Nedostatak radne snage u RH-sektor turizam

Vukorepa, Marko

Master's thesis / Specijalistički diplomski stručni

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:124:791723

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

Nedostatak radne snage u RH-sektor turizam

MENTOR:
izv.prof.dr.sc. Šimić Vladimir

STUDENT:
Vukorepa Marko
Broj indexa: 51700060

Split, rujan, 2019.

SADRŽAJ:

1. UVOD 3
1.1. Definicija problema 3
1.2. Ciljevi rada 3
1.3. Metode rada 4
1.4. Struktura rada 4
2. PROBLEM NEZAPOSLENOSTI TE ZAPOŠLJAVANJE U SEKTORU TURIZMA 5
2.1. Definicija nezaposlenosti 5
2.2. Vrste nezaposlenosti 8
2.3. Uzroci nezaposlenosti 9
2.4. Posljedice nezaposlenosti 11
2.5. Turizam u RH 12
2.6. Radna snaga u turističkom sektoru 13
2.6.1. Važnost kvalitetne i educirane radne snage u turističkom sektoru 13
2.6.2. Specifičnosti radne snage u turističkom sektoru u odnosu na druge sektore 13
2.6.3. Važnost politike edukacije i stvaranja kadrova u turizmu 14
2.6.4. Nedostatak radne snage u sektoru turizma 14
2.7. Statistička kretanja nezaposlenosti, bruto i neto plaća, broja zaposlenih u turizmu te broja noćenja 16
3. RJEŠAVANJE PROBLEMA DEFICITA RADNE SNAGE U SEKTORU TURIZMA NA PRIMJERU DRUGIH ZEMALJA 23
3.1. Manjak zaposlenika u turizmu u Austriji 23
3.2. Utjecaj migranata na tržište rada u sektoru turizma u Italiji 24
3.3. Rješavanje deficita radne snage u sektoru turizma u Grčkoj 25
3.4. Usporedba zapošljavanja u sektoru turizma u drugim zemljama sa stanjem u RH 26
4. ISTRAŽIVANJE PROBLEMA DEFICITA RADNE SNAGE U RH-SEKTOR TURIZAM 27
5. ZAKLJUČAK 39
LITERATURA 41
POPIS SLIKA 43
POPIS TABLICA 43
POPIS GRAFIKONA 43
SAŽETAK 44

SUMMARY 45
Prilog 1: Anketa 46

1. UVOD

1.1. Definicija problema

Kvalitetni zaposlenici su ključan resurs svakog poduzeća, a posebice se taj značaj ističe kada je riječ o uslužnim djelatnostima, odnosno kao što je slučaj u ovom radu je cilj naglasak na turističkom sektoru. Posljednjih godina vidljiv je rast i razvoj turističke djelatnosti, a posebice i rast prihoda ostvarenih temeljem obavljanja ove djelatnosti, no upitno je je li taj rast prihoda pratio i povećanje plaća zaposlenih u turističkim djelatnostima što je svakako i jedan od faktora koji je imao vrlo značajan utjecaj na tržište rada kada je riječ o turističkim djelatnostima. Turizam kao jedna od vodećih grana hrvatskog gospodarstva zadnjih godina se suočava s deficitom radne snage, zbog čega je sve potrebnije provoditi određene mjere kako bi se taj problem riješio. Ovaj deficit ima izravan efekt na uspješnost turističke djelatnosti, ali dugoročne posljedice mogu biti puno izraženije te će imati utjecaj na cjelokupno gospodarstvo RH, budući da se veliki broj preostalih sektora naslanja na turizam kao najznačajniji sektor u RH.

Kao jedna od mjera koja može imati najučinkovitije efekte je svakako povećanje plaće zaposlenima u turizmu, ali također, radna sredina ima vrlo značajan utjecaj, uz druge brojne čimbenike. Tako primjerice, ne može se očekivati od zaposlenika koji radi samo 4-5 mjeseci godišnje i nije u mogućnosti pronaći drugo zaposlenje prije sljedeće sezone (tako da je ta osoba zapravo veći dio godine bez stalnih primanja), da od tih istih primanja podmiruje egzistencijalne potrebe sebe i svoje obitelji. Brojne su druge mjere kojima bi se moglo utjecati na zaposlene u turizmu, što će se detaljnije analizirati u radu.

1.2. Ciljevi rada

Cilj rada jest razlučiti i analizirati koji su osnovni razlozi zašto je u sektoru turizma manjak radne snage i na koji se način to manifestiralo na hrvatsko gospodarstvo. U radu će se analizirati koji su vidljivi uzroci deficita radne snage u sektoru turizma, ali i oni manje vidljivi uzroci kao što su zadovoljstvo radnika na radnom mjestu te odnos poslodavca prema njima. Također, analizirat će se utjecaj deficita u sektoru turizma na ostvarene prihode u ovom sektoru što u konačnici ima i utjecaj na cjelokupno gospodarstvo RH. U radu će se dati i

primjeri drugih zemalja koje su imale problem s deficitom zaposlenika u turističkom sektoru te će se dati primjeri kako su te zemlje riješile problem deficita zaposlenika u turizmu.

1.3. Metode rada

U radu su korištene metode analize i sinteze, metode indukcije i dedukcije, deskriptivna metoda, metoda kompilacije te metoda anketiranja. Metoda anketiranja je korištena u empirijskom dijelu rada kao pomoć pri provedbi istraživanja na kojem se temelji ovaj rad, dok su preostale metode korištene u teorijskom dijelu rada da bi se definirala problematika na kojoj se temelji rad.

1.4. Struktura rada

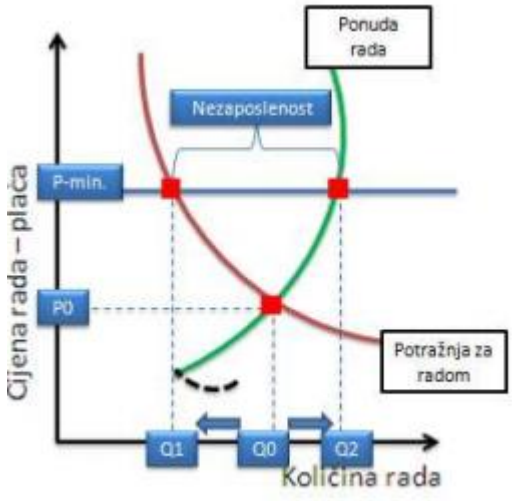
U uvodnom dijelu rada definiraju se problem, ciljevi, metode i struktura rada, nakon uvodnog dijela slijedi drugi dio u kojem se definira pojam nezaposlenosti (sa vrstama i posljedicama nezaposlenosti) i zapošljavanje u sektoru turizma. Pritom se definiranju kretanja kada je riječ o plaćama u ovom sektoru, kretanje broja zaposlenih tijekom posljednjih godina te struktura zaposlenih. U trećem dijelu rada se analizira kako su druge zemlje riješile problem deficita radne snage u sektoru turizma, također se analiziraju mogućnosti primjene tih rješenja na primjeru RH. U četvrtom dijelu rada prikazani su rezultati istraživanja uzroka deficita radne snage u sektoru turizma u RH, odnosno, prikazuju se rezultati provedene ankete te se temeljem dobivenih rezultata prikazuju temeljni uzroci deficita radne snage u sektoru turizma. Peti dio rada je zaključak u kojem se sumiraju zaključci rada, nakon zaključka slijedi popis literature korištene u radu, popis slika, tablica i grafikona te sažetak uz tri ključne riječi.

2. PROBLEM NEZAPOSLENOSTI TE ZAPOŠLJAVANJE U SEKTORU TURIZMA

2.1. Definicija nezaposlenosti

Da bi se u radu moglo pisati o deficitu radne snage u sektoru turizma, nužno je definirati i nezaposlenost kao jedan od ključnih faktora. Odnosno, može se reći i zaključiti da u situaciji kada je visoka razina nezaposlenosti na razini države, za očekivati bi bilo da deficit u ovom sektoru kao niti u drugim sektorima ne bi smio postojati, no je li to u realnosti tako, prikazat će se kroz rad. Nužno je naglasiti da na radnu snagu u ovom sektoru uz stopu nezaposlenosti utječu brojni drugi faktori koji za posljedicu imaju stvaranje sve većeg deficita u ovom sektoru, što će se opširnije prikazati u empirijskom dijelu rada.

Nezaposlenost nastaje kao posljedica nepodudaranja na tržištu rada, odnosno kada je ponuda rada veća od potražnje za radom. Pritom na potražnju za radom utječu brojni faktori kao što su cijena radne snage, odnosno visina naknada ili plaća radnicima za izvršeni rad, promjena tehnologije, promjene u cijeni ostalih faktora, očekivanja, preferencije poslodavaca te drugi faktori.[1]



Slika 1: Odnos ponude i potražnje za radom

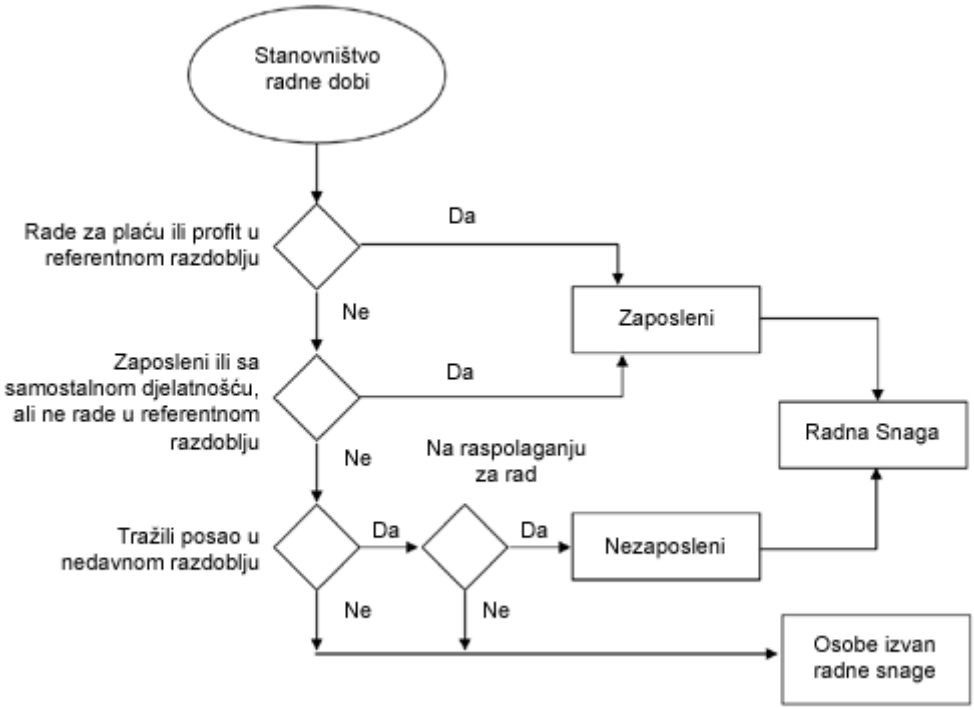
Izvor: Cini, V. Drvenkar, N. i Unkić, I. (2017.): Radna snaga i tržište rada, nastavni materijali, Sveučilište u Osijeku, Ekonomski fakultet, Osijek, str 2.

[1] Cini, V. Drvenkar, N. i Unkić, I. (2017.): Radna snaga i tržište rada, Sveučilište u Osijeku, Ekonomski fakultet, Osijek, str 2.

Na slici 1 je prikazano kako država može svojim mehanizmima djelovati na tržištu rada, odnosno regulirati ponudu i potražnju za radom. U situaciji kada država svojim mehanizmima regulira plaće (odnosno postavljanjem određene minimalne plaće), tada dolazi do povećanja ponude rada, ali istodobno, zbog povećanih troškova poslovanja dolazi do smanjenja potražnje za radom, posljedica čega je nastanak razlike između ponude i potražnje za radom, odnosno nezaposlenosti.

Nezaposlenost se može definirati prema trima kriterijima, odnosno može se definirati da su nezaposlene one osobe koje:[2]

- Su trenutno bez posla;
- Koje trenutno traže posao te
- Koje su trenutno raspoložive za rad.



Slika 2: Osnovna podjela stanovništva prema kriterijima međunarodne definicije

Izvor: Birsa, J. (2002.): Određivanje i aspekti nezaposlenosti, dostupno na: http://mjesec.ffzg.hr/nezaposlenost/1.1.html (pristupljeno 10.08.2019.)

[2] Hussmanns, R., Mehran, F. i Verma, V. (1990.): Surveys of economically active population, employment, unemployment and underemployment: An ILO manual on concepts and methods, Geneva: ILO.

Na slici 2 je prikazano temeljem kojih podataka se može definirati je li osoba nezaposlena, zaposlena ili je pak van radne snage. Također, prikazano je da se ukupna radna snaga može definirati kao zbroj osoba koje su zaposlene i osoba koje su nezaposlene. Odnosno, radnu snagu čine osobe starije od 16, a mlađe od 65 godina koje rade ili koje se prema prethodno nabrojanim kriterijima smatraju nezaposlene.

„Nezaposlenim osobama se smatraju osobe između 15 i 65 godina starosti, a koje:[3]

- Ne ostvaruju mjesečni primitak od pružanja usluga prema posebnim propisima ili mjesečni primitak, odnosno drugi dohodak prema propisima o porezu na, a koji je veći od prosječne isplaćene novčane naknade u prethodnoj kalendarskoj godini;
- Nemaju registrirano trgovačko društvo ili drugu pravnu osobu, odnosno nemaju više od 25% udjela u trgovačkom društvu ili drugoj pravnoj osobi, nisu član zadruge, nisu predsjednik, član uprave ili izvršni direktor trgovačkog društva ili upravitelj zadruge;
- Nemaju registrirani obrt, slobodno zanimanje ili djelatnost poljoprivrede i šumarstva, nisu osigurani kao poljoprivrednik po propisima o mirovinskom osiguranju;
- Ne obavljaju domaću radinost ili sporedno zanimanje prema posebnom propisu,
- Nisu korisnici mirovine, osim korisnika mirovine koji ostvari pravo na invalidsku mirovinu zbog profesionalne nesposobnosti za rad, odnosno korisnika mirovine koji ostvari pravo na invalidsku mirovinu zbog djelomičnog gubitka radne sposobnosti i korisnika obiteljske mirovine kojemu se ta mirovina ne isplaćuje;
- Ne ispunjavaju uvjete za starosnu mirovinu, nisu osigurani na produženo mirovinsko osiguranje na temelju ugovora o radu na određeno vrijeme za stalne sezonske poslove;
- Nemaju utvrđenu privremenu nezapošljivost od strane centra za profesionalnu rehabilitaciju te
- Nisu redoviti učenik ili student.“

Nezaposlenost se može mjeriti na 2 načina, odnosno prema podacima kojima raspolaže Hrvatski zavod za zapošljavanje (HZZ) te prema periodičnom anketiranju radne snage. Pritom se podaci iz ova 2 izvora djelomično poklapaju, ali gotovo nikada nisu identični. Za praćenje nezaposlenosti na razini jednog gospodarstva kao mjera se koristi stopa nezaposlenosti,

[3] Cini, V. Drvenkar, N. i Unkić, I. (2017.): Radna snaga i tržište rada, Sveučilište u Osijeku, Ekonomski fakultet, Osijek, str 3.

odnosno omjer između broja nezaposlenih i broja osoba koje čine ukupnu radnu snagu te izražen kao postotak.

