među njima ističemo Morea i Thompsona, koji se bave ovim pitanjem, prvo ćemo izdvojiti tezu koja kaže da predavanje na daljinu, putem interneta, može biti jednako učinkovito kao i ono u predavaonici ukoliko:

- su korištene metode i tehnologije prikladne temi o kojoj se uči,

- ako postoji interakciji između samih studenata

- ukoliko postoji pravovemeni „predavač-student“ feedback.

Merisotis i Phipps u pregledu istraživačke literature vezane za efikasnost obrazovanja na daljinu, zaključuju da je korištena tehnologija nije približno važna koliko ostali faktori kao što su zadatci za učenje, karakteristike i moticacija predavača i polaznika.

[4] Journal of distance education (proljeće, 2003.); No 1, 57-73

3. RAZVOJ U SVIJETU I RH

Početak obrazovanja na daljinu na sveučilišnoj razini dogodio se u SAD-u krajem 19. stoljeća, kad je pokrenuto više inicijativa za obrazovanje putem dopisnih studija. Već početkom 20. stoljeća pozornost je usmjerena kreiranju novih pedagoških modela za dopisne studije, kao i standardima kvalitete za njihovo provođenje. Gledajući unatrag vidiljiv je velik utjecaj tehnologije i medija na e-obrazovanje, što je zapravo krenulo od samog radija, gdje su obrazovne emsije funkcionirale putem dvosmjernog radija, zatim preko televizije. Računalna tehnologija omogućila je interaktivno poučavanje u obrazovanju na daljinu koje je vođeno posebno dizajniranim obrazovnim softverom (engl. courseware), a prvi takvi sustavi pojavili su se približno 1960. godine. Za navedene oblike poučavanja već više od trideset godina u uporabi su pojmovi kao što su računalom podržano učenje (engl. computer assisted learning, CAL), kao i na računalu zasnovano podučavanje (engl. computer based instruction, CBI), a pojavljuju se i drugi slični pojmovi i skraćenice za primjenu računalne tehnologije u obrazovanju. Poseban napredak u korištenju računala za obrazovanje omogućila je tehnologija multimedijalnog CD-ROM-a, a svojevrsna tehnološka i pedagoška revolucija u obrazovanju na daljinu nastupila je s razvojem World Wide Weba.

3.1. Potencijali on-line edukacije

U e-obrazovanju obrazovni sadržaji su u pravilu digitalizirani i stavljeni online kako bi internetskom vezom bili dostupni polaznicima na bilo kojoj lokaciji i u bilo koje vrijeme. Međutim, kod obrazovanja na daljinu predavač/instruktor ne može polaznike dodatno aktivirati svojim izlaganjem uživo, bojom i jačinom glasa, kretnjama i gestama, uvidom u pozornost i aktivnost polaznika te stalnom dvosmjernom interakcijom. Također, pomoć polaznicima često nije moguća u realnom vremenu i u neposrednoj komunikaciji *licem u lice*.

Iz prethodno navedenih razloga obrazovne sadržaje koji su pripremljeni za e-obrazovanje treba pripremiti prema sljedećim principima:[5]

- zanimljivost i korisnost teksta s primjerima, slučajevima, kratkim vježbama i kvizovima;
- razumljivost stručnih i tehničkih sadržaja uz dostatna prethodna objašnjenja manje poznatih

[5] http://www.carnet.hr/referalni/obrazovni/mkod/metodika/procunas/izlsad [preuzeto 17.8.2016]

i novih pojmova;
- vizualizacija sadržaja koji su složene prirode pomoću grafikona, shema, modela, dijagrama toka i sl.;
- podjela sadržaja u "odsječke" (engl. chunks) koji bolje odgovaraju računalnom mediju (prikazu na ekranu);
- interaktivnost u radu s "odsječcima" sadržaja i drugim pedagoškom elementima za usvajanje obrazovnih sadržaja;
- pregledan raspored sadržaja i njegova organizacija (hijerarhija, mreža ili sl.) međusobnih veza između sadržaja;
- korištenje animacija, simulacija, zvuka i videa, kao i videozapisa predavanja kad to omogućuje brzina internetske veze.

3.2. Razvoj u svijetu

Sve je veći broj sveučilišta u svijetu koja imaju pojedine online kolegije ili tečajeve, pa i cijele online preddiplomske i poslijediplomske studije, kao i specijalizacije za zaposlenike u poslovnim organizacijama zasnovane na sustavima za e-obrazovanje. U zapadnim zemljama moguće je pohađati stotine sveučilišnih studija i tisuće kolegija koristeći internetsku vezu, bez potrebe da se svakodnevno dolazi na fakultet i prisustvuje nastavi u učionici.

Suvremene korporacije i državne institucije u razvijenim zemljama također su preuzele e-obrazovanje kao način da u kratkom roku i uz manji utrošak različitih resursa obrazuju veće skupine zaposlenika. U mnogim zemljama zaposlenici suvremenih tvrtki će barem 60-80% različitih tečajeva za stručno usavršavanje pohađati i završiti online, bez potrebe za putovanjem i odgađanjem hitnih ili prioriternih poslova. Na primjer, u Hrvatskoj je e-obrazovanje prisutno u tvrtki Ericsson Nikola Tesla.

3.3. Razvoj u RH

Hrvatska vlada je u okviru aktivnosti za pridruživanje Europskoj Uniji u veljači koncem 2003. godine usvojila "Program *e*-Hrvatska 2007. sa svrhom ubrzanja procesa informatizacije i restrukturiranja državne uprave, ostvarenja uvjeta za povećanje konkurentnosti hrvatskih poduzeća i podizanja kvalitete i efikasnosti usluga građanima". Jedno je poglavlje u tom dokumentu posvećeno e-obrazovanju. Ovaj dokument predstavlja okvir za djelovanje ustanova u visokom školstvu, no s obzirom na neke njihove specifičnosti, to neće biti dovoljno. Na temelju njega mogu se zaključiti sljedeće značajke sustava visokog školstva u Hrvatskoj koje su bitne za ova razmatranja:

- Relativno visoka koncentracija ovlaštenja na razini Ministarstva znanosti i tehnologije i nedostatak ovlaštenja na razini pojedine visokoškolske ustanove.
- Nedostatak tržišne orijentacije i nedovoljna naglašena orijentacija na korisnika.

Nije realno očekivati da bi fakulteti u takvim uvjetima, uz nedostatak financijskih i drugih resursa, mogli samostalno pristupiti razvoju primjene IT-a u procesu obrazovanja. Dosadašnja iskustva iz svijeta pokazuju da to i nije najbolji put jer se bolji rezultati postižu ako se te aktivnosti odvijaju koordinirano unutar šire definirane strategije.

