



PROJEKT – “MLADI DJELATNICI U TURIZMU”



Dr. sc. Marinela Dropulić Ružić

Zavod za turizam
Institut za poljoprivredu i turizam

Ideja?



Sve je započelo....

Istraživanje (sezona) 2015. godine

- ❖ Anketno istraživanje
- ❖ Uzorak (prigodan)
- ❖ 1604 hotelska gosta
- ❖ 21 hotel u Istri

Zadovoljni
mladim
djelatnicima?

* Pouzdani/susretljivi/povjerljivi/empatični/profesionalni/
ljubazni/angažirani/zadovoljni poslom

Generacijske razlike



73%

Zadovoljno mladim
djelatnicima



4.3

Prosječna ocjena
mladih



