



LJUDSKI RESURSI U TURIZMU

- ◆ **Još jedna uspješna turistička sezona prije svega rezultat**
 - ▶ ulaganja u podizanje kvalitete objekata i sadržaja
 - ▶ kvalitete usluga, iza koje stoji čovjek kao ključ uspjeha u turizmu
- ◆ **Analize Svjetske turističke organizacije pokazuju da**
 - ▶ u svjetskoj hotelskoj industriji nedostaje 10 milijuna radnika, posebice tzv. "bijelog osoblja".

Ovaj trend je sve izraženiji i u Hrvatskoj.
- ◆ **Turizam u Hrvatskoj je**
 - ▶ naša prošlost, sadašnjost i budućnost

Smjena generacija je neminovnost, prenošenje znanja i iskustava naša obveza i jamstvo daljnjeg uspješnog razvoja.

Pogledajmo kakvu budućnost gradimo u tom segmentu.



ZAPOSLENOST U UGOSTITELJSTVU I TURIZMU

(u 000)

2005. Mjesec	Broj ukupno zaposlenih u RH	Broj zaposlenih u ugostiteljstvu i turizmu	Udio ugostiteljstva i turizma u ukupnom zapošljavanju
I	1.317	70	5,3%
II	1.332	71	5,3%
III	1.333	72	5,4%
IV	1.341	74	5,5%
V	1.354	80	5,9%
VI	1.368	88	6,4%
VII	1.379	93	6,7%
VIII	1.381	94	6,8%

Izvor: Državni zavod za statistiku

- ◆ Ugostiteljstvo-turistička djelatnost ima veliku sezonalnu fluktuaciju radne snage
- ◆ Prema podacima Hrvatskog zavoda za zapošljavanje, na dan 30. rujna 2006. evidentirano 50 tisuća nezaposlenih za poslove u ugostiteljstvu i turizmu, od čega su 88% žene

SEZONSKO ZAPOŠLJAVANJE U UGOSTITELJSTVU I TURIZMU

Najtraženija zanimanja 2006.	Zaposleno osoba	Udio u strukturi (%)
Prodavači *	1.807	12
Konobari	1.688	11
Sobarice	1.584	11
Kuhari	1.272	9
Kuhinjski radnici	968	7
Čistačice	951	6
Pomoćni kuhar	598	4
Hotelijersko-turistički službenik	537	4
Pomoćni konobar	388	3
Recepcionar	321	2
Pralje	201	1
Ostala zanimanja	4.634	31
U K U P N O	14.949	100

* Povećana potreba za radom u trgovini u turističkoj sezoni

Izvor: HZZ

- ◆ Najveći broj osoba koje se sezonski zapošljavaju u sezoni su osobe s NKV, KV i SSS mlađe od 35 godina
- ◆ Međumjesnim posredovanjem područnih službi HZZ-a iz 5 kontinentalnih županija zaposleno je 3.531 sezonskih radnika
- ◆ Kriteriji u svim zanimanjima su vidno porasli, kako za pomoćna zanimanja tako i za KV zanimanja
- ◆ Npr. za sobarice i spremačice već se traži pasivno znanje dva svjetska jezika

SREDNJE ŠKOLE (I)

ZA STRUKOVNO PODRUČJE UGOSTITELJSTVA I TURIZMA

- ◆ Čak 83 srednje škole za strukovno područje ugostiteljstva i turizma.
- ◆ Problem velikog broja škola: nedostatak nastavnog kadra i neadekvatna tehnička opremljenost (financijska sredstva)

