

# Analiza motivacijskih faktora studenata za rad u turizmu

---

**Habuš, Matea**

**Undergraduate thesis / Završni rad**

**2024**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Rijeka, Faculty of Tourism and Hospitality Management / Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:191:676779>

*Rights / Prava:* [Attribution 4.0 International](#)/[Imenovanje 4.0 međunarodna](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2025-02-20**



*Repository / Repozitorij:*

[Repository of Faculty of Tourism and Hospitality Management - Repository of students works of the Faculty of Tourism and Hospitality Management](#)



**SVEUČILIŠTE U RIJECI**

**Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu Opatija**

**Preddiplomski sveučilišni studij**

**MATEA HABUŠ**

**Analiza motivacijskih faktora studenata za rad u turizmu**

**Analysis of students' motivational factors for working in tourism**

Završni rad

Opatija, 2024.

**SVEUČILIŠTE U RIJECI**

**Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu Opatija**

**Preddiplomski sveučilišni studij**

Poslovna ekonomija u turizmu i ugostiteljstvu

Studijski smjer: Menadžment u turizmu

**Analiza motivacijskih faktora studenata za rad u turizmu**

**Analysis of students' motivational factors for working in tourism**

Završni rad

Kolegij: **Menadžment ljudskog kapitala**

Student:

**Matea HABUŠ**

Mentor: prof. dr. sc. **Kristina  
ČRNJAR**

Matični broj:

**25162/20**

Opatija, srpanj 2024.



## IZJAVA O AUTORSTVU RADA I O JAVNOJ OBJAVI RADA

**Matea Habuš**

**25162/20**

---

(ime i prezime studenta)

(matični broj studenta)

---

**Analiza motivacijskih faktora studenata za rad u turizmu**

(naslov rada)

Izjavljujem da sam ovaj rad samostalno izradila/o, te da su svi dijelovi rada, nalazi ili ideje koje su u radu citirane ili se temelje na drugim izvorima, bilo da su u pitanju knjige, znanstveni ili stručni članci, Internet stranice, zakoni i sl. u radu jasno označeni kao takvi, te navedeni u popisu literature.

Izjavljujem da kao student–autor završnog rada, dozvoljavam Fakultetu za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu Sveučilišta u Rijeci da ga trajno javno objavi i besplatno učini dostupnim javnosti u cjelovitom tekstu u mrežnom digitalnom repozitoriju Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu Sveučilišta u Rijeci.

U svrhu podržavanja otvorenog pristupa završnim radovima trajno objavljenim u javno dostupnom digitalnom repozitoriju Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu Sveučilišta u Rijeci, ovom izjavom dajem neisključivo imovinsko pravo iskorištavanja bez sadržajnog, vremenskog i prostornog mog završnog rada kao autorskog djela pod uvjetima *Creative Commons* licencije CC BY Imenovanje, prema opisu dostupnom na <http://creativecommons.org/licenses/>.

U Opatiji, 17.6.2024.

---

Potpis studenta

## Sažetak

Jedan od problema današnjice na tržištu rada predstavlja nedostatak motiviranih i dovoljno kompetentnih ljudskih potencijala koji će na kvalitetan način pružiti uslugu ili proizvod. Samim time, svako poduzeće mora pratiti trendove na tržištu, modernizirati svoje poslovanje u skladu s njim i provoditi analize tržišta. Upravo spomenutim osigurava se kvaliteta poslovanja, privlače se kompetentni i obrazovani ljudski potencijali i poduzeće konkurira na tržištu. Razvoj, planiranje i upravljanje karijerom ljudskih potencijala predstavljaju važne procese menadžmenta ljudskih potencijala unutar svakog poduzeća koje treba težiti ostvarenju ciljeva i strategije poslovanja. Također, obrazovanje i napredovanje svakog potencijala predstavlja bitan faktor poslovanja ali i svakog individualca koji teži zadovoljavanju ciljeva na obostrano i individualno zadovoljstvo. Samo se neprekidnim stjecanjem znanja i vještina dolazi do željenog stanja i kvalitete poduzeća, ali i ljudskih potencijala. Jedne od najbitnijih faktora koji motiviraju ispitanike za rad u turizmu čine ugodno radno okruženje, sigurnost na poslu i mogućnosti napredovanja te se dokazalo da većina ispitanika planira ostati u turizmu. Istraživanje je pokazalo da najveći broj studenata smatra da će im razvoj karijere u turizmu omogućiti dobre mogućnosti napredovanja, zanimljiv posao, korištenje stečenih znanja i vještina i zadovoljavajuću mogućnost napredovanja. Kao najveći faktor motivacije ističe se suradnja među zaposlenicima i lako sklapanje prijateljstva te najveći broj studenata smatra da bi plaće u turizmu trebale biti veće obzirom na dugo radno vrijeme. Isto tako, analiziranjem rezultata provedenog istraživanja došlo se do zaključka da većina studenata planira dugoročno razvijati svoju karijeru, obrazovati se i nastaviti svoj razvitak i budući rad u turizmu.

Ključne riječi: ljudski potencijali; motivacijski faktori; razvoj karijere; studenti; turizam

# Sadržaj

|   |    |
|---|----|
| Uvod .....  | 1  |
| 1. Pojmovno određenje razvoja osobne karijere ljudskih potencijala .....      | 3  |
| 1.1. Pojam i značaj razvoja ljudskih potencijala.....                         | 3  |
| 1.2. Planiranje i upravljanje karijerom ljudskih potencijala .....            | 5  |
| 1.3. Faktori koji utječu na izbor radnoga mjesta i razvoj karijere .....      | 6  |
| 2. Trendovi i izazovi na hrvatskom tržištu rada u turizmu Hrvatske .....      | 9  |
| 2.1. Analiza tržišta rada s naglaskom na turizam.....                         | 10 |
| 2.2. Specifičnosti ljudskih potencijala u turizmu.....                        | 13 |
| 2.3. Važnost obrazovanja ljudskih potencijala u turizmu .....                 | 15 |
| 3. Faktori koji utječu na odluku studenata o razvoju karijere u turizmu ..... | 19 |
| 3.1. Instrumenti i metodologija istraživanja .....                            | 19 |
| 3.2. Rezultati istraživanja .....   | 20 |
| Zaključak .....   | 40 |
| Bibliografija.....  | 42 |
| Popis ilustracija .....   | 45 |
| Prilozi .....   | 46 |

## Uvod

Turizam je dinamična pojava koja privlači pažnju mnogih mladih ljudi. Studiranje i rad u turizmu pružaju izazove, mogućnosti, dok s druge strane zahtijevaju i razumijevanje motivacijskih faktora koji potiču studente i ostale da se zaposle, ali i ostanu u ovoj gospodarskoj aktivnosti. Uz motivaciju, važno je i obrazovanje i usmjeravanje ljudskih potencijala u turizmu, ali i shvaćanje problematike iste u turizmu Hrvatske. Vrlo je važno pravilno definirati navedene pojmove kako bi obrazovani kadrovi ostali i podigli kvalitetu turističkog sektora na viši nivo.

U ovom će se radu pojmovno definirati razvoj osobne karijere, planiranje i upravljanje istom te faktori koji utječu na nju u turističkom tržištu rada. Isto tako, objašnjeni su trendovi i izazovi, ali i analiza tržišta rada te specifičnosti ljudskih potencijala u turizmu. Osim toga, analizirati će se motivacijski faktori studenata koji imaju ulogu u ostanku ili odlasku mladih u ovom sektoru. Analiza ankete obuhvatiti će važnost pojedinih karakteristika, mogućnosti, okolini i radnim uvjetima koji predstavljaju velike faktore zapošljavanja u turizmu općenito. Pomoću anketnog upitnika ispitati će se stavovi studenata o karakteristikama posla, mogućnosti, prirodi posla, društvenom statusu, budućem radu i mogućnostima napredovanja u turizmu, radnim uvjetima, suradnicima, menadžmentu i menadžerima, plaći te prednostima karijere u turizmu što predstavlja i predmet istraživanja ovog završnog rada.

S druge strane, svrha istraživanja je pomoću anketnog upitnika u online obliku ispitati studente o njihovim stavovima o prethodno navedenim karakteristikama rada u turizmu. Na taj će se način prikupiti informacije o stavovima i mišljenju ispitanih studenata koji će se u nastavku završnog rada analizirati, a nakon toga i prezentirati. Za potrebne izrade završnog rada temeljem empirijskog istraživanja, postavljena je glavna hipoteza:

**H.1.: Studenti s iskustvom rada u ugostiteljstvu (npr. putem prakse ili stažiranja) motivirani su za razvoj buduće karijere u turizmu.**

Cilj je analizirati imaju li studenti koji su se već iskušali u radu u turizmu veće motivacije za nastavak rada u istom, od onih koji još nisu imali prilike raditi u ovom sektoru.

U radu su korištene različite znanstvene metode istraživanja. U teorijskom dijelu rada, korištene su induktivne i deduktivne metode, metode analiziranja, komparacije i deskripcije, dok su u istraživačkom dijelu korištene metode anketiranja te statističke metode koje su bile potrebne za analizu prikupljenih informacije pomoću anketnog upitnika.

Završi rad kojem je tema „Analiza motivacijskih faktora studenata za rad u turizmu“ sastoji se od tri poglavlja koja su povezana i kroz koja će se na najbolji način obraditi i interpretirati definirana tema. U prvom poglavlju završnog rada pojmovno je određen razvoj osobne karijere ljudskih potencijala, obuhvaća pojam i značaj razvoja, planiranje i upravljanje karijerom ljudskih potencijala, te faktore koji utječu na izbor radnog mjesta u turizmu. Drugo poglavlje

koje se glasi „Trendovi i izazovi na Hrvatskom tržištu rada u turizmu Hrvatske“ nastojati će objasniti važnosti analize tržišta rada s naglaskom na turizam, specifičnosti ali i važnosti obrazovanja ljudskih potencijala u turizmu. U trećem poglavlju rada „Faktori koji utječu na odluku studenata o razvoju karijere u turizmu“ analizirana je metodologija i instrumenti istraživanja, te se prikupljeni podaci interpretiraju i prezentiraju. U zaključku, koji predstavlja završni dio ovog rada, izložena je sinteza završnog rada te su istaknute najvažnije spoznaje i determinante do kojih se došlo tijekom istraživanja u svrhu izrade ovog završnog rada.



# **1. Pojmovno određenje razvoja osobne karijere ljudskih potencijala**

U današnjem dinamičnom poslovnom okruženju, gdje se zahtjevi i očekivanja neprestano mijenjaju, sposobnost prilagodbe i kontinuiranog razvoja postaje ključna za uspjeh kako pojedinca tako i poduzeća. Upravljanje ljudskim resursima prepoznaje važnost poticanja razvoja osobne karijere kroz pružanje podrške, mentorstva i obrazovnih programa.

Razvoj osobne karijere ljudskih potencijala postaje neizostavna karika u ostvarivanju organizacijskih ciljeva, jer zadovoljni i motivirani zaposlenici često postižu bolje rezultate. Ono nije samo proces koji se odnosi na napredovanje unutar poduzeća ili stjecanje novih vještina, već predstavlja i obuhvaća kompleksan i vrlo značajan proces koji uključuje samospoznaju, postavljanje ciljeva, razvoj vlastitih talenata i kontinuirano učenje, a usmjeren je na poboljšanje i ostvarivanje potencijala pojedinaca unutar nekog poslovnog okruženja (Zolak Poljašević, 2021.: 237). Kroz ovaj proces, pojedinac stvara svoj put prema uspjehu, istražujući svoje interese, vrijednosti i sposobnosti.

Stoga je istraživanje pojma razvoja osobne karijere ljudskih potencijala od vitalne važnosti za razumijevanje kako pojedinci mogu maksimalno iskoristiti svoje talente i doprinijeti organizacijskom uspjehu. U ovom poglavlju detaljnije će se istražiti pojam i značaj razvoja osobne karijere ljudskih potencijala, planiranje i upravljanje karijerom te faktori koji utječu na izbor radnog mjesta i razvoj karijere.

## **1.1. Pojam i značaj razvoja ljudskih potencijala**

Kako bi poslovni subjekt mogao postići poslovni uspjeh i željeni poslovni rezultat, ono mora biti svjesno da isto uvelike ovisi o kapacitetima njegova intelektualnog kapitala. Ljudski potencijali, kadrovi ili zaposlenici predstavljaju najvažniji i najvrjedniji resurs poslovnog subjekta, a upravo pravilnim upravljanjem njima, njihovim sposobnostima i ponašanjem koji dovodi do željenog uspjeha poduzeće ili destinacija ostvaruje svoje ciljeve i kvalitetu pružanja usluga ili proizvoda na tržištu. Kvalitetni, obrazovani i kompetentni ljudski resursi predstavljaju veliku prednost na turističkom tržištu, te njima poslovni subjekt uvelike konkurira na istom.

Na samom početku, važno je razjasniti pojmove obuke i razvoja koje se vrlo često izjednačavaju, iako je zapravo riječ o vrlo različitim pojmovima. Obuka se definira kao osposobljavanje zaposlenika za tekući posao, dok je osnovna namjena razvoja povećanje fleksibilnosti zaposlenika s ciljem prilagođavanja budućim organizacijskim potrebama. Također, razvoj se fokusira na budućnost zahtjeva nekog posla ili razvoja karijere (Zolak Poljašević, 2021.: 237). Prema autorici Branki Zolak Poljašević, razvoj zaposlenika može se

definirati kao sistematično povećanje znanja, vještina i sposobnosti istih u cilju obavljanja nekih novih, složenijih poslova u budućnosti. S druge strane, prema autoru Gary Dessleru, planiranje i razvoj karijere je promišljeni proces kroz koji osoba postaje svjesna svojih osobina povezanih s osobnom karijerom i cjeloživotnog niza faza koje doprinose njegovom ispunjenju karijere. Kada se govori o razvoju zaposlenika, kod njega se za razliku od obuke u obzir uzimaju i očekivanja, potrebe i sposobnosti svakog zaposlenog. Kod razvoja je zapravo riječ o konceptu koji je sveobuhvatan i kojim se utječe na izgradnju kompetencija zaposlenih koje su potrebne u poduzeću ili organizaciji. Upravo zbog prethodno navedenog može se reći kako ova aktivnost ima dugoročan karakter.

Razvoj zaposlenika vrlo je važna aktivnost menadžmenta ljudskih potencijala jer upravo ono doprinosi povećanju konkurentnosti, sposobnosti i uspješnosti poduzeća. Kroz različite programe razvoja koji se nude na tržištu rada, poduzeće postaje konkurentno i kompetentno za konkuriranje na tržištu upravo zbog toga jer postaje jedinstveno, imajući kompetencije koje je gotovo nemoguće kopirati. Ono je također ovisno o kontinuiranom obrazovanju i usvajanju dodatnih vještina, dok zbroj iskustva u obrazovanju, odgoju i slično zapravo odlučuje o budućem izboru i odlukama u karijeri. Naime, upravo se kontinuirano razvoj zaposlenika smatra najefikasnijim i najuspješnijim načinom kada se govori o ostvarenju konkurentske prednosti, koja iz godine u godinu postaje sve veća.

Danas, razvoj zaposlenika igra veliku ulogu u privlačenju, time i zadržavanju kvalitetnih zaposlenika u poduzeću ili organizaciji, čime ono zapravo predstavlja efikasan instrument kojim se poduzeće ili organizacija nastoji uspješno brendirati. Nužno je da pojedina poduzeća ili organizacije nastoje razvijati i unaprjeđivati sistem za prepoznavanje i zadovoljavanje razvojnih potreba svojih zaposlenika kako bi privukle ambiciozne, motivirane i kompetentne zaposlenike u svoju organizaciju. U sljedećoj tablici prikazani su neki od efekata razvoja zaposlenika, odnosno koristi koje organizacija može postići razvojem ljudskih resursa u poduzeću ili organizaciji.

Tablica 1. Potencijalne koristi razvoja zaposlenika

| <b>Pozitivni efekti razvoja zaposlenih na organizacijskom nivou</b> | <b>Pozitivni efekti razvoja zaposlenih na individualnom nivou</b> |
|---|---|
| Povećanje konkurentske sposobnosti                                  | Veća fleksibilnost zaposlenih                                     |
| Veća fleksibilnost organizacije                                     | Veće zadovoljstvo zaposlenih                                      |
| Dugoročni razvoj organizacije                                       | Razvoj individualnih potencijala                                  |

Izvor: Izrada autora prema Zolak Poljašević, B., 2021. Menadžment ljudskih resursa. Univerzitet u Banjoj Luci;

Ekonomski fakultet, Banja Luka, str. 238

Iz tablice je vidljivo da razvoj zaposlenika pruža mnogobrojne koristi, kako na organizacijskom, tako i na individualnom nivou. Na organizacijskom nivou izdvojeno je povećanje konkurentske sposobnosti, veća fleksibilnost organizacije te dugoročni razvoj iste, dok su na individualnom nivou izdvojene veća fleksibilnost i zadovoljstvo zaposlenih te razvoj individualnih potencijala. Osobito je važno da razvoj zaposlenih bude u skladu s njihovim očekivanjima, željama te mogućnostima, ali i ciljevima i zahtjevima organizacije u kojoj se posao odvija.

## **1.2. Planiranje i upravljanje karijerom ljudskih potencijala**

Kroz razvoj karijere obuhvaćene su individualne aktivnosti kada se govori o procesu planiranja same karijere. Karijera se definira kao individualni pogled na određene stavove i ponašanja koji su vezani uz posao. Koncept same karijere nedavno je prošao kroz velike promjene. Tradicionalno ovaj je pojam Kantor (1989.) isticao kao pojam koji je izgrađen na logici lojalnosti prema organizaciji koja zapošljava (Parker, Inkson, 1999.: 79). Ključni trenutak koji određuje daljnju karijeru svakog pojedinca je izbor zanimanja zbog toga jer se ovaj proces smatra nepovratnim, a vodi ka otkrivanju životnog modela kojeg pojedinac najčešće slijedi u daljnjem životu.