Kao pimjer, iako se radi o slovenskom privatnom fakultetu, navesti ćemo „Doba“ jer je trenutno jedini online edukacijski program koje je moguće pohađati na hrvatskom. U Hrvtaskoj se izvode dva diplomska studija i dva magistarska studija. Online studij izvode već 16 godina i postali su prvi i jednini fakultet u Jugoistočnoj Europi s međunarodnom akreditacijom online studiranja UNIQU-e, koju dodjeljuje Europska zaklada za kvalitetu u e-obrazovanju (EFQUEL). Doba fakultet među ostalima, nudi i diplomski program *Poslovanje i upravljanje u turizmu,* koji je jedini online program iz područja turizma na hrvatskom. Razlika od nekih stranih online edukacijskih programa, koji su navedeni dalje u radu je ta što se upisi ne odvijaju konstantno tokom cijele godine, već u točno određenom vremenskom periodu. Strani online progami koji su već vrlo dobro poznati i priznati, imaju veliki broj polaznika, a broj zainteresiranih sve više raste, što omogućava tim institucijam da upise obavljaju tijekom cijele godine. Doba fakultet za navedeni turistički program za 2016. godinu upise obavlja u listopadu. Tijekom studija polaznik stiče intredisciplinara teoretska i praktična znanja iz turizma uz uvažavanje osnovnih ekonomskih, menadžerskih, financijskih, organizacijskih, informacijskih, kulturnih, društvenih i etičkih stajališta. Ovaj program traje tri godine, a način izvođenja je online izvanredni studij. Program se izvodi na hrvatskom

jeziku što uključuje komunikaciju sa mentorom i profesorom, polaganje ispita, međutim za upotrebu literature potrebno je znanje engleskog jezika.



Slika 1: Početna web stranica Doba fakultet

Izvor: Doba , http://www.doba.hr

3.3.1. Podrška državne uprave

Europska Unija, kao i Vlada Republike Hrvatske nedvojbeno podržavaju cjeloživotno obrazovanje i e-learning i financijski i organizacijski i stručno. Pa tako primjerice:

- Europska Unija - financira e-learning konzorcij EQIBELT (Educational Quality Improvement By E-Learning Technology) u kojem sudjeluju tri hrvatska sveučilišta, CARNet, Ministarstvo znanosti, tehnologije i sporta te osam sveučilišta iz Europe, te provodi istraživanja koje olakšavaju uvođenje e-learninga u Hrvatsku
- Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta podupire brojne projekte informatizacije i uvođenja e-learninga od kojih su najvažniji CARNet i usluge koje on pruža

4. ON – LINE EDUKACIJA U TURIZAMU

Vještine i znanja koja su potrebna u turizmu danas su uvelike ovisna o društvenim promjena koje utječu na promjene ciljanog tržišta. Slobodno vrijeme, novi trendovi, povećana indvidualizacija, svijest o okolišu i zdravlju, sve navedene društvene promjene utječu na promjene na tržištu što automatski zahtjeva prilagodbu ponude, koja naravno proizlazi iz znanja i vještina turističkih djelatnika. Stoga je prvenstveno potrebno prvo identificirati potrebne vještine i znanja te pravovremeno educirati djelatnike kako bi se u što većoj mjeri udovoljivo zahtjevima dinamične turističke potražnje.

4.1. Potreba za znanjem u turizmu

Turizma kao jedna od najbrže rastućih i najprofitabilnijih industrija današnjice, djelatnost koja zadire u sve dijelove društvenog i gospodarskog života i kao ekonomska pojava, zahtjeva konstantu edukaciju zaposlenih u ovoj grani koja se mijenja sukladno novim trendovima u svijetu i na tržištu. Turističke djelatnike potrebno je „odgojati“, počevši od stručnih srednjih škola, zatim kroz nastavak školovanja na fakultetima, a djelatnike koji već rade u ovoj grani bitno je usvavršavati i educirati sukladno sa svakim novim promjenama koje se događaju u okruženju. Djelatnik koji na taj način nadopunjava svoje zananje, prolazi kroz cjeloživotno učenje koje je najlakše ostvarivo putem online tečajeva.

Kada promatramo turizam kao uslužnu djelatnost, gdje je suština poslovanja prodaja usluge gostu, shvaćamo da su komunikacijske vještine zaposlenih u turističkoj industiji jedna od najvažnijih karakteristika koje je potrebno posjedovati. Naravno uz izražene komunikacijske i društvene vještine, potrebno je savladati i one tehničke koje se najčešće uče kroz praktičnu nastavu, tj. u stvarnom okruženju. Stoga je potrebno iznaći način kako studnetima turizma koji se obrazuju putem online sustava predočiti komunikacijske i tehničke vještine koje su potrebne za rad. Kada se radi o tehničkim vještinama očekuje se da će tehnologije kao što su VRML i Java uskoro omogućiti uvođenje interaktivnih virtualnih putovanja koja organiziraju turistička i ugostiteljska poduzeća u nastavni softver.

Do sada je internet kao i ostala dostupna tehnologija služila kao nadopuna klasičnom načinu predavanja. Od ICT-a se očekivao još veći napredak i poboljšanje procesa pretraživanja informacija koje su podizale kvalitetu same nastave. Međutim kada se radi o primjeni ICT-a u turističkom poslovanju, tada je to jedna sasvim viša razina nego kada se priča o primjeni ICT-

a u obrazovanju u turizmu. Najviše je to primjetno u poslovanju turističkih agencija. Prodor nove tehnologije „turističke agencije moraju shvatiti kao evoluciju njihova poslovanja jer im ona zasigurno donosi brojne pogodnosti“ (Čavlek, 1998., str. 96), što se potkrepljuje činjenicom „da turističke agencije Internet kao hit nove tehnologije trebaju shvatiti kao pomoć kojom već danas mogu doprijeti na veliki broj tržišta, a da ne moraju uspostaviti posebnu prodajnu mrežu na tržištu niti računati s dodatnim troškovima upošljavanja novih djelatnika“(Čavlek, 1998., str. 96.). Middleton i Clarke (Middleton & Clarke, 2001., str. 286.) turizam nazivaju „informatički bogatom industrijom“.[6]

4.2. Utjecaj ICT-a na turizma

Širok utjecaj ICT tehnologije na turizam i ugostitejstvo je već nadaleko priznat kao jedna od najvećih promjena u proteklom desetljeću. ICT tehnologija omogućila je novi načini komuniciranja sa potencijalnim turistima, kupnju/prodaju proizvoda te je kao takva postala svakodnevica turističke industrije. Međutim, takvu pozornost ne dobiva kada je u pitanju uloga novih tehnologija u obrazovanju. Sukladno Europskoj uniji, e-obrazovanje može biti definirano kao „korištenje nove mutlimedijalne tehnologije i interneta kako bi se poboljšala kvaliteta obrazovanja tako da se olakša pristup informacijama kao i suradnja na daljinu“[7]. Prema Cantoniju, Botturiju i Succiju, ovisno o gledištu e-obrazovanje, može obuhvatiti:

- Internet (online) edukaciju i obuku
- Upotrebu informacijskih i komunikacijskih tehnologija (ICT) u obrazovanju i obuci
- Mogućnost transformacije obrazovanja i obuke kroz uporabu ICT-a

Sve ove perspektive mogu biti primjenjene u području turizma, području u kojem su ICT i internet imali veliki utjecaj na svim razinama, i gdje stjecanje novog znanja i vještina je od najveće važnosti za sve sudionike uključujući i same turiste.