2.2. Vrste nezaposlenosti

Vrste nezaposlenosti se različito definiraju, ovisno o autorima, te neki autori navode manji broj vrsta nezaposlenosti, dok drugi navode više vrsta nezaposlenosti. Tradicionalna podjela nezaposlenosti se definira prema uzrocima nezaposlenosti te prema ovoj podjeli nezaposlenost može biti normalna, strukturalna i ciklička. Normalna nezaposlenost se dijeli na sezonsku i frikcijsku nezaposlenost. Sezonska nezaposlenost je normalna pojava u gospodarstvu sa cikličkim kretanjima tijekom godine[4], odnosno u ovom radu je temelj proučavanje sezonske nezaposlenosti koja nastaje u turizmu. Tijekom ljetnih mjeseci kada je turistička sezona u jeku, dolazi do smanjenja stope nezaposlenosti, dok se s jesenskim mjesecima ponovo povećava.

Frikcijska nezaposlenost se može smatrati normalnom nezaposlenošću budući da nastaje kao posljedica promjene radnog mjesta ili mjesta stanovanja pojedinaca koji u tom slučaju traže novi posao. Ova vrsta nezaposlenosti nastaje kada učenici ili studenti završe sa svojim školovanjem pa po prvi put traže posao te u situaciji kada se žene nakon rodiljnog dopusta ponovno vraćaju na tržište rada.[5]

Strukturalna nezaposlenost nastaje kao posljedica nepodudaranja u vidu ponude i potražnje na tržištu rada. Odnosno može se reći da ova nezaposlenost nastaje kada se razilaze ponuda i potražnja glede određene profesije na tržištu rada, također, dolazi i do nepodudaranja zbog geografske dislociranosti tražitelja posla i dostupnih radnih mjesta (iz tog razloga se čak i unatoč deficitu radne snage u turizmu prema evidenciji HZZ mogu vidjeti određene osobe koje su traženih profesija, ali nezaposlene). Ciklička nezaposlenost nastaje kao posljedica kretanja u gospodarstvu te je uočljivo da kada je gospodarstvo u fazi ekspanzije, smanjuje se

[4] Jakovljević, D. (2002.): Osnovni oblici nezaposlenosti, dostupno na: http://mjesec.ffzg.hr/nezaposlenost/2.1.html (pristupljeno 11.08.2019.)
[5] Ibid.

stopa nezaposlenosti te teži prema prirodnoj stopi nezaposlenosti, dok kada je gospodarstvo u fazi opadanja ili recesiji, stopa nezaposlenosti rapidno raste.[6]

S promjenama u razvoju gospodarstva, uočava se i potreba za definiranjem novijih vrsta nezaposlenosti te se tako uočava pojava „nove“ strukturalne nezaposlenosti i tehnološke nezaposlenosti. „Nova“ strukturalna nezaposlenost nastaje kada nije moguće zaposliti svu radnu snagu neke zemlje, odnosno u situaciji kada ponuda radne snage uvelike nadmašuje potražnju za radnom snagom. Tehnološka nezaposlenost kao što sam naziv govori nastaje kao posljedica tehnoloških promjena te su tako osobe određene struke koje su prethodno bile vrlo lako zapošljive s promjenom tehnologije postaju vrlo teško ili nikako zapošljive.[7]

Nezaposlenost se može podijeliti i prema tome je li riječ o dobrovoljnoj ili nedobrovoljnoj nezaposlenosti. Pritom je riječ o dobrovoljnoj nezaposlenosti ako osoba ne traži posao ili je napustila prethodni posao s očekivanjem da će uskoro pronaći drugi posao. Također, postoji i prikrivena nezaposlenost, odnosno, osobe koje su izvan tržišta rada, ali u situaciji da dođe do promjene određenih faktora, sustavno bi tražile posao.[8] Primjer prikrivene nezaposlenosti su žene koje su domaćice. U situaciji da se na tržištu pojavi radno mjesto koje odgovara takvim osobama uz odgovarajuće radne uvjete, za očekivati je da bi određeni broj žena ušao na tržište rada te da bi došlo do novih zapošljavanja. Posebna kategorija su i obeshrabreni radnici, odnosno oni radnici koji žele raditi, ali ne traže posao jer ne očekuju da će ga i pronaći.

2.3. Uzroci nezaposlenosti

Uzroci nezaposlenosti mogu biti vrlo različiti, što najčešće ovisi o stupnju razvoja gospodarstva određene zemlje te individualnim karakteristikama svake osobe. Tako će se u nastavku analizirati uzroci nezaposlenosti u zemljama koje imaju razvijeno gospodarstvo te tranzicijskim zemljama među kojima je i RH, uz analiziranje osobnih karakteristika pojedinaca koje doprinose uzrocima nezaposlenosti na invidividualnoj razini.

---

[6] Jakovljević, D. (2002.): Osnovni oblici nezaposlenosti, dostupno na: http://mjesec.ffzg.hr/nezaposlenost/2.1.html (pristupljeno 11.08.2019.)
[7] Ibid.
[8] Ibid.

Nezaposlenost u razvijenim zemljama može imati strukturalna i ciklička obilježja, također, uzroci nezaposlenosti se mogu pronaći u izvorima koji nastaju kao posljedica visokog životnog standarda, odnosno visoki porezi, visoki troškovi rada, programi socijalne pomoći te nefleksibilnost tržišta rada.[9] Vidljivo je da sa rastom životnog standarda rastu i potrebe za javnim davanjima koja se financiraju iz poreza, istodobno naglašavajući potrebu za pojačanim oporezivanjem dohotka kao najizdašnijeg izvora poreznih prihoda za jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave. Pritom, s povećanjem poreznih stopa, dolazi do povećanja troškova rada, ako poslodavci zadržavaju jednake neto plaće svojim zaposlenicima te u takvim situacijama poslodavcima rastu troškovi poslovanja te se brojni poslodavci odlučuju na otpuštanje zaposlenika, posljedica čega je povećanje nezaposlenosti.

Također, na visinu nezaposlenosti može značajno utjecati i visina naknade za nezaposlene. Tako u situaciji kada pojedinci procijene da im je naknada za nezaposlene dovoljna za zadovoljavanje životnih potreba, nije za očekivati da će se ti isti pojedinci dragovoljno uključiti na tržište rada ili zaposliti. Na nezaposlenost značajno utječu i uvjetne nadnice, odnosno iznosi plaće za koju bi nezaposlena osoba prihvatila određeni posao. Tako da ukoliko osoba ima prevelika očekivanja, za očekivati je da neće prihvatiti posao te će i dalje ostati nezaposlena.[10]

Kada je riječ o tranzicijskim zemljama, među koje spada i RH, do promjena koje se odnose na zaposlenost došlo je kao posljedica promjene elemenata društveno-ekonomskog sustava koji je nastao prelaskom na kapitalizam. Nezaposlenost se povećava kao posljedica promjena u pravnom sustavu država, u procesu privatizacije poduzeća te kao posljedica mjera makroekonomske stabilizacije.[11] Naglašava se proces privatizacije poduzeća kao jedan od ključnih uzroka povećanja stope nezaposlenosti u RH, posebice kada je riječ o neuspješnim privatizacijama koje su dovele do propasti poduzeća koja su nekada zapošljavala tisuće radnika. Također, u procesu privatizacije i kada su poduzeća opstala s radom, najčešće je dolazilo do značajnog smanjivanja broja zaposlenih što je nastalo kao posljedica želje novih vlasnika za maksimizacijom profita.

---

[9] Huić, A. (2002.): Uzroci nezaposlenosti u razvijenim zemljama, dostupno na: http://mjesec.ffzg.hr/nezaposlenost/2.2.html (pristupljeno 11.08.2019.)

[10] Botrić, V. (2008.): Odrednice visine uvjetnih nadnica nezaposlenih u Hrvatskoj, Privredna kretanja i ekonomska politika, Zagreb, broj 117., str 30.-31.

[11] Radman, K. (2002.): Uzroci nezaposlenosti u tranzicijskim zemljama i u Hrvatskoj, dostupno na: http://mjesec.ffzg.hr/nezaposlenost/2.3.html (pristupljeno 11.08.2019.)

Nužno je izvršiti detaljnu analizu psiholoških karakteristika svake nezaposlene osobe, budući da nije svatko sposoban raditi određeni posao, posebice ako je riječ o vrlo stresnom poslu. Također, nužno je naglasiti da kada je riječ o pojedincima kojima je određeni posao odbojan, u situaciji da prihvate određeno radno mjesto, za očekivati je da će njihova produktivnost na tom radnom mjestu biti značajno niža u odnosu na druge zaposlenike. Također, nužno je uzeti u obzir i teže zapošljive skupine kao što su osobe bez radnog iskustva, starije osobe, osobe s invaliditetom, nacionalne manjine i sl.[12]

2.4. Posljedice nezaposlenosti

Posljedice nezaposlenosti mogu biti brojne, počevši od psiholoških, socio-ekonomskih te što je trenutačno uočljivo, dolazi do sve većeg iseljavanja visokokvalificiranih radno sposobnih osoba, odnosno dolazi do odljeva mozgova iz RH. Psihološke posljedice za pojedinca koji je nezaposlen mogu se ogledati kroz nastanak anksioznosti, depresije, nezadovoljstva životom, napetosti, smanjenog osjećaja samopoštovanja i sl.[13] Sve ovo kao posljedicu ima negativne efekte na zdravlje tih osoba, ali i također na njihove odnose s osobama koje ih okružuju. Kada je je riječ o efektima na zdravlje, svakako će nezaposlenost dugoročno utjecati na pogoršanje zdravlja tih osoba što će u konačnici dovesti do povećanja troškova zdravstvene zaštite.

Socio-ekonomske posljedice se ogledaju kroz odnos pojedinca prema osobama koje ga okružuju, tako primjerice kada je riječ o nezaposlenoj osobi, uočljivo je da će ista imati značajno narušenije međuljudske odnose s osobama koje ju okružuju, posebice kada je riječ o osobi koja ne može zadovoljiti niti minimalne egzistencijalne potrebe. Kao posljedica nezaposlenosti nastaju promjene u radnoj etici pojedinaca, ali i raste stopa kriminaliteta, što je svakako uočljivo u slabije razvijenim zemljama, posebice na području Južne Amerike.[14] Kao posljedica nezaposlenosti u RH tijekom proteklih godina dolazi do odljeva mozgova što svakako ima vrlo negativne efekte na gospodarstvo RH, budući da se smanjuje ljudski kapital na području države te što će dugoročno imati vrlo negativne efekte na rast i razvoj

[12] Tomić, P. (2002.): Uzroci nezaposlenosti na individualnoj razini, dostupno na: http://mjesec.ffzg.hr/nezaposlenost/2.4.html (pristupljeno 11.08.2019.)
[13] Matko, V. (2002.): Psihološke posljedice nezaposlenosti i posredujući faktori, dostupno na: http://mjesec.ffzg.hr/nezaposlenost/3.1.html (prisutupljeno 12.08.2019.)
[14] Ibid.

gospodarstva. Dok, kada je riječ o zemljama u koju takve osobe odseljavaju, one dobivaju visokokvalificiranu radnu snagu u čije obrazovanje nisu trebali ulagati što te iste osobe automatski čini poželjnima.

2.5. Turizam u RH

Masovni turizam u RH se razvija tijekom 60-ih i 70-ih godina prošlog stoljeća, nakon čega slijedi značajan rast i razvoj istog sve do Domovinskog rata. Po završetku rata bilo je potrebno povratiti povjerenje turista, ali i obnoviti smještajne te druge kapacitete. Iako turizam u RH tijekom posljednjih godina obara povijesne rekorde, upitno je koliko je to posljedica ulaganja u ovaj sektor, a koliko zapravo posljedica političkih nemira u drugim mediteranskim zemljama. Također, dodatan problem za hrvatski turizam je izuzetan sezonski karakter koji nije uočljiv u drugim zemljama, odnosno u RH se 75% noćenja i dolazaka ostvaruje tijekom lipnja, srpnja i kolovoza.[15]

Ova činjenica može biti rezultat vremenskih prilika u ostalim mjesecima, ali najčešće zapravo i nije već je riječ o jako malim ulaganjima napora u razvoj cjelogodišnjeg turizma. Također, potrebni su dodatni napori za razvoj novih vrsta turizma kao što je ciklo turizam i sl. koje su sve popularnije na globalnoj razini, a istodobno nose i značajniju profitabilnost po gostu, posebice u usporedbi kada je riječ o gostima koji su na kružnim putovanjima i koji gotovo da niti ne troše u lokacijama koje posjećuju. Također, s ciljem razvoja turizma nužno je i pozornost obratiti na očuvanje ali i promociju prirodnih i kulturnih znamenitosti koje turisti mogu obilaziti tijekom cijele godine. Vidljivo je da su u RH dostupni brojni resursi, ali su isti vrlo slabo ili krivo iskorišteni, posljedica čega je masovni turizam koji ima štetan utjecaj na okoliš, a ujedno i nisko profitabilan turizam (odnosno, šira društvena zajednica nema značajniju korist od turizma, osim određenih pojedinaca koji ostvaruju nadprosječne profite). Prethodno navedeno nastaje kao izravna posljedica paušalnog oporezivanja dohotka ostvarenog iznajmljivanjem smještaja, ali i kao posljedica korištenja uvozne hrane te se na taj način nimalo ne potiče domicilna poljoprivreda.[16]

[15] Brkljača, I. (2018.): Turizam u Hrvatskoj, usporedba s drugim mediteranskim destinacijama, dostupno na: https://arhivanalitika.hr/blog/turizam-u-hrvatskoj-usporedba-s-drugim-mediteranskim-destinacijama/ (pristupljeno 16.08.2019.)

[16] Lukanović, T. (s.a.): Selektivni turizam, hir, ili znanstveno istraživačka potreba, Acta turistica, Zagreb, str 7.-8.