Županija	Broj škola	Broj učenika školska godina 05/06	Prosječan broj učenika po školi	Indeks 05/06 / 04/05
Splitsko-dalmatinska	13	651	50	101
Istarska	8	414	52	106
Primorsko-goranska	7	387	55	99
Osječko-baranjska	5	336	67	118
Grad Zagreb	4	493	123	112
Dubrovačko-neretvanska	4	273	68	97
Zagrebačka	4	163	41	99
Virovitičko-podravska	4	143	36	120
Koprivničko-križevačka	4	140	35	100
Bjelovarsko-bilogorska	3	265	88	124
Vukovarsko-srijemska	3	231	77	111
Zadarska	3	199	66	92
Šibensko-kninska	3	173	58	140
Karlovačka	3	133	44	100
Krapinsko-zagorska	3	118	39	91
Ličko-senjska	3	75	25	96
Brodsko-posavska	2	133	67	129
Sisačko-moslavačka	2	128	64	124
Međimurska županija	2	77	39	95
Požeško-slavonska	2	64	32	59
Varaždinska	1	103	103	103
UKUPNO	83	4.699	57	106

HRVATSKA

SREDNJE ŠKOLE (II)

ZA STRUKOVNO PODRUČJE UGOSTITELJSTVA I TURIZMA

Naziv obrazovnog programa / zanimanja	Broj učenika školska godina 05/06	Indeks 05/06 / 04/05	Udio u strukturi
Kuhar	1.525	107	32%
Hotelijsko-turistički tehničar	1.455	98	31%
Konobar	1.068	113	23%
Turističko-hotelijski komercijalist	513	110	11%
Slastičar	138	105	3%
UKUPNO	4.699	106	100%

Izvor: Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa

- ◆ **Ohrabruje** povećanje broja upisanih učenika za gotovo sva zanimanja
- ◆ **Ne ohrabruje** to što se sve veći broj učenika
 - ▶ upisuje nakon što nisu uspjeli upisati ono što su željeli, te
 - ▶ nakon završene škole zapošljava se u bolje plaćenim sektorima.



HRVATSKA

VISOKOBRAZOVNE ŠKOLE ZA STRUKOVNO PODRUČJE UGOSTITELJSTVA I TURIZMA

Ukupan broj studenata akademska godina 05/06	Broj diplomiranih studenata akademska godina 05/06	Broj upisanih studenata akademska godina 06/07	Broj slobodnih upisnih mjesta za rujanski rok 06/07 *
6.909	2.049	1.869	517

Izvor: Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa
* Podaci o upisu u rujanski rok još se obrađuju

- ◆ Ukupno 9 visokoškolskih ustanova za obrazovanje u turizmu s odobrenim studijskim programima u skladu s Bolonjskim procesom.
- ◆ Pored toga, djeluju 3 visokoobrazovne institucije s pravom javnosti sa smjerovima za turistički i hotelski menadžment.
- ◆ Teoretski dio studijskih programa i stečena znanja su na zadovoljavajućoj razini, ali poslodavci ukazuju na nedovoljno stečena praktična znanja i vještine, te znanje stranih jezika.



HRVATSKA

OBRAZOVNI PROGRAMI STRUKOVNIH UDRUGA

Zanimanje	Broj polaznika seminara HUH-a								ukupno
	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	
Kuhar / Slastičar	149	127	91	212	114	162	106	210	1.171
Konobar	136	131	85	197	95	188	71	215	1.118
Recepcioner	97	94	50	52	66	131	67	168	725
Hotelska domaćica	82	37	32	42	77	61	123	92	546
Barmen							59		59
U K U P N O	464	389	258	503	352	542	426	685	3.619

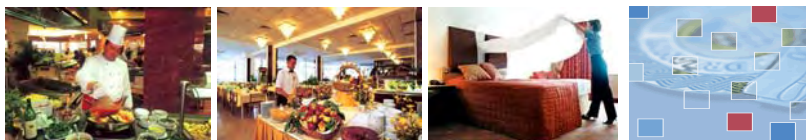
Izvor: HUH

- ◆ MMTPR kontinuirano financijski podupire obrazovne programe strukovnih udruga u ugostiteljstvu i turizmu (HUH, KUH, UHPA, Nacionalna udruga malih i obiteljskih hotela, ...)
- ◆ Program Academia culinaria Croatica, hotel Trakošćan
 - ◆ U organizaciji KUH-a uz potporu Ministarstva u posljednje 3 godine od 565 tisuća kn za uređenje kabineta i organizaciju seminara, organiziraju se seminari, kreativne radionice i natjecanja za vodeće ljude u kuhinjama uz proučavanje hrvatske gastronomske vještine
 - ◆ Od 2004., 160 do 200 polaznika godišnje