Nadalje, penetracija informacijsko-komunikacijskih tehnologija (ICT)[8] u turistički sektor podrazumijeva važnost posjedovanja ICT vještina na svim razinama zaposlenja. Ta su znanja

[6] Mihajlović, I. (2012), Dinamika utjecaja novih trendova u turizmu primjenom ICT-a i posljedice transformacijskih procesa na poslovanje turističkih agencija
[7] Commission of the European Communities (2001); str. 1
[8] Jelinčić, D.A. (2002): Trendovi i vještine potrebni u turizmu današnjice

dostupna na raznim tečajevima no izuzetno je bitno da se ti tečajevi ne odvajaju od drugih tečajeva jer je najvažnije da se ICT uče u kontekstu njihove primjene, kao dio marketinga, usluga korisnicima, itd.

Velik je broj istraživača i nastavnika ispitivao probleme u vezi s korištenjem računala u nastavi turizma i ugostiteljstva. Lambert i Lambert (1988.) ispitali su korištenje simulacija na bazi mikroračunala kao pomoći studentima u jačanju vještine donošenja odluka. Buergermeister (1989.) je ispitivao uporabu računala kao nastavnog pomagala u dodiplomskim programima iz ugostiteljskog menadžmenta, dok je Jaffeova (1989) studija dokazala učinkovitost nastave uz pomoć računala. U ispitivanju utjecaja multimedija na obrazovanje studenata turizma i ugostiteljstva, Sigala i Christou (2001.) također su dokazali učinkovitost nastave uz multimedijsku podršku.[9]

4.2.1. Utjecaj interneta na obrazovanje u turizmu

U posljednje vrijeme internet je postao izvor raznih nastavnih resursa, iako manje nego u područjima informaike, matematike, menadžmenta itd, i u turizmu se pojavljuje velik broj udžbenika koji imaju svoju stranicu na interetu. Na ovim stranicama na raspologanju se nalaze razni materijali za čitanje, predavanja po poglavljima, interaktivni kolokviji, vježbe, zadatci, virtualna kružna putovanja, studentski projekti kao primjeri, te linkovi koji vas vode na druge resurse. Korištenje ovih stranica ne uključuje samo pasivno učenje, već autori i izdavači sudjeluju u razmjeni mišljena sa čitateljima te odgovaraju na pitanja.

Osim stranica udžbenika, nastavnici mogu koristiti web adrese profesionalnih i visokoškolskih organizacija za turizam i ugostiteljstvo (kao npr. Europske udruge studija turizma i rekreacije, Međunarodne udruge za hotelski i ugostiteljski menadžment, Europskog vijeća studija hotelijerstva, ugostiteljstva i institucija, Svjetske turističke organizacije, Mreže turističkih informacija i LTSN centra za turizam, ugostiteljstvo, šport i rekreacijske resurse). Neke od tih web adresa sadrže studije slučajeva iz stvarnog života, tablične datoteke, pitanja iz testova, interaktivne simulacije, kolokvije i virtualna

[9] Sigala, M. (2002.): Internet kao dopuna i pomoć u nastavi turizma i ugostiteljastva: europska iskustva

putovanja agencija za turizam i ugostiteljstvo. Na taj način korisnici weba mogu imati trenutačan pristup tim stranicama bez velikih napora. [10]

Naravno da ovakvi kompjuterizirani resursi ne predstavljaju pravi pojam kompletne online edukacije, međutim svakako se može reći da su temelj jednog učinkovitog procesa koji vodi izradi alata za obrazovanje u turizmu. Korištenje interneta kao obrazovnog alata može dovesti do transformacije obrazovnog sustava, te kao takav resurs treba biti iskorišten na inovativan i učinkovit način, a ne samo kao nadopunu nastavi. Internet igra sve značajniju ulogu u svakodnevnom životu i poslovanju, stoga je aplikacija Internet alata prioritet svakog tržišnog sudionika.[11]

4.3. Online edukacija u turizmu

Prvenstveno je potrebno objasniti razliku između online tečajeva i online sustava koji služe kao nadopuna nastavi. Online tečajevi su kompletni sustavi koji pružaju dvosmjernu komunikaciju, diskusije unutar grupe (na relaciji student-student, student-predavač), riješavanja zadataka, učenje na daljinu bez kontakta sa predavačem. Online tečajevi traju točno određeno vrijeme i uglavnom ih pohađaju osobe koje se nakon završene srednje škole odluče za prekvalifikaciju ili, što je još češći slučaj, zaposlenici neke firme/znanstvene ustanove u funkciji cjeloživotnog obrazovanja.
Zatim sljedeći pojam koji se pojavljuje je e-learning kao nadopuna nastavi. S obzirom da nije tema ovog rada, a spada u oblik online edukacije koji se češće koristi nego online tečajevi, biti će kraće obrazložen i naveden primjer u nastavku.

[10] Sigala, M. (2002); Internet kao dopuna i pomoć u nastavi turizma i ugostiteljastva:europska iskustva
[11] Andrlić, B. (2006), Čimbenici markentiškog okruženja u turizmu

4.3.1. Online edukacija kao nadopuna nastavi

Kada istražujemo o online edukaciji u turizmu uglavnom ćemo naići na online oblik edukacije kao nadopuni nastavi kojom se koriste visokoobrazovne ustanove. Točnije tada govorimo o e-learningu. E-learning[12] podrazumijeva izvođenje obrazovnog procesa uz pomoć informacijsko-komunikacijske tehnologije. To znači da u uvriježenu percepciju obrazovanja kao interakcije na relacijama učenik-sadržaj-nastavnik treba biti uključena i tehnologija. Odvijanje nastave u online okruženju omogućeno je upotrebom programskog alata za upravljanje učenjem koji se naziva LMS (Learning Management System). LMS[13] je u biti korisničko sučelje kojim se prikazuju nastavni sadržaji, ali nudi i druge mogućnosti kao što su provjera znanja, komunikacija, mentorstvo, evidencija i praćenje polaznika, sve što je potrebno za samostalno učenje neovisno gdje se polaznik nalazi, kada pristupa sadržajima i koliko mu je ponavljanja potrebno. S vremenom će se aktualna inačica LMS-a nadopunjavati i usavršavati kako bi dosegla punu, zaokruženu funkcionalnost. Možemo reći da je danas gotovo nezamisliva nastava bez ovakvog oblika podrške kako nastavnicima tako i studentima. Ovakav oblik komunikacije je jednosmjeran, na web stranice fakulteta postavljaju se materijali za učenja koji su dostupni svim studentima. Kao primjer možemo navesti Moodle sustav kojim se koristi i Ekonomski fakultet u Splitu. Osim objave obrazovnih materijala, na Moodlu su dostupne i vježbe ili kvizovi koji služe studentima za provjeru znanja.