Bez obzira na sve navedeno, turizam nipošto ne može biti uspješan, a posebice ne u dugom roku ako ne postoji fond visokokvalitetnih zaposlenika, budući da je turizam uslužna djelatnost koja ponajprije ovisi o svojim zaposlenicima.

2.6. Radna snaga u turističkom sektoru

2.6.1. Važnost kvalitetne i educirane radne snage u turističkom sektoru

Vidljivo je da je sektor turizma izuzetno podcijenjen kada je riječ o kvalifikacijama zaposlenika te se najčešće ne cijene visokokvalitetni zaposlenici (što je vidljivo kroz odnos prema zaposlenicima, a ponajprije kroz plaće istima, odnosno, iako se ponekim zaposlenicima isplaćuju i visoke plaće, značajan broj istih nije prijavljen na cijeli iznos plaće), koji su zapravo pokretač razvoja ovog sektora. Riječ je najčešće o osobama sa srednjoškolskim obrazovanjem, a u nekim turističkim djelatnostima i o osobama viših razina obrazovanja.[17] Istodobno se jako malo ulaže u razvoj vještina postojećih zaposlenika te se ne potiče razvoj tih istih vještina kroz povećanje plaća ili slične stimulacije. Problem u turizmu RH je što velika većina poslodavaca smatra da su zaposlenici u turizmu lako zamjenjivi i ujedno nesposobne osobe, čime dovode i do omalovažavanja tih istih zaposlenika, što se u konačnici ogleda i u kvaliteti usluge koju isti pružaju.

S druge strane, pojedini poslodavci počinju uočavati i razvijati svoju konkuretnu prednost na tržištu temeljenu na kvalitetnim zaposlenicima i razini usluge koju takvi zaposlenici pružaju. Nužno je ulagati u razvoj specifičnih karakteristika zaposlenika, a posebice u razvoj posebnih vještina koje je teško pronaći kod osoba koje su na tržištu rada, a sve s ciljem stvaranja raznolike turističke ponude, ali i što boljeg zadovoljavanja potreba gostiju.

2.6.2. Specifičnosti radne snage u turističkom sektoru u odnosu na druge sektore

Specifičnost radne snage u sektoru turizma je da se ovaj sektor oslanja na svoje zaposlenike, odnosno zaposleni u turizmu su temeljni faktor za uspješnost turizma. Za razliku od drugih sektora, u turizmu najčešće rade osobe koje nisu osposobljene za obavljanje te djelatnosti što

[17] Perišić, M. (2006.): Obrazovanje i kadrovski potencijali u razvoju turizma Primorsko-Goranske županije, Fakultet za turistički i hotelski menadžment Opatija, Opatija, str 1.

kao posljedicu ima smanjivanje kvalitete pružanja usluge. Kao jedan od oglednih primjera mogu se uzeti konobari, tako je primjerice jako mali broj obrazovanih konobara, dok je zapravo češće riječ o studentima ili srednjoškolcima koji konobare, a uzme li se za primjer restoran gdje te iste osobe rade, za pretpostaviti je da će to imati značajan utjecaj na kvalitetu pružene usluge.

Drugi problem, kada je riječ o sektoru turizma je i sve izraženije zapošljavanje osoba koje su umirovljene. Ova pojava nastaje kao izravna posljedica deficita radne snage u ovom sektoru, ali iako se na ovaj način popunjavaju određena radna mjesta, svakako je upitna efikasnost zaposlenika određene životne dobi.

2.6.3. Važnost politike edukacije i stvaranja kadrova u turizmu

Na državnoj razini bi bilo potrebno pratiti potrebe za kadrovima i prema tekućim potrebama obrazovati buduće kadrove, pa tako i kadrove koji će se zaposliti u turizmu. Poseban problem je izbjegavanje upisivanja srednjoškolskih trogodišnjih obrazovanja kao što su ona za kuhara i konobara te te programe većinom upisuju samo najlošiji učenici koji najčešće niti ne žele u budućnosti raditi na tim radnim mjestima što dugoročno ima vrlo negativne efekte na njihovu efikasnost na radnom mjestu, ali i na razvoj cjelokupnog turizma.

Kao jedna od solucija svakako bi se trebale uvesti i stipendije za takva obrazovanja da bi se učenike potaknulo da se obrazuju za deficitarna zanimanja, ali ujedno je potrebno i utjecati na poslodavce koji će cijeniti takve zaposlenike i da zapravo oni ulažu u obrazovanje istih. Trebalo bi pružiti mogućnost poslodavcima, posebice onima koji zapošljavaju veliki broj djelatnika da ulažu u njihov razvoj kroz edukacije. Nužno je smanjiti mogućnosti manipuliranja kada je riječ o educiranju zaposlenika i u situaciji da ako poslodavac ne educira svoje zaposlenike, država bi trebala pomoći razvoj tih istih zaposlenika uz određene sankcije poslodavcima.

2.6.4. Nedostatak radne snage u sektoru turizma

Tijekom posljednjih godina sve više do izražaja dolazi nedostatak radne snage u turizmu. Pritom su ove godine su poslodavci više puta tražili povećanje kvota za strance koje su

namjeravali zaposliti u turizmu, ali se u dugom roku sektor turizma nipošto ne smije oslanjati na stranu radnu snagu kao spas u sektoru turizma. Iako je zapošljavanje jedna od mjera kojima se nastoje popuniti slobodna radna mjesta, dugoročno se niti zapošljavanjem stranaca neće moći popuniti sva slobodna radna mjesta. Nužno je uvidjeti uzroke nastanka deficita radne snage u turizmu.

Kao jedan od prvih uzroka je svakako vidljiva sezonalnost hrvatskog turizma te tako primjerice zaposlenici koji su zaposleni 3,4 ili 5 mjeseci tijekom turističke sezone nemaju dovoljna primanja da bi mogli zadovoljiti svoje osnovne životne potrebe, također, ne ostvaruju niti pravo na novčanu potporu sa HZZ što također negativno utječe na njihovo financijsko stanje. Sezonske radnike se vrlo malo ili nimalo ne cijeni, što je vidljivo iz stava velike većine hrvatskih poslodavaca, „ako nećeš ti, ima tko će“ zbog čega su zaposlenici masovno odseljavali. Također, svakako je uočljivo da kvalitetni poslodavci vrlo brzo pronalaze zaposlenike, dok kada je riječ o poslodavcima koji su u prošlosti imali negativan odnos prema zaposlenicima, teško ili nikako ne dolaze do novih zaposlenika što je zapravo i prirodna pojava na tržištu rada, ali se u današnjim uvjetima nastoji prikazati kao problem na razini cijele zemlje.

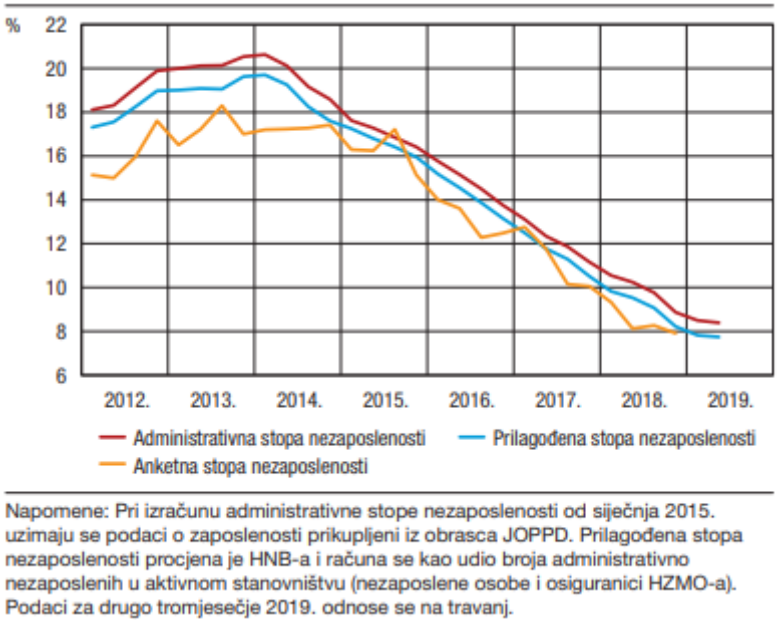
Povezano s prethodnim, nezamislivo je da zaposlenici koji mjesečno imaju i preko 300 radnih sati rade za plaće koje su niže od hrvatskog prosjeka. Pritom ispada da je nekim zaposlenicima satnica čak i ispod 15 kuna po satu. Dodatan problem je i što veliki broj poslodavaca svoje zaposlenike prijavljuje na iznos minimalne plaće da bi plaćali što niže doprinose tim istim zaposlenicima što će u konačnici dovesti do socijalnih problema kada ti zaposlenici ostvare pravo na mirovinu.[18]

Vidljivo je da su prethodnih godina u turizmu radili brojni radnici iz kontinentalnih područja (odnosno velikim dijelom Slavonci, posebice u Dubrovniku te u Istri), ali uz male plaće, rad kroz samo par mjeseci te najčešće vrlo loš odnos poslodavaca prema takvim zaposlenicima, došlo je do otpora prema zapošljavanju u turizmu. Posljedica navedenog je deficit radne snage u turizmu, uz istodoban značajan broj nezaposlenih osoba u strukama koje spadaju u turistički sektor.

[18] Repecki, M. (2019.): Što je ro rastjeralo turističke radnike s Jadrana?, dostupno na: https://www.index.hr/vijesti/clanak/sto-je-to-rastjeralo-turisticke-radnike-s-jadrana/2093908.aspx (pristupljeno 25.09.2019.)

2.7. Statistička kretanja nezaposlenosti, bruto i neto plaća, broja zaposlenih u turizmu te broja noćenja

Da bi se moglo razumjeti problem u cijelosti, nužno je prikazati i statistička kretanja koja se odnose na nezaposlenost, prosječne plaće, ali i kretanja u sektoru turizma.



Napomene: Pri izračunu administrativne stope nezaposlenosti od siječnja 2015. uzimaju se podaci o zaposlenosti prikupljeni iz obrasca JOPPD. Prilagođena stopa nezaposlenosti procjena je HNB-a i računa se kao udio broja administrativno nezaposlenih u aktivnom stanovništvu (nezaposlene osobe i osiguranici HZMO-a). Podaci za drugo tromjesečje 2019. odnose se na travanj.

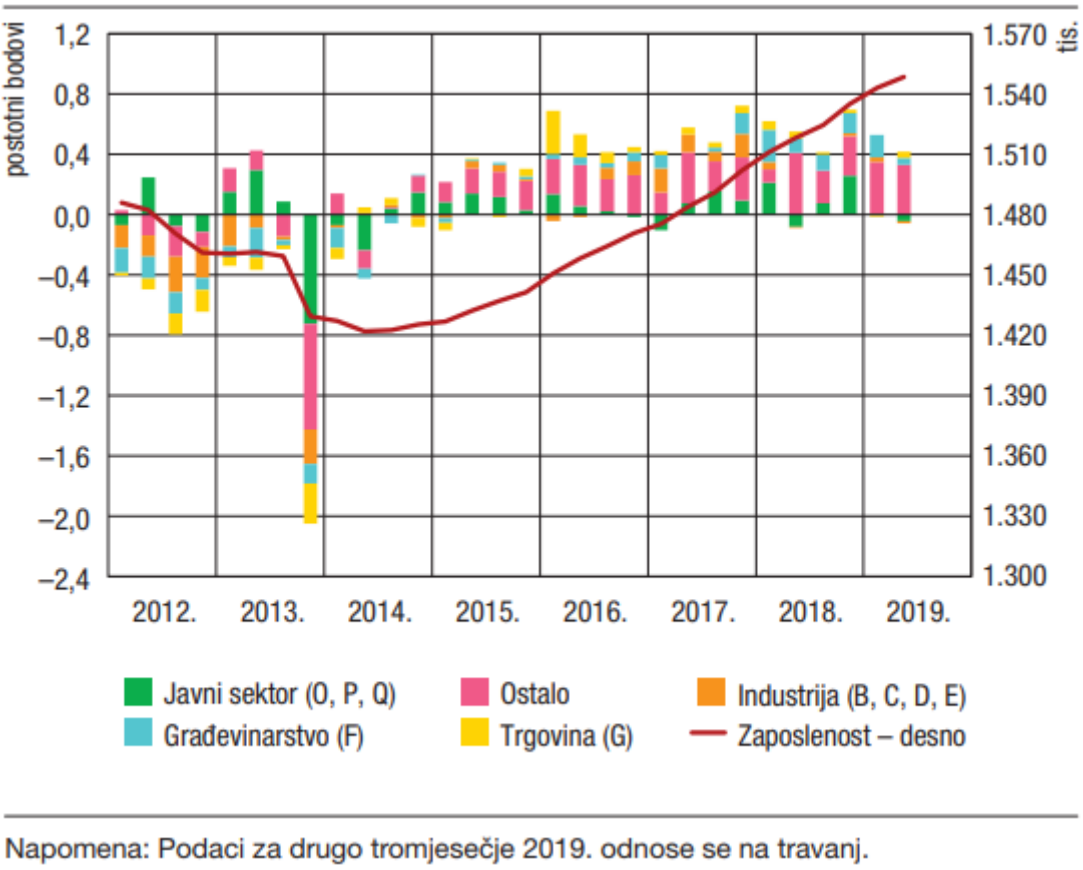
Slika 3: Kretanje stopa nezaposlenosti u RH

Izvor: HNB (2019.): Bilten 252, HNB, Zagreb, str 7.

Sa slike 3 je vidljivo da je u razdoblju od 2012. do 2019. godine došlo do značajnog smanjenja stope nezaposlenosti na području RH. Pritom je vidljivo da je stopa nezaposlenosti na svom vrhuncu bila tijekom recesijskih godina, odnosno 2013. i 2014. godine te da od 2014. godine slijedi konstantan pad nezaposlenosti. Djelomice se ovakva kretanja mogu pripisati i smanjenju broja stanovnika RH (bilo kao posljedica negativnog prirodnog prirasta ili kao posljedica odlaska u inozemstvo brojnih radno sposobnih stanovnika) te umirovljenju određenog broja nezaposlenih.

Tako je primjerice RH u 2008. godini imala 4,31 mil stanovnika, dok je prema procjeni u 2018. godini imala 4,089 mil stanovnika što je vrlo značajna promjena broja stanovnika u vrlo

kratkom razdoblju.[19] Smanjenje broja stanovnika na razini države svakako se može direktno povezati sa smanjenjem broja radno sposobnih stanovnika što kao direktnu posljedicu ima stvaranje deficita u određenim sektorima koji su i inače manje privlačni za rad. Povezano s kretanjem nezaposlenosti, nužno je analizirati i kretanje zaposlenosti u proteklom razdoblju.