HRVATSKA

PROBLEMI U ZAPOŠLJAVANJU U UGOSTITELJSTVU I TURIZMU (I)

- ◆ **Sklapanje ugovora o radu na određeno vrijeme**
 - ▶ preko 80% ugovora sklapa se na određeno vrijeme, iako je uglavnom riječ o kontinuiranim poslovima (konobari, kuhari, sobarice i sl.)
 - ▶ takva situacija ne stvara povoljne preduvjete za podizanje kvalitete usluga
- ◆ **Zapošljavanje preko agencija za privremeno i povremeno zapošljavanje**
 - ▶ u posljednje vrijeme vrlo učestala pojava, koristi se češće od posredovanja Zavoda za zapošljavanje
 - ▶ ima izravan utjecaj na nesigurnost radnog mjesta radnika
- ◆ **Niske plaće i rad "na crno"**
 - ▶ plaće prosječno od 13-16% niže od prosječne plaće u RH
 - ▶ po radu "na crno", ova djelatnost se nalazi na trećem mjestu iza graditeljstva i trgovine
 - ▶ radom „na crno“ stvara se nelojalna konkurencija
 - ▶ potrebno je pojačati inspekcijske nadzore i zapriječiti više kazne
 - ▶ zbog inertnosti prekršajnih sudova, velik broj prijava inspekcija pada u zastaru ili su sankcionirane minimalnim prekršajnim kaznama



PROBLEMI U ZAPOŠLJAVANJU U UGOSTITELJSTVU I TURIZMU (II)

- ◆ **Nepostojanje standarda za radna mjesta**
 - ▶ neki strani vlasnici hotela u RH nameću standarde po kojima radnik ne može u postavljenom vremenu kvalitetno obaviti posao
 - ▶ sindikat prema MMTPR uputio inicijativu za izradu nacionalnih standarda
- ◆ **Nedefinirane najniže plaće**
 - ▶ u nacionalnom Kolektivnom ugovoru ugostiteljstva potrebno utvrditi najniže plaće za sva radna mjesta odnosno poslove
- ◆ **Nedovoljna suradnja javnog i privatnog sektora**
 - ▶ tek mali broj poslodavaca stipendira učenike srednjih i visokih ugostiteljsko-turističkih škola
- ◆ **Nedovoljno stručno usavršavanje.**
 - ▶ zanemaruje se interno stručno usavršavanje kao trajni program unapređenja kvalitete kao i programi cjeloživotnog obrazovanja
 - ▶ interes stručnog usavršavanja obostran za poslodavca i radnika – partnerski odnos - radnik postiže sigurnost radnog mjesta, a poslodavac dolazi do osposobljenog kadra za kontinuirano obavljanje poslova.



STRANCI – RADNE I POSLOVNE DOZVOLE (I)

- ◆ Vlade RH svojom odlukom utvrđuje godišnje kvote radnih dozvola za svaku kalendarsku godinu
- ◆ U 2006. godini za djelatnost turizma 516 radnih dozvola ili **40% više nego lani**

Zanimanje	Broj predviđenih odobrenja	Broj izdanih odobrenja	Odobreno / predviđeno
Turistički animator	245	53	22%
Turistički zastupnik	160	58	36%
Kuhar nacionalne kuhinje	60	48	80%
Instruktor ronjenja	51	21	41%
U K U P N O	516	180	35%

Izvor: MUP

- ◆ Također je izdano 800 radnih dozvola za produženje već izdanih radnih dozvola, **te čak 3.564 poslovnih dozvola**
- ◆ Uvjet za izdavanje poslovne dozvole je dokaz o zaposlenju u inozemstvu i ugovor o pružanju usluga između domaćeg i stranog poslodavca