4.4. Online tečajevi u turizmu

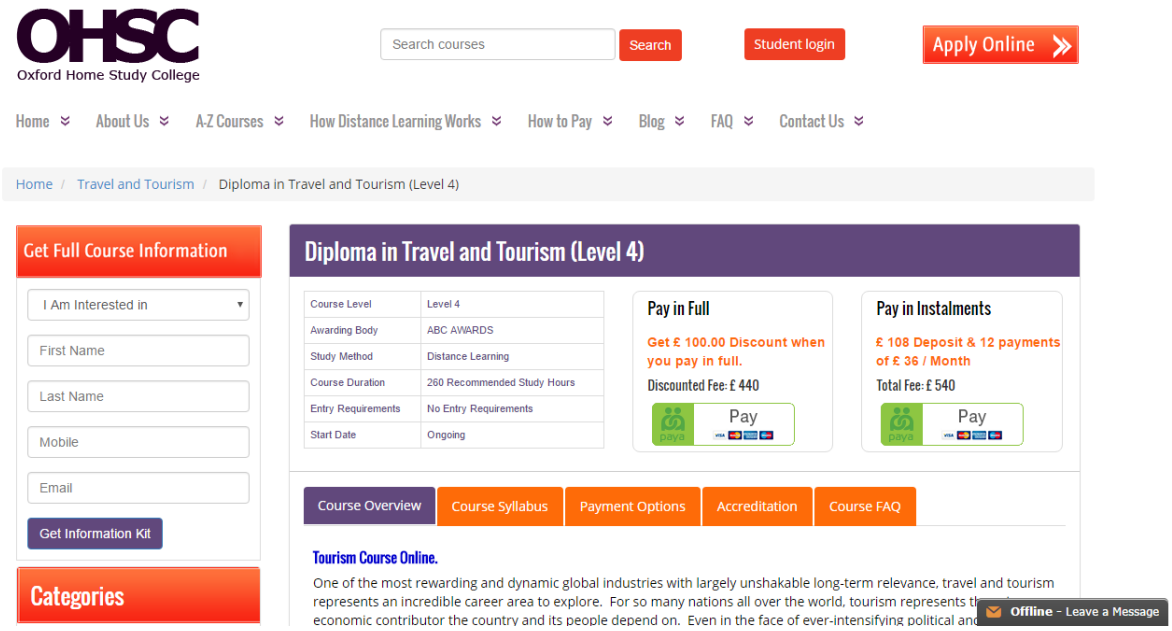
S obzirom da je u prethodnom dijelu rada pojašnjena razlika izmedu online tečaja i online edukacije kao nadopune nastavi, te općenito pojam online tečaja i funkcioniranja ovakvog načina obrazovanja, možemo odmah prijeći na neke od primjera koje nalazimo u turizmu.

[12] http://www.vidipedija.com/index.php?title=E-learning [preuzeto 30.8.2016]
[13] http://www.vidipedija.com/index.php?title=E-learning [preuzeto 30.8.2016]

4.4.1. Velika Britanija - OHSC (Oxford Home Study College)

Ovaj internacionalni tečaj nudi obrazovanje u turizmu. Možemo reći da ovaj, kao i svi online tečajevi, nudi fleksibilnost učenja. Tečaj je podijeljen u cjeline. Nakon svake cjeline potrebno je da polaznik/student ispuni i preda zadatak online. Student kroz svaku cjelinu prolazi svojim vlastitim tempom. Nema rokova za ispunjavanje i slanje zadatke. Tutor je onaj koji dodjeljuje zadatke i postavlja rezultate na portal. Ukoliko je uspješan student zatim prelazi na sljedeću cjelinu i na taj način završi tečaj. Svi dostavljeni radovi se procjenjuju od strane profesora, a na kraju se izdaje certifikat o uspješno završenom tečaju. Ukoliko student ne položi iz prvog pokušaja jednu od cijelina, tada može stupiti u kontakt sa predavačem putem maila te zatražiti ponovno polaganje te cjeline. Uz to predavač studentu ukaže na greške koje je učinio pri prvom rješavanju zadataka, te na što mora obratiti pažnju. Ukoliko su svi zadatci iz svake cjeline položeni, student je uspješno završio tečaj, te ne postoji finalan test. Upisati se na ovaj tečaj može u bilo kada, jer upisi traju tijekom cile godine te se ne traži prethodno znanje u turizmu. Tečaj je na engleskom jeziku, te za sve one kojima engleski nije prvi jezik, potrebno je poznavanje bazične razine engleskog kako bi razumjeli materijale.

Sučelje stranice na kojoj se upisuje na tečaj vrlo prihvatljivo korisniku. S obzirom da je tečaj internacionalan, i da je u brošuri navedeno kako je potrebno samo bazično poznavanje engleskog, možemo vidjeti da je vrlo lako razumjeti sadržaj, a samim time i kretati se po stranici. To je vrlo bitno, jer kao što vidimo, ne postoji mogućnost odabira drugog jezika.



Slika 2: Početna web stranica OHSC

Izvor: OHSC, http://www.oxfordhomestudy.com/courses/travel-and-tourism-online-courses/tourism-course-online

4.4.2. Velika Britanija – Brentwod Open Learning College

Ovaj online tečaj turizma je odobren i usvojen pod kvalitetom licence „ABC Awards“. To znači da Brentwood kao institucija koja nudi uslugu obrazovanja prošao je kroz vanjsku provjeru kvalitete kako bi se dokazalo da su organizacija i tečajevi koje nudi, zadovoljiti određene kriterije kvalitete. Završetak ovog tečaja može se koristiti kao dokaz znanja i vještina prema propisanim kvalifikacijama u budućnosti.