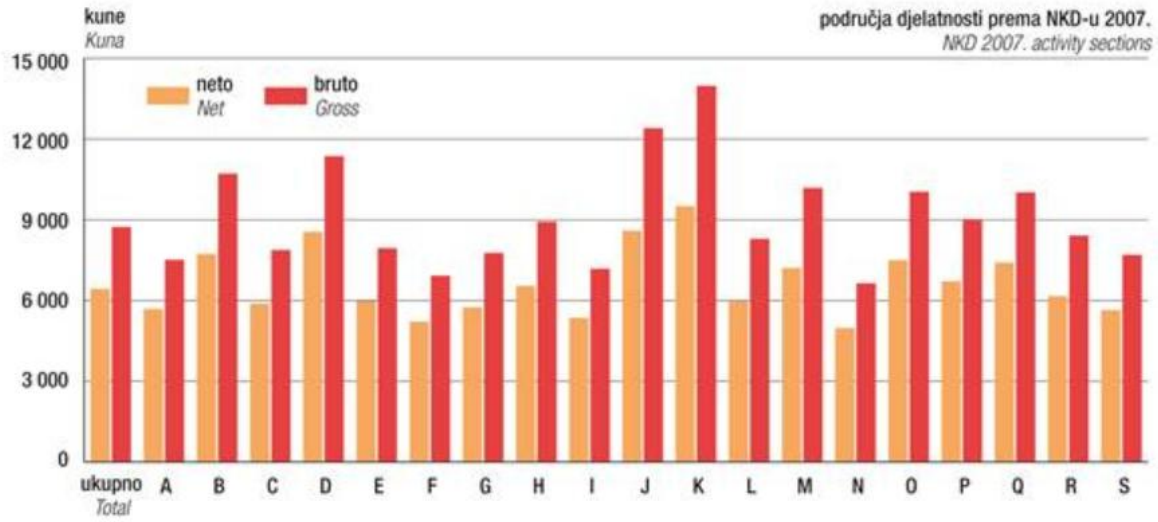
Slika 4: Kretanje zaposlenosti po sektorima u RH

Izvor: HNB (2019.): Bilten 252, HNB, Zagreb, str 7.

Djelatnosti turističkog sektora se svrstavaju u skupinu „ostalo“ te je vidljivo da je ova skupina i najosjetljviija na promjene kada je riječ o zaposlenosti. Posebice je negativan trend u ovoj skupini bio izražen tijekom 2013. godine kada je vidljivo da je broj zaposlenih na razini države došao na razinu ispod 1,33 mil. Pritom je u kategoriji „ostalo“ došlo do najznačajnijeg broja otpuštanja zaposlenika. Vidljivo je da od 2015. godine te u kasnijim godinama u kojima je sve izraženiji razvoj sektora turizma, dolazi do značajnijeg rasta broja zaposlenih u skupini „ostalo“.

[19] HNB (2019.): Bilten 252, Osnovne informacije o Hrvatskoj, HNB, Zagreb

Jedan od faktora koji također ima vrlo značajan utjecaj na zaposlenost u svim sektorima su i plaće, zbog čega je neophodno prikazati kretanje plaća. U nastavku će se prikazati bruto i neto plaće za svaki sektor u RH da bi se istaknulo koliko su plaće u djelatnostima sektora turizma različite u odnosu na plaće u drugim djelatnostima.



Slika 5: Bruto i neto plaće za 04/2019 po djelatnostima

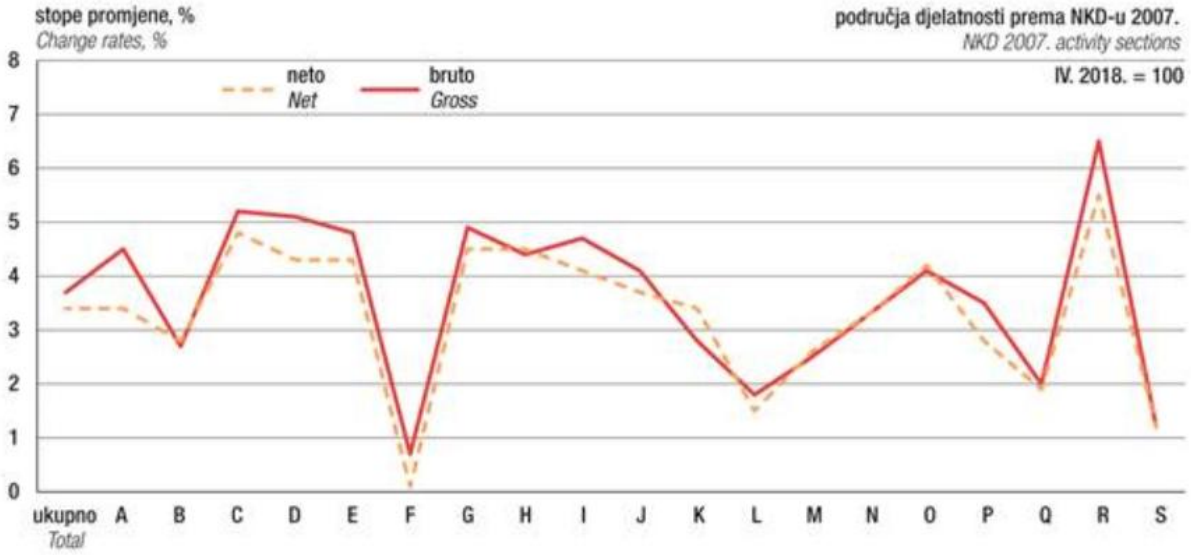
Izvor: DZS (2019.): Prosječne mjesečne neto i bruto plaće zaposlenih za travanj 2019., dostupno na: https://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2019/09-01-01_04_2019.htm (pristupljeno 15.08.2019.)

Sa slike 5 je vidljivo da je prosječna plaća u travnju 2019. godine bila preko 6 tisuća kuna, dok je prosječna bruto plaća bila gotovo 9 tisuća kuna. Djelatnost I, odnosno djelatnosti pružanja smještaja te pripreme i usluživanja hrane je po plaćama ispod državnog prosjeka (naglasak je na ovoj skupini djelatnosti kao najznačajnijoj skupini turističkih djelatnosti). Iako bi bilo za očekivati da će prosječna plaća za djelatnosti I prema NKD za ljetne mjesece biti približno jednaka ili čak veća od prosječne plaće na državnoj razini, zapravo je situacija približno jednaka kao i u travnju.[20] Ovaj podatak svakako implicira i druge činjenice, odnosno da se zapravo ne plaćaju prekovremeni sati sezonskih zaposlenika u turizmu, da se dio plaće isplaćuje u gotovini i sl.

[20] DZS (2018.): Prosječne mjesečne bruto i neto plaće zaposlenih za kolovoz 2018., dostupno na: https://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2018/09-01-01_08_2018.htm (pristupljeno 15.08.2019.)

Djelatnosti I prema NKD obuhvaćaju:[21]

- Usluge smještaja u hotelima i sličnim smještajima;
- Usluge smještaja u odmaralištima i sličnim objektima za kraći odmor;
- Usluge smještaja u kampovima i prostorima za kampiranje;
- Usluge smještaja u ostalim smještajima te
- Djelatnosti pripreme hrane i usluživanja pića.

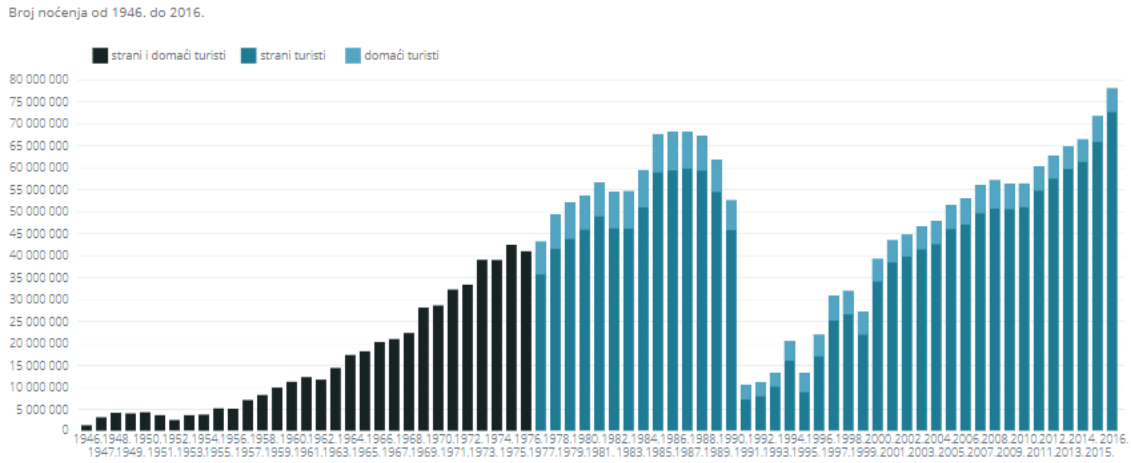


Slika 6: Godišnja promjena bruto i neto plaća prema djelatnostima 04/2019 u odnosu na 04/2018

Izvor: DZS (2019.): Prosječne mjesečne neto i bruto plaće zaposlenih za travanj 2019., dostupno na: https://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2019/09-01-01_04_2019.htm (pristupljeno 15.08.2019.)

Sa slike 6 je vidljivo da kada je riječ o rastu bruto i neto plaća na godišnjoj razini, vidljiv je rast bruto plaća u djelatnostima I prema NKD od gotovo 5%, dok je prosječni rast bruto plaća manji od 4%. Prema tom se može zaključiti da je rast plaća u ovim djelatnostima veći od rasta plaća na razini cjelokupnog gospodarstva. No postavlja se pitanje je li ovaj rast plaća zapravo posljednja slamka spasa za očuvanje broja zaposlenih u tim djelatnostima ili su plaće prekasno povećane, a da je najznačajniji broj zaposlenika (odnosno najkvalitetnijih zaposlenika) već otišao u inozemstvo. Također, rast plaća u ovim djelatnostima može biti i izravna posljedica odrednica koje se odnose na minimalnu plaću u ugostiteljstvu prema kolektivnom ugovoru za ugostiteljstvo.

[21] Narodne novine (2007.): Odluka o Nacionalnoj klasifikaciji djelatnosti 2007. – NKD 2007., Narodne novine d.d., Zagreb, broj 58



Slika 7: Broj noćenja u RH za razdoblje od 1946. do 2016. godine

Izvor: dostupno na: http://datathrills.com/main_str/viz7/1.html (pristupljeno 15.08.2019.)

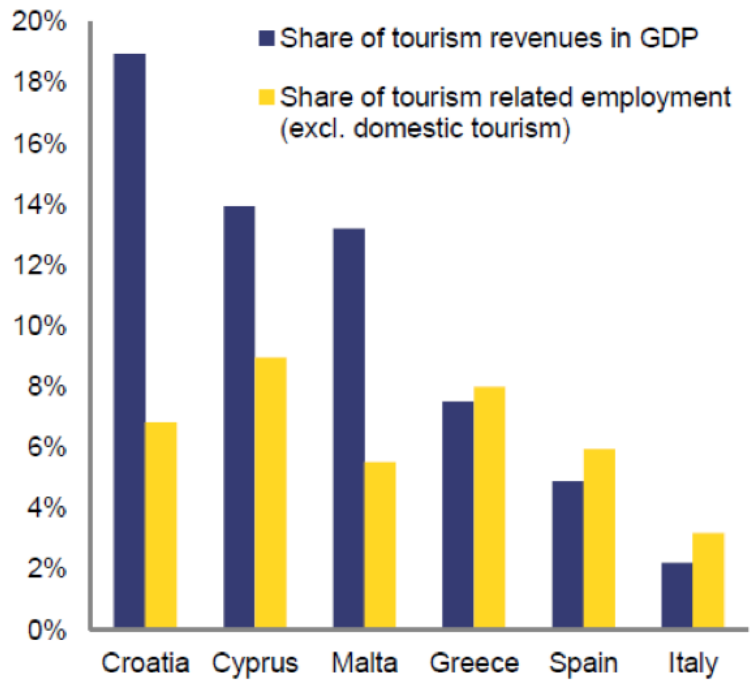
Sa slike je 7 vidljivo da je u promatranom razdoblju došlo do značajnih promjena kada je riječ o broju noćenja, vidljiv je rast sve do Domovinskog rata, kada dolazi do značajnog pada u broju noćenja. Od 2000. godine se ponovo bilježi rast broja noćenja te se dostižu rekordne prijeratne razine, ali se istodobno uočava da je riječ o manjem udjelu domaćih turista što je svakako i posljedica stanja u gospodarstvu RH. Također, došlo je i do značajnih promjena kada je riječ o strukturi dolaska gostiju iz drugih zemalja, sve to se posljedično ogleda i u kvaliteti te cijenama turističkih usluga.

Godina	DJELATNOST PRUŽANJA SMJEŠTAJA, PRIPREME I USLUŽIVANJA HRANOM (u 000)			UDJEL U UKUPNO ZAPOSLENIM (u %)		
	Ukupno	U pravnim osobama	U obrtu i slobodnim profesijama	Ukupno	U pravnim osobama	U obrtu i slobodnim profesijama
2003.	78	39	39	5,9	3,8	16,1
2004.	81	41	40	6,0	3,6	15,9
2005.	80	40	40	5,9	3,7	15,5
2006.	82	41	41	5,9	3,6	15,6
2007.	86	45	41	6,0	3,4	15,4
2008.	89	48	40	6,0	3,9	15,3
2009.	86	46	40	5,8	3,8	15,6
2010.	82	45	37	6,0	4,0	15,9
2011.	81	45	36	6,1	4,1	16,3
2012.	82	47	35	6,1	4,1	16,4
2013.	84	50	35	6,3	4,4	16,8
2014.	85	52	33	6,4	4,6	16,6
2015.	90	58	32	6,9	5,2	16,7
2016.	93	61	32	7,0	5,2	16,6
2017.	92	61	31	6,8	5,3	16,2
2018.	101	71	30	7,3	6,0	15,6

Slika 8: Zaposleni u djelatnosti pružanja usluga smještaja, pripreme i usluživanja hranom (u 000)

Izvor: Žaja, J. (2019.): Turizam u brojkama 2018, HTZ, Zagreb, str 41.