Planiranje karijere definira se kao individualni proces u kojem svaka osoba na osnovi svojih stečenih kompetencija, vještina, znanja i određenih faktora identificira ciljeve u pogledu razvoja karijere, ali i načine za postizanje istih. Ono uključuje analizu stanja, postavljanje ciljeva i razradu akcijskog plana stoga se može reći kako zapravo ima istu logiku kao i bilo koje organizacijsko planiranje (Zolak Poljašević, 2021.: 237). Najprije, kao važna stavka planiranja karijerom ljudskih potencijala izdvaja se analiza stanja koja podrazumijeva samo ocjenjivanje, a odnosi se na objektivnu procjenu vlastitih znanja i vještina kojima pojedinac raspolaže i koje se traže unutar organizacije ili poduzeća u kojem se posao obavlja. U ovoj fazi zaposlenih stavlja se fokus na vlastite želje, preferencije i potrebe, a nakon toga utvrđuju se opcije razvoja karijere. Također, svaki zaposlenik u ovoj fazi u obzir uzima različita područja obzirom na buduće trendove i potrebe tržišta. Nadalje, zaposlenik će utvrditi ciljeve koje ima kada se govori o vlastitoj karijeri, resurse koji su potrebni kako bi se isto ostvarilo i probleme kojima bi se potencijalno mogao susresti tokom njegovog realiziranja. Kao posljednja faza planiranja karijere ljudskih potencijala izdvaja se plan aktivnosti koji je usmjeren na stjecanje novih znanja i vještina te poboljšanje postojećih.

Planiranje karijere, kontinuirano učenje i stjecanje novih znanja i vještina nezaobilazni su dio svake karijere i njenog razvoja. Pravovremeno planiranje karijere vrlo je važno zbog ostvarivanja zacrtanih ciljeva svakog pojedinca, međutim potrebno je kontinuirano učiti i

usavršavati svoje znanje. Upravo zbog navedenog može se reći kako je poslovni uspjeh nešto što se gradi cijeli život, za što je potrebno znanje i iskustvo, ali i volja, vrijeme i ambicija.

Uz planiranje karijere ljudskih potencijala usko se veže i upravljanje koje se definira kao proces kojim organizacija nabavlja, ocjenjuje i razvija ljudske potencijale s ciljem osiguravanja krug kvalitetnih i kompetentnih ljudi u poduzeću koji će zadovoljiti potrebe, te na kvalitetan način ostvariti osobne, ali i organizacijske ciljeve (Cerović, 2010.: 571). Prema autorici Branki Zolak Poljašević, upravljanje karijerom ljudskih potencijala je skup aktivnosti kojima je cilj uskladiti individualne i organizacijske planove razvoja. Upravljanje karijerom može se podijeliti na dva aspekta:

1. Upravljanje karijerom s aspekta zaposlenika,
2. Upravljanje karijerom s aspekta organizacije i pojedinca.

Najprije, upravljanje karijerom s aspekta zaposlenika podrazumijeva osobine ličnosti koje čine nešto po čemu se svaki potencijal razlikuje od drugog. One se razvijaju pod utjecajem naslijeđa te o njima postoje mnogobrojne teorije. Psiholog Holland smatra kako se većina ljudi može usporediti u šest tipova ličnosti: realistični, istraživački, socijalni, konvencionalni, poduzetnički i umjetnički. Tu se najčešće radi o kombinaciji ličnosti. S druge strane, upravljanje karijerom s aspekta organizacije definira se kao proces kojim organizacija osigurava ljudske potencijale koji će poduzeću ili organizaciji donijeti svojim kvalitetama i znanjem te ga dovesti do cilja.

Bitno je znati da planiranje karijere naglašava samog pojedinca, dok upravljanje karijerom u prvi plan stavlja organizacijske aktivnosti. Stoga, može se zaključiti da je upravljanje karijerom proces koji nastoji osigurati put kvalificiranih ljudi za zadovoljavanje budućih potreba, dok je planiranje karijere proces kojim se nastoje ostvariti ciljevi individue.

### **1.3. Faktori koji utječu na izbor radnoga mjesta i razvoj karijere**

Izbor radnog mjesta i razvoj karijere podložni su utjecaju velikog niza različitih faktora. Oni na jedinstven način utječu na svakog pojedinca prilikom odabira i izbora radnog mjesta ali i tokom njegovog razvoja karijere. Kod izbora radnog mjesta, svaki pojedinac voditi će računa o karakteristikama posla kao što su radno okruženje, organizacija, ljudski potencijali unutar poduzeća ili organizacije, sigurnost, razumno radno opterećenje i plaća. Također, neki od faktora koji utječu na izbor radnog mjesta su i mogućnosti koje se odnose na napredovanje u poduzeću ili organizaciji, ili pak usavršavanje, priroda posla, radni uvjeti, suradnici, menadžment i menadžeri i slično.

S druge strane, razvoj karijere obuhvaća faktore utjecaja koji se nalaze u pojedincu ali i njegovoj okolini. Prema nekim autorima, postoje četiri grupe faktora utjecaja koji su osobni

faktori, ekonomski politički i socijalni trendovi, tržište ljudskih kapitala i financijske kompenzacije. Tako, kod osobnih faktora interesi i želje svakog pojedinca utječu na izbor karijere, a glavnu ulogu nose obuka, iskustvo i obrazovanje. Ekonomski politički i socijalni trendovi obuhvaćaju ekonomske uvjete koji utječu na rast kamatne stope i cijene, promjene zakona pa čak i vladinu regulativu. Strast i interesi pojedinaca uvelike utječu na karakteristike tržišta rada što spada pod treću skupinu faktora, tržište ljudskih kapitala, te posljednja skupina faktora koja se odnosi na financijske kompenzacije a obuhvaćaju visinu plaće koja se pojedincu isplaćuje za njegov odrađeni posao (Obradović, Samardžija, Jandrić, 2015.: 157,158).

Poznato je da je razvoj karijere složen proces utjecaja više faktora koji počinje od interesa, želja i mogućnosti svakoga pojedinca. Sustav grupe čimbenika koji utječu na izbor radnog mjesta, ali i razvoj karijere prikazani su u nastavku:

1. Osobni čimbenici (interesi, sposobnosti, obrazovanje, iskustvo),
2. Ekonomski, socijalni i politički trendovi (ekonomski uvjeti, trendovi u turizmu, tehnologija, pravna i zakonodavna regulativa),
3. Financijske kompenzacije (plaća, beneficije, financijski potencijal),
4. Tržište rada (socijalni utjecaj, geografska lokacija, veličina poduzeća ili organizacije).

Kao što je već spomenuto, osobne čimbenike karakteriziraju želje, interesi i vrijednosti svakog pojedinca koji želi biti prepoznatljiv na tržištu rada, pokazujući već od rane mladosti svoje potencijale i interese. Kod ekonomski, socijalnih i političkih trendova mjere fiskalne politike, subvencije u politici investiranja ali i ekonomske politike uvelike utječu na razvoj turističke industrije. Kao tržišni mehanizam zakonitosti koji regulira i utječe na razvoj karijere, obuhvaća ponudu i potražnju definira se tržište ljudskih kapitala na koji utječu lokacija, veličina, ekonomska snaga poduzeća ili organizacije i slično. Nagrade, plaće, beneficije i financijski poticaji spadaju u posljednju navedenu skupinu faktora financijske kompenzacije za posao a vrlo su važne prilikom odabira radnog mjesta i razvoja karijere svakoga pojedinca.

Svi faktori koji su navedeni nikada ne djeluju pojedinačno već u skupinama, utječući međusobno jedni na druge. Oni tako čine skup zajedničkih interesa koji svakog zaposlenika motiviraju na odabir, ali i razvoj svoje karijere. Uzimajući u obzir sve navedene faktore, zaključuje se kako je razvoj karijere vrlo složen proces koji je vezan za sve navedene faktore, želje i potrebe svakog pojedinca (Cerović, 2010.; 575, 576, 577, 578).

Neki od suvremenih razmišljanja govore o tome kako se mnoga zanimanja u turističkoj industriji prikazuju negativnima, govoreći o tome da turističku industriju čini samo posluživanje za stolovima gostiju ili pak čišćenje soba. Kao rezultat tome, postaje sve teže i teže regrutirati studente u turističku industriju kako bi u njenom pogledu izgradili svoje karijere. Iako mnoga istraživanja sugeriraju da roditelji igraju važnu ulogu u odabiru karijere među

mladima, Kwan (2005.) je otkrio da su studenti više utjecali prethodnim iskustvom u turističkoj industriji i da je to iskustvo donijelo glavni utjecaj na kasnije odluke o ulasku u karijeru povezanu s turizmom. Neki od faktora kao što su roditeljski utjecaj, prethodno iskustvo ili želja za pomoć drugima tipični su razlozi odabire studenata karijere u turizmu, no jednu od važnijih utjecajnih faktora na ljudske potencijale u turizmu imaju i postojeći radnici i studenti koji svojih razmišljanjima i iskustvima utječu na svakog budućeg učenika, studenta ili zaposlenika koji se želi, ili će se zaista uključiti u turističku industriju (Davis, N.L. and Baker, C.M., 2009.; 79, 80).

Faktori utjecaja na izbor radnog mjesta i razvoj karijere predstavljaju bitne stavke o kojima je potrebno voditi računa unutar poduzeća kako bi isto bilo sposobno privući i zaposliti obrazovane i kompetentne ljudske potencijale. Na neke od faktora utjecaja poduzeće, nažalost, ne može utjecati, no na one koje može trebalo bi staviti fokus i nastojati unaprijediti iste kako bi se osigurala nabava i privlačenje kvalitetnih, kompetentnih i sposobnih ljudskih potencijala u svoju okolinu.

## **2. Trendovi i izazovi na hrvatskom tržištu rada u turizmu Hrvatske**

Turizam i turistička industrija jedni su od najvećih i najvažnijih pokretača razvoja gospodarstva diljem svijeta. Praćenjem suvremenih trendova industrije, tako i turističke industrije svaka se destinacija, poduzeće ili organizacija te pojedinac pravilno pozicionira na konkurentnom, dinamičnom i raznolikom turističkom tržištu. Snaga novih, suvremenih trendova može se očitati u pretvaranju prirodnih preduvjeta u konkurentske prednosti. U budućnosti se tako očekuju mnogobrojni trendovi na području globalnog turizma, pa tako i u Hrvatskoj. Neki od njih su globalizacija turizma, brža evolucija turističkog tržišta, uvođenje novih tehnologija, marketing izravnih odnosa s klijentima, ekoturizam i drugo. Prvi trend, globalizacija turizma odnosi se na povećanu dostupnost putovanja diljem svijeta, rast međunarodnog turizma i kulturnu razmjenu koji je usko povezan sa drugim trendom, bržom evolucijom turističkog tržišta koji će osigurati promjene u preferencijama putnika, raznolikosti i sezonalnosti destinacija. Posebno veliki trend predstavlja uvođenje novih tehnologija što podrazumijeva digitalizaciju, umjetnu inteligenciju i virtualnu stvarnost, a uvođenjem istih u poslovanje poduzeća mogu uvelike konkurirati na turističkom tržištu. Marketing izravnih odnosa s klijentima podrazumijeva personalizaciju, točnije prilagodbu i ponudu utemeljenu na preferencijama svakog individualca, korištenje društvenih mreža i influencer marketing koji je poznat kao velika snaga koja privlači brojne turiste u neko poduzeće ili destinaciju. Posljednji trend, ekoturizam, odnosi se na održivost i povećanu svijest o okolišu čemu je danas posebno potrebno težiti. Obzirom na mnogobrojne suvremene trendove na globalnom tržištu, posebno na turističkom tržištu važno je promotriti i analizirati izazove i prepreke koje se javljaju i kojima se pojedinci, poduzeća i destinacije suočavaju. U Strategiji razvoja održivog turizma do 2030. godine navode se vremenska i prostorna neujednačenost, utjecaj turizma na okoliš i prirodu, međuodnos turizma i klimatskih promjena, prilagodba ubrzanim tehnološkim promjenama u turizmu, kvaliteta života i dobrobit lokalnog stanovništva, nedostatni ljudski potencijali u brojnosti i kvaliteti, neadekvatna struktura i kvaliteta smještajnih kapaciteta, nepovoljno poslovno i investicijsko okruženje, nedovoljno učinkovit zakonodavni i upravljački okvir, utjecaj kriza na turizam te promjene ponašanja i potreba turista kao deset ključnih izazova hrvatskog turizma. (Ministarstvo turizma i sporta, 2024.)

Važno je da svako poduzeće, organizacija ili destinacija prati trendove na globalnom tržištu rada, a Hrvatska kao konkurentna država u pogledu turizma trebala bi nastojati postepeno u svoje poslovanje i turizam uvoditi trendove koji će zasigurno povećati statistiku države. Isto tako, trebalo bi nastojati određene rizike i izazove svesti na minimum pomoću sinergije svih dionika, kako bi turističko djelovanje poslovanja bilo uspješno s ciljem ostvarenja strategije i željenog stanja svakog poduzeća, destinacije ili pojedinca.

## 2.1. Analiza tržišta rada s naglaskom na turizam

Analiza tržišta rada vrlo je važna kada se govori o samom razumijevanju dinamike i karakteristika svakog tržišta, pa tako i Republike Hrvatske. Ono obuhvaća ponudu i potražnju za ljudskim resursima, a sama njena analiza pruža dublji uvid u stanje tržišta rada pružajući informacije koje mogu biti korisne za donošenje odluka i određenih politika. Kako je turizam zasigurno najvažnija gospodarska aktivnost Hrvatske, važna je analiza njenog tržišta i statističkih pokazatelja.

Govoreći o analizi tržišta rada kroz ovo će se poglavlje analizirati ukupan broj zaposlenih u turizmu, broj zaposlenih u turizmu obzirom na završeno obrazovanje, obzirom na zanimanje te broj zaposlenih u turizmu prema dobi i spolu. Najprije će se tabličnim prikazom objasniti i analizirati broj zaposlenih u djelatnosti pružanja smještaja, pripreme i usluživanja hranom od 2018. do 2022. godine u Hrvatskoj.

Tablica 2: Broj zaposlenih u djelatnosti pružanja smještaja, pripreme i usluživanja hranom od 2018. do 2022. godine u Republici Hrvatskoj

| Godina | Ukupno (u 000) | U pravnim osobama (u 000) | U obrtu i slobodnim profesijama (u 000) |
|--------|----------------|---------------------------|---|
| 2018.  | 103            | 73                        | 30                                      |
| 2019.  | 115            | 85                        | 29                                      |
| 2020.  | 99             | 73                        | 26                                      |
| 2021.  | 102            | 75                        | 27                                      |
| 2022.  | 104            | 83                        | 27                                      |

Izvor: izrada autora prema: DZS 2022., HTZ TUB HR\_ 2022.pdf (pristupljeno 2.5.2024.)

Analizirajući vrijednosti prikazane tablice, zaključuje se da je najviše zaposlenih osoba u turizmu, točnije djelatnostima pružanja smještaja, pripreme i usluživanja hranom bilo u 2019. godini i to u pravnim osobama. S druge strane, iduće promatrane godine 2020. bilo ih je čak 99 tisuća manje što predstavlja negativnu razliku od 13,91 postotnih poena. Ova se negativna razlika primijetila u cijelom svijetu, ne samo u Hrvatskoj zbog izbijanja COVID19 virusa koji je vrlo negativno utjecao i općenito na globalnu ekonomiju. Bitno je spomenuti da se, gledajući na industrije u Hrvatskoj, turizam i djelatnosti pružanja smještaja, prehrane i pića nalazi na otprilike 6. mjestu, a ispred njega nalazi se prerađivačka industrija, građevinarstvo, trgovina na



veliko i malo; popravak motornih vozila, prijevoz i skladištenje, javna uprava i obrana te djelatnosti zdravstvene i socijalne skrbi.

Promatrajući podatke o zaposlenim osobama u Hrvatskoj, važno je analizirati zaposlene u turizmu i prema spolu. Općenito, analizirajući sva područja zaposlenosti prema NKD-u, žene u turizmu su zaista dominantne što se zaključuje i prema slijedećoj prikazanoj tablici u nastavku.

Tablica 3: Broj zaposlenih prema spolu u djelatnosti pružanja smještaja te pripreme i usluživanja hrane, obzirom na ukupan broj zaposlenih u Republici Hrvatskoj 2019., 2020. i 2021. godine

|   | MUŠKARCI |       |       | ŽENE  |       |       |
|---|----------|-------|-------|-------|-------|-------|
|   | 2019.    | 2020. | 2021. | 2019. | 2020. | 2021. |
| <b>UKUPNO</b>   | 909      | 901   | 907   | 771   | 757   | 771   |
| <b>Djelatnosti pružanja smještaja te pripreme i usluživanja hrane</b> | 47       | 43    | 47    | 61    | 52    | 50    |

Izvor: izrada autora prema: DZS 2022., HTZ TUB HR\_ 2022.pdf (pristupljeno 2.5.2024.)

Temeljem prethodno prikazane tablice, zaključuje se kako je kroz tri promatrane godine (2019., 2020. i 2021.) bilo više zaposlenih žena nego muškaraca u djelatnosti pružanja smještaja te pripreme i usluživanja hrane. Zanimljivo je kako njihov broj u promatranim godinama pada, dok kod muškaraca iskače samo 2020. godina. Broj zaposlenih žena u turizmu s 2019. na 2020. pada za čak 14,75%, a broj muškaraca za 8,51%. Također, u 2021. broj zaposlenih muškaraca u djelatnosti pružanja smještaja raste dok broj zaposlenih žena pada. Iako je više žena koje su zaposlene u turizmu u Hrvatskoj, zadnjih promatranih godina primjetan je pad kod njihovog zapošljavanja u ovoj gospodarskoj aktivnosti. Osim spomenutog, u nastavku će se analizirati broj zaposlenih s evidencije HZZ-a obzirom na zvanje u turizmu i djelatnosti pružanja smještaja, prehrane i pića.