Ovaj tečaj je podijeljen u tri modula:

- Modul 1 - Uvod u Putovanje i turizam

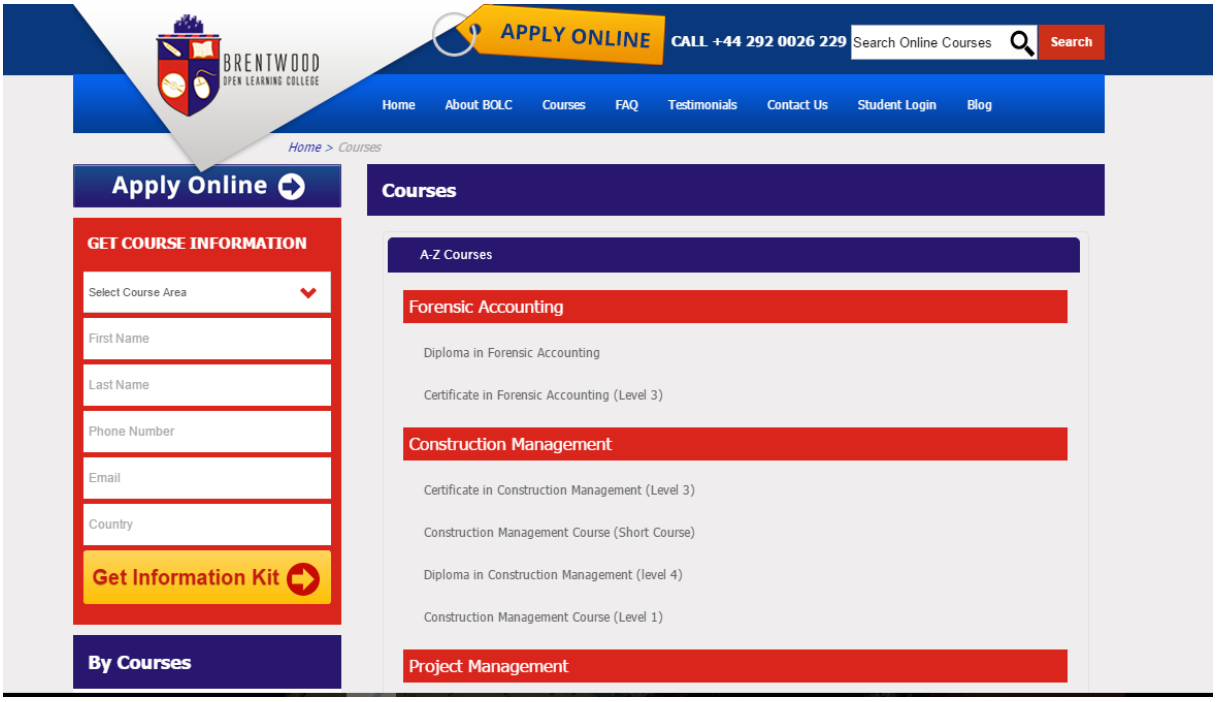
Prvi modul počinje sa širokim pregledom turizma kao industrije. Putovanja i turizam kao pojam je podijeljen u nekoliko različitih oblika turizma, od kojih se svaki analizira zasebno. Kandidati također proučavaju kako je turizam evaluirao tijekom posljednjih nekoliko godina.

- Modul 2 - turističkih proizvoda i usluga

Modul 2 onda se fokusira na raznim proizvodima, paketima i uslugama koji su stvoreni i nude se od strane suvremenih turoperatora.

- Modul 3 - Marketing u turizmu

Modul 3 upoznaje kandidate sa nizom ključnih marketinških aktivnosti gledano iz perspektive suvremenog putovanja i turizama. Također se raspravlja o određenim marketinškim strategijama i važnosta istraživanja tržišta.



Slika 3: Početna web stranica Brentwood-a

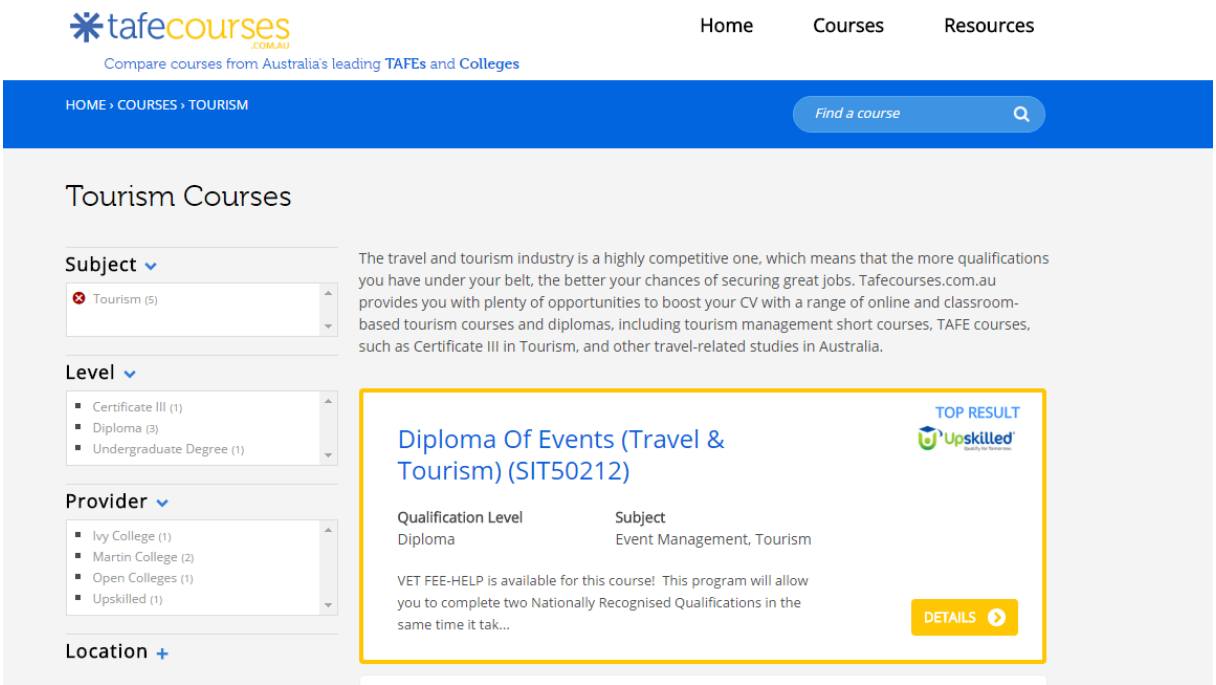
Izvor: Brentwood, http://www.bolc.co.uk/

4.4.3. Australija – TAFE (Technical and Further Education)

TAFE je australski najveći pružatelj usluga obrazovanja, sa oko 500 000 upisa godišnje. Ovako veliki broj polaznika ukazuje zapravo na vrlo dobru reputaciju kad se radi o edukaciji visoko kompetentni studenata spremnih za rad. Kao dokaz dobrog poslovanja, na stranici možete pod „preporukama“ naći priče polaznika tečajeva, koje su mahom pozitivne. Ova institucija pruža širok spektar tečajeva u područjima strukovnog obrazovanja. Polja koja pokrivaju uključuju obrazovanje vezano za poslovanje, financije, ugostiteljstvo, turizam, građevinu, inježenjerstvo, informatičke tehnologije itd.