Sa slike 8 je vidljivo da je u promatranom razdoblju došlo do rasta broja zaposlenih u ovim djelatnostima za 23 tisuće. Pritom je vidljivo da se taj rast prvenstveno odnosi na zapošljavanje u pravnim osobama, dok je vidljiv pad broja zaposlenih u obrtima i slobodnim profesijama. Vidljivo je da je došlo do pada broja zaposlenih u ovim djelatnostima za vrijeme trajanja financijske krize, nakon čega ponovo dolazi do značajnijeg rasta broja zaposlenih. Ako se ti podaci usporede s podacima o broju noćenja iz prethodne slike, prema kojoj je vidljivo da je u tim godinama došlo do porasta broja noćenja, moglo bi se zaključiti da su poslodavci u kriznim godinama zapošljavali manji broj zaposlenika (sezonski) ili čak otpuštali postojeće zaposlenike s ciljem maksimizacije profita (budući da su zaposleni jedan od najvećih troškova za svaki poslovni subjekt, a posebice za uslužne poslovne subjekte), što je za posljedicu svakako imalo i odlazak velikog broja osoba u inozemstvo. Također, imalo je i značajne efekte na negativnu percepciju prema hrvatskim poslodavcima kao sebičnim i egoističnim osobama.



Slika 9: Prihodi od turizma i zaposlenost

Izvor: Brkljača, I. (2018.): Turizam u Hrvatskoj, usporedba s drugim mediteranskim destinacijama, dostupno na: https://arhivanalitika.hr/blog/turizam-u-hrvatskoj-usporedba-s-drugim-mediteranskim-destinacijama/ (pristupljeno 16.08.2019.)

Sa slike 9 je vidljivo da u usporedbi sa drugim zemljama, RH je značajnije ovisna o sektoru turizma i prihodima od istog. Tako je uočljivo da turizam u BDP-u sudjeluje sa oko 19%, dok kada je riječ o Španjolskoj koja je jedna od najpoznatijih turističkih zemalja, turizam u BDP-u sudjeluje sa oko 5%, što znači da je Hrvatska izuzetno ovisna o turizmu. Također, vidljivo je da Hrvatska i Španjolska zapošljavaju približno jednak udio od ukupnog broja zaposlenih osoba u turizmu, dok su pritom prihodi po zaposlenom u RH značajno viši, iz čega svakako proizlazi da se hrvatski radnici iskorištavaju preko određenih granica (odnosno zaposleni u sektoru turizma u RH doprinose ostvarenju BDP-a 3 puta više u odnosu na zaposlene u Španjolskoj, iz čega je vidljivo da je produktivnost zaposlenika u RH veća, što može biit izravna posljedica prekomjernog iskorištavanja zaposlenika u turizmu).

3. RJEŠAVANJE PROBLEMA DEFICITA RADNE SNAGE U SEKTORU TURIZMA NA PRIMJERU DRUGIH ZEMALJA

3.1. Manjak zaposlenika u turizmu u Austriji

Austrija je poznata kao zemlja sa cjelogodišnjim turizmom, bilo da je riječ o turizmu u velikim gradovima kao što je Beč ili o turizmu u Alpama. Iako je prva poveznica s Alpama skijališni turizam, zapravo je riječ o cjelogodišnjem turizmu. S razvojem turizma pojavljuje se i potreba za dodatnim zaposlenicima u turizmu, a posebice za visokokvalitetnim zaposlenicima. Od 2015. godine je uočen problem deficita radne snage koji je nastao zbog smanjenja broja učenika (posljedica sve manjeg broja novorođenih stanovnika tijekom posljednjih desetljeća) te sve većeg broja osoba koje su doživjele dob za umirovljenje.[22]

Analizom je utvrđeno da kada je riječ o slobodnim radnim mjestima u Austriji, najveća je potražnja za kuharima, nakon čega slijede konobari/ice te barmeni/ice. Pritom je uočeno da bez obzira na regiju u kojoj je vršena analiza, uočava se da je potražnja za kuharima na prvom mjestu ili na jednom od prvih mjesta.[23] Ovakva situacija se sve više javlja i u RH zbog razvoja turizma te smanjenog broja učenika koji se obrazuju za ova zanimanja, bilo da je to zbog nezainteresiranosti učenika za strukovna zanimanja ili u brojnim slučajevima malim upisnim kvotama.

Turistički sektor u Austriji je u 2010. godini zapošljavao preko 180 tisuća zaposlenih s tendencijom rasta bržom u odnosu na ostale sektore. Iako je ovo vrlo značajan broj zaposlenih, to je bilo samo 5,4% od ukupnog broja zaposlenih u Austriji[24] te godine iz čega je vidljivo da iako je turizam u Austriji vrlo značajan sektor, ali se nipošto ne oslanjaju na zapošljavanje u turizmu kao spas za rješavanje nezaposlenosti na razini države.

Neki od načina kako se u Austriji doprinijelo smanjivanju deficita radne snage u turizmu je kroz poboljšanje imidža obuke i stručnih zanimanja, reformi u sustavu obrazovanja, posebice se posebna pozornost posvećuje poboljšanju imidža turističkog sektora kao sektora poželjnog

[22] Dornmayr, H. i Winkler, B. (2018.): Skilled Labour Shortage in Austria, ibw reserch brief, Issue No 101., st 1.
[23] Gaubitsch, R. i Luger, M. (2015.): Skilled labour shortage in Austria, AMS Enterprise Survey 2013/2014, Beč, str 28.
[24] Bednarik, A. (2015.): Suggestions to reduce Turnover by Analyzing the Austrian Touristic Labour Market, Modul university, Beč, str 16.

za zapošljavanje, uvodi se fleksibilno radno vrijeme, ali što je najznačajnije, omogućava se lakše zapošljavanje stranaca (među njima svakako i velikog broja Hrvata).[25]

Koliko je Austrija zapravo poželjnije tržište za zaposlene u turizmu u odnosu na RH može se prikazati kroz primjer konobara koji u Austriji uz plaćeni smještaj i hranu ima početnu plaću od oko 1.000,00€ neto, a sa stjecanjem radnog iskustva plaća se penje do 2.000,00 ili više. Pritom taj isti konobar koji u RH najčešće radi bez slobodnog radnog dana u Austriji ima pravo na slobodni radni dan te mu se plaćaju prekovremeni radni sati, najčešće u vidu bonusa po završetku sezone, bilo da je riječ o zimskoj ili ljetnoj te tako taj bonus najčešće bude u iznosu kao još jedna plaća. Također, nezamislivo je da zaposlenici rade bez prijave ili da se dio plaće isplaćuje u gotovini što je praksa u RH. Dodatan motivirajući faktor je svakako i odnos poslodavaca prema zaposlenicima budući da isti cijene svoje zaposlenike, a nezamislivo je da zaposlenike vrijeđaju po bilo kojoj osnovi što je česta praksa u RH.

3.2. Utjecaj migranata na tržište rada u sektoru turizma u Italiji

Iako je prvotna namjera bila analiziranje tržišta radne snage u turizmu na području Italije, utvrđeno je da u Italiji postoji višak ponude rada nad potražnjom za radom u području turizma zbog velikog broja nisko obrazovanih stanovnika, ponajprije s područja sjeverne Afrike koji vrlo često rade u sektoru turizma. [26]

Iako se brojne mediteranske zemlje protive dolasku migranata, vrlo često i zbog njihovih životnih troškova prije asimilacije u društvo, što je posebice izraženo u Italiji gdje je i najveći pritisak migranata. Ujedno se uviđaju prednosti korištenja ovakve radne snage, odnosno migranti predstavljaju jeftiniju opciju u odnosu na domaće stanovništvo, budući da im poslodavci najčešće isplaćuju niže plaće, a također i rade poslove koje domaće stanovništvo vrlo često izbjegava raditi (odnosno smatraju ih ponižavajućima).[27]

[25] Dornmayr, H. i Winkler, B. (2018.): Skilled Labour Shortage in Austria, IBW reserch brief, Issue No 101., str. 1.

[26] Skillspanorama (2016.): Italy: mismatch priority occupations, dostupno na: https://skillspanorama.cedefop.europa.eu/en/analytical_highlights/italy-mismatch-priority-occupations (pristupljeno 02.09.2019.)

[27] Joppe, M. (2012.): Migrant workers: Challenges and opportunities in adressing tourism labour shortages, dostupno na: https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0261517711001518 (pristupljeno 02.09.2019.)

Migranti na prvi pogled čine kao jako dobra solucija za popunjavanje slobodnih radnih mjesta u turizmu, ali se istodobno postavlja pitanje je li to zapravo poželjno zbog kulturoloških razlika između zemalja iz kojih isti dolaze i npr. Italije i RH. Iako se zapošljavanjem migranata smanjuju troškovi za državu te se migrante asimilira u društvo, u situaciji ako migrant ne govori engleski ili hrvatski jezik, vrlo je teško sporazumijevati se s kolegama na radnom mjestu, a također i stvaraju se mogućnosti problematičnih odnosa prema gostima, posebice ženama, budući da su u zemljama iz kojih migranti najčešće dolaze (većinom muslimanskih zemalja) u potpunosti drugačiji običaji prema ženama.

Zapošljavanje stranaca je sve vidljivije i na području RH, iako još nije prisutno zapošljavanje imigranata kao u Italiji. Iako je ovo jedna od solucija za rješavanje problema deficita radne snage u turizmu, kao posljedica zapošljavanja stranaca može nastati otpor domaćeg stanovništva prema zapošljavanju u turizmu, ali također može doći i do smanjivanja plaća u ovom sektoru što može dovesti do povećanja deficita radne snage u ovom sektoru kroz naredne godine.

3.3. Rješavanje deficita radne snage u sektoru turizma u Grčkoj

Kao što je problem u RH, također u Grčkoj te određenim drugim zemljama,do otežanog zapošljavanja u sektoru turizma dolazi i zbog prekovremenih radnih sati, a manjih plaća u odnosu na prosjek u gospodarstvu. Tako je u Grčkoj prosjek radnih sati u turizmu 47,4 sati tjedno, dok su pak plaće u turizmu za 26,3% niže u odnosu na prosjek gospodarstva.[28]

U Grčkoj je kao posljedica velike nezaposlenosti uočen i problem vrlo velike fluktuacije zaposlenika u sektoru turizma. Također je uočeno da u situaciji kada zaposlenik odlazi iz radnog kolektiva, to uvelike utječe na preostale zaposlenike te na njihovu radnu motivaciju, zbog čega je uočena potreba za ulaganjem dodatnih napora da bi se zadržali postojeći zaposlenici te skup znanja koja isti posjeduju.[29]

[28] ILO (s.a.): Employment in the tourism sector (hotels & restaurants as a proxy), dostupno na: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/publication/wcms_235636.pdf (pristupljeno 26.09.2019.)

[29] Chalkiti, K. i Sigala, M. (2015.): Staff turnower in the Greek tourism industry: a comparison between insular and peninsular regions, Emerald Group Publishing Limited, str 17.

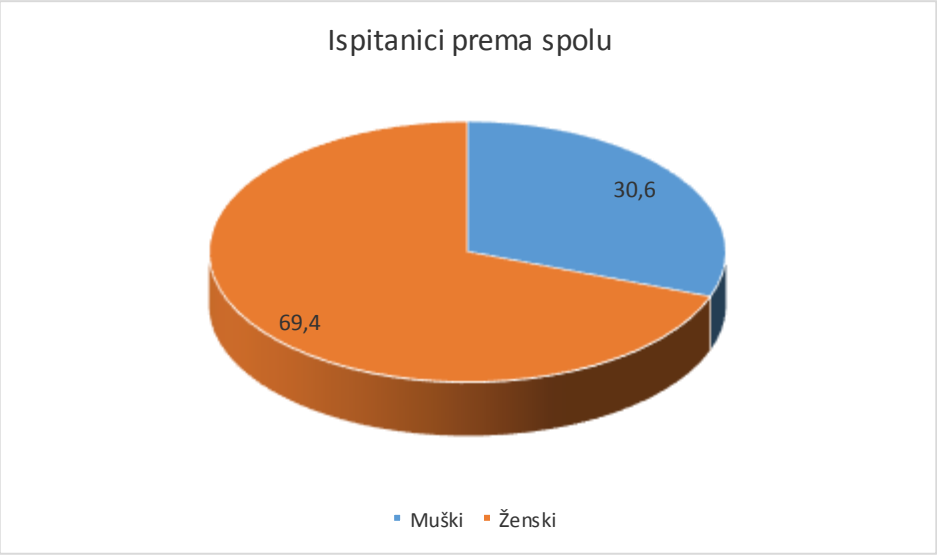
3.4. Usporedba zapošljavanja u sektoru turizma u drugim zemljama sa stanjem u RH

U RH je naglašen utjecaj zapošljavanja u turizmu na ukupnu zaposlenost, za razliku od drugih zemalja kao što je npr. Austrija koja se ne oslanja na zapošljavanje u turizmu kao soluciji za rješavanje problema nezaposlenosti. Dodatan problem u RH je i slabo obrazovanje kadrova u sektoru turizma, odnosno vrlo često izbjegavanje obrazovanja za konobare ili kuhare koji su nositelji poslova u turizmu, već se za ova zanimanja najčešće obrazuju učenici koji nisu u mogućnosti (zbog lošijih ocjena) upisati druge obrazovne programe.

U Italiji je kao rješenje za problem deficita primijenjeno zapošljavanje migranata na poslovima u turizmu, ali u situaciji kada bi se isto pokušalo primjeniti u RH, moguće je očekivati otpor poslodavaca prema takvim zaposlenicima (a vrlo često i radnih kolega). Također, zapošljavanje migranata, kao i zapošljavanje stranaca dugoročno doprinosi smanjivanju plaća (posebice kada je riječ o zapošljavanju stranaca iz nerazvijenijih zemalja) te povećanom otporu domicilnog stanovništva prema zapošljavanju u turizmu, a posljedično sve većem iseljavanju u zemlje zapadne Europe.

4. ISTRAŽIVANJE PROBLEMA DEFICITA RADNE SNAGE U RH-SEKTOR TURIZAM

Anketa na kojoj je temeljeno istraživanje koje je provedeno u ovom radu je upućena zaposlenicima u turzimu, ali zbog vrlo male zainteresiranosti za ispunjavanje ankete, odgovore na istu su većinom dali poznanici autora ovog rada koji su radili ili još rade u turizmu. Na način kako je anketa formulirana, moguće ju je provesti i na većem uzorku ispitanika, ali je vrlo teško prikupiti odgovore na istu. Anketa se provodila u razdoblju od 02. rujna pa do 13. rujna putem google anketa. Prikupljeno je 108 odgovora na anketu te se u nastavku rada prikazuju rezultati provedenog istraživanja.