HRVATSKA

STRANCI – RADNE I POSLOVNE DOZVOLE (II)



- ◆ Primjer: strani vlasnici jednog obnovljenog visokokvalitetnog hotela koji je predviđen za otvorenje u sezoni 2007., očekuje odobrenje radnih dozvola za poslove za koje ne mogu naći hrvatske stručnjake (specijalisti za nacionalne kuhinje, egzotične masaže, animatori...).
- ◆ Postavlja se pitanje, što Hrvatskoj u smislu zapošljavanja donosi eventualna izgradnja novih 100 tisuća smještajnih jedinica ?

HRVATSKA

NOVE ŠKOLE

Primjer:

- ◆ Strani vlasnik prošle godine privatizirane hotelske tvrtke "Kaštelanska rivijera" u suradnji s Hotelschool The Hague planira u sklopu hotela Palace otvoriti Visoku školu za hotelski management
- ◆ Otvorenje je planirano u listopadu 2008. a očekuje se upis 100 studenata godišnje
- ◆ Program je predviđen kao obrazovanje za srednje rukovodeće osoblje te će biti **isključivo usredotočen na praktičnu primjenu znanja i vještina u svakodnevnoj hotelijerskoj praksi.**



STRATEŠKI CILJEVI HRVATSKOG TURIZMA

1. Uređenje vlasničkih odnosa i okončanje procesa privatizacije hotela
2. Konkurentnost Hrvatske na međunarodnom tržištu kapitala
3. Donošenje prostornog plana razvoja hrvatskog turizma u svrhu očuvanja atraktivnih prirodnih resursa – pokretača razvoja i poticanja održivog razvoja turizma.
4. Trajna zaštita, implementacija i poštivanje visokih ekoloških standarda te dugoročno održiva valorizacija turističkih potencijala.
5. Edukacija managementa i svih zaposlenih u turizmu
6. Izgradnja prometne infrastrukture i optimalna organizacija prometa u službi turizma te podizanje kvalitete pratećih sadržaja na prometnim pravcima i terminalima.
7. Razvoj cjelovite ponude turističke destinacije
8. Podizanje razine kvalitete svih smještajnih kapaciteta, osnovnih i komplementarnih, i prilagođavanje kriterija kvalitete međunarodnim standardima
9. Ulazak poznatih međunarodnih hotelskih «brandova» na hrvatsko tržište
10. Efikasnija distribucija i korištenje suvremenih trendova komunikacije i marketinga

Strategija razvoja hrvatskog turizma do 2010. godine, usvojena 2003.

ZAKLJUČAK

- ◆ Hrvatska se strategijom razvoja svog turizma odredila prema izgradnji destinacije kvalitete (novi kapaciteti, obnova postojećih)
- ◆ Proces pristupanja EU podrazumijeva otvaranje tržišta radne snage kako u smislu "bijelog osoblja" i pomoćno-tehničkog osoblja, tako i upravljačkog kadra.
- ◆ Uvjet za realizaciju strategije hrvatskog turizma je reforma cjelovitog obrazovnog sustava u turizmu i njegovo kontinuirano usklađivanje s potrebama turističkog gospodarstva (javno-privatno partnerstvo)
- ◆ Nedostatna suradnja javnog i privatnog sektora, niske plaće te nezadovoljavajuća razina teoretskih znanja i **praktičnih vještina** novih generacija školovanih kadrova, uz konkurenciju iz inozemstva, predstavlja neizvjesnu budućnost kad je u pitanju njihovo zapošljavanje.
- ◆ Cilj obrazovnog sustava mora biti stvaranje ljudskih resursa koji će svojim teoretskim i praktičnim znanjem i vještinama biti sposobni konkurirati ne samo u Hrvatskoj nego i izvan njenih granica.



HRVATSKA



**TRADICIJA USPJEŠNOG
OBITELJSKOG HOTELIJERSTVA**

**... STVARA KVALITETNE KADROVE
KOJIMA JE TURIZAM U GENIMA !**