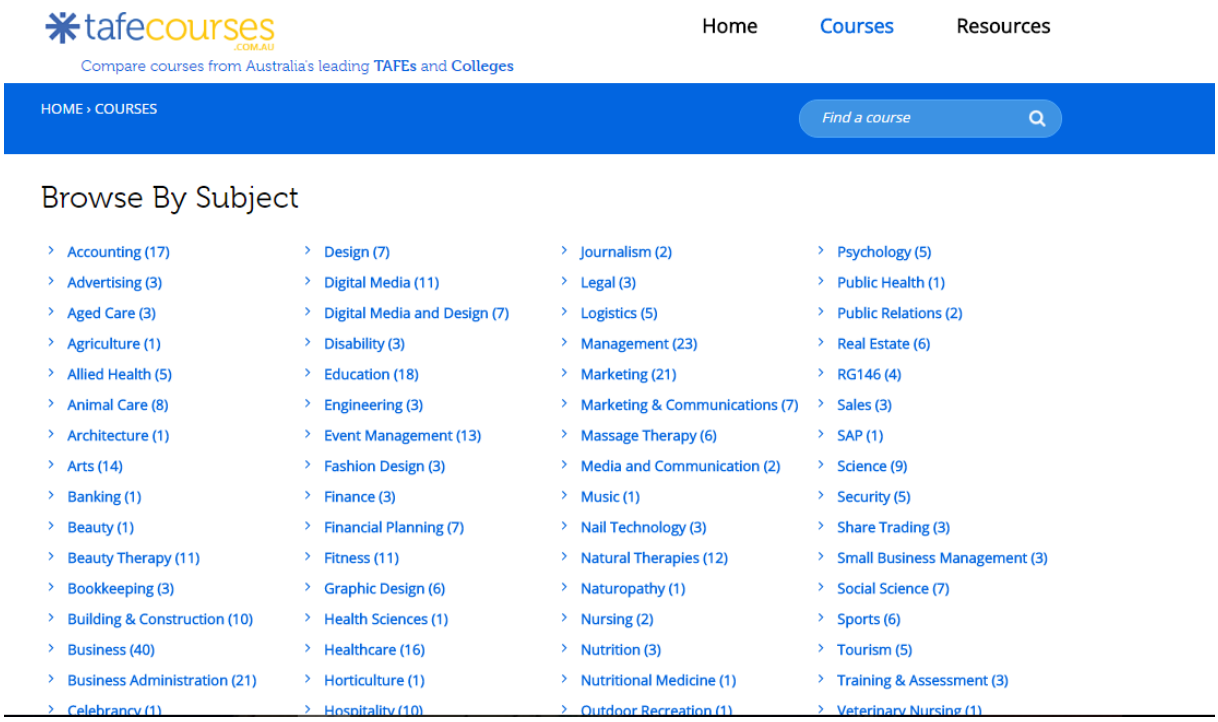
TAFE je kao obrazovna institucija prepoznala vodeću ulogu turizma i ugostiteljstva kao izvoznika usluga (nevidljivi izvoz) koji ima potrebu za raznolikim profilima djelatnika unutar industrije. Stoga nude obuku za pozicije kao što su vođenje odjela, upravljanje poduzećima (hotelima, restoranima), planiranje i organiziranje događaja.

Za razliku od prethodne stranice, stranica ovog on-line tečaja ima opciju prevođenja na druge jezike, međutim sami tečaj i materijali opet su samo na engleskom. Također ukoliko ga usporedimo sa prethodnim tečajem, nudi puno više izbora kada se radi o usmjerenjima.



Slika 4: Sučelje TAFE web stranice

Izvor: TAFE, https://www.tafensw.edu.au/courses/tafe-nsw-online



Slika 5: Lista dostupnih tečajeva

Izvor: TAFE, https://www.tafensw.edu.au/courses/tafe-nsw-online

4.4.4. Švicarska - Ticino

TSTS ili „Ticino Switzerland Travel Specialist“ je projekt online edukacije započet u listopadu 2010.godine, utemeljen na suradnji između Ticino Tourism - švicarske regionalne turističke zajednice sa sjedištem u Bellinzonu, i Webatelier.net laboratorija sveučilišta Università della Svizzera Italiana. Online obuka sastoji se od 5 modula :

1. Otkrij Ticino kao destinaciju
2. Prodajni trikovi i savjeti stručnjaka
3. Kultura i događanja
4. Izleti u prirodi
5. Rijeke i jezera



Slika 6: Početna stranica „Ticiono Tourism“

Izvor: Ticino.Ch, http://www.ticino.ch/en/

5. PROBLEMI I PREPORUKE

Nakon što su mnoge institucije uvidjele veliki potencijal koji je sa sobom nosio online načina edukacije, došlo je do velikog zanosa, a samim time i ulaganje. Sukladno velikom interesu za ovu metodu obrazovanja, provedena su određena istraživanja. Istraživanja su pokazala da postoje određeni nedostatci i nezadovoljstva samih polaznika nastave ili tečaja, koja su najčešće izražena preko broja onih koji odustanu od započete edukacije. Tzv. „dropeout rate“ koje iskazuju postotak onih koji nisu završili tečaj do kraja, su ukazivale na veliki broj onih koji su odustali, a taj postotak je ponekad bio viši i od 25%

5.1. Prednosti kod on-line edukacije

Da bi realno sagledali prednosti, a zatimi nedostatke e-obrazovanja, potrebo je ocijeniti učinke i posljedice ovog načina učenja sa gledišta samih polaznika te predavača/instruktora. Najčešći zaključci se donose evaluirajući konačan rezultat postignut od strane polazika koji se u pravilu uspoređuje sa rezultatima postignutim kod polaznika nastave koja se izvodi na klasičan način u predavaonicama. [14]

- **Dostupnost** – uz posjedovanje računala i interneta moguće je od bilo gdje i bilo kada, pristupiti „virtualnoj učionici“ u kojoj su dostupni razni materijali za učenje. Iz vlastite kuće, 24h na dan možete pristupiti učenju bez određenog rasporeda za diskusije, riješavanje određenih zadataka, što pruža lokacijsku i vremesku dosptupnost.
- **Sudjelovanje studenta** – za vrijeme klasične nastave, često postoji strah od greške, što spriječava studente pri iznošenju vlastitih mišljenja, odgovora na zadatke/probleme pred predavačem, dok kod online edukacije studenti se ne boje da će pogriješiti već slobodno istražuju i isprobavaju sva rješenja koja im se čine dobrima. Također zbog određenog stupnja anonimnosti koju polaznici imaju, fokus je iskljčivo i samo na diskusiju i odgovore/pitanja od strane polaznika
- **Pristup materijalima/podatcima** - ovdje se radi o mogućnosti apsolutno svih polaznika pristupu jedaknih materijala, ne dovodi se u pitanje prisutnost nastavi. Predavaču/instruktoru lako je moguće uključiti i druge eksperte vezane za različita područja, postaviti radove, istraživanja sve na jednom mjestu

[14] http://www.ion.uillinois.edu/resources/tutorials/overview/strengthAndWeak.asp [preuzeto 17.8.2016]

- **Smanjenje troškova** - radi se o troškovima vezanima za prostor u kojima se izvodi klasnična nastava, plaćama predavača, troškovima vremena utrošenog na putovanje do mjesta predavanja. Korporacije koje koriste ovaj način obrazovanja svojid djelatnika ostvarile su znatne uštede, čak 40-60% kada govorimo o veliim tvrtkama. Prema istraživanju, samo je IBM ostvario uštedu od gotovo 200 mil. USD u jednoj godini korištenjem učenja pomoću računala.
- **Kreativno podučavanje** – neki predavači su napravili velike korake u primjeni interaktivnog učenja i stvaranja okruženja koje potiče razmišljanje pojedinca te se time odmakli od tradicionalnog načina predavanja koji je temelji na tkz. „učenje na pamet". U online okruženju, voditelji i studenti surađuju kako bi stvorili dinamičano iskustvo učenja.