Grafikon 1: Ispitanici prema spolu

Izvor: Izrada autora prema rezultatima provedene ankete

Iz grafikona 1 je vidljivo da je manje od jedne trećine ispitanika muškog spola, dok je više od dvije trećine ispitanika ženskog spola. Ovo je svakako bitno za daljnje rezultate, budući da je u praksi moguće uočiti značajne razlike kada je riječ o radnim mjestima, ovisno o spolu, ali i o plaćama za ista radna mjesta, ovisno o spolu, za što je svakako potrebna dodatna analiza koja nadilazi granice ovog rada.

Iako je na razini EU zaposlen manji broj žena u odnosu na muškarce, u sektorima hotela te restorana te sektoru pružanja usluga smještaja evidentan je veći broj zaposlenih žena u odnosu na muškarce.[30]

Tablica 1: Ispitanici prema dobi

Dob	% ispitanika
Manje od 20 godina	0,93
21-30 godina	82,4
31-40 godina	10,19
41-50 godina	2,78
Više od 51 godine	3,70

Izvor: Izrada autora prema rezultatima provedene ankete

Iz tablice 1 je vidljivo da je najveći broj ispitanika dobne skupine od 21 do 30 godina te je sljedeća značajna dobna skupina ispitanika od 31 do 40 godina. Ispitanika ostalih dobnih skupina je bilo sveukupno 8. Ako se malo razmotri i stanje u praksi, uočljivo je da su zaposlenici do 40 godina zapravo i najčešći zaposlenici u turizmu te je zapravo lakše pronači zaposlenike mlađe od 20 godina, nego one starije od 50, ponajprije jer poslodavci smatraju da takvi zaposlenici nisu efikasni što svakako kao posljedicu ima težu zapošljivost starijih dobnih skupina.

Tablica 2: Ispitanici prema stručnoj spremi

Stručna sprema	% ispitanika
NKV/KV	0,90
SSS	42,6
VŠS	26,9
VSS	29,6
Doktor znanosti	0

Izvor: Izrada autora prema rezultatima provedene ankete

Iz tablice 2 je vidljivo da preko 40% zaposlenih u turizmu ima srednješkolsko obrazovanje. Kada je riječ o ispitanicima koji imaju VŠS ili VSS, odnosno riječ je o preko 50% ispitanika, za pretpostaviti je da su te iste osobe u turizmu radile rijekom svog školovanja i malo je vjerojatno da će nastaviti raditi u turizmu po završetku svog školovanja.

[30] Obadić, A. i Marić, I. (2009.): The significance of tourism as an employment generator of female labour force, Ekon. misao praksa, God XVIII (2009), BR 1., str 103.-104.

Tablica 3: Ispitanici prema broju godina koliko su radili (ili rade) u turizmu

Broj godina rada u turizmu	% ispitanika
Manje od jedne godine	25,9
1-5 godina	51,9
6-10 godina	13,9
11-15 godina	4,6
Više od 16 godina	3,7

Izvor: Izrada autora prema rezultatima provedene ankete

Iz tablice 3 je vidljivo da je preko 50% ispitanika u turizmu radilo ili radi jednu do 5 godina, dok je četvrtina ispitanika radilo ili radi u turizmu manje od jedne godine. Povezano s prethodnim pitanjem, ovakvi rezultati su za očekivati kada je riječ o velikom broju ispitanika koji imaju VŠS ili VSS te isti u turizmu rade većinom samo tijekom školovanja, dok rijetki nastave raditi u turizmu i po završetku školovanja.

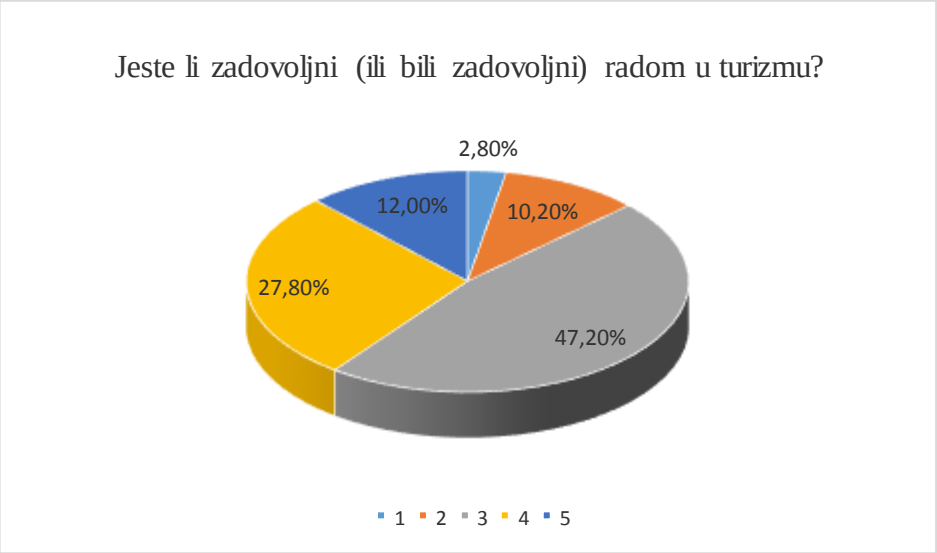
Na pitanje u kojoj vrsti turističke djelatnosti su radili ili rade, ispitanici su mogli dati višestruke odgovore, rezultat čega je u narednoj tablici.

Tablica 4: Ispitanici prema vrsti turističke djelatnosti u kojoj su radili (ili rade)

Turističke djelatnosti	Broj ispitanika
Djelatnosti posluživanja hrane i pića	65
Djelatnosti pružanja usluge smještaja	26
Turistička agencija	17
Pružanje usluge prijevoza	13
Ostalo	12

Izvor: Izrada autora prema rezultatima provedene ankete

Iz tablice 4 je vidljivo da je više od polovice ispitanika radilo ili radi u djelatnostima posluživanja hrane i pića te je četvrtina ispitanika radilo ili radi u djelatnostima pružanja usluge smještaja u turizmu. Iako je na ovo pitanje bilo moguće ponuditi više odgovora, vidljivo je da je jako mali broj ispitanika ponudio više odgovora, iz čega se može zaključiti da zapravo gotovo svi ispitanici rade samo u jednoj vrsti djelatnosti te da su rijetki ispitanici koji su promijenili 2 ili više djelatnosti. Ovo svakako implicira i da je veća mogućnost razvoja vještina zaposlenika koji stalno rade na radnim mjestima koje obuhvaća iste ili slične radne zadatke.



Grafikon 2: Zadovoljstvo ispitanika radom u turizmu

Izvor: Izrada autora prema rezultatima provedene ankete

Broj jedan na grafikonu 2 označava da su ispitanici u potpunosti nezadovoljni radom u turizmu, dok broj 5 označava da su ispitanici u potpunosti zadovoljni radom u turizmu. Vidljivo je da je najveći broj ispitanika indiferentan, zbog čega je nužno pronaći uzroke indiferentnosti. Da bi došlo do razvoja turizma, nužno je da su zaposlenici zadovoljni radom u turizmu, odnosno da zapravo žele raditi svoj posao, a ne raditi samo s ciljem preživljavanja od datuma do datuma.

Na pitanje jesu li dosad imali neugodnih iskustava na radnom mjestu, 43,5% ispitanika je odgovorilo sa da te 56,5% ispitanika sa ne. Vrlo je stresno raditi s ljudima te da je nužno imati strpljenja, također je nužno uložiti dodatne napore u razvoj komunikacijskih vještina te ujedno ne pokazivati stres prema gostima, ali niti prema radnim kolegama.

Na pitanje ako su imali neugodnih iskustava na radnom mjestu, da to isto iskustvo ukratko i opišu, ispitanici su odgovorili sljedeće:

- Plaća nikada ne bude ona koja je dogovorena, uvijek se ostaje na radnom mjestu i van radnog vremena, nema slobodnih dana;
- Neisplata plaća na vrijeme te prekovremeni rad;
- Neisplata plaće;
- Odlazak gostiju bez plaćanja;

- Loš radni kadar, mlađi kolege nestručni i loše educirani za obavljanje djelatnosti te poslodavac nije ispoštovao svoja obećanja;
- Neugodnost od strane gosta;
- Loš poslodavac te nepristojni gosti;
- Neljubaznost poslodavca i iskorištavanje;
- Bahatost i nekultura;
- Neugodnosti na dnevnoj bazi zbog loše usluge i razmaženih gostiju;
- Problem s ljudima;
- Pokvareni poslodavci;
- Problem s nerazumnim i razmaženim gostima;
- Jednog ispitanika/cu je gošća optužila da je ukrao/la putovnicu te je video nadzorom utvrđeno da je istu putovnicu kolega slučajno uzeo, na što se gošća nije došla ispričati za prouzročenu neugodnost;
- Mala plaća u odnosu na obujam posla;
- Krađa napojnica, isplata plaće niže od dogovorene;
- Vrijeđanje i ponižavanje;
- Poslodavac, obračun plaće, mjesečno 300 sati itd;
- Različite stresne situacije s gostima;
- Napad poslodavca, vrijeđanje, neljubazni gosti te poslodavac koji staje na njihovu stranu bez obzira jesu li gosti u pravu ili ne, zakidanje za novce;
- Neplaćen rad;
- Nije se pridržavalo dogovora, opis posla se proširio do pranja wc-ova, a i kolegijalnost da se ne gleda na sat za završetak radnog vremena te se tako ne radi 8,10 ili 12 sati već najmanje sat duže;
- Nezadovoljni korisnici;
- Gost koji je povraćao nasred restorana;
- Neugodna osobna pitanja u kojima klijent pita prati li me tko noću kući, neugodni pokušaji flerta, tučnjave i prepirke gostiju;
- Mobing te;
- Neisplata plaće, rad bez slobodnog dana, rad bez pauze, radni dan bez kraja, neisplata prekovremenih radnih sati, bezobrazna komunikacija, iskorištavanje za obavljanje drugih poslova koji nisu obuhvaćeni prema opisu radnog mjesta koje je i dogovoreno.

Iz svega prethodno nabrojanog vidljivo je da se neugodna iskustva ispitanika odnose ponajprije na neugodna iskustva s gostima, odnosno klijentima te s poslodavcima. Pritom je svakako vidljivo da poslodavci sa svojim ponašanjem prema zaposlenicima prednjače. Ističu se problemi neisplate plaće te prekovremenih radnih sati, ali i rad bez odmora na dnevnoj ili tjednoj razini što svakako ima vrlo neugodne efekte na zaposlenike (a dugoročno i značajne posljedice na zdravlje istih).

Kao solucija za ovaj problem trebala bi se uvesti obveza isplate plaće prije nego što je trenutačno propisano, odnosno prije kraja narednog mjeseca. Po ovom zapravo ispada da zaposlenik odradi 2 mjeseca te mu poslodavac tek tada isplaćuje prvu plaću, što ima vrlo negativan efekt na zaposlenike, posebice sezonske zaposlenike u turizmu koji ako nemaju osiguran smještaj moraju platiti smještaj i hranu, a pitanje je s kojim sredstvima, ako ne dobiju plaću po završetku prvog radnog mjeseca. Nužno je uvesti češće kontrole rada na crno, ali i kontrole isplate plaća (budući da postoje i poslodavci koji prijave na Poreznu pravu da su prijavili plaću, a zapravo samo uplate doprinose i poreze, ali ne isplate neto plaću zaposleniku).

Velik je problem i što značajan broj zaposlenika u turizmu radi neprijavljeno, odnosno, što misle da su prijavljeni, a zapravo nisu. Ovaj problem bi se vrlo lako mogao riješiti uvođenjem edukacija o korištenju sustava eGrađani u srednje škole ili sl, te boljim educiranjem zaposlenika u turizmu, posebice edukacijama vezanima za financijsku pismenost. Iz prethodno nabrojanih odgovora može se zaključiti da su poslodavci i njihov odnos prema zaposlenima u sektoru turizma zapravo najznačajniji uzrok deficita radne snage u sektoru turizma. Tako da, dok god se ne promijeni odnos istih prema zaposlenicima, zapravo će stanje biti sve gore.

Tablica 5: Ispitanici prema plaći

Posljednja plaća isplaćena u sektoru turizma	% ispitanika
Do 3.000,00 kuna	9,3
3.000,01-4.000,00 kuna	16,7
4.000,01-5.000,00 kuna	23,1
5.000,01-6.000,00 kuna	25,9
6.000,01-8.000,00 kuna	18,5
Više od 8.000,01 kuna	6,5

Izvor: Izrada autora prema rezultatima provedene ankete

Iz tablice 5 je vidljivo da je gotovo polovica ispitanika imalo plaću nižu od 5.000,00 kuna, dok je ¾ ispitanika imalo plaću nižu od 6.000,00 kuna te nižu od prosječne neto plaće u RH. Ako se uzme u obzir broj radnih sati koje zaposleni u turističkim djelatnostima odrade, evidentno je da su ove plaće preniske te svakako jedan od primarnih uzroka nedostatka radne snage u ovom sektoru. Uzme li se u obzir da je najčešće riječ o osobama koje godišnje odrade 5 mjeseci ili manje, postavlja se pitanje kako uopće zadovoljiti osnovne egistencijalne potrebe uz takve plaće (dapače, čak i kada je riječ o osobama koje su stalno zaposlene, ove plaće su preniske za kvalitetno zadovoljavanje životnih potreba).

Na pitanje jesu li bili prijavljeni na cijeli iznos plaće, 47,2% ispitanika je odgovorilo sa da, 43,5% ispitanika sa ne, dok 9,3% ispitanika ne zna. Ovaj podatak je alarmantan, budući da poslodavci na ovaj način izbjegavaju plaćanje doprinosa i poreza na dohodak te prireza. U konačnici, ako se ovakva situacija nastavi, ovo će imati vrlo negativne efekte na zdravstveni i mirovinski sustav koji zbog ovakvih postupaka od strane poslodavaca gume iznačajne iznose novca te se tako posljedično smanjuje kvaliteta zdravstvene usluge na razini države. Također, u situaciji kada nakon određenog niza radnih godina ispitanici budu u godinama za umirovljenje, ovo će imati negativne efekte na izračun mirovine. Također, kada je riječ o porezu na dohodak i prirezu, jedinice lokalne samouprave te županije na ovaj način gube vrlo značajne iznose prihoda što ima negativne efekte na javne usluge koje se pružaju na njihovoj razini kao što je i školstvo (posljedično se utječe na smanjenje kvalitete obrazovanja novih kadrova).