Tablica 4: Zaposleni s evidencije HZZ-a 2020., 2021. i 2022. godine u Republici Hrvatskoj

|   | 2020.  | 2021.  | 2022.  |
|---|--------|--------|--------|
| <b>Diplomirani ekonomist hotelijerstva</b>          | 3      | 4      | 3      |
| <b>Ekonomist turizma i ugostiteljstva</b>           | 2      | 3      | 8      |
| <b>Turistički animator</b>                          | 50     | 49     | 70     |
| <b>Ekonomist za hotelijerstvo</b>                   | 1      | 3      | 3      |
| <b>Hotelijersko-turistički službenik</b>            | 56     | 39     | 27     |
| <b>Recepcionar</b>                                  | 709    | 824    | 867    |
| <b>Pomoćni kuhar</b>                                | 2.643  | 2.538  | 2.377  |
| <b>Kuhar</b>  | 3.230  | 2.649  | 2.440  |
| <b>Kuhar, majstor</b>                               | 62     | 62     | 56     |
| <b>Pomoćni konobar</b>                              | 2.279  | 1.895  | 1.807  |
| <b>Konobar</b>                                      | 7.475  | 5.860  | 5.660  |
| <b>Barmen</b>                                       | 93     | 104    | 87     |
| <b>Natkonobar</b>                                   | 85     | 76     | 62     |
| <b>Sobarica</b>                                     | 182    | 1.625  | 1.619  |
| <b>Kuhinjski radnik</b>                             | 1.204  | 1.121  | 1.331  |
| <b>Pralja</b>                                       | 115    | 105    | 137    |
| <b>Ostala zanimanja iz turizma i ugostiteljstva</b> | 6.672  | 4.639  | 4.500  |
| <b>UKUPNO</b>                                       | 24.861 | 20.425 | 21.054 |

Izvor: izrada autora prema: Hrvatska turistička zajednica, Turizam u brojkama: Turizam u brojkama | Business HTZ (pristupljeno 2.5.2024.)

Temeljem tablice koja je prikazana, jasno se može zaključiti da je u sve tri promatrane godine najviše zaposlenih bilo konobara čiji postotak od ukupnog broja zaposlenih prikazani u tablici iznosi 30,07%. Najmanje je onih koji nose zvanje ekonomista za hotelijerstvo, čime se zaključuje da je u tri promatrane godine bilo zaposleno mali broj osoba koje su završile neki oblik visoke stručne spreme.

Također, podaci pokazuju da je oko 40.000 ljudi zaposleno u turizmu ili njemu povezanim aktivnostima. Osim pretežito starijih zaposlenika, jedan od najvećih problema u hrvatskom turizmu je nedostatak dovoljno kvalificiranog osoblja. Samo 6% ukupnog broja zaposlenih u

turizmu su visokoobrazovani radnici koji su većinom zaposleni na upravljačkim pozicijama u hotelima. (Buneta, Čosić, Tomašević, 2016: 185)

Zaključuje se da je najviše zaposlenih u djelatnosti pružanja smještaja, prehrane i pića bilo u 2019. godini, prethodno virusu COVID-19 nakon kojeg se broj zaposlenih u turizmu smanjuje, ali i općenito u gospodarskom sustavu.

Činjenica je da je gospodarstvo globalno ekonomije nakon pandemije COVID-19 oslabilo, ljudi su se u spomenuto doba zapošljavali u manjim mjerama i nastojali zadržati postojeći posao. Kod broja zaposlenih prema spolu u turizmu kako je spomenuto, prevladavaju žene te se kod njih primjećuje trend smanjivanja broja zaposlenih u turizmu. S druge strane, muškaraca je manje, no broj zaposlenih se ne mijenja u promatranim godinama. Analizirajući zaposlene prema evidenciji HZZ-a, primjetno je kako je najviše zaposlenih konobara, točnije ljudskih potencijala koji imaju završenu SSS, dok je onih koji su završili VSS vrlo malo obzirom na ukupan broj zaposlenih u djelatnosti pružanja smještaja, pripreme hrane i posluživanja pića.

## **2.2. Specifičnosti ljudskih potencijala u turizmu**

U svim gospodarskim djelatnostima, naročito u turizmu, ljudski resursi nose važnu ulogu. Isto tako, oni ne uključuju samo zaposlenike, već i njihove vrijednosti, kvalitete, korisne sposobnosti te znanja i iskustva. Drugim riječima, ljudski resursi odnosno njihova znanja, vještine i kompetencije ključni su čimbenici uspjeha svakog poslovnog subjekta (Milićević, Petrović, 2019.: 237-253).

Neovisno o razini menadžmenta na kojoj djeluju ljudski potencijali, svaki od njih mora imati razvijene određene vrijednosti, kvalitete i karakteristike u odnosu na druge industrije u kojoj djeluju. Upravo zbog navedenog, važno je spomenuti kako ljudski potencijali u turizmu moraju imati posebna znanja i vještine, ali i tehnološka znanja. Jedinstveni cilj kojem ljudski potencijali u turizmu ostvaruju kvalitetu usluge ili proizvoda mora biti težnja da se gostima ili turistima udovolji, na način da se nastoje zadovoljiti njihove jedinstvene potrebe i želje. Ljudski potencijali tako, uz navedene karakteristike, moraju posjedovati i druge osobine koje su dane u nastavku:

1. Staloženost, realnost i stabilnost,
2. Prodornost, tvrdoglavost i ambicioznost,
3. Aktivnost i dobra informiranost,
4. Spremnost na suradnju,
5. Samostalnost,
6. Urednost, prikladna odjevenost i poznavanje etike poslovanja,
7. Praktičnost u rješavanju problema te snalažljivost u specifičnim situacijama.

Navedene su osobine uvelike potrebne kako bi se kvaliteta rada i pružene usluge dovela do željene razine, a poduzeće ostvarilo svoje postavljene ciljeve i strategiju poslovanja. Prema Čeroviću (Čerović, 2012.: 22, 23), bez ljudskih potencijala u turizmu nema ni uspješnog hotelskog poslovanja, a upravo su oni i njihove specifičnosti najvažniji i ogledaju se u slijedećim karakteristikama:

1. Ljudski resursi mogu u svoju funkciju staviti sve umne, fizičke i sve druge potencijale kojima raspolaže poduzeće,
2. Ukupne rezultate rada mogu učiniti većim od pojedinačnih,
3. Rezultati rada ovise i od motiviranosti zaposlenika i menadžera,
4. Jedino ljudski potencijal može oblikovati viziju,
5. Ljudski potencijali dugoročno utječu na poslovanje,
6. Odnos poduzeća prema ljudskim potencijalima ima višestruko djelovanje,
7. Ljudski potencijali imaju sposobnost razvoja,
8. Ljudski potencijali povezani su sa svim poslovnim funkcijama,
9. Ulaganje u ljudske potencijale isplativije je od ulaganja u bilo koje druge svrhe.

Zahvaljujući aktivnostima menadžmenta i upravljačkim funkcijama, poduzeće može doći do zaposlenika koji su željni kvalitete i napredovanja, zainteresirani za ostvarivanje planiranih zadataka i ciljeva (Čerović, 2012.; 22, 23). Nastavno, ljudski potencijali u turizmu i hotelijerstvu moraju uvijek biti na usluzi jer njome ostvaruju ciljeve, te prema gostima moraju biti:

1. Demokrati, ali i autokrati (gost je uvijek u pravu, ali na način da ne ponižava ljudskog potencijala odnosno zaposlenika),
2. Akrobat, točnije snalažljiv u svakoj situaciji zbog toga jer su gosti različiti, svatko od njih ima različite stavove, uvjerenja, tradiciju, ulogu i titulu. (Čerović, 2010.; 502, 503).

Poznata je činjenica kako ljudski potencijali u turizmu predstavljaju glavnu snagu ponovnog privlačenja turista i gosta u destinaciju pomoću svojih osobina, karakteristika i pristupačnosti. Upravo zbog toga, posjedovanje prethodno objašnjениh karakteristika od velike su važnosti kako bi kvaliteta odvijanja turističkih aktivnosti bila odrađena na zadovoljstvo turista, ali i ljudskih potencijala i poslovnih subjekata u turizmu. (Sotiriadis, Varvaressos, 2016.: 45, 64)

Također, brojni članci i autori ističu neke od negativnih aspekata zapošljavanja u turizmu kao npr. niske plaće, dugo radno vrijeme, veliki obujam posla, sezonski karakter, manjak ljudskih resursa i slično. Vežano za to, istaknute su i neke od specifičnosti koje karakteriziraju problem ljudskih potencijala u turizmu i ugostiteljstvu:

1. Visok postotak zaposlenosti žena,
2. Visoko učešće nekvalificiranih zaposlenika,
3. Potreba za brojnom sezonskim zaposlenicima.

Općenito je poznato kako u turizmu prednjače žene, a kao razlog tome navodi se fleksibilno radno vrijeme što je privlačno, posebno ženama s obiteljskim obvezama. Druga specifičnost tiče se obrazovanja što predstavlja veliki problem današnjice, posebno u sektoru turizma gdje nedostaju kompetentni i obrazovani ljudski potencijali zbog toga jer ono ne zahtjeva visoku razinu formalnog obrazovanja, dok su mogućnosti za obuku i napredovanje vrlo ograničene no također i vrlo potrebne. Posljednja specifičnost koja predstavlja veliki izazov i prepreku mnogim destinacija, a tiče se potrebe za sezonskim radnicima, no s druge strane i radnicima zbog toga jer većina njih rade na privremenim ugovorima što većini predstavlja rizik i nesigurnost.

Obzirom na spomenuto, zaključuje se kako se specifičnosti ljudskih potencijala u turizmu ogledaju u posebnim vještinama, znanjima i kompetencijama koje svaki od njih mora imati ili steći kako bi se poslovanje subjekta odvijalo ka željenom pravcu. Upravo čovjek, odnosno njegovo znanje, posebne vještine i kompetencije predstavljaju glavnu snagu svakog poslovnog subjekta te ukoliko se ono koristi pametno može dovesti do iznimnog konkuriranja na tržištu rada. Bitno je voditi računa o aktualnim problemima ljudskih potencijala u turizmu kako bi se turizam i pružanje njegovih usluga odvijao u pravom pravcu. Osim toga, vrlo je važno zaposliti kompetentne, ambiciozne i obrazovane ljudske potencijale koji će pružati kvalitetnu uslugu i turizam svake države dovesti na veću stepenicu.

### **2.3. Važnost obrazovanja ljudskih potencijala u turizmu**

Zbog stalnih promjena u turističkoj industriji, njenoj dinamičnosti i sklonosti raznim utjecajima i razvoju ostalih industrija, važno je svakog ljudskog potencijala poticati na stalno usavršavanje kako bi se navedeno moglo uspješno pratiti, a svako poduzeće moglo prilagoditi i konkurirati na globalnom tržištu. Upravo je obrazovanje ono koje pozicionira određene subjekte na tržište, a svako ulaganje u isto najisplativiji je oblik ulaganja u kvalitetu. Činjenica je da se najkvalitetnija usluga ili proizvod pružaju upravo tamo gdje je ljudski potencijal obrazovan i usavršen do najviše razine, jer je poznato da su znanje i čovjek temeljni kapital svakog poduzeća.

Obrazovanje ili drugim riječima edukacija definira se kao ukupnost znanja i vještina, određenih spoznaja i sposobnosti osobe koje se osposobljavaju za samostalne aktivnosti u životu. (Cerović, 2010.: 553). Ono je važno općenito za cijelo društvo i smatra se kao proces najšireg stjecanja znanja i vještina pomoću kojih se stvaraju prilike za daljnji razvoj. Ono se odvija kao formalno (djelatnost koja se izvodi u institucijama i javno verificiranim oblicima obrazovanja s ciljem stjecanja stručnog znanja i vještina kao što su srednjoškolsko obrazovanje, stručna sprema, prekvalifikacije i slično), neformalno (organizirane aktivnosti učenja s ciljem da ljudski potencijal stekne određene vještine ili znanja za osobne, društvene ili poslovne potrebe putem seminara, radionica, priprema i radionica i slino), informalno (neorganizirane aktivnosti prihvaćanja određenih znanja putem vlastitog iskustva i drugih izvora kao što je gledanje videa na Youtubeu, čitanje knjiga i ostale stručne literature i slično) i samousmjerenom učenju (Obradović, Samardžija, Jandrić, 2015.: 134, 135). Specifičnost obrazovanja u turizmu ogledaju se upravo u svakodnevnoj potrebi za istim kako bi se zadovoljile potrebe turista, a svaka situacija ili događaj potiču stjecanje promjene. Utjecaji koji su navedeni u nastavku predstavljaju glavne faktore potrebe za obukom, točnije stalnim usavršavanjem ljudskih potencijala u turizmu:

1. Svakodnevne promjene navika, motiva i trendova među turistima,
2. Promjene koje dolaze od konkurencije,
3. Promjene koje dolaze razvojem znanosti i tehnologije,
4. Promjene koje dolaze primjenom spomenute tehnologije,
5. Promjene koje potiču dobavljači,
6. Promjene u vlasničkoj strukturi,
7. Promjene organizacijske strukture,
8. Promjene kadrova.

Vođeno time, važno je spomenuti i ciljeve obrazovanja koje autori (Cerović, Obradović, Samardžija i Jandrić i dr.) svrstavaju u 2 osnovne skupine, opće i posebne. Opći ciljevi podrazumijevaju i usmjereni su ka podizanju konkurentne sposobnosti cijelog poduzeća, a postižu se stalnim obrazovanjem zaposlenika. Oni su također izbjegavanje zastarijevanja znanja i usporavanja praćenja tehnologije i modernizacije iz određene struke. S druge strane, posebni ciljevi obrazovanja definiraju se kao skup usmjerenih ciljeva ka specifičnim zadacima koji moraju izvršiti određene osobe. Oni dolaze nakon općih ciljeva i moraju biti točni, određeni i mjerljivi. Iako različiti, ove dvije skupine ciljeva obrazovanja imaju zajedničke interese a to je razvoj radnih navika i metode koje daju optimalne rezultate, motivacija i interes za daljnjim učenjem i usavršavanjem te razvijanje pozitivnog stava ljudskih potencijala prema radu.

Prema Svjetskoj turističkoj organizaciji (2020), budućnost ljudskih resursa ovisi o kontinuiranom obrazovanju koje ide od osnovnih vještina do najrazličitijih tehnika, omogućavajući stvaranje profesionalaca orijentiranih prema potrošačima. Ponovno fokusirajući pažnju na kvalitete potrebne za uspjeh u turizmu, jasno je da akademska izvrsnost ne bi trebala biti nužan preduvjet za turističke stručnjake. Kroz godine, obrazovanje u turizmu nije postiglo željeni prioritet. Mali broj ljudi, uglavnom predstavnici akademskih krugova i vlade, pokušava pronaći mjesto za obrazovanje u turizmu na javnoj agendi. Iako su u određenim područjima ovi pojedinci bili izuzetno uspješni, opći prikaz pokazuje nedostatak značajne podrške i vodstva za obrazovanje u turizmu. Obzirom na današnje potrebe kompleksnog turizma, u kojem ugostiteljstvo čini veliki, ali precizno definiran segment, trenutna situacija u pogledu obuke u turizmu je nezadovoljavajuća. Osim uspostavljanja obrazovnih institucija, i često nadopunjujući programe ovih obrazovnih centara, postoje različite vrste obrazovnih tehnika koje se obično razmatraju i primjenjuju u programima obuke koje provode međunarodne organizacije u razvojnim zemljama. Obrazovanje je ključ za otključavanje potencijalnih prilika za ekonomski rast kako bi se postigla konkurentna prednost u turističkom sektoru. Obrazovanje u turizmu nudi veliki potencijal za značajan doprinos stvaranju dodatne vrijednosti u turističkom sektoru i održavanju njegove konkurentne prednosti, no činjenica ostaje da čak i danas obrazovanje u turizmu općenito nije prvi izbor za studente koji nastavljaju visoko obrazovanje. (Raj, 2008.; 40, 41, 42)

Trenutni formalni sustav obrazovanja u turizmu u Hrvatskoj nije u potpunosti prilagođen trenutnim potrebama turističke ekonomije niti turističkih organizacija, budući da ne osigurava dovoljan broj visoko obučanih radnika koji bi se aktivno mogli uključiti u radne i upravljačke procese nakon završetka obrazovanja. To se izravno odražava na kvalitetu turističkih usluga, kao i na konkurentnost hrvatskog turizma na međunarodnom tržištu, budući da većina zemalja, posebno konkurenti Hrvatske u mediteranskom području, ima razvijene moderne sustave formalnog obrazovanja prilagođene potrebama turističke ekonomije svojih zemalja, osiguravajući tako odgovarajuće tržište rada (Buneta, Ćosić, Tomašević, 2016: 185)

Problem u turizmu Republike Hrvatske očituje se u činjenici da većina ljudskih potencijala posjeduje srednje obrazovanje. Kvaliteta visokog obrazovanja Hrvatske znatno je bolja prema raznim istraživanjima, no broj onih koji završavaju ovakve programe visokog obrazovanja nije zadovoljavajući i trebao bi se povećati obzirom da su ovakvi ljudski potencijali nositelji razvoja turizma. Primarno pitanje koje se postavlja u upit stavlja koliko se pažnje posvećuje poboljšanju kvalitete ljudskih resursa u turizmu u Hrvatskoj. Prema istraživanju „Education system as a factor of tourism development in Croatia“ potvrđuje se hipoteza u istom, a to je da bi za povećanje kvalitete i konkurentnosti hrvatskog turizma bilo potrebno povećati udio

visokoobrazovanih stručnjaka koji rade u turizmu. Autori navode da, kako bi se ova preporuka mogla provesti potrebno je promijeniti sliku turizma, povećati ugled zapošljavanja u turizmu, poboljšati sve razine obrazovanja, omogućiti mogućnost cjeloživotnog učenja, pratiti promjene na tržištu i stalno prilagođavati ponudu promjenama na istom. Isto tako, zaključuje se kako kvalitetni ljudski potencijali imaju nezamjenjivu ulogu u održivom razvoju turizma Republike Hrvatske (Bartoluci, Hendija, Petračić, 2014.; 13, 14)

Obrazovanje ljudskih potencijala u turizmu predstavlja jedan od ključnih faktora za unaprjeđenje kvalitete usluga, razvoj destinacija i održivost turističke industrije. Upravo se kroz obrazovanje osposobljavaju ljudski potencijali s potrebnim znanjima, vještinama i kompetencijama koje su potrebne za pružanje visoke kvalitete usluga i ostvarenje svih zahtjeva i potreba gostiju, što dovodi do njihovog zadovoljstva. Ukupno gledajući, ulaganje u obrazovanje ljudskih potencijala u turizmu ključno je za dugoročni uspjeh poduzeća ili destinacije, unaprjeđenje turističke ponude i ostvarenje održivog razvoja.