5.2. Nedostatci kod on-line edukacije

Uskoro ćemo vidjeti da se ne radi o očitim nedostatcima, već o samoj činjenici dali će pokušaji polaznika i predavača rezultirati pozitivnim ili negativnim ishodom. Radi se o tome da gotovo svaki faktor koji je dio ovog sustava ima mogućnost uspjeha i nesupjeha, pitanje je samo hoće li se i kada dogoditi neuspjeh.[15]

- **Pristup tehnologiji** - da bi bilo koji online program uspio u svojoj svrsi i da bi uopće zaživio kao platforma za učenje, mora imati studenti koji su u mogućnosti pristupiti on-line okruženju. Iako se u današnje vrijeme skoro podrazumijeva pristup internetu i tehnologiji ipak postoji nedostatak pristupa, bilo da se radi o ekonomskim ili drugim razlozima. Ovo je značajan problem u ruralnim područjima, koja najčešće zaostaju kako ekonomskom tako i tehnološkom razvoju.
- **Informatička pismenost** – postojanje preduvjeta kao što je ovaj, da bi se opće sudjelovalo u ovakvom obliku učenja, također predstavlja nedostatak. Studenti kao i voditelji moraju imati minimalnu razinu informatičkih znanja kako bi uspješno funkcionirali u online okruženju. Zanja kao što su korištenje raznih tražilica da bi se kretalo imternetomi i pronalazilo podatke, rad u programima kao što su programi za izradu teksta, tablica, prezentacija. To su neke od osnova koje su potrebne studentu da bi uopće pristupio i sudjelovao kao član programa tj. sustava učenje, a kada govorimo

[15] http://www.ion.uillinois.edu/resources/tutorials/overview/strengthAndWeak.asp [preuzeto 17.8.2016]

o samom predavaču za njega je potrebno još i veće znanje, tj. veći stupanj inormatičke pismenosti nego kod samog polaznika.

- **Ograničenja tehnologije** - *user friendly* i pouzdana tehnologija je najvažnije za uspješan online program. Međutim, čak i najsofisticiraniji tehnologija nije 100% pouzdana. Problem se može pojaviti sa tri strane: internet, server na kojem se nalazi platforma za učenje ili kod samog računala polaznika. Bilo da se radi o lošoj interestskoj vezi, rušenju samog servera ili slabom računalu koje ne može podržati i pružiti savršen i brz pristup sustavu, ovakav nedostatak kod tehnologije, koja naravno nije savršena i uvijek 100% funkcionalna, može dovesti o smanjenog doživljaja učenja..
- **Učenici** – ovisno o tome dali se radi o savršeno samostalnom, discipliniranom studentu/polazniku, ova metoda učenja moći će se pojaviti kao primjereno ili neprimjereno okruženje za učenje kada se radi o nesamostalnom polazniku. Tada ova metoda učenja neće biti djelotvora, zbog toga što ostavlja dosta slobode samom polazniku koji sam mora rasporediti svoje vrijeme i obaveze, što će kod ne motiviranih polaznika rezultirati neuspjehom

6. ZAKLJUČAK

U vrijeme brzih promjena trendova i zahtjeva tržišta, javlja se sve veća potreba za znanjem i njegovim unaprijeđivanjem, pogotovo na području turima koje je podložno velikim promjena sukladno promjenama u načinu života i onima na tržištu. Upravo ovdje nastupa online edukacija kao alterativa tradicionalnom načinu učenja, što su već davno uvidjele brojne obrazovne instutucije. Online način obrazovanja daje studentima kontrolu nad svojim iskustvom učenja i omogućava fleksibilnost studija, vlastitog rasporeda sudjelovanja u učenju, radu, rješavanju zdataka za razliku od tradicionalnih metoda učenja; međutim, to zahtjeva veću odgovornost učenika. Kako bi se uspješno sudjelovao u online programu, student mora biti dobro organiziran, samo-motiviran i mora imati visok stupanj vještina koje su potrebne kako bi upravljao vremenom u skladu sa tempom tečaja. Iz tih razloga, on-line obrazovanje nije prikladano za mlađe učenike (tj. učenike osnovnoškolske ili srednjškolske dobi), i za druge studente koji su ovisni o velikom stupnju pomoći druge osobe te oni koji imaju poteškoća u prihvaćanju obveza koje zahtijeva online paradigma. Naravno da uspješnost tečaja ne ovisi samo o karakteristikama polaznika, postoje i različita mišljenja o kvaliteti ovoga načina edukacije. Pojedinci smatraju da je kvaliteta on line obrazovanja upitna, naročitno zbog toga što narušava odnos i komunikaciju koja inače postoji između predavača i studenata te se time na neki način omalovažava klasičan način predavanja.

Nepobitna je činjenica da je glavni nedostatak manjak komunikacije tj. interakcije koja je svakako u većoj mjeri dostupna kod klasničnog načina učenja, iako i tada može doći do problema u komunikaciji zbog straha studenata od greške ili ponekad čak samog predavača koji ne može na kvalietan način potaknuti suradnju studenata tijekom predavanja. Međutim ako je online tečaj koncipiran na način da potiče interakciju i aktivno sudjelovanje tada je uspješno učenje najvjerojatniji ishod.