Tablica 6: Ispitanici prema radnom vremenu

Radno vrijeme	% ispitanika
Do 4 sata dnevno	5,6
5-8 sati dnevno	50
9-10 sati dnevno	31,48
Više od 11 sati dnevno	12,92

Izvor: Izrada autora prema rezultatima provedene ankete

Iz tablice 6 je vidljivo da više od polovice ispitanika radi ili je radilo u turizmu do 8 sati dnevno, ali svakako je zabrinjavajuće da značajan broj ispitanika radi ili je radio više od 9 sati dnevno, pa čak i više od 11 sati dnevno. Veliki broj djelatnika u turizmu radi dvokratno te im se u tim situacijama sve svodi na posao što uvelike dovodi do narušavanja socijalnih odnosa. Povezano s prethodnim pitanjem koje se odnosi na plaću, ako se usporedi broj radnih sati, vidljivo je da su djelatnici u turizmu slabo plaćeni prema broju dnevnih radnih sati.

73,1% ispitanika je odgovorilo da ima ili je imalo pravo na dnevnu stanku, dok je 26,9% ispitanika odgovorilo da nema ili nije imalo pravo na dnevnu stanku. Na pitanje imaju li ili jesu li imali pravo na slobodni dan na tjednoj razini, 27,8% ispitanika je odgovorilo da nije imalo pravo na nijedan slobodan dan, 49,1% ispitanika je odgovorilo da su imali pravo na 1 slobodan dan te je 23,1% ispitanika odgovorilo da je imalo pravo na 2 slobodna dana.

Tablica 7: Ispitanici prema vrsti ugovora

Vrsta ugovora	% ispitanika
Ugovor o radu na određeno	43,5
Ugovor o radu na neodređeno	13,9
Studentski ugovor	37
Ostalo	5,6

Izvor: Izrada autora prema rezultatima provedene ankete

Iz tablice 7 je vidljivo da samo 13,9% ispitanika radi ili je radilo u turizmu na ugovor na neodređeno, dok gotovo polovica ispitanika radi ili je radilo na ugovor na neodređeno. Ovi podaci su poražavajući budući da ispitanici nisu niti kreditno sposobni te su tako u situaciji da ako ne raspolažu nekom vlastitom nekretninom osuđeni na podstanarstvo što je svakako ogroman izdatak za svakog pojedinca (posebice u situaciji kakva je sada na Splitskom području te je gotovo nemoguće pronaći čak i garsonjeru ispod 2.000,00 kuna). Također, 37%

ispitanika koji rade ili su radili na studentski ugovor implicira da je riječ o visokoobrazovanim ispitanicima te povezano s odgovorima na neka od prethodnih pitanja, malo je vjerojatno da će ovakvi zaposlenici nastaviti raditi u turizmu, ali će na njihovo mjesto doći druge osobe, zbog čega je zapravo i teško osigurati neki kontinuitet i kvalitetu pružanja usluga u turizmu.

Na pitanje je li im trenutačni ili posljednji poslodavac u turizmu dao primjerak Ugovora o radu, 60,2% ispitanika je odgovorilo sa da, dok je 39,8% ispitanika odgovorilo sa ne. Iako je zakonska obveza poslodavca da zaposleniku da ugovor na potpis te ujedno i zaposleniku ostavi 1 primjerak ugovora, evidentno je da to poslodavci ne poštuju što ujedno stvara prostor za dodatne manipulacije, posebice oko plaće, ali i oko prijave na sustav za mirovinsko osiguranje i sl.

Na pitanje jesu li im jasna prava iz ugovora o radu, 66,7% ispitanika je odgovorilo sa da, 17,6% ispitanika sa ne, dok 15,7% ispitanika ne zna. U ugovoru o radu bi svakako trebalo naznačiti iznos bruto plaće, plaćanje prekovremenih sati, radno vrijeme, plaćanje radnih sati ukoliko se radi na neradni dan ili sl. Iako veliki broj poslodavaca zapravo i navede sve nužne elemente ugovora, zapravo ih se jako mali broj poslodavaca i pridržava.

Na pitanje imaju li pravo na godišnji odmor ili jesu li imali 48,1% ispitanika je odgovorilo sa da, dok je 51,9% ispitanika odgovorilo sa ne. Vidljivo je da iako bez obzira na dužinu radnog odnosa kod određenog poslodavca, zaposlenici imaju pravo na razmjerni dio godišnjeg, veliki broj osoba to zapravo ne znaju, posljedica čega je da poslodavci iskorištavaju situaciju te ne isplaćuju, a niti ne daju slobodne dane svojim zaposlenicima.

Na pitanje jesu li im jasna prava i obveze kod sadašnjeg poslodavca u turizmu ili posljednjeg poslodavca u turizmu, 81,5% ispitanika je odgovorio sa da, dok je 18,5% ispitanika odgovorilo sa ne. Na pitanje je li im poslodavac objasnio da imaju pravo na isplatu godišnjeg odmora, razmjerno o trajanju radnog odnosa kod tog poslodavca, 38,9% ispitanika je odgovorilo sa da, dok je 61,1% ispitanika odgovorilo sa ne. Rezultati po ovom pitanju su poražavajući te je očigledno koliko poslodavci manipuliraju s pravima zaposlenika te im se krše njihova temeljna prava prema Zakonu o radu.

Na pitanje što bi prema njihovom mišljenju trebalo promijeniti (odnosno što primijeniti) u odnosu prema zaposlenicima u turizmu da bi u konačnici došlo do povećanja broja zaposlenih u turizmu. U nastavku su nabrojani neki od odgovora ispitanika:

- Bolje radne uvjete;
- Plaće i radne uvjete;
- Više slobodnih radnih dana;
- Više poštovanja prema zaposlenicima;
- Trebalo bi potaknuti razvoj cjelogodišnjeg turizma, zaposlenicima omogućiti veća prava te jasnije definirati odredbe ugovora o radu;
- Veće plaće, jer zaposleni na sezoni vrijede i daju se više/troše energiju više, te smo svjesni da poslodavci profitiraju iznad razmjerno ostalim mjesecima i zaslužujemo isti tretman;
- Veće plaće, 1 slobodan dan;
- Motivacija se vrši većom plaćom i boljim radnim uvjetima, ali i pravnom regulacijom od strane države, moraju postojati bolji zakoni, razumljivi radnicima i poslodavcima i isti zakoni bi se trebali primjenjivati;
- Kraće radno vrijeme (tj. normalno radno vrijeme od 8 h) s jednim do dva slobodna dana svaki tjedan;
- 1-2 slobodna dana tjedno, plaćanje prekovremenih sati, najviše se ne poštuje slobodno i privatno vrijeme zaposlenika;
- Stav poslodavca prema zaposleniku;
- Povećanje plaća i poboljšavanje radnih uvjeta;
- Trebalo bi više pozornosti posvetiti radnicima i prijavljivati ih na puno radno vrijeme;
- Odrediti fiksnu plaću, jasno radno vrijeme, slobodne dane te platiti prekovremeni rad te rad blagdanima i drugim neradnim danima;
- Rad od 8 sati dnevno, uz slobodan dan, u slučaju prekovremenih, isplatiti ih. Dati plaće koje su pristojne za 8 sati fizičkog rada;
- Potrebna je kompletna promjena. S obzirom na stručnost zaposlenika odrediti njegovu plaću, bez da se radnika podcjenjuje i bez da se zapošljavaju neposobni;
- Povećati plaće, broj slobodnih dana, poboljšati mogućnost korištenja godišnjeg odmora te pravedno platiti prekovremene radne sate;
- Više ljubaznosti i razumjevanja od strane poslodavca, veće place za posao koji se radi pogotovo tijekom sezone;

- Poštivati ugovor o radu i povećati plaće;
- Smanjiti poslodavcu doprinose prema državi (prvenstveno iz razloga što radnik veliki dio mjeseca radi kako bi isplatio svoju plaću i obaveze za zdravstveno i mirovinsko te postaje poslodavcu neprofitabilan, a kao brojka u timu mu je neophodan) cesto iz istog razloga poslodavci ranike stavljaju na minimalac gdje dolazi do obostranog nezadovoljstva i neefikasnog rada. Stvara se nepovjerenje, ljutnja te obostrano podizu tenzije i postupa se neprikladno;
- Držati se Zakona o radu;
- Poslodavci bi trebali poštivati zaposlenike te im dati sve što zaslužuju, od slobodnog dana, do pauze tijekom svakog radnog dana, te do onog glavnog do plaće koju zaslužuju. Nažalost jako je malo poslodavaca koji cijene rad svojih zaposlenika, a više je onih koji zahtjevaju da im radnici budu roboti koji su im dostupni cijeli dan, najbrži a da im daju minimalac i da ih ne prijave;
- Jasno postavljeni radni zadaci, organiziran smještaj za zaposlenike, minimalno jedan slobodan dan u tjednu;
- Poslodavci bi trebali vise poštovati zaposlene i osnovno pružiti im njihova prava kao zaposlenicima i osobama, a ne ih iskorištavati i tretirati kao potrošnu robu a ne ljude;
- Bolji uvjeti rada držati se dogovora oko posla za koji ste zaposleni. Pauza od 30 do 45 minuta ukupno za 11 sati rada. Male plaće i pranje mozga o divnom okruženju kolegijalnosti i sl. Ne gledanje na sat za trčati kući, a nagrada za to vam je zaposlenje na tom mjestu;
- Poslovi u turizmu bi prvenstveno trebali biti cjelogodišnji, jako je teško odraditi sezonu i onda dobiti otkaz na kraju ljeta. Ljudi su potplaćeni i jako se često čuje ako nećes ti, ima tko hoće;
- Isplata cijele plaće na račun, slobodan dan ljeti, stimulacija, edukacija, team building;
- Veće plaće za obavljeni rad, mogućnost slobodnog dana i u sezoni, zaštita na radu prvenstveno od vulgarnih i nekulturnih gostiju, pauza od minimalno 20 minuta, bolja komunikacija i odnos sa zaposlenicima;

Iz svega prethodno nabrojanog vidljivo je da zapravo najveći dio ispitanika smatra da bi novčana stimulacija u vidu povećanja imala značajan utjecaj na povećanje broja zaposlenih u turizmu. Također, ispitanici smatraju da su ključni faktori također i odgovarajuće radno vrijeme, dovoljan broj slobodnih dana (budući da značaja broj zaposlenih u turizmu nema niti jedan slobodan radni dan tjedno), pravedno plaćanje prekovremenih radnih sati, ali i što je

nužno, pravedan odnos poslodavca prema njima. Također, kada je riječ o poslodavcima, nužno je uvesti promjene koje će za posljedicu imati uklanjanje osjećaja manje vrijednosti ili pak da su robovi od strane zaposlenika, odnosno, zaposlenici bi trebali osjetiti poštovanje od strane poslodavaca, a ne da ih se vrijeđa.

5. ZAKLJUČAK

Za razumijevanje tematike ovog rada bilo je nužno definirati nezaposlenost te posebice uzroke nezaposlenosti. Vidljivo je da postoje različite vrste nezaposlenosti te da svaka od vrsta nezaposlenosti ima svoje specifične uzroke te da se također sve razlikuje ovisno je li riječ o gospodarstvu u tranziciji ili razvijenom gospodarstvu. Kada je riječ o statističkim kretanjima u RH, vidljivo je da je 2014. godine bio vrhunac nezaposlenosti u RH, nakon čega slijedi pad nezaposlenosti, također, do pada nezaposlenosti dolazi u ljetnim mjesecima što je posljedica zapošljavanja djelatnika u turizmu.

Analizom plaća prema djelatnostima vidljivo je da djelatnici u djelatnostima I koje su najznačajnije djelatnosti za turizam imaju plaće koje su niže od državnog prosjeka. Uzme li se u obzir koliko ti zaposlenici imaju radnih sati na mjesečnoj razini, vidljivo je da je satnica takvih zaposlenika značajno niža u odnosu na druge djelatnosti što je svakako jedan od primarnih uzroka nastanka deficita radne snage u turizmu. Kada je riječ o posljednjoj financijskoj krizi, u situaciji kada je došlo do rasta broja noćenja, poslodavci su zapošljavali manje osoba u turizmu, iz čega se može vrlo lako zaključiti da su poslodavci povećali iskorištavanje zaposlenika pod izlikom da je kao rezultat financijske kize došlo do smanjene profitabilnosti, a zapravo su brojni poslodavci u vrijeme financijske krize ostvarivali natprosječnu profitabilnost te što je najznačajniji problem, posebice kada je riječ o manjim pravnim subjektima, od prihoda koje ostvare kroz 3,4 mjeseca sezone, takvi subjekti služe njihovim vlasnicima za pokrivanje troškova tijekom cijele godine. Dodatan problem su svakako i nezasitni apetiti većine hrvatskih poslodavaca. Sve to zapravo vodi primarnom uzroku deficita radne snage u sektoru turizma, odnosno uzroku koji se može definirati kroz odnos poslodavca prema zaposleniku.

Po rezultatima ankete, može se utvrditi da su ispitanici većinom mlade osobe dobne skupine 21 do 30 godina, ženskog spola, srednje stručne spreme te koje rade u turizmu od jedne do 5 godina. Pritom je evidentno da većina ispitanika radi ili je radila u djelatnosti I prema NKD odnosno u djelatnostima posluživanja hrane i pića te pružanja usluga smještaja. Vidljivo je da iako postoje osobe koje su vrlo zadovoljne radom u turizmu, ipak je gotovo polovica ispitanika indiferentna, zbog čega bi bilo nužno utvrditi uzroke indiferentnosti.

Preko 40% ispitanika je doživjelo neugodnosti na radnom mjestu te je vidljivo da je najčešće riječ o neugodnostima od strane poslodavaca (najčešće oko plaće, radnog vremena, vrijeđanja i sl.) dok su na drugom mjestu neugodne situacije s gostima (vrlo često nastaju kao posljedica nekulture i zahtjevnosti gostiju). Vidljivo je da je polovica ispitanika imalo ili ima plaću nižu od 5.000,00 kuna, dok ¾ ispitanika ima ili je imalo plaću nižu od 6.000,00 kuna (što je značajno niže od prosječne plaće u RH te premalo u odnosu na broj odrađenih radnih sati kojih u ekstremnim slučajevima zna biti i preko 300 mjesečno). Zabrinjavajuć je i podatak da gotovo polovica ispitanika nije bilo prijavljeno na cijeli iznos plaće.

Iako najveći dio ispitanika radi do 10 sati dnevno, postoji i značajan broj ispitanika koji radi ili je radio preko 11 sati dnevno. Također, više od ¼ ispitanika nema ili nije imalo pravo na dnevnu stanku što je nezamislivo i značajno povećava stres kod zaposlenika. Kada je riječ o slobodnim danima, polovica ispitanika ima ili je imalo pravo na 1 slobodan dan dok po ¼ ispitanika nije imalo/ima pravo na slobodan dan ili je imalo/ima 2 slobodna dana tjedno. Sezonski karakter turizma u RH se ogleda i kroz vrste ugovora te tako niti 14% ispitanika nema ugovor na neodređeno što uvelike negativno utječe na kreditnu sposobnost ispitanika te svakako ima dugoročne negativne efekte kako na pojedince, tako i na gospodarstvo.

Veliki broj poslodavaca nije niti dao primjerak ugovora ispitanicima, dok je zapravo zabrinjavajuća činjenica da se narušavaju temeljna prava zaposlenika u situaciji kada im se ne isplaćuje godišnji odmor razmjerno trajanju radnog odnosa.

Može se zaključiti da je primarni uzrok deficita radne snage u sektoru turizma odnos poslodavaca prema zaposlenicima, počevši od niskih plaća, narušenih međuljudskih odnosa, oblika ugovora o radu, isplaćivanja plaće u gotovini i sl. Sve to je posljedično dovelo do nemogućnosti zadovoljavanja temeljnih egzistencijalnih potreba, ali i porast razine stresa kod osoba koje su prethodno radile u turizmu te je veliki broj tih osoba ili promijenio radno mjesto ili otišao u inozemstvo, posljedica čega je sve izraženiji deficit radne snage u turizmu.

LITERATURA

1. Bednarik, A. (2015.): Suggestions to reduce Turnover by Analyzing the Austrian Touristic Labour Market, Modul university, Beč
2. Birsa, J. (2002.): Određivanje i razmjeri nezaposlenosti, dostupno na: http://mjesec.ffzg.hr/nezaposlenost/1.1.html (pristupljeno 10.08.2019.)
3. Botrić, V. (2008.): Odrednice visine uvjetnih nadnica nezaposlenih u Hrvatskoj, Privredna kretanja i ekonomska politika, Zagreb, broj 117.
4. Brkljača, I. (2018.): Turizam u Hrvatskoj, usporedba s drugim mediteranskim destinacijama, dostupno na: https://arhivanalitika.hr/blog/turizam-u-hrvatskoj-usporedba-s-drugim-mediteranskim-destinacijama/ (pristupljeno 16.08.2019.)
5. Chalkiti, K. i Sigala, M. (2015.): Staff turnower in the Greek tourism industry: a comparison between insular and peninsular regions, Emerald Group Publishing Limited
6. Cini, V., Drvenkar, N. i Unkić, I. (2017.): Radna snaga i tržište rada, Sveučilište u Osijeku, Ekonomski fakultet, Osijek
7. http://datathrills.com/main_str/viz7/1.html (pristupljeno 15.08.2019.)
8. Dornmayr, H. i Winkler, B. (2018.): Skilled Labour Shortage in Austria, ibw reserch brief, Issue No 101.
9. DZS (2018.): Prosječne mjesečne bruto i neto plaće zaposlenih za kolovoz 2018., dostupno na: https://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2018/09-01-01_08_2018.htm (pristupljeno 15.08.2019.)
10. DZS (2019.): Prosječne mjesečne neto i bruto plaće zaposlenih za travanj 2019., dostupno na: https://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2019/09-01-01_04_2019.htm (pristupljeno 15.08.2019.)
11. Gaubitsch, R. i Luger, M. (2015.): Skilled labour shortage in Austria, AMS Enterprise Survey 2013/2014, Beč
12. HNB (2019.): Bilten 252, HNB, Zagreb
13. Huić, A. (2002.): Uzroci nezaposlenosti u razvijenim zemljama, dostupno na: http://mjesec.ffzg.hr/nezaposlenost/2.2.html (pristupljeno 11.08.2019.)
14. Hussmanns, R., Mehran, F. i Verma, V. (1990.): Surveys of economically active population, employment, unemployment and underemployment: An ILO manual on concepts and methods, Geneva: ILO.

15. ILO (s.a.): Employment in the tourism sector (hotels & restaurants as a proxy), dostupno na: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/publication/wcms_235636.pdf (pristupljeno 26.09.2019.)
16. Jakovljević, D. (2002.): Osnovni oblici nezaposlenosti, dostupno na: http://mjesec.ffzg.hr/nezaposlenost/2.1.html (pristupljeno 11.08.2019.)
17. Joppe, M. (2012.): Migrant workers: Challenges and opportunities in adressing tourism labour shortages, dostupno na: https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0261517711001518 (pristupljeno 02.09.2019.)
18. Lukanović, T. (s.a.): Selektivni turizam, hir, ili znanstveno istraživačka potreba, Acta turistica, Zagreb
19. Matko, V. (2002.): Psihološke posljedice nezaposlenosti i posredujući faktori, dostupno na: http://mjesec.ffzg.hr/nezaposlenost/3.1.html (prisutupljeno 12.08.2019.)
20. Narodne novine (2007.): Odluka o Nacionalnoj klasifikaciji djelatnosti 2007. – NKD 2007., Narodne novine d.d., Zagreb, broj 58
21. Obadić, A. i Marić, I. (2009.): The significance of tourism as an employment generator of female labour force, Ekon. misao praksa, God XVIII (2009), BR 1.
22. Perišić, M. (2006.): Obrazovanje i kadrovski potencijali u razvoju turizma Primorsko-Goranske županije, Fakultet za turistički i hotelski menadžment Opatija, Opatija
23. Radman, K. (2002.): Uzroci nezaposlenosti u tranzicijskim zemljama i u Hrvatskoj, dostupno na: http://mjesec.ffzg.hr/nezaposlenost/2.3.html (pristupljeno 11.08.2019.)
24. Repecki, M. (2019.): Što je ro rastjeralo turističke radnike s Jadrana?, dostupno na: https://www.index.hr/vijesti/clanak/sto-je-to-rastjeralo-turisticke-radnike-s-jadrana/2093908.aspx (pristupljeno 25.09.2019.)
25. Skillspanorama (2016.): Italy: mismatch priority occupations, dostupno na: https://skillspanorama.cedefop.europa.eu/en/analytical_highlights/italy-mismatch-priority-occupations (pristupljeno 02.09.2019.)
26. Tomić, P. (2002.): Uzroci nezaposlenosti na individualnoj razini, dostupno na: http://mjesec.ffzg.hr/nezaposlenost/2.4.html (pristupljeno 11.08.2019.)
27. Žaja, J. (2019.): Turizam u brojkama 2018, HTZ, Zagreb

POPIS SLIKA

Slika 1: Odnos ponude i potražnje za radom 5
Slika 2: Osnovna podjela stanovništva prema kriterijima međunarodne definicije 6
Slika 3: Kretanje stopa nezaposlenosti u RH 16
Slika 4: Kretanje zaposlenosti po sektorima u RH 17
Slika 5: Bruto i neto plaće za 04/2019 po djelatnostima 18
Slika 6: Godišnja promjena bruto i neto plaća prema djelatnostima 04/2019 u odnosu na 04/2018 19
Slika 7: Broj noćenja u RH za razdoblje od 1946. do 2016. godine 20
Slika 8: Zaposleni u djelatnosti pružanja usluga smještaja, pripreme i usluživanja hranom (u 000) 21
Slika 9: Prihodi od turizma i zaposlenost 22

POPIS TABLICA

Tablica 1: Ispitanici prema dobi 28
Tablica 2: Ispitanici prema stručnoj spremi 28
Tablica 3: Ispitanici prema broju godina koliko su radili (ili rade) u turizmu 29
Tablica 4: Ispitanici prema vrsti turističke djelatnosti u kojoj su radili (ili rade) 29
Tablica 5: Ispitanici prema plaći 33
Tablica 6: Ispitanici prema radnom vremenu 34
Tablica 7: Ispitanici prema vrsti ugovora 34

POPIS GRAFIKONA

Grafikon 1: Ispitanici prema spolu 27
Grafikon 2: Zadovoljstvo ispitanika radom u turizmu 30

SAŽETAK

Turizam kao jedna od vodećih grana hrvatskog gospodarstva zadnjih godina se suočava s deficitom radne snage, zbog čega je sve potrebnije provoditi određene mjere kako bi se to smanjilo i izbjeglo. Ovaj deficit ima izravan efekt na uspješnost turističke djelatnosti, ali dugoročne posljedice mogu biti puno izraženije te će imati utjecaj na cjelokupno gospodarstvo RH, budući da se veliki broj preostalih sektora oslanja na turizam kao najznačajniji sektor u RH. Cilj rada jest razlučiti i analizirati koji su osnovni razlozi zašto je u sektoru turizma manjak radne snage i na koji se način to manifestiralo na hrvatsko gospodarstvo. U radu se analizira koji su vidljivi uzroci deficita radne snage u sektoru turizma, ali i oni manje vidljivi uzroci kao što su zadovoljstvo radnika na radnom mjestu te odnosom poslodavca prema njima. Također, analizira se utjecaj deficita u sektoru turizma na ostvarene prihode u ovom sektoru što u konačnici ima i utjecaj na cjelokupno gospodarstvo RH. U radu se daju i primjeri drugih zemalja koje su imale problem s deficitom zaposlenika u turističkom sektoru te se daju primjeri kako su te zemlje riješile problem deficita zaposlenika u turizmu.

U teorijskom dijelu rada definirana je nezaposlenost, vrste i uzroci nezaposlenosti kao i posljedice po osobe koje su nezaposlene. Definiraju se specifičnosti zaposlenih u turizmu, nakon čega se prikazuju statistički podaci o nezaposlenosti, kretanju plaća u turističkim djelatnostima, kretanjima u turizmu koja se odnose na broj noćenja, broju zaposlenih u turizmu, ali i odnos broja zaposlenih u turizmu te koliko turizam doprinosi BDP-u RH. Nakon toga slijede primjeri kako su se druge turističke zemlje izborile s ovim problemom. U empirijskom dijelu rada prikazani su rezultati ankete temeljem kojih su se nastojali definirati uzroci nedostatka radne snage u turizmu. Može se zaključiti da je nedostatak radne snage u turizmu ponajprije posljedica odnosa poslodavaca prema zaposlenicima, počevši od isplate preniskih plaća te drugih radnih uvjeta.

Ključne riječi: turizam, nezaposlenost, nedostatak radne snage u sektoru turizam

SUMMARY

Tourism, as one of the leading branches of the Croatian economy in recent years, is facing a labor shortage, which is why it is increasingly necessary to implement certain measures in order to reduce and avoid it. This deficit has a direct effect on the success of the tourism industry, but the long-term consequences can be much more pronounced and will have an impact on the entire Croatian economy, since a large number of remaining sectors rely on tourism as the most important sector in the Republic of Croatia. The aim of the paper is to identify and analyze the main reasons why the labor force is lacking in the tourism sector and how this has manifested itself on the Croatian economy. The paper analyzes what are the visible causes of labor shortages in the tourism sector, but also those less visible causes such as employee satisfaction in the workplace and the employer 's attitude towards them. Also, the impact of the deficit in the tourism sector on the revenue generated in this sector is analyzed, which ultimately has an impact on the entire Croatian economy. The paper also gives examples of other countries that have had problems with the tourism sector staffing deficit and gives examples of how these countries have addressed the tourism staffing deficit.

The theoretical part of the paper defines unemployment, types and causes of unemployment, as well as the consequences for the unemployed. The specificities of tourism employees are defined, followed by statistics on unemployment, wage trends in tourism, tourism trends related to the number of nights, the number of employees in tourism, and the ratio of tourism employees and how much tourism contributes to GDP. in the Republic of Croatia. This is followed by examples of how other tourism countries have dealt with this problem. The empirical part of the paper presents the results of a survey that sought to identify the causes of labor shortages in tourism. It can be concluded that the lack of workforce in tourism is primarily due to the employers' attitude towards employees, starting with the payment of low wages and other working conditions.

Keywords: tourism, unemployment, labor shortage in the tourism sector

Prilog 1: Anketa

1. Spol:

- Muški
- Ženski

2. Dob:

- Manje od 20 godina
- 21-30 godina
- 31-40 godina
- 41-50 godina
- Više od 51 godine

3. Stručna sprema:

- NKV/KV
- SSS
- VŠS
- VSS
- Doktor znanosti

4. Koliko godina radite (ili ste radili) u turizmu?

- Manje od jedne godine
- 1-5 godina
- 6-10 godina
- 11-15 godina
- Više od 16 godina

5. U kojoj vrsti turističke djelatnosti radite (ili ste radili)?

- Djelatnosti posluživanja hrane i pića
- Djelatnosti pružanja usluge smještaja
- Turistička agencija
- Pružanje usluge prijevoza
- Ostalo

6. Jeste li zadovoljni (ili bili zadovoljni) radom u turizmu?

1-U potpunosti nezadovoljan/a, 5-U potpunosti zadovoljan/a

7. Jeste li dosada doživjeli neugodna iskustva na svom radnom mjestu?

- Da
- Ne

8. Ako ste imali neugodnih iskustava na radnom mjestu, ukratko opišite neugodno iskustvo.

9. Molimo navedite kolika Vam je bila posljednja plaća na radnom mjestu u turizmu:

- Do 3.000,00 kuna
- 3.000,01-4.000,00 kuna
- 4.000,01-5.000,00 kuna
- 5.000,01-6.000,00 kuna
- 6.000,00-8.000,00 kuna
- Više od 8.000,00 kuna

10. Jeste li bili prijavljeni na cijeli iznos plaće?

- Da
- Ne

11. Koliko Vam je radno vrijeme bilo na posljednjem poslu u turizmu?

- 4 sata dnevno ili manje
- 5-8 sati dnevno
- 9-10 sati dnevno
- Više od 11 sati dnevno

12. Imate li pravo na dnevnu stanku ili jeste li imali?

- Da
- Ne

13. Imate li pravo na slobodne dane na tjednoj bazi (ili jeste li imali)?

- Ne
- Da, 1 dan
- Da, 2 dana

14. Na koji oblik ugovora je bio Vaš posljednji posao u turizmu?

- Ugovor o radu na određeno
- Ugovor o radu na neodređeno
- Studentski ugovor
- Ostalo

15. Je li Vam trenutačni (ili posljednji) poslodavac u turizmu dao primjerak ugovora?

- Da
- Ne

16. Jesu li Vam jasna Vaša prava iz ugovora?

- Da
- Ne
- Ne znam

17. Imate li pravo na godišnji odmor (ili jeste li imali)?

- Da
- Ne

18. Jesu li Vam jasna prava i obveze kod poslodavca kod kojeg radite (ili ste radili)?

- Da
- Ne

19. Je li Vam posldoavac objasnio da imate pravo na isplatu godišnjeg odmora, razmjerno odrađenim mjesecima kod njega?

- Da
- Ne

20. Po Vašem mišljenju, što bi trebalo promijeniti u odnosu prema zaposlenicima u turizmu da bi došlo do povećanja broja zaposlenih u turizmu?