### **3. Faktori koji utječu na odluku studenata o razvoju karijere u turizmu**

Faktori utjecaja na odluku studenata za ostanak i razvoj karijere u industriji temeljem kojih su se isti odlučili na upis pojedinog fakulteta ili visokog učilišta su mnogobrojni, svaki od njih je više ili manje važan pojedinom studentu. Temeljem svega rečenog, a uzimajući u obzir teorijski dio koji je obrađen u završnom radu provodila se anketa kojom su se ispitali stavovi studenata o njihovoj odluci za razvoj karijere u turizmu i ostanak u ovoj industriji. Ovaj dio rada dati će uvid u instrumente i metodologiju empirijskog istraživanja koje se provodilo, dok će rezultati istraživanja biti prikazani tablično i grafički, interpretirani i objašnjeni.

#### **3.1. Instrumenti i metodologija istraživanja**

Temeljem osnovnih faktora koji utječu na odluku studenata o razvoju karijere, ali i nastavku razvoja karijere u turizmu formiran je anketni upitnik koji sadrži 11 pitanja za koje se traži od studenata da izraze slažu li se i koliko im je važna pojedina karakteristika svake skupine pitanja. Također, ispitanici su trebali dati odgovor na pitanja koja se tiču demografskih podataka putem online, Google forms alata i upitnika.

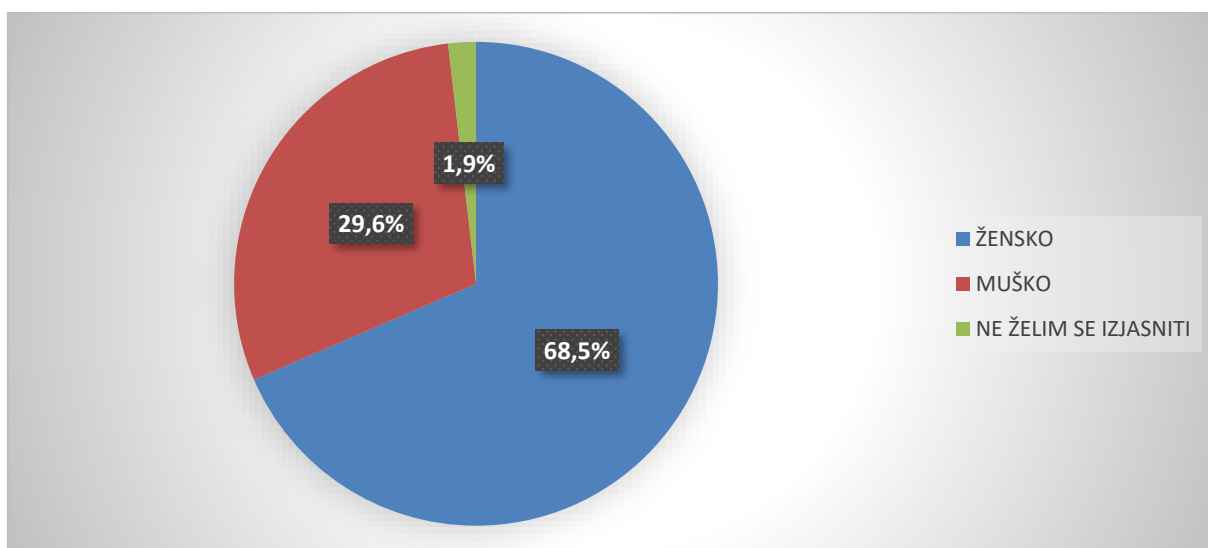
Obrada podataka kao i tablice i grafikoni napravljeni su u alatu Microsoft excel. Istraživanje je provedeno na studentima sa Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Međimurskog veleučilišta u Čakovcu, Fakulteta ekonomije i turizma dr. Mijo Mirković u Puli te Studija hotelijerstva i gastronomije Sveučilišta u Splitu. Provođenje anketiranja izvodilo se u periodu od 2.4.2024. do 20.5.2024 godine.

Osim svega navedenog, za izradu anketnog upitnika koristila su se dva istraživanja i to Richardson, S. (2008) Undergraduate Tourism and Hospitality Students Attitudes toward a Career in the Industry: A Preliminary Investigation. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 8, 23-46., Richardson, S. (2010). Tourism and hospitality students' perceptions of a career in the industry: A comparison of domestic (Australian) students and international students' studding in Australia. *Journal of Hospitality and Tourism management*, Vol. 17, pp. 1-11. te Richardson, S. (2009). Undergraduates' perception of tourism and hospitality as a career choice. *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 28, pp. 382-388. Kao što je navedeno, anketni upitnik sastoji se od ukupno 24 pitanja, prvi dio (11 pitanja) odnosi se na konkretna pitanja o temi dok drugi (13 pitanja) obuhvaća demografske podatke. od kojih svaki sadrži nekoliko karakteristika ili faktora utjecaja.

### 3.2. Rezultati istraživanja

U ovom će, posljednjem poglavlju završnog rada, biti izneseni rezultati istraživanja odnosno ankete koja se provodila u svrhu pisanja završnog rada. Na samom početku ovog poglavlja biti će izneseni demografski podaci ispitanika koji se odnose na spol, stupanj obrazovanja, status studenta, godinu rođenja, završenu srednju školu, mjesto boravišta, studijski program kojeg studenti pohađaju i neka od dodatnih pitanja vezanih za rad u turizmu ili ostanak u industriji.

Temeljem prikupljenih podataka ankete koja se provodila u svrhe istraživanja, a na koju je odgovor dalo 108 ispitanih studenata prikazan je spol ispitanika u nastavku.

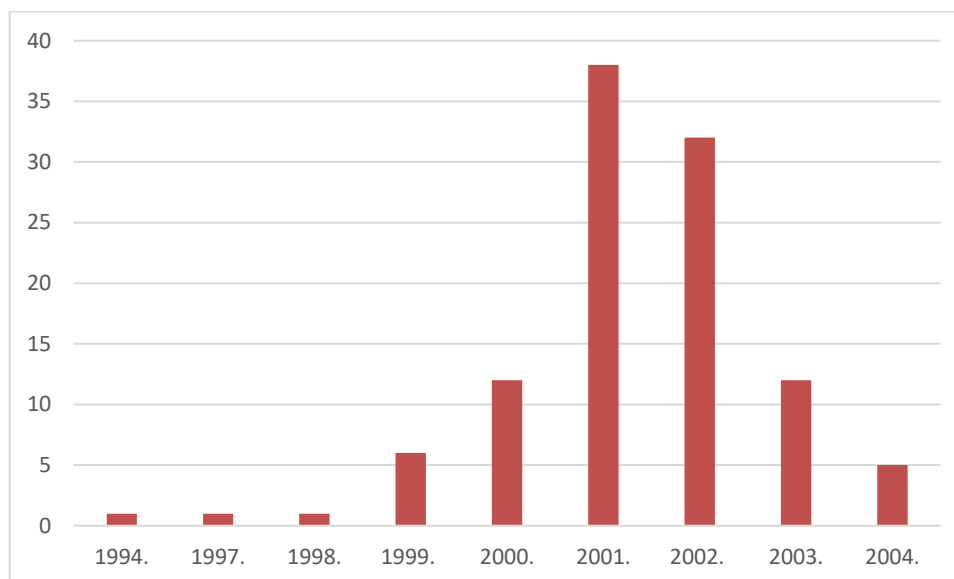


Grafikon 1: Spol ispitanih studenata

Izvor: Istraživanje autora

Prikazani grafikon daje uvid u podatke o spolu ispitanika koji su riješili ovu anketu. Naime, najveći broj ispitanih studenata čine osobe ženskog spola, točnije njih 74 odnosno 68,5%, dok muški spol čini 29,6% ispitanika, odnosno njih 32. Preostalih 1,9% točnije 2 ispitanih nije se željelo izjasniti po pitanju spola.

Slijedeći grafikon prikazuje godine rođenja ispitanih studenata. Godine rođenja ispitanih u rasponu su od 1994. do 2004. godine što je utjecalo na odgovore na pojedina pitanja u anketi.

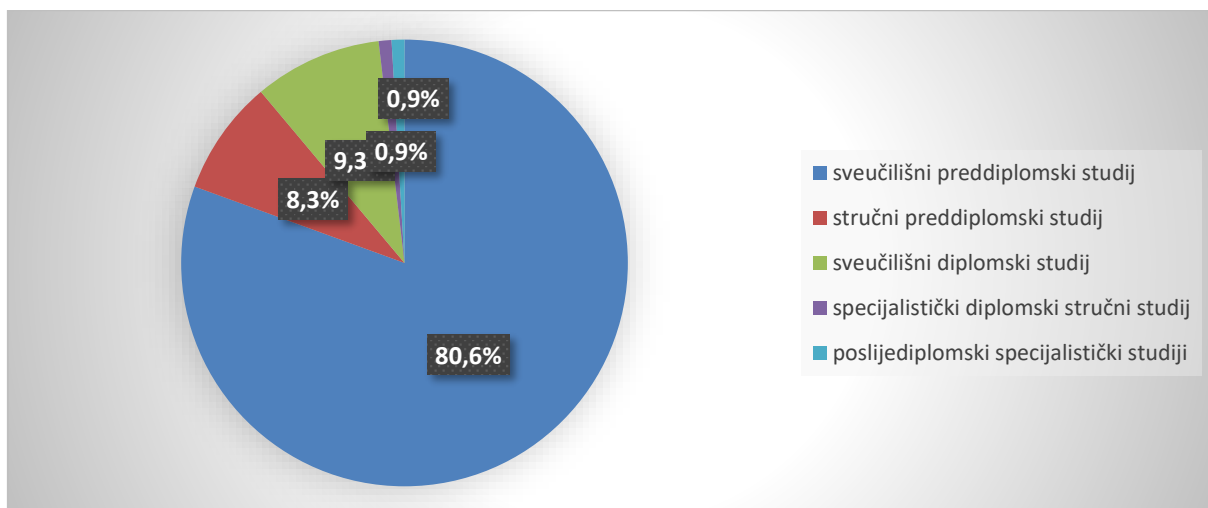


Grafikon 2: Godine rođenja ispitanih studenata

Izvor: Istraživanje autora

Temeljem prethodno prikazanog grafikona, vidljivo je da se godine rođenja ispitanika razlikuju, a temeljem njih i odgovori koji će u nastavku rada biti analizirani. Najviše je ispitanika 2001. godišta i to njih 38, odnosno 21,3%, dok je najmanji broj studenata godišta 1994., 1997. ili 1998. Temeljem dobivenih odgovora bitno je spomenuti mjesto boravišta ispitanika. Najviše ispitanika dolazi iz Rijeke, njih 38,9% odnosno 42, slijedi Pula sa 15 odgovora, odnosno 13,89% te Lovran sa 12, odnosno 11,1% odgovora.

U nastavku rada biti će prikazan trenutni najviši stupanj obrazovanja ispitanika. Ispitanici su mogli izabrati koji stupanj obrazovanja trenutno završavaju ili su ga završili, shodno tome dani su odgovori ispitanika u nastavku rada.



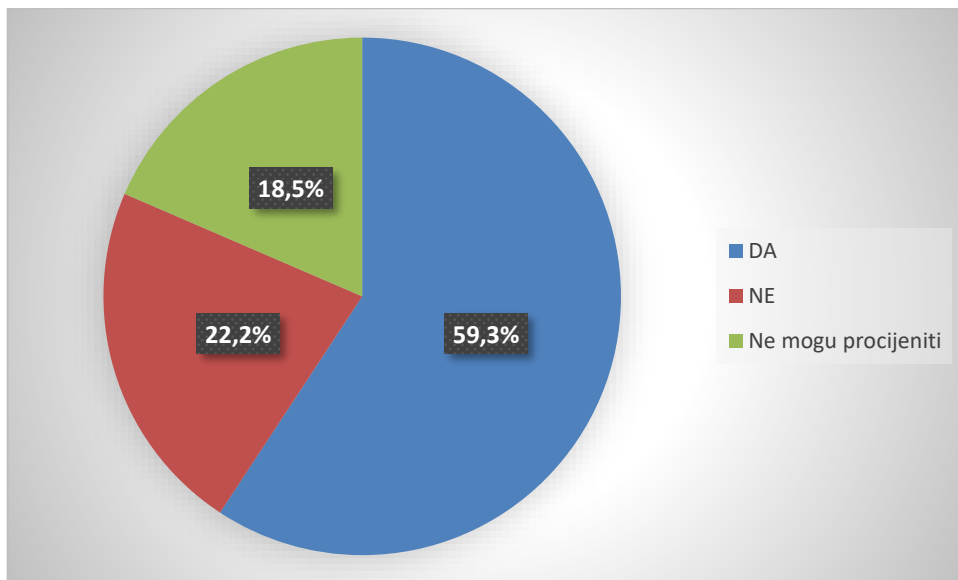
Grafikon 3: Trenutno najviši stupanj obrazovanja ispitanih studenata

Izvor: Istraživanje autora

Najviši broj ispitanih studenata kao trenutni najviši stupanj obrazovanja navodi sveučilišni preddiplomski studij i to njih 80,6% točnije 87 ispitanih studenata. Nadalje, 10 ispitanika odnosno 9,3% kao trenutni najviši stupanj obrazovanja navodi sveučilišni diplomski studij, dok je njih 8,3% navelo stručni preddiplomski studij. Ostali ispitanici kao trenutni najviši stupanj obrazovanja naveli su specijalistički diplomski stručni ili poslijediplomski specijalistički studij.

Također, bitno je spomenuti studijski program kojeg ispitanici studenti pohađaju. Najveći broj studenata pohađa smjer turizma, čak 34,3%, njih 31,5% pohađa studij poslovne ekonomije, dok njih 25% pohađa studij hotelijerstva i ugostiteljstva. Govoreći o statusu studenata, njih 83,3% u redovitom je statusu, dok je ostalih 16,7% ispitanih studenata izvanredni status. Isto tako, govoreći o srednjoškolskom obrazovanju, najviše je ispitanika koji su završili gimnaziju i to čak 30,8%, dok se srednja turistička škola navodi kao drugi najviše naveden odgovor za 29 odgovora, odnosno 26,8%, a srednju strukovnu turističku školu kao odgovor navelo je 26 studenata odnosno 24,1%.

Slijedeći grafikon prikazati će jesu li ispitanici prije samog upisa na studij bili dobro informirani o mogućnostima rada u turizmu.

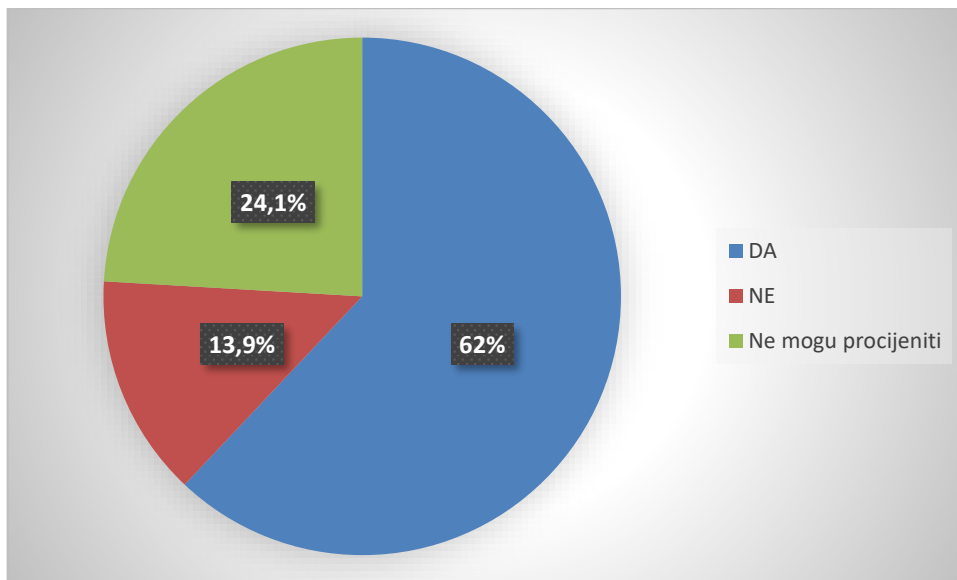


Grafikon 4: Informiranost o mogućnostima rada u turizmu prije upisa studija

Izvor: Istraživanje autora

Prema prikazanom grafikonu, vidljivo je da je 64 ispitanih studenata, odnosno 59,3% pozitivno odgovorilo na pitanje jesu li prije samog upisa bili dobro informirani o mogućnostima rada u turizmu, dok je njih 24 odnosno 22,2% odgovorilo negativno na postavljano pitanje. Ostali ispitanici nisu mogli procijeniti kako bi dali odgovor na ovo pitanje. Na pitanje „Bavi li se netko u vašoj užoj obitelji turizmom?“ najveći broj odgovora bio je „NE“ i to njih 56,5%, dok je 43,5% ispitanika kao odgovor na spomenuto pitanje stavilo „DA“. Ispitanike se pitalo jesu li radili već prethodno u turizmu, na što je njih 41,7% odgovorilo kako su bili zaposleni u turizmu, njih 38% bilo je zaposleno i radilo je praksu u turizmu, 14,8% ispitanika bilo je samo na praksi, dok njih 5,6% još nije uopće radilo u turizmu.

Ispitanicima se postavilo i pitanje „Ako bi opet mogao odlučivati o odaberu karijere i upisa fakulteta izabrao bi ponovo turizam?“, a dogovori na isto prikazani su u grafikonu u nastavku rada.



Grafikon 5: Odabir turizma kao karijere i upisa fakulteta turizma u budućnosti

Izvor: Istraživanje autora

U ovom dijelu ankete, većina studenata, konkretno njih 62% pozitivno je odgovorilo, dok je njih 13,9% odgovorilo negativno. 24,1%, odnosno 26 ispitanih studenata nije moglo procijeniti odgovor na postavljeno pitanje. Osim navedenog, studente se pitalo planiraju li nastaviti svoju karijeru ili rad u turizmu, na što je njih 57 odnosno 52,8% odgovorilo pozitivno i to dugoročno, njih 23,2% odgovorilo je kako nema još mišljenja o tome, dok ostali ispitanici planiraju kratkoročno ili uopće ne planiraju ostati u turističkoj industriji.

U nastavku ovog rada analizira se, prikazuje i objašnjava 11 pitanja koja su se postavila ispitanim studentima kako bi se pomoću njih došlo do relevantnih rezultata. Na svakom pitanju biti će prikazana aritmetička sredina i standardna devijacija, postotak odgovora svake od karakteristike i eventualne zanimljivosti prilikom analiziranja istih. Najprije, studente se u anketi pitalo mogu li ocijeniti koliko su im osobno važne kod razvoja njihove karijere pojedine karakteristike vezane uz posao, a prikazane su u tablici u nastavku. Također, ispitanicima je bilo postavljeno 20 karakteristika koje su morali poredati po važnosti temeljem postavljenog pitanja gdje broj 5 označava izraz „izrazito važno“, dok broj 1 označava izraz „izrazito nevažno“. U nastavku su prikazani odgovori ispitanih studenata na navedeno pitanje.

Tablica 5: Stavovi studenata i važnost određenih karakteristika posla kod razvoja osobne karijere studenata

| KARAKTERISTIKE POSLA  | 1     | 2      | 3      | 4      | 5      | ARITMETIČKA | STANDARDNA |
|---|-------|--------|--------|--------|--------|-------------|------------|
|   |       |        |        |        |        | SREDINA     | DEVIJACIJA |
| Ugodan posao  | 4,63% | 2,78%  | 0,00%  | 33,33% | 59,26% | 4,40        | 0,98       |
| Kolege s kojima bih se slagao   | 3,70% | 2,78%  | 3,70%  | 26,85% | 62,96% | 4,43        | 0,96       |
| Ugodno radno okruženje  | 3,70% | 1,85%  | 2,78%  | 22,22% | 69,44% | 4,52        | 0,93       |
| Siguran posao   | 6,48% | 1,85%  | 0,93%  | 26,85% | 63,89% | 4,40        | 1,07       |
| Karijera koja pruža intelektualni izazov  | 3,70% | 5,56%  | 12,96% | 42,59% | 35,19% | 4,00        | 1,02       |
| Dobre mogućnosti za napredovanje  | 4,63% | 1,85%  | 4,63%  | 34,26% | 54,63% | 4,32        | 0,99       |
| Posao koji mi daje odgovornost  | 3,70% | 5,56%  | 21,30% | 37,96% | 31,48% | 3,88        | 1,03       |
| Visoka zarada tijekom karijere  | 3,70% | 0,93%  | 3,70%  | 37,04% | 54,63% | 4,38        | 0,9        |
| Posao u kojem ću doprinijeti društvu  | 4,63% | 4,63%  | 35,19% | 23,15% | 32,41% | 3,74        | 1,1        |
| Posao koji je u skladu a mojim akademskim stupnjem obrazovanja  | 3,70% | 6,48%  | 17,59% | 36,11% | 36,11% | 3,94        | 1,06       |
| Posao na kojem ću steći vještine koje mogu koristiti na drugom radnome mjestu u budućnosti (ukoliko promijenim posao) | 1,85% | 2,78%  | 12,04% | 48,15% | 35,19% | 4,12        | 0,86       |
| Posao koji se poštuje   | 4,63% | 1,85%  | 18,52% | 40,74% | 34,26% | 3,98        | 1,01       |
| Razumno radno opterećenje   | 3,70% | 2,78%  | 4,63%  | 39,81% | 49,07% | 4,28        | 0,95       |
| Posao na kojem postoje visokokvalitetni resursi i oprema  | 3,70% | 5,56%  | 17,59% | 41,67% | 31,48% | 3,92        | 1,02       |
| Mogućnost putovanja u inozemstvo  | 3,70% | 6,48%  | 34,26% | 25,00% | 30,56% | 3,72        | 1,08       |
| Radna mobilnost – da je lako doći do posla neovisno gdje  | 4,63% | 3,70%  | 7,41%  | 44,44% | 39,81% | 4,11        | 1,01       |
| Posao koji se može lako kombinirati s roditeljstvom   | 6,48% | 1,85%  | 11,11% | 40,74% | 39,81% | 4,06        | 1,08       |
| Dobra početna plaća   | 3,70% | 2,78%  | 7,41%  | 40,74% | 45,37% | 4,21        | 0,96       |
| Posao gdje mogu brinuti za druge  | 5,56% | 11,11% | 37,96% | 25,93% | 19,44% | 3,43        | 1,09       |
| Posao koji nudi mogućnost daljnje usavršavanja/edukacije  | 3,70% | 3,70%  | 11,11% | 38,89% | 42,59% | 4,13        | 1,00       |

Izvor: Istraživanje autora

Pomoću prve prikazane tablice analiziraju se karakteristike posla točnije njihove važnosti pojedinog studenta. Temeljem 5. tablice zaključuje se kako je najvažnija karakteristika posla kod razvoja osobne karijere ispitanicima upravo ugodno radno okruženje. Upravo ovu karakteristiku kao izrazito važnu istaknulo je 69,44% ispitanih studenata, točnije njih 75. Isto tako, siguran posao slijedeća je karakteristika koja je izrazito važna čak 63,89% ispitanih

studenta točnije njih 69. S druge strane, karakteristike posla koje su studenti istaknuli kao najmanje važne ili izrazito nevažne su siguran posao te posao koji se može lako kombinirati s roditeljstvom, upravo je 6,48% ispitanika ove karakteristike označilo kao izrazito nevažne.

Ispitanici su odgovarali i na pitanje vezano za mogućnosti karijere u turizmu i iznosili svoje mišljenje o pojedinim karakteristikama mogućnosti. U nastavku je prikazana tablica sa karakteristikama mogućnosti koje mogu pridonijeti u karijeri u turizmu.

Tablica 6: Stavovi studenata o mogućnostima u razvoju karijere u turizmu

| MOGUĆNOSTI  | 1     | 2      | 3      | 4      | 5      | ARITMETIČKA | STANDARDNA |
|---|-------|--------|--------|--------|--------|-------------|------------|
|   |       |        |        |        |        | SREDINA     | DEVIJACIJA |
| Ugodan posao  | 1,85% | 2,78%  | 21,30% | 47,22% | 26,85% | 3,94        | 0,87       |
| Kolege s kojima bih se slagao   | 3,70% | 2,78%  | 25,00% | 44,44% | 24,07% | 3,82        | 0,85       |
| Ugodno radno okruženje  | 1,85% | 5,56%  | 20,37% | 47,22% | 25,00% | 3,88        | 0,91       |
| Siguran posao   | 1,85% | 4,63%  | 22,22% | 41,67% | 29,63% | 3,93        | 0,93       |
| Karijera koja pruža intelektualni izazov  | 3,70% | 2,78%  | 22,22% | 42,59% | 28,70% | 3,90        | 0,97       |
| Dobre mogućnosti za napredovanje  | 1,85% | 2,78%  | 14,81% | 48,15% | 32,41% | 4,06        | 0,86       |
| Posao koji mi daje odgovornost  | 1,85% | 0,93%  | 12,96% | 53,70% | 30,56% | 4,10        | 0,79       |
| Visoka zarada tijekom karijere  | 2,78% | 2,78%  | 23,15% | 37,04% | 34,26% | 3,97        | 0,97       |
| Posao u kojem ću doprinijeti društvu  | 4,63% | 6,48%  | 32,41% | 33,33% | 23,15% | 3,64        | 1,05       |
| Posao koji je u skladu a mojim akademskim stupnjem obrazovanja  | 1,85% | 5,56%  | 11,11% | 46,30% | 35,19% | 4,07        | 0,92       |
| Posao na kojem ću steći vještine koje mogu koristiti na drugom radnome mjestu u budućnosti (ukoliko promijenim posao) | 1,85% | 5,56%  | 13,89% | 40,74% | 37,96% | 4,07        | 0,95       |
| Posao koji se poštuje   | 3,70% | 5,56%  | 24,07% | 41,67% | 25,00% | 3,79        | 1,00       |
| Razumno radno opterećenje   | 7,41% | 16,67% | 17,59% | 37,04% | 21,30% | 3,48        | 1,21       |
| Posao na kojem postoje visokokvalitetni resursi i oprema  | 1,85% | 3,70%  | 34,26% | 39,81% | 20,37% | 3,73        | 0,89       |
| Mogućnost putovanja u inozemstvo  | 3,70% | 3,70%  | 22,22% | 41,67% | 28,70% | 3,89        | 0,99       |
| Radna mobilnost – da je lako doći do posla neovisno gdje  | 2,78% | 5,56%  | 26,85% | 35,19% | 29,63% | 3,83        | 1,00       |
| Posao koji se može lako kombinirati s roditeljstvom   | 6,48% | 12,96% | 30,56% | 27,78% | 22,22% | 3,46        | 1,16       |
| Dobra početna plaća   | 4,63% | 10,19% | 20,37% | 42,59% | 22,22% | 3,68        | 1,07       |
| Posao gdje mogu brinuti za druge  | 5,56% | 8,33%  | 26,85% | 38,89% | 20,37% | 3,60        | 1,07       |
| Posao koji nudi mogućnost daljnega usavršavanja/edukacije   | 3,70% | 1,85%  | 13,89% | 46,30% | 34,26% | 4,06        | 0,94       |

Izvor: Istraživanje autora



Tablica 6 prikazuje mišljenje studenata o mogućnostima u razvoju karijere u turizmu, konkretno za koje karakteristike smatraju da bi im karijera u turizmu mogla omogućiti. Prilikom analiziranja odgovora na postavljeno pitanje uočeno je kako najviši broj ispitanih studenata, njih 48,15% odnosno 53 smatra da će im razvoj karijere u turizmu prvenstveno omogućiti dobre mogućnosti za napredovanje. Druga najbitnija karakteristika s kojom se složilo gotovo 47,22% studenata je ugodan posao i ugodno radno okruženje. Također, ispitanici smatraju (6,48%) kako im razvoj karijere u turizmu izrazito neće omogućiti posao koji se lako može kombinirati s roditeljstvom te posao gdje mogu brinuti za druge (5,56%).

U nastavku rada studente različitih studija pitalo se o njihovim stavovima koji se vežu za prirodu posla u turizmu, činjenice, mišljenja i razmatranja stavova iz perspektive studenata koja oblikuju mišljenja sadašnjih, ali i budućih generacija turističkih fakulteta.

Tablica 7: Stavovi studenata vezani za prirodu posla u turizmu

| PRIRODA POSLA   | 1     | 2      | 3      | 4      | 5      | ARITMETI | STANDARDN  |
|---|-------|--------|--------|--------|--------|----------|------------|
|   |       |        |        |        |        | ČKA      | A          |
|   |       |        |        |        |        | SREDINA  | DEVIJACIJA |
| Poslovi u turizmu i ugostiteljstvu su mi zanimljivi   | 1,85% | 8,33%  | 12,04% | 49,07% | 28,70% | 3,94     | 0,95       |
| Većina poslova u turizmu i ugostiteljstvu je nisko kvalificirana                                      | 1,85% | 15,74% | 31,48% | 43,52% | 7,41%  | 3,39     | 0,9        |
| Poslovi u turizmu i ugostiteljstvu su stresni   | 0,93% | 2,78%  | 17,59% | 41,67% | 37,04% | 4,11     | 0,85       |
| Radno vrijeme u turizmu i ugostiteljstvu je predugo   | 2,78% | 3,70%  | 20,37% | 39,81% | 33,33% | 3,97     | 0,97       |
| Priroda posla negativno utječe na obiteljski život  | 1,85% | 12,96% | 36,11% | 27,78% | 21,30% | 3,54     | 1,02       |
| Na poslovima u turizmu i ugostiteljstvu se svaki dan može naučiti nešto novo                          | 2,78% | 4,63%  | 15,74% | 49,07% | 27,78% | 3,94     | 0,93       |
| Radno vrijeme u turizmu i ugostiteljstvu ne omogućuje normalnu ravnotežu privatnog i poslovnog života | 0,93% | 9,26%  | 34,26% | 28,70% | 26,85% | 3,71     | 0,99       |
| Vrlo je teško naći stabilan posao u turizmu i ugostiteljstvu zbog sezonalnosti poslovanja             | 3,70% | 8,33%  | 25,93% | 38,89% | 23,15% | 3,69     | 1,03       |

Izvor: Istraživanje autora

Tablica 7 prikazuje karakteristike prirode posla koje su ispitanici mogli ocijeniti izrazima od „izrazito se slažem“ do „izrazito se ne slažem“. Upravo temeljem prikazanih odgovora zaključuje se kako najveći broj ispitanih studenata, točnije njih 49,07% smatra i slaže se sa činjenicom kako su poslovi u turizmu i ugostiteljstvu zanimljivi i kako se na spomenutim poslovima svaki dan može naučiti nešto novo.

Najveći broj ispitanika, njih 37,04% izrazito se slaže sa tim da su poslovi u turizmu stresni. S druge strane, najveći broj ispitanika, njih 3,70% ne slaže se sa time da je vrlo teško naći stabilan posao u turizmu i ugostiteljstvu zbog sezonalnosti poslovanja te je zanimljivo kako se 36,11% ispitanih studenata ne može izjasniti ili nije sigurno u svoje mišljenje o utjecaju prirode posla na obiteljski život. S druge strane, najviše ispitanih studenata (3,70%) se izrazito ne slaže sa posljednje navedenom karakteristikom koja govori o teškoćama pronalaska posla u turizmu uvjetovano sezonalnosti poslovanja.

Također, jedne od bitnijih stavki kada govorimo o stavovima studenata za ostanak u turizmu i ugostiteljstvu predstavlja i društveni status. Ono predstavlja važnu ulogu u ostanku u ovoj industriji, razmišljanju o nastanku rada u istoj te nastanku obrazovanja ili razvijanja svoje karijere u turističkoj industriji. Stavovi ispitanih studenata o društvenom statusu prikazani su u tablici u nastavku ovog rada.

Tablica 8: Stavovi studenata o društvenom statusu zaposlenih u turizmu

| <b>DRUŠTVENI STATUS</b>   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>ARITMETIČKA SREDINA</b> | <b>STANDARDNA DEVIJACIJA</b> |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------------------------|------------------------------|
| Moja obitelj je/će biti ponosna na moju profesiju u turizmu i ugostiteljstvu                                    | 1,85%    | 6,48%    | 17,59%   | 46,30%   | 27,78%   | 3,92                       | 0,93                         |
| Rad u turizmu i ugostiteljstvu je poštovan (prestižan) poziv  | 2,78%    | 12,04%   | 37,04%   | 35,19%   | 12,96%   | 3,44                       | 0,96                         |
| Rasprostranjeno je uvjerenje da će oni koji studiraju turizam i ugostiteljstvu raditi na radnom mjestu konobara | 6,48%    | 12,96%   | 22,22%   | 38,89%   | 19,44%   | 3,52                       | 1,13                         |
| Rad u turizmu se smatra važnim i korisnim za društvo  | 7,41%    | 12,04%   | 24,07%   | 40,74%   | 15,74%   | 3,45                       | 1,12                         |
| Mislim da oni koji rade u turizmu i ugostiteljstvu nisu cijenjeni u društvu                                     | 8,33%    | 18,52%   | 31,48%   | 24,07%   | 17,59%   | 3,24                       | 1,19                         |
| S ponosom razgovaram s rodbinom i prijateljima o poslu/budućem poslu u turizmu i ugostiteljstvu.                | 4,63%    | 4,63%    | 20,37%   | 39,81%   | 30,56%   | 3,87                       | 1,05                         |

Izvor: Istraživanje autora

U tablici 8 vidljivo je kako se većina ispitanih studenata slaže sa time da s ponosom razgovara s rodbinom i prijateljima o poslu ili budućem poslu u turizmu i ugostiteljstvu, i to 30,56% ispitanih. 27,78% ispitanika izrazilo se kao da se izrazito slaže sa time da će njihova obitelj biti ponosna na njihovu profesiju u turizmu i ugostiteljstvu. Najviše ispitanih, njih 8,33% odnosno 9 ispitanika izrazilo se ne slaže sa mišljenjem da oni koji rade u turizmu i ugostiteljstvu

nisu cijenjeni u društvu. Zanimljivo je da se 7,41% ispitanika izrazito ne slaže sa time da se rad u turizmu smatra važnim i korisnim za društvo. Isto tako, najveći broj ispitanih studenata, točnije njih 46,30% slaže se sa time da će im obitelj biti ponosna na njihovu profesiju u turizmu i ugostiteljstvu, a zanimljivo je kako gotovo 40% ispitanika smatra da je rasprostranjeno uvjerenje da će oni koji studiraju turizam i ugostiteljstvo raditi na radnom mjestu konobara.

Nastavno, ispitane studente različitih studija tražilo se da izraze svoje slaganje sa karakteristikama i činjenicama njihovog budućeg rada u turizmu. Studenti su na ovo pitanje odgovarali izrazima „izrazito se slažem“ do „izrazito se ne slažem“. U nastavku slijedi tablica koja prikazuje odgovore ispitanika na postavljene karakteristike pitanja.

Tablica 9: Stavovi studenata o budućem radu u turizmu

| <b>BUDUĆI RAD U<br/>TURIZMU</b>  | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>ARITMETIČKA<br/>SREDINA</b> | <b>STANDARDNA<br/>DEVIJACIJA</b> |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|--------------------------------|----------------------------------|
| Moja je osobnost u skladu s zahtjevima rada u turizmu                                | 2,78%    | 8,33%    | 14,81%   | 49,07%   | 25,00%   | 3,85                           | 0,99                             |
| Mogu koristiti svoje vještine i sposobnosti u turizmu i ugostiteljstvu               | 1,85%    | 2,78%    | 12,04%   | 51,85%   | 31,48%   | 4,08                           | 0,84                             |
| Osjećam da bi bio „iskorištavan“ kao zaposlenik koji radi u turizmu i ugostiteljstvu | 9,26%    | 16,67%   | 27,78%   | 33,33%   | 12,96%   | 3,24                           | 1,15                             |
| Uživao bi raditi u turizmu i ugostiteljstvu  | 4,63%    | 7,41%    | 18,52%   | 39,81%   | 29,63%   | 3,82                           | 1,08                             |
| Volim vidjeti zadovoljne klijente  | 0,93%    | 4,63%    | 9,26%    | 35,19%   | 50,00%   | 4,29                           | 0,88                             |

Izvor: Istraživanje autora

Temeljem tablice 9 zaključuje se kako 50,00% ispitanika voli vidjeti zadovoljne klijente, dok se njih 31,48% izrazito složilo sa činjenicom da mogu koristiti svoje vještine i sposobnosti u turizmu i ugostiteljstvu. Najveći broj ispitanika izrazito se nije složilo sa mišljenjem da se osjećaju da bi bili iskorištavani kao zaposlenici koji rade u turizmu i ugostiteljstvu, točnije njih 9,26% ili 15 ispitanika. Isto tako, zanimljivo je da je 4,63% ispitanika izrazilo kako se izrazito ne slaže sa time da bi uživali raditi u turizmu i ugostiteljstvu. Najveći broj ispitanika i to njih 51,85% smatra da može koristiti svoje vještine i sposobnosti u turizmu i ugostiteljstvu, a zanimljivo je kako se 33,33% ispitanika slaže da osjećaju da bi bili iskorištavani kao zaposlenici koji rade u turizmu i ugostiteljstvu.

Nastavno na analizu anketnog upitnika ovog završnog rada, ispitanici su dali svoje odgovore i izrazili mišljenja i slaganje sa istima, a vezane za mogućnost napredovanja u turizmu. Ispitanici su odgovarali na pitanja vezana uz napredovanje u turizmu općenito, a tablica u nastavku daje uvid u njihova mišljenja i odgovore.

Tablica 10: Stavovi studenata vezani uz mogućnosti napredovanja u turizmu

| <b>MOGUĆNOST<br/>NAPREDOVANJA</b>   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>ARITMETIČKA<br/>SREDINA</b> | <b>STANDARDNA<br/>DEVIJACIJA</b> |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|--------------------------------|----------------------------------|
| Napredovanje se temelji na zaslugama  | 1,85%    | 7,41%    | 17,59%   | 49,07%   | 24,07%   | 3,86                           | 0,93                             |
| Mogućnost napredovanja je zadovoljavajuće   | 0,93%    | 7,41%    | 14,81%   | 54,63%   | 22,22%   | 3,90                           | 0,86                             |
| Napredovanje nije pošteno   | 10,19%   | 15,74%   | 38,89%   | 22,22%   | 12,96%   | 3,12                           | 1,14                             |
| Mogućnosti napredovanja na rukovodeće pozicije su ograničene  | 0,93%    | 9,26%    | 26,85%   | 41,67%   | 21,30%   | 3,73                           | 0,93                             |
| Radni staž se uzima u obzir prilikom napredovanja   | 2,78%    | 10,19%   | 30,56%   | 36,11%   | 20,37%   | 3,61                           | 0,01                             |
| Razina obrazovanja se uzima u obzir prilikom napredovanja   | 2,78%    | 8,33%    | 23,15%   | 48,15%   | 17,59%   | 3,69                           | 0,95                             |
| Napredovanja se temeljne na onome koga znaš, a ne na onome što znaš                                   | 2,78%    | 9,26%    | 37,96%   | 30,56%   | 19,44%   | 3,55                           | 0,99                             |
| Napredovanja su nesustavna  | 1,85%    | 8,33%    | 48,15%   | 26,85%   | 14,81%   | 3,44                           | 0,91                             |
| Nedostatak jasnih karijernih putova zaposlenika u organizaciji (loše planiranje karijere zaposlenika) | 1,85%    | 4,63%    | 38,89%   | 37,04%   | 17,59%   | 3,64                           | 0,89                             |

Izvor: istraživanje autora

Tablica 10 daje uvid u odgovore ispitnih studenata na pitanja o mogućnostima napredovanja, čime se zaključuje da se najveći broj ispitanika, njih 54,64%, slaže sa činjenicom da je mogućnost napredovanja u turizmu zadovoljavajuća. Isto tako, najveći broj ispitanih studenata, njih 48,15% smatra da se razina obrazovanja uzima u obzir prilikom zapošljavanja. S druge strane, najveći broj ispitanika (10,19%) izrazito se nije složilo za izrazom da je napredovanje nepošteno, dok se samo 0,93% ispitanih studenata izrazito ne slaže kako je mogućnost

napredovanja zadovoljavajuća. Za istaknuti je kako je 19,44% ispitanika odgovorilo izrazom „izrazito se slažem“ na pitanje da se napredovanje temelji na onome koga znaš, a ne na onome što znaš.

Slijedeća tablica koja će biti prikazana u nastavku rada, tablica 11, daje uvid u odgovore na pitanja vezana uz radne uvjete, a predstavlja bitan dio stavova i razmišljanja studenata za ostanak u turističkoj industriji rada.

Tablica 11: Stavovi studenata o tvrdnjama vezanim uz radne uvjete u turizmu

| <b>RADNI UVJETI</b>                    | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>ARITMETIČKA<br/>SREDINA</b> | <b>STANDARDNA<br/>DEVIJACIJA</b> |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|--------------------------------|----------------------------------|
| Radni uvjeti su općenito dobri         | 1,85%    | 13,89%   | 37,04%   | 35,19%   | 12,04%   | 3,42                           | 0,93                             |
| Radna okolina nije jako čista          | 6,48%    | 24,07%   | 44,44%   | 17,59%   | 7,41%    | 2,95                           | 0,98                             |
| Postoji visok rizik od nezgoda na radu | 6,48%    | 28,70%   | 29,63%   | 26,85%   | 8,33%    | 3,02                           | 1,07                             |
| Radna okolina je vrlo bučna            | 2,78%    | 10,19%   | 36,11%   | 32,41%   | 18,52%   | 3,54                           | 0,99                             |

Izvor: Istraživanje autora

Ispitani studenti su u anketnom upitniku iznosili svoje mišljenje o tvrdnjama vezanim za radne uvjete u turizmu. Temeljem analiziranih odgovora, zaključuje se kako se najveći broj ispitanika, točnije njih 44,44% slaže sa tvrdnjom da radna okolina nije jako čista, dok se 37,04% ispitanih studenata niti slaže, niti ne slaže da tvrdnjom da su radni uvjeti općenito dobri u turizmu. Isto tako, najmanji broj studenta i to njih 1,85% izrazito se ne slaže sa tvrdnjom da su radni uvjeti u turizmu općenito dobri. Za istaknuti je kako je većina ispitanika na postavljene tvrdnje vezane za radne uvjete u turizmu odgovaralo sa izrazom „niti se slažem, niti se ne slažem“ odnosno, nije se moglo točno izjasniti o mišljenjem radnih uvjeta u turizmu.

Nadalje, poznato je kako jednu od najvećih motivacija za ostanak na nekom radnom mjestu čine suradnici zbog čega su i u ovom anketnom upitniku studenti odgovarali na pitanja, odnosno iznosili svoje mišljenje o tvrdnjama vezanim za suradnike u turizmu. U nastavku su prikazani odgovori na spomenute tvrdnje.

Tablica 12: Stavovi studenata vezani uz suradnike u turizmu

| <b>SURADNICI</b>   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>ARITMETIČKA<br/>SREDINA</b> | <b>STANDARDNA<br/>DEVIJACIJA</b> |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|--------------------------------|----------------------------------|
| Nema timskoga duha   | 10,19%   | 44,44%   | 28,70%   | 8,33%    | 7,41%    | 2,58                           | 1,03                             |
| Postoji suradnja među zaposlenicima                                  | 1,85%    | 4,63%    | 19,44%   | 59,26%   | 13,89%   | 3,79                           | 0,81                             |
| Zaposlenici su uglavnom neobrazovani                                 | 8,33%    | 23,15%   | 41,67%   | 19,44%   | 6,48%    | 2,93                           | 1,01                             |
| Lako se sklapaju prijateljstva među zaposlenicima                    | 2,78%    | 5,56%    | 24,07%   | 47,22%   | 19,44%   | 3,76                           | 0,93                             |
| Većina zaposlenika je motivirana za rad                              | 2,78%    | 17,59%   | 31,48%   | 36,11%   | 11,11%   | 3,36                           | 0,99                             |
| Zaposlenici koji nisu visoko obrazovani ljubomorni su one obrazovane | 12,96%   | 15,74%   | 37,96%   | 22,22%   | 10,19%   | 3,01                           | 1,15                             |

Izvor: Istraživanje autora

Detaljnijim analiziranjem tablice 12, zaključuje se kako se 59,26% ispitanih studenata slaže sa tvrdnjom da postoji suradnja među zaposlenicima, dok se 47,22% ispitanika slaže sa tvrdnjom da se lako sklapaju prijateljstva među zaposlenicima u turizmu. S druge strane, 44,44% ispitanika ne slaže se sa tvrdnjom da nema timskog duha među zaposlenicima u turizmu, dok se 6,48% ispitanika izrazito slaže sa tvrdnjom da su zaposlenici u turizmu uglavnom neobrazovani. Zanimljivo je kako se 37,96% ispitanika nije znalo točnije izraziti o tvrdnji koja govori da su zaposlenici koji nisu visoko obrazovani ljubomorni na one obrazovane.

Nadalje, ispitanici su dali svoje odgovore i stavove na pitanja vezana za menadžment u turizmu. Isto tako, u ovom pitanju odgovaralo se i na pitanja vezana za menadžere, njihove karakteristike i rad u turizmu. Odgovori ispitanih studenata prikazani su u nastavku rada.



Tablica 13: Stavovi studenata vezani za menadžment i menadžere u turizmu

| <b>MENADŽMENT<br/>I MENADŽERI</b>  | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>ARITMETIČKA<br/>SREDINA</b> | <b>STANDARDNA<br/>DEVIJACIJA</b> |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|--------------------------------|----------------------------------|
| Menadžeri delegiraju ovlasti   | 0,93%    | 1,85%    | 42,59%   | 43,52%   | 11,11%   | 3,62                           | 0,74                             |
| Većina menadžera nema obrazovanje u turizmu i ugostiteljstvu             | 2,78%    | 27,78%   | 30,56%   | 27,78%   | 11,11%   | 3,17                           | 1,04                             |
| Menadžeri ne nagrađuju zaposlenike                                       | 3,70%    | 16,67%   | 39,81%   | 26,85%   | 12,96%   | 3,29                           | 1,01                             |
| Menadžeri se odnose s poštovanjem prema zaposlenicima                    | 2,78%    | 8,33%    | 41,67%   | 34,26%   | 12,96%   | 3,46                           | 0,92                             |
| Menadžeri su ljubomorni na zaposlenike s većim stupnjem obrazovanja      | 7,41%    | 18,52%   | 46,30%   | 18,52%   | 9,26%    | 3,04                           | 1,02                             |
| Menadžeri omogućuju zaposlenicima donošenje odluka                       | 3,70%    | 15,74%   | 47,22%   | 25,00%   | 8,33%    | 3,19                           | 0,92                             |
| Odnosi između menadžera i zaposlenika su loši                            | 5,56%    | 22,22%   | 50,00%   | 15,74%   | 6,48%    | 2,95                           | 0,93                             |
| Menadžeri osiguravaju stručno usavršavanje                               | 1,85%    | 12,96%   | 45,37%   | 31,48%   | 8,33%    | 3,31                           | 0,87                             |
| Menadžeri se ponašaju pošteno prema zaposlenicima                        | 1,85%    | 9,26%    | 51,85%   | 25,93%   | 11,11%   | 3,35                           | 0,86                             |
| Menadžeri ne ulažu velike napore u osiguravanje zadovoljstva zaposlenika | 5,56%    | 12,04%   | 44,44%   | 25,93%   | 12,04%   | 3,27                           | 1,01                             |

Izvor: Istraživanje autora

Tablica 13 sa odgovorima na pitanja o menadžerima i menadžmentu u turizmu prikazuje kako se najviše ispitanika nije točno izrazilo, odnosno na tvrdnju o poštenom ponašanju menadžera prema zaposlenicima gotovo 52% ispitanika odgovorilo je izrazom „niti se slažem, niti se ne slažem“. 50,00% ispitanika istim je izrazom odgovorilo na tvrdnju da su odnosi između zaposlenika i menadžera loši. Isto tako, najviše ispitanika se izrazito složilo sa tvrdnjom da se menadžeri prema zaposlenicima odnose s poštovanjem, dok se najveći broj ispitanika izrazito nije složilo sa tvrdnjom da su menadžeri ljubomorni na zaposlenike s većim stupnjem obrazovanja. Zanimljivo je kako je samo 25,93% studenata odgovorilo potvrdno na tvrdnju koja govori o poštenom ponašanju menadžera prema zaposlenicima, a isto tako samo se 8,33% ispitanika izrazito složilo sa tvrdnjom da menadžeri osiguravaju stručno osposobljavanje svojim zaposlenicima u turizmu.

Osim do sad spomenutih karakteristika i tvrdnji, jedna od itekako važnih je i plaća u turizmu. Stoga, u anketnom se upitniku oblikovao skup tvrdnji za koje su studenti iznosili svoja mišljenja temeljem kojih je izrađena tablica koja se analizirana dok će se rezultati objasniti u nastavku ovog rada.

Tablica 14: Stavovi studenata vezani uz plaću u turizmu

| PLAĆA   | 1     | 2     | 3      | 4      | 5      | ARITMETIČKA<br>SREDINA | STANDARDNA<br>DEVIJACIJA |
|---|-------|-------|--------|--------|--------|------------------------|--------------------------|
| Mislim da su plaće za većinu radnih mjesta u turizmu i ugostiteljstvu niske | 0,93% | 5,56% | 18,52% | 38,89% | 36,11% | 4,04                   | 0,92                     |
| S obzirom na dugo radno vrijeme plaće bi trebale biti veće                  | 0,93% | 0,93% | 9,26%  | 38,89% | 50,00% | 4,36                   | 0,76                     |
| Iznos naknada (izvan plaće) je nizak (npr. prijevoz, smještaj)              | 1,85% | 5,56% | 17,59% | 36,11% | 38,89% | 4,05                   | 0,98                     |
| Naknada za topli obrok je bitan dio plaće                                   | 1,85% | 0,93% | 9,26%  | 39,81% | 48,15% | 4,31                   | 0,82                     |

Izvor: Istraživanje autora

Pomoću tablice 14 može se vidjeti kako se najveći broj ispitanika, njih 50,00% izrazito složilo sa tvrdnjom da bi obzirom na dugo radno vrijeme plaće trebale biti veće, dok se njih 48,15% ispitanih studenata izrazito složilo sa tvrdnjom da je naknada za toli obrok bitan dio plaće u turizmu. S druge strane, samo se 0,93% ispitanika izrazito ne slaže sa tvrdnjom da su plaće za većinu radnih mjesta u turizmu i ugostiteljstvu niske te da bi iste trebale biti veće obzirom na dugo radno vrijeme. Isto tako u prikazanoj je tablici vidljivo da su ispitanici gotovo podjednako odgovarali na postavljena im pitanja o plaćama u turizmu.

U daljnjem radu analizirat će se i odgovori ispitanika na tvrdnje koje su vezane za prednosti karijere u turizmu, a također čine vrlo bitan dio razvoja karijere studenata ali i svakog pojedinca koji radi ili se odluči na karijeru u turističkoj industriji.

Tablica 15: Stavovi studenata vezani uz prednosti karijere u turizmu

| <b>PREDNOSTI<br/>KARIJERE U<br/>TURIZMU</b>                                 | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>ARITMETIČKA<br/>SREDINA</b> | <b>STANDARDNA<br/>DEVIJACIJA</b> |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|--------------------------------|----------------------------------|
| Nedostaci rada u turizmu i ugostiteljstvu nadmašuju prednosti               | 4,63%    | 19,44%   | 46,30%   | 18,52%   | 11,11%   | 3,92                           | 1,00                             |
| Sretan sam što sam odabrao turizam i ugostiteljstvo kao karijeru            | 2,78%    | 5,56%    | 15,74%   | 49,07%   | 26,85%   | 3,92                           | 0,95                             |
| Ne želim da moje dijete studira i/ili radi u turizmu i ugostiteljstvu       | 12,96%   | 23,15%   | 40,74%   | 9,26%    | 13,89%   | 2,88                           | 1,18                             |
| Nakon diplome želio bi raditi u turizmu i ugostiteljstvu                    | 6,48%    | 2,78%    | 16,67%   | 48,15%   | 25,93%   | 3,84                           | 1,05                             |
| Nakon diplome obavljao bih bilo koji posao u turizmu i ugostiteljstvu       | 16,67%   | 25,00%   | 26,85%   | 21,30%   | 10,19%   | 2,83                           | 1,23                             |
| Nakon diplome definitivno neću raditi u turizmu i ugostiteljstvu            | 25,93%   | 28,70%   | 21,30%   | 12,96%   | 11,11%   | 2,55                           | 1,3                              |
| Raditi ću u turizmu i ugostiteljstvu samo ako postanem menadžer             | 12,04%   | 36,11%   | 23,15%   | 20,37%   | 8,33%    | 2,77                           | 1,15                             |
| Bila je velika pogreška odabrati turizam i ugostiteljstvo kao karijerni put | 25,93%   | 35,19%   | 17,59%   | 12,96%   | 8,33%    | 2,43                           | 1,23                             |
| Preporučio bih poslove u turizmu i ugostiteljstvu prijateljima i rođacima   | 1,85%    | 10,19%   | 37,04%   | 37,96%   | 12,96%   | 3,50                           | 0,91                             |

|   |       |        |        |        |        |      |      |
|---|-------|--------|--------|--------|--------|------|------|
| Radio bih samo na visoko plaćenim poslovima u turizmu | 2,78% | 16,67% | 30,56% | 37,96% | 12,04% | 3,40 | 0,99 |
| Ne planiram raditi u drugoj industriji                | 9,26% | 24,07% | 39,81% | 18,52% | 8,33%  | 2,93 | 1,06 |
| Svoju karijeru vidim u turizmu i ugostiteljstvu       | 6,48% | 5,56%  | 27,78% | 36,11% | 24,07% | 3,66 | 1,1  |

Izvor: Istraživanje autora

Posljednja tablica, tablica 15, vezana uz analizu anketnog upitnika ovog završnog rada prikazuje stavove studenata o tvrdnjama koje su im postavljene, a vezane su za prednosti karijere u turizmu. Primjetno je kako se najveći broj ispitanih studenata, točnije njih 49,07% slaže da su sretni što su odabrali turizam i ugostiteljstvo kao karijeru. Uzimajući u obzir odgovore „izrazito se slažem“ i „slažem se“, 74,08% ispitanih studenata ovim je izrazima odgovorilo na tvrdnju da nakon diplome žele ostati raditi u turizmu i ugostiteljstvu. S druge strane, najveći broj ispitanika (25,93%) izrazito se ne slaže s tvrdnjom da nakon diplome definitivno neće raditi u turizmu te da je karijera u turizmu bila velika pogreška. Zanimljivi su odgovori ispitanika na pitanje žele li da njihovo dijete radi u turizmu, gdje gotovo 41% ispitanika nije dalo konkretan odgovor, već su se izrazili izrazom „niti se slažem, niti se ne slažem“.

## Zaključak

Vodeći i jedan od najbitnijih izazova na tržištu rada u turizmu danas predstavlja nabava i zapošljavanje obrazovanih i kompetentnih ljudskih potencijala. Ono također predstavlja najveći problem kojim se suočava i Hrvatska. Poduzeća, organizacije i destinacije su primorane na pravilan način pridobiti kvalitetne ljudske potencijale, ali ih i motivirati i nastojati zadržati u svojoj poslovnoj okolini. Zbog toga je potrebna analiza stavova studenata i potencijalnih ljudskih potencijala, te njihovih motivacijskih faktora i mišljenja, kako bi se iste privuklo i nastojalo zadržati u turističkoj aktivnosti destinacije. Educiranim zaposlenicima, kvalitetnim obavljanjem posla i pružanjem usluga, te praćenjem trendova i izazova na tržištu rada poduzeće ili destinacija postaje konkurentna na tržištu pružajući svojim gostima ili turistima garantiranu kvalitetu usluge ili proizvoda.

Razvoj ljudskih potencijala jedan je od najvažnijih procesa unutar svake organizacije ili poduzeća općenito, a posebno u turizmu koji predstavlja vrlo dinamičnu industriju i samim time zahtjeva određena znanja, vještine i kvalitete svakog zaposlenika. Kako bi poduzeće pružilo kvalitetu i konkuriralo na tržištu, potrebno je da razvoj ljudskih potencijala stavi u fokus s ciljem ostvarenja strategije i koncepcije poslovanja. Upravo će time ono osigurati maksimalne koristi razvoja svojih zaposlenika koje će dovesti kvalitetu pružanja proizvoda i usluga na veće i konkurentnije mjesto na globalnom, ali i međunarodnom turističkom tržištu rada. Također, bitno je voditi računa o planiranju i regrutiranju ljudskih potencijala obzirom na njihova znanja i kompetencije koje će u budućnosti uvelike pridonijeti ostvarivanju zajedničkih, ali i individualnih ciljeva. Osim spomenutog, važno je voditi računa o bitnim rizicima koje poduzeće treba nastojati svesti na minimum, uvažavajući bitne faktore utjecaja koji imaju veliku ulogu u izboru radnog mjesta i razvoju karijere ljudskih potencijala.

Turizam i njegova industrija smatraju se glavnim pokretačima rasta globalne ekonomije, što zahtjeva prilagodbu određenim trendovima i izazovima na tržištu. Govoreći o trendovima, posebno u Republici Hrvatskoj, važno je istaknuti trend globalizacije turizma te uvođenje novih tehnologija koje su danas vrlo popularne te je o njima bitno voditi računa i neprestano ih analizirati i pratiti. Isto tako, svaka bi se turistička destinacija trebala nastojati na dobar i kvalitetan način nositi sa izazovima kao naprimjer utjecaj turističkih aktivnosti na okoliš i prirodu, kvalitetu života lokalnog stanovništva ili pak nedostatnost ljudskih potencijala u brojnosti i kvaliteti. Upravo je negativne utjecaje prethodno navedenih izazova potrebno svesti na minimum kako bi se poslovanje i turistička aktivnost odvijali neprekidno i na zadovoljstvo destinacije, poduzeća i najbitnije, turista. Potrebno je da se svako poduzeće, ali i individua unutar istog prilagode novonastalim uvjetima, poštuju modernizaciju i svoje poslovanje unaprjeđuju vodeći računa o istom. Prilikom analiziranja turističkog tržišta rada u Republici

Hrvatskoj, vidljivo je kako sezonalnost poslovanja izuzetno utječe na zapošljavanje u Hrvatskoj, dok isto tako djelatnost pružanja smještaja prednjači u broju zaposlenih kroz godine koje su se promatrale u ovom radu. Nadalje, bitno je spomenuti obrazovanje u turizmu koje predstavlja ključnu prekretnicu kvalitete u pružanju turističkih usluga u svakoj državi. Republika Hrvatska nudi mnoštvo programa edukacije i visokog obrazovanja, no samim time poznato je kako u turizmu u Hrvatskoj unatoč tome ostaje vrlo mali broj ljudi koji su završili oblik visoke stručne spreme. Upravo je zbog toga važno motivirati, ali i analizirati motivacijske faktore svakog zaposlenika, mladih i starijih kako bi iste zadržali i time postigli traženu kvalitetu usluge. Činjenica je da su ljudski potencijali u turizmu specifični, odnosno turističko tržište zahtjeva različita znanja, vještine i kompetencije koje svaki ljudski potencijal mora imati kako bi uspješno obavljao posao u turističkoj struci na osobno zadovoljstvo, ali i zadovoljstvo organizacije ili poduzeća u kojoj djeluje.

Posljednje poglavlje završnog rada fokusira se na vlastitom istraživanju i provedenom anketnom upitniku na studentima turizma, ugostiteljstva i hotelijerstva. Ispitani studenti su sa različitih fakulteta, većinom ženskog spola u starosti od 1994. do 2004. godine. Temeljem rezultata anketnog upitnika zaključuje se kako najveći broj studenata smatra da im je važno ugodno radno okruženje, da na poslovima u turizmu svaki dan mogu naučiti nešto novo te da će njihova obitelj biti ponosna na njihovu profesiju. Isto tako, većina ispitanika smatra da su radni uvjeti u turizmu zadovoljavajući, postoji suradnja među zaposlenicima te da bi plaće obzirom na dugo radno vrijeme trebale biti veće. Unatoč navedenom, ispitanici su sretni što su odabrali turizam kao karijeru u kojoj će se razvijati, 48,15% studenata smatra da će im karijera u turizmu omogućiti napredovanje, a 53,2% ispitanika dugoročno planira karijeru u turizmu i razvoj iste.

Glavna hipoteza ovog rada koja glasi „Studenti s iskustvom rada u ugostiteljstvu (npr. putem prakse ili stažiranja) motivirani su za razvoj buduće karijere u turizmu.“ potvrđuje se obzirom na dobivene rezultate istraživanja. Naime, analiziranjem anketnog upitnika uočeno je kako je 94,5% ispitanika radilo ili obavljalo praktičnu nastavu u turizmu dok također 53,2% ispitanika dugoročno planira razvijati svoju karijeru u turizmu, 12,8% njih kratkoročno, dok ostalih 33,9% ispitanika ne planira ili nema još mišljenja o razvijanju svoje karijere u turizmu ili nekoj drugoj industriji. Zbog spomenutog, postavljena hipoteza rada se potvrđuje i zaključuje se kako oni studenti koji su u nekom periodu na bilo kakav način sudjelovali u radu turizma, svoju karijeru planiraju razvijati u istom pravcu.

## Bibliografija

### Knjige:

- 1) Bahtijarević-Šiber, F., 1999. Menadžment ljudskih potencijala. Zagreb. Golden marketing.
- 2) Cerović, Z., 2010. Hotelski menadžment. Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu. Opatija.
- 3) Čerović, S., 2021. Human resource management in hospitality industry. Singidunum University. Beograd.
- 4) Dessler, G., 2002. Human resource management. Person College Div. Upper Saddle River, New Jersey
- 5) Obradović V., Samardžija J., Jandrić J. 2015. Menadžment ljudskih potencijala u poslovnoj praksi. Plejada d.o.o. Zagreb.
- 6) Zolak-Poljašević, B., 2021. Menadžment ljudskih resursa: Tradicionalni u susret savremenom pristupu. Univerzitet u Banjoj Luci; Ekonomski fakultet. Banja Luka.

### Članci:

- 1) Baldigara, T. and Mamula, M., 2012. Tourism statistics in Croatia: Present status and future challenges. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 44, 53-61.
- 2) Bartoluci, M., Hendija, Z. and Petračić, M., 2014. Education system as a factor of tourism development in Croatia. 1-15.
- 3) Bašić, I., 2015. Novi trendovi u funkciji povećanja konkurentnosti hrvatskog turizma u 21. stoljeću. Črnjar (ur.) *Prostorno planiranje kao čimbenik razvoja u županijama*, Rijeka: Zavod za prostorno uređenje Primorsko-goranske županije, 407-416.
- 4) Baum, T., 1995. Managing human resources in the European tourism and hospitality industry: a strategic approach. Chapman & Hall Ltd. 181-245.
- 5) Buneta, A., Ćosić, D. and Tomašević, D., 2016. Human Resources–One of the Key Challenges of Tourism Development in the Republic of Croatia. *Acta Economica Et Turistica*, 2(2), 177-193.
- 6) Burušić Barčan, I., Fletko, I. and Rudanović, E., 2019. Značaj trendova i inovacija u turizmu. *Zbornik radova Međimurskog veleučilišta u Čakovcu*, 10(2), 21-24.
- 7) Davis, N.L., 2009. Factors influencing career choice among students enrolled in a four-year tourism administration program, Southern Illinois University at Carbondale, 9-30. 668-679.



- 8) Gray, D.A., Gault, F.M., Meyers, H.H. and Walther, J.E., 2014. Career planning. In *Career stress in changing times*, 44-59.
- 9) Iorgulescu, M.C., State, O. and Tănase, M.O., 2020. Perception on a career in tourism: the case of business and tourism students. *New Trends in Sustainable Business and Consumption*, 1172-1180.
- 10) Kelebuš, I. and Javor, A., 1998. Postojeća i nova statistička istraživanja iz područja turizma u Republici Hrvatskoj. *Tourism and hospitality management*, 4(1), 43-60.
- 11) Kuslivan, S., Kuslivan, Z., Ilhan, I. and Buyruk, L., 2010. The human dimension: A review of human resources management issues in the tourism and hospitality industry. *Cornell Hospitality Quarterly*, 51(2), 171-214.
- 12) Kwok, L., Adams, C.R. and Price, M.A., 2011. Factors influencing hospitality recruiters' hiring decisions in college recruiting. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 10(4), 372-399.
- 13) Ladkin, A., 2014. Employment and career development in tourism and hospitality education. In *The Routledge handbook of tourism and hospitality education*, 395-407.
- 14) Miličević, S. and Petrović, J., 2019, June. Human resource management as a factor of competitiveness in tourism and hospitality. In *Tourism International Scientific Conference Vrnjačka Banja-TISC*, Vol. 4 (No. 1), 237-253.
- 15) Parker, P. and Inkson, K., 1999. New forms of career: The challenge to human resource management. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 37(1), 76-85.
- 16) Raj, A.P.A.R.N.A., 2008. Human capital needs and challenges for the tourism sector. *South Asian journal of tourism and heritage*, 1(1), 39-45.
- 17) Ribeiro, L.M.R.P., Gonçalves, E. and Guerra, R.J.D.C., 2020. The importance of qualification of the human resources in tourism: a study applied to travel agents in Portugal. 1-15.
- 18) Richardson, S., 2010. Generation Y's perceptions and attitudes towards a career in tourism and hospitality. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 9(2), pp.179-199.
- 19) Sotiriadis, M. and Varvaressos, S., 2016. Crucial role and contribution of human resources in the context of tourism experiences: Need for experiential intelligence and skills. In *The handbook of managing and marketing tourism experiences*, 45-64.
- 20) Vuković, I., 2006. Suvremeni trendovi u razvoju turizma u Europskoj uniji i implikacije na Hrvatsku. *Tourism and hospitality management*, 12(1), pp.35-55.
- 21) Weber, M., 2016. 5. Labor Market Challenges in Croatia. *ifo Forschungsberichte*, 105-123.

**Internet i ostali izvori:**

- 1) Državni zavod za statistiku, <https://dzs.gov.hr/>, pristupljeno: 2.5.2024.
- 2) Hrvatska turistička zajednica, <https://croatia.hr/>, pristupljeno: 3.5.2024.
- 3) Ministarstvo turizma i sporta RH, <https://mint.gov.hr/strategija-razvoja-odrzivog-turizma-do-2030-godine/11411>, pristupljeno: 30.4.2024.

# Popis ilustracija

## Grafikoni

|  |    |
|--|----|
| Grafikon 1: Spol ispitanih studenata .....   | 20 |
| Grafikon 2: Godine rođenja ispitanih studenata .....                                 | 21 |
| Grafikon 3: Trenutno najviši stupanj obrazovanja ispitanih studenata .....           | 22 |
| Grafikon 4: Informiranost o mogućnostima rada u turizmu prije upisa studija .....    | 23 |
| Grafikon 5: Odabir turizma kao karijere i upisa fakulteta turizma u budućnosti ..... | 24 |

## Tablice

|  |    |
|--|----|
| Tablica 1. Potencijalne koristi razvoja zaposlenika.....   | 4  |
| Tablica 2: Broj zaposlenih u djelatnosti pružanja smještaja, pripreme i usluživanja hranom od 2018. do 2022. godine u Republici Hrvatskoj .....  | 10 |
| Tablica 3: Broj zaposlenih prema spolu u djelatnosti pružanja smještaja te pripreme i usluživanja hrane, obzirom na ukupan broj zaposlenih u Republici Hrvatskoj 2019., 2020. i 2021. godine ..... | 11 |
| Tablica 4: Zaposleni s evidencije HZZ-a 2020., 2021. i 2022. godine u Republici Hrvatskoj  | 12 |
| Tablica 5: Stavovi studenata i važnost određenih karakteristika posla kod razvoja osobne karijere studenata.....   | 25 |
| Tablica 6: Stavovi studenata o mogućnostima u razvoju karijere u turizmu.....  | 26 |
| Tablica 7: Stavovi studenata vezani za prirodu posla u turizmu .....   | 27 |
| Tablica 8: Stavovi studenata o društvenom statusu zaposlenih u turizmu .....   | 29 |
| Tablica 9: Stavovi studenata o budućem radu u turizmu.....   | 31 |
| Tablica 10: Stavovi studenata vezani uz mogućnosti napredovanja u turizmu.....   | 32 |
| Tablica 11: Stavovi studenata o tvrdnjama vezanim uz radne uvjete u turizmu .....  | 33 |
| Tablica 12: Stavovi studenata vezani uz suradnike u turizmu.....   | 34 |
| Tablica 13: Stavovi studenata vezani za menadžment i menadžere u turizmu .....   | 35 |
| Tablica 14: Stavovi studenata vezani uz plaću u turizmu .....  | 36 |
| Tablica 15: Stavovi studenata vezani uz prednosti karijere u turizmu .....   | 38 |

# Prilozi

## ANKETNI UPITNIK

Poštovani,

ovaj anketni upitnik provodi se za potrebe izrade završnog rada pod naslovom Analiza motivacijskih faktora studenata za rad u turizmu na Sveučilištu u Rijeci, Fakultetu za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu mentorice prof. dr. sc. Kristine Črnjar.

Ovim upitnikom želi se ispitati percepcija studenata u vezi motivacije za rad studenata u području turizma. Anketni upitnik je u potpunosti anoniman, a dobiveni podaci će se koristiti agregirano. Izrazi koji su korišteni u ovom anketnom upitniku u muškom rodu odnose se jednako i na ženski rod. Za ispunjavanje upitnika potrebno je maksimalno 10 – 15 minuta.

Molimo Vas da na svako pitanje odgovorite što iskrenije i preciznije kako bi rezultati bili što vjerodostojniji i time doprinijeti boljem razumijevanju motivacije i percepcije buduće karijere studenata u području turizma.

Zahvaljujem Vam na uloženoj trudu i vremenu!

**Matea Habuš, studentica**

---

**Pitanje 1.** Molim Vas ocijenite **koliko su Vam osobno važne kod razvoja Vaše karijere slijedeće karakteristike** (svaku karakteristiku ocijenite samo jednom ocjenom):

| KARAKTERISTIKE POSLA |   | Izrazito<br>nevažn<br>o | Nevažn<br>o | Niti važno,<br>niti<br>nevažno | Važn<br>o | Izrazito<br>važno |
|----------------------|---|-------------------------|-------------|--------------------------------|-----------|-------------------|
| 1                    | Ugodan posao  | 1                       | 2           | 3                              | 4         | 5                 |
| 2                    | Kolege s kojima bih se slagao   | 1                       | 2           | 3                              | 4         | 5                 |
| 3                    | Ugodno radno okruženje  | 1                       | 2           | 3                              | 4         | 5                 |
| 4                    | Siguran posao   | 1                       | 2           | 3                              | 4         | 5                 |
| 5                    | Karijera koja pruža intelektualni izazov  | 1                       | 2           | 3                              | 4         | 5                 |
| 6                    | Dobre mogućnosti za napredovanje  | 1                       | 2           | 3                              | 4         | 5                 |
| 7                    | Posao koji mi daje odgovornost  | 1                       | 2           | 3                              | 4         | 5                 |
| 8                    | Visoka zarada tijekom karijere  | 1                       | 2           | 3                              | 4         | 5                 |
| 9                    | Posao u kojem ću doprinijeti društvu  | 1                       | 2           | 3                              | 4         | 5                 |
| 10                   | Posao koji je u skladu a mojim akademskim stupnjem obrazovanja  | 1                       | 2           | 3                              | 4         | 5                 |
| 11                   | Posao na kojem ću steći vještine koje mogu koristiti na drugom radnome mjestu u budućnosti (ukoliko promijenim posao) | 1                       | 2           | 3                              | 4         | 5                 |

|        |  |   |   |   |   |   |
|--------|--|---|---|---|---|---|
| 1<br>2 | Posao koji se poštuje                                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1<br>3 | Razumno radno opterećenje                                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1<br>4 | Posao na kojem postoje visokokvalitetni resursi i oprema | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1<br>5 | Mogućnost putovanja u inozemstvo                         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1<br>6 | Radna mobilnost – da je lako doći do posla neovisno gdje | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1<br>7 | Posao koji se može lako kombinirati s roditeljstvom      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1<br>8 | Dobra početna plaća                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1<br>9 | Posao gdje mogu brinuti za druge                         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2<br>0 | Posao koji nudi mogućnost daljnje usavršavanja/edukacije | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**Pitanje 2.** Molim Vas da ocijenite u kojoj mjeri smatrate da bi Vam karijera u turizmu omogućila slijedeće (svaku karakteristiku ocijenite samo jednom ocjenom):

### MOGUĆNOSTI

|        |   | Izrazito<br>neće<br>omogu<br>ćiti | Neće<br>omogu<br>ćiti | Niti hoće,<br>niti neće<br>omogućiti | Omo<br>gućiti<br>će | Izrazito će<br>omogućiti |
|--------|---|-----------------------------------|-----------------------|--------------------------------------|---------------------|--------------------------|
| 1      | Ugodan posao  | 1                                 | 2                     | 3                                    | 4                   | 5                        |
| 2      | Kolege s kojima bih se slagao/la  | 1                                 | 2                     | 3                                    | 4                   | 5                        |
| 3      | Ugodno radno okruženje  | 1                                 | 2                     | 3                                    | 4                   | 5                        |
| 4      | Siguran posao   | 1                                 | 2                     | 3                                    | 4                   | 5                        |
| 5      | Karijera koja pruža intelektualni izazov  | 1                                 | 2                     | 3                                    | 4                   | 5                        |
| 6      | Dobre mogućnosti za napredovanje  | 1                                 | 2                     | 3                                    | 4                   | 5                        |
| 7      | Posao koji mi daje odgovornost  | 1                                 | 2                     | 3                                    | 4                   | 5                        |
| 8      | Visoka zarada tijekom karijere  | 1                                 | 2                     | 3                                    | 4                   | 5                        |
| 9      | Posao u kojem ću doprinijeti društvu  | 1                                 | 2                     | 3                                    | 4                   | 5                        |
| 1<br>0 | Posao koji je u skladu a mojim akademskim stupnjem obrazovanja  | 1                                 | 2                     | 3                                    | 4                   | 5                        |
| 1<br>1 | Posao na kojem ću steći vještine koje mogu koristiti na drugom radnome mjestu u budućnosti (ukoliko promijenim posao) | 1                                 | 2                     | 3                                    | 4                   | 5                        |
| 1<br>2 | Posao koji se poštuje   | 1                                 | 2                     | 3                                    | 4                   | 5                        |

|        |  |   |   |   |   |   |
|--------|--|---|---|---|---|---|
| 1<br>3 | Razumno radno opterećenje                                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1<br>4 | Posao na kojem postoje visokokvalitetni resursi i oprema | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1<br>5 | Mogućnost putovanja u inozemstvo                         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1<br>6 | Radna mobilnost – da je lako doći do posla neovisno gdje | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1<br>7 | Posao koji se može lako kombinirati s roditeljstvom      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1<br>8 | Dobra početna plaća                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1<br>9 | Posao gdje mogu brinuti za druge                         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2<br>0 | Posao koji nudi mogućnost daljnje usavršavanja/edukacije | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**Pitanje 3:** Molim Vas označiti u kojoj mjeri **se slažete ili ne slažete** te sa slijedećim tvrdnjama **vezanima uz prirodu posla u turizmu** (svaku karakteristiku ocijenite samo jednom ocjenom):

**PRIRODA POSLA**

Izrazito se ne slažem    Ne slažem se    Niti se slažem, niti se ne slažem    Slažem se    Izrazito se slažem

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Poslovi u turizmu i ugostiteljstvu su mi zanimljivi   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Većina poslova u turizmu i ugostiteljstvu je nisko kvalificirana                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | Poslovi u turizmu i ugostiteljstvu su stresni   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | Radno vrijeme u turizmu i ugostiteljstvu je predugo   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | Priroda posla negativno utječe na obiteljski život  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | Na poslovima u turizmu i ugostiteljstvu se svaki dan može naučiti nešto novo                          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | Radno vrijeme u turizmu i ugostiteljstvu ne omogućuje normalnu ravnotežu privatnog i poslovnog života | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | Vrlo je teško naći stabilan posao u turizmu i ugostiteljstvu zbog sezonalnosti poslovanja             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**Pitanje 4:** Molim Vas označiti u kojoj mjeri **se slažete ili ne slažete** te sa slijedećim tvrdnjama **vezanima uz društveni status zaposlenike u turizmu** (svaku karakteristiku ocijenite samo jednom ocjenom):

**DRUŠTVENI STATUS**

Izrazito se ne slažem      Ne slažem se      Niti se slažem, niti se ne slažem      Slažem m se      Izrazito se slažem

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Moja obitelj je/će biti ponosna na moju profesiju u turizmu i ugostiteljstvu                                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Rad u turizmu i ugostiteljstvu je poštovan (prestizhan) poziv   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | Rasprostranjeno je uvjerenje da će oni koji studiraju turizam i ugostiteljstvu raditi na radnom mjestu konobara | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | Rad u turizmu se smatra važnim i korisnim za društvo  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | Mislim da oni koji rade u turizmu i ugostiteljstvu nisu cijenjeni u društvu                                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | S ponosom razgovaram s rodbinom i prijateljima o poslu/budućem poslu u turizmu i ugostiteljstvu.                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**Pitanje 5:** Molim Vas označite u kojoj mjeri **se slažete ili ne slažete** te sa slijedećim tvrdnjama **vezanima uz Vaš budući rad u turizmu** (svaku karakteristiku ocijenite samo jednom ocjenom):

**BUĐUĆI RAD U TURIZMU**

Izrazito se ne slažem      Ne slažem se      Niti se slažem, niti se ne slažem      Slažem m se      Izrazito se slažem

|   |  |   |   |   |   |   |
|---|--|---|---|---|---|---|
| 1 | Moja je osobnost u skladu s zahtjevima rada u turizmu                                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Mogu koristiti svoje vještine i sposobnosti u turizmu i ugostiteljstvu               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | Osjećam da bi bio „iskorištavan“ kao zaposlenik koji radi u turizmu i ugostiteljstvu | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | Uživao bi raditi u turizmu i ugostiteljstvu  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | Volim vidjeti zadovoljne klijente  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**Pitanje 6:** Molim Vas označite u kojoj mjeri **se slažete ili ne slažete** te sa slijedećim tvrdnjama **vezanima uz mogućnost napredovanja u turizmu** (svaku karakteristiku ocijenite samo jednom ocjenom):

**MOGUĆNOST NAPREDOVANJA**

Izrazito se ne slažem      Ne slažem se      Niti se slažem, niti se ne slažem      Slažem m se      Izrazito se slažem

|   |  |   |   |   |   |   |
|---|--|---|---|---|---|---|
| 1 | Napredovanje se temelji na zaslugama                         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Mogućnost napredovanja je zadovoljavajuće                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | Napredovanje nije pošteno                                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | Mogućnosti napredovanja na rukovodeće pozicije su ograničene | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | Radni staž se uzima u obzir prilikom napredovanja   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | Razina obrazovanja se uzima u obzir prilikom napredovanja   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | Napredovanja se temeljne na onome koga znaš, a ne na onome što znaš                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | Napredovanja su nesustavna  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | Nedostatak jasnih karijernih putova zaposlenika u organizaciji (loše planiranje karijere zaposlenika) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**Pitanje 7:** Molim Vas označite u kojoj mjeri **se slažete ili ne slažete** te sa slijedećim tvrdnjama **vezanima uz radne uvjete u turizmu** (svaku karakteristiku ocijenite samo jednom ocjenom):

#### **RADNI UVJETI**

Izrazito se ne slažem      Ne slažem se      Niti se slažem, niti se ne slažem      Slažem se      Izrazito se slažem

|   |  |   |   |   |   |   |
|---|--|---|---|---|---|---|
| 1 | Radni uvjeti su općenito dobri         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Radna okolina nije jako čista          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | Postoji visok rizik od nezgoda na radu | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | Radna okolina je vrlo bučna            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**Pitanje 8:** Molim Vas označite u kojoj mjeri **se slažete ili ne slažete** te sa slijedećim tvrdnjama **vezanima uz suradnike u turizmu** (svaku karakteristiku ocijenite samo jednom ocjenom):

#### **SURADNICI**

Izrazito se ne slažem      Ne slažem se      Niti se slažem, niti se ne slažem      Slažem se      Izrazito se slažem

|   |  |   |   |   |   |   |
|---|--|---|---|---|---|---|
| 1 | Nema timskoga duha   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Postoji suradnja među zaposlenicima                                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | Zaposlenici su uglavnom neobrazovani                                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | Lako se sklapaju prijateljstva među zaposlenicima                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | Većina zaposlenika je motivirana za rad                              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | Zaposlenici koji nisu visoko obrazovani ljubomorni su one obrazovane | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**Pitanje 9:** Molim Vas označite u kojoj mjeri **se slažete ili ne slažete** te sa slijedećim tvrdnjama **vezanima uz menadžment i menadžere turizmu** (svaku karakteristiku ocijenite samo jednom ocjenom):

#### **MENADŽMENT I MENADŽERI**

Izrazito se ne slažem      Ne slažem se      Niti se slažem, niti se ne slažem      Slažem se      Izrazito se slažem



|           |  |   |   |   |   |   |
|-----------|--|---|---|---|---|---|
| <b>1</b>  | Menadžeri delegiraju ovlasti   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>2</b>  | Većina menadžera nema obrazovanje u turizmu i ugostiteljstvu             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>3</b>  | Menadžeri ne nagrađuju zaposlenike                                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>4</b>  | Menadžeri se odnose s poštovanjem prema zaposlenicima                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>5</b>  | Menadžeri su ljubomorni na zaposlenike s većim stupnjem obrazovanja      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>6</b>  | Menadžeri omogućuju zaposlenicima donošenje odluka                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>7</b>  | Odnosi između menadžera i zaposlenika su loši                            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>8</b>  | Menadžeri osiguravaju stručno usavršavanje                               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>9</b>  | Menadžeri se ponašaju pošteno prema zaposlenicima                        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>10</b> | Menadžeri ne ulažu velike napore u osiguravanje zadovoljstva zaposlenika | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**Pitanje 10:** Molim Vas označite u kojoj mjeri **se slažete ili ne slažete** te sa slijedećim tvrdnjama **vezanima uz plaću/naknadu za rad u turizmu** (svaku karakteristiku ocijenite samo jednom ocjenom):

| <b>PLAĆA</b> |   | Izrazito se ne slažem | Ne slažem se | Niti se slažem, niti se ne slažem | Slažem se | Izrazito se slažem |
|--------------|---|-----------------------|--------------|-----------------------------------|-----------|--------------------|
| <b>1</b>     | Mislim da su plaće za većinu radnih mjesta u turizmu i ugostiteljstvu niske | 1                     | 2            | 3                                 | 4         | 5                  |
| <b>3</b>     | S obzirom na dugo radno vrijeme plaće bi trebale biti veće                  | 1                     | 2            | 3                                 | 4         | 5                  |
| <b>4</b>     | Iznos naknada (izvan plaće) je nizak (npr. prijevoz, smještaj)              | 1                     | 2            | 3                                 | 4         | 5                  |
| <b>5</b>     | Naknada za topli obrok je bitan dio plaće                                   | 1                     | 2            | 3                                 | 4         | 5                  |

**Pitanje 11:** Molim Vas označite u kojoj mjeri **se slažete ili ne slažete** te sa slijedećim tvrdnjama **vezanima uz prednosti karijere u turizmu** (svaku karakteristiku ocijenite samo jednom ocjenom):

| <b>PREDNOSTI KARIJERE U TURIZMU</b> |   | Izrazito se ne slažem | Ne slažem se | Niti se slažem, niti se ne slažem | Slažem se | Izrazito se slažem |
|-------------------------------------|---|-----------------------|--------------|-----------------------------------|-----------|--------------------|
| <b>1</b>                            | Nedostaci rada u turizmu i ugostiteljstvu nadmašuju prednosti               | 1                     | 2            | 3                                 | 4         | 5                  |
| <b>3</b>                            | Sretan sam što sam odabrao turizam i ugostiteljstvo kao karijeru            | 1                     | 2            | 3                                 | 4         | 5                  |
| <b>4</b>                            | Ne želim da moje dijete studira i/ili radi u turizmu i ugostiteljstvu       | 1                     | 2            | 3                                 | 4         | 5                  |
| <b>5</b>                            | Nakon diplome želio bi raditi u turizmu i ugostiteljstvu                    | 1                     | 2            | 3                                 | 4         | 5                  |
| <b>6</b>                            | Nakon diplome obavljao bih bilo koji posao u turizmu i ugostiteljstvu       | 1                     | 2            | 3                                 | 4         | 5                  |
| <b>7</b>                            | Nakon diplome definitivno neću raditi u turizmu i ugostiteljstvu            | 1                     | 2            | 3                                 | 4         | 5                  |
| <b>8</b>                            | Raditi ću u turizmu i ugostiteljstvu samo ako postanem menadžer             | 1                     | 2            | 3                                 | 4         | 5                  |
| <b>9</b>                            | Bila je velika pogreška odabrati turizam i ugostiteljstvo kao karijerni put | 1                     | 2            | 3                                 | 4         | 5                  |
| <b>10</b>                           | Preporučio bih poslove u turizmu i ugostiteljstvu prijateljima i rođacima   | 1                     | 2            | 3                                 | 4         | 5                  |
| <b>11</b>                           | Radio bih samo na visoko plaćenim poslovima u turizmu                       | 1                     | 2            | 3                                 | 4         | 5                  |
| <b>12</b>                           | Ne planiram raditi u drugoj industriji                                      | 1                     | 2            | 3                                 | 4         | 5                  |

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Svoju karijeru vidim u turizmu i ugostiteljstvu | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 |   |   |   |   |   |   |

## PODACI O ISPITANICIMA

**Pitanje 1: Spol ispitanika** (zaokruži jedan odgovor):

- a) Muško
- b) Žensko
- c) Ne želim se izjasniti

**Pitanje 2. Trenutno najviši ostvaren stupanj obrazovanja ispitanika** (zaokružite jedan odgovor):

- a) sveučilišni preddiplomski studiji;
- b) stručni preddiplomski studiji;
- c) sveučilišni diplomski studiji;
- d) specijalistički diplomski stručni studiji;
- e) poslijediplomski specijalistički studiji
- f) poslijediplomski znanstveni magistarski studiji;
- g) poslijediplomski sveučilišni (doktorski) studiji.

**Pitanje 3. Molim označite Vaš status studenta** (zaokružite jedan odgovor):

- a) redoviti status
- b) izvanredni status

**Pitanje 4. Godina rođenja:** \_\_\_\_\_

**Pitanje 5. Prije upisa na studij bili ste dobro informirani o mogućnostima rada u turizmu** (zaokružite jedan odgovor)?

- a) Da
- b) Ne
- c) Ne mogu procijeniti

**Pitanje 6. Ako bi opet mogao odlučivati o odaberu karijere i upisa fakulteta izabrao bi ponovo turizam** (zaokružite jedan odgovor)?

- a) Da
- b) Ne
- c) Ne mogu procijeniti

**Pitanje 7. Koju ste srednju školu završili** (zaokružite jedan odgovor)?

- a) Gimnaziju
- b) Srednju turističku školu
- c) Srednju strukovnu turističku školu
- d) Neku drugu školu (nadopiši): \_\_\_\_\_

**Pitanje 8. Vaše mjesto boravišta:** \_\_\_\_\_

**Pitanje 9. Bavi li Vam se netko u užoj obitelji turizmom (roditelji, braća, sestre)?**

- a) Da
- b) Ne

**Pitanje 10. Da li planirate razvoj svoje karijere u turizmu (zaokružite jedan odgovor)?**

- a) Dugoročno planiram karijeru u turizmu
- b) Kratkoročno planiram ostati u turizmu
- c) Ne želim nastaviti karijeru u turizmu
- d) Nemam još mišljenje o tome

**Pitanje 11. Da li radite i/ili ste radili u turizmu (zaokružite jedan odgovor)?**

- a) Da, bio sam na praksi
- b) Da, bio sam zaposlen u turizmu
- c) Da bio sam na praksi i bio sam zaposlen u turizmu
- d) Ne, nisam radio u turizmu.

**Pitanje 12. Studijski program koji trenutno pohađate (Zaokružite jedan odgovor):**

- a) poslovna ekonomija
- b) opća ekonomija
- c) marketing
- d) turizam
- e) hotelijerstvo i ugostiteljstvo
- f) Ostalo. (napiši)\_\_\_\_\_

**PRIVOLA:**

U skladu s Regulativom Europskog parlamenta EU 2016/679 i Vijeća EU od 27.04.2016. o zaštiti podataka (GDPR) i u skladu s drugim zakonima uz zaštitu osobnih podataka SLAŽEM SE, da autorizirane osobe od strane voditeljice projekta mogu procesuirati moje podatke iz ovog anketnog upitnika. Svi osobni podaci (godine, spol, prebivalište, godina studija, status studenta) koristiti će se anonimno na nivou uzorka i to samo za opis uzorka i neće se povezivati ni na koji način kako bi se znao identitet sudionika u istraživanju. Vaš pristanak se može povući u bilo kojem trenutku tako da pošaljete e-mail na [kcrnjar@fthm.hr](mailto:kcrnjar@fthm.hr).

Slazem se s prethodno navedenim:

- a) Da
- b) Ne