Post-moderni turist je sve više sklon individualnom kreiranju vlastitog putovanja, što je omogućio internet. Turist sam rezervira svoj smeštaj, pretražuje destinaciju i mogućnosti koje mu nudi, te sam osmišljava svoj odmor. Uz internet pojavili su se i mnogi ICT sustavi koji služe kao nadopuna ili izravno utječu na turističke aktivnosti. Online prodaja u turizmu je sve veća i privlači sve veći broj turista. Upravo kako se turisti prilagođavaju novim tehnologijama to je potrebno očekivati i od djelatnika u ovoj grani. Svaka uvođenje nove

tehnologije, sustava ili programa u poslovanje turističkog poduzeća zahtjeva obuku zaposlenih. Najčešći primjer za to su turističke agencije. Danas se sve više stimuliraju nove dostupnosti proizvoda i taransparentnost informacija putem novih oblika komunikacijske tehnologije. Online edukacija javlja se kao jedan kvalitetan način obučavanja i usavršavanja djelatnika koji su u korak sa vremenom, te uvijek nadopunjavaju svoje znanje kroz online tečajeve za cjeloživotno obrazovanje. Bez obzira na različite tehnološke mogućnosti i suvremenost multimedije i Interneta, prije svega treba imati u vidu njihovu funkcionalnost u obrazovnom i pedagoškom smislu, dostupnost s obzirom na raspoložive resurse i isplativost imajući u vidu mogućnost postizanja jednakih ili boljih obrazovnih rezultata alternativnim sredstvima. Ipak, preporučuje se svakom predavaču na visokom učilištu barem dio sadržaja barem jednog nastavnog predmeta postaviti na web te pritom isprobati različite mogućnosti za prezentiranje obrazovnih sadržaja koje koristi u nastavi te upoznati i svladati neke od suvremenih tehnologija.

LITERATURA

Časopisi:

1.) Adukaite, A.; Kalbaska, N. & Cantoni, L. (2014). E-learning on tourism destinations. The case of Ticino Switzerland Travel Specialist course. eLC Research Paper Series, 8, 27-34

2.) Andrlić, B. (2006), Čimbenici markentiškog okruženja u turizmu

3.) Jelinči, D.A. (2005.) Trendovi i vještine potrebni u turizmu današnjice

4.) Sinković G., Kaluđerčić A. (2006.): E-učenje – izazov hrvatskom visokom školstvu

5.) Mihajlović, I. (2012), Dinamika utjecaja novih trendova u turizmu primjenom ICT-a i posljedice transformacijskih procesa na poslovanje turističkih agencija

6.) Sigala, M. (2002.): Internet kao dopuna i pomoć u nastavi turizma i ugostiteljastva: europska iskustva

7.) Sigala, M. (2001): „Re-engineering Tourism Education Through Internet: From Virtual Classes to Virtual Communities“, Tourism Society Conference in Tourism Education, (Guildford: University of Surrey)

Web izvori:

Carnet referalni centar, [Internet], raspoloživo na http://www.carnet.hr/referalni/obrazovni/mkod/metodika/procunas/izlsad [17.08.2016]

Doba fakultet za uporabne poslovne i studije Maribor (2003), [Internet], raspoloživo na: http://www.doba.hr/hr/o-fakultetu/o-fakultetu/ [13.09.2016]

Illinois online network, [Internet], raspoloživo na: http://www.ion.uillinois.edu/resources/tutorials/overview/strengthAndWeak.asp [28.08.2016]

Online Courses UK from Brentwood Open Learning College, [Internet], raspoloživo na: http://www.bolc.co.uk/ [28.08.2016]

Oxford Home Study College, [Internet], raspoloživo na http://www.oxfordhomestudy.com/courses/travel-and-tourism-online-courses/tourism-course-online [28.08.2016]

TAFE online network, [Internet], raspoloživo na: https://www.tafecourses.com.au/courses/tourism/ [28.08.2016]

Vidipedija, E-learning na dan 29.lipnja 2008. godine, [Internet], raspoloživo na: http://www.vidipedija.com/index.php?title=E-learning [17.08.2016]

SAŽETAK

Danas je utjecaj i razvoj informacijskih tehnologija u turizmu sve veći, poglavito kada su u pitanju turističke agencije točnije prodaja i komunikacija. Dogodio se prelazak iz industrijskog društva u društvo temeljeno na zananju. S obzirom na sve bržu promjenu današnjih potreba, javlja se sve veća potreba za znanjem, što dovodi do zahtjeva i za sve bržu njegovu primjenu i dostupnost što je moguće jedino upotrbnom informacijskih tehnologija. Pritisnuti tolikom potrebom za znanjem shvaćamo da tradicionalni pristup obrazovanju nije taj koji će u vrlo kratkom vremenu i zadovoljiti tu potrebu, stoga je bitno odmah se okrenuti informacijskim tehnologijama koje svojom kvalitetom sigurno mogu promjeniti proces stjecanja znanja. Samo na ovaj način moguć je budući razvoj turizma u cjenlini. Metode učenja se ubrzano mijenjaju, a ICT je postao temelj cjeloživotnog učenja i to nakon što je postao neizostavan dio turističkog poslovanja koje temeljeno na prodaji i promociji te zahtjeva njegovu upotrebu. Iz ove nove dimenzije učenja proizlazi potreba za novim alatima koji bi zadovoljili potrebe učenja. Jedna od najvećih prednosti e-učenja je njegova fleksibilnost. Jednom kreirani podaci mogu se koristiti bilo kada i bilo gdje, obrazovanje je dostupno dvadeset i četiri sata dnevno, sedam dana u tjednu i može se prilagođavati individualnim potrebama korisnika. Korisnik sam bira kada će i koliko učiti, a nastavni sadržaj mu je uvijek dostupan. Smanjenje troškova ovakvog oblika obrazovanja je jedna od njegovih vrlo bitnih prednosti, jer sustav ne zahtijeva tradicionalnu infrastrukturu kao što su prostori za održavanje nastave, troškovi tiskanja i distribuiranja nastavnih sadržaja, putni troškovi nastavnog osoblja. Jedan od najvećih nedostataka e-učenja je što korisnik takvog sustava gubi motivaciju ukoliko e-učenje ne daje rezultate dovoljno brzo.

Ključne riječi: turizam**,** znanje, informacijske tehnologije, cjeloživotno učenje, e-učenje

SUMMARY

Today, the impact and the development of information technology marks a remarkable growth in tourism, especially when it comes to the travel agency or to be more specific sales and communication. There has been a transiton from an industrial society to a society based on a knowledg. Due to the accelerating change in today's needs, there is an increasing need for knowledge, leading to demands for accelerating its implementation and availability of which is possible only by use of information technology. Pressed by such a need for knowledge we realize that the traditional approach to education is not the one to meet this need in a very short time. It is important to use information technology that with its quality can certainly change the process of acquiring knowledge. Only in this way, future development of the tourism, is possible. Learning methods are rapidly changing, and ICT has become the foundation of lifelong learning after it has became an indispensable part of the tourism business which is based on the sale and promotion and requires its use. The need for new educational tools results from this new dimension of learning . One of the biggest advantages of e-learning is its flexibility. Once created data can be used anytime and anywhere, education is available twenty-four hours a day, seven days a week and can be adapted to individual needs. The users can choose when and how to study, and teaching content is always available. Reducing the cost of this form of education is one of its most important advantages, because the system does not require the traditional infrastructure such as facilities for teaching, the costs of printing and distribution of educational content, travel expenses of teachers. One of the greatest defects of e-learning is that the user of such a system loses motivation if e-learning does not work fast enough.

Key words: tourism, knowledge, information technology,lifelong learning, e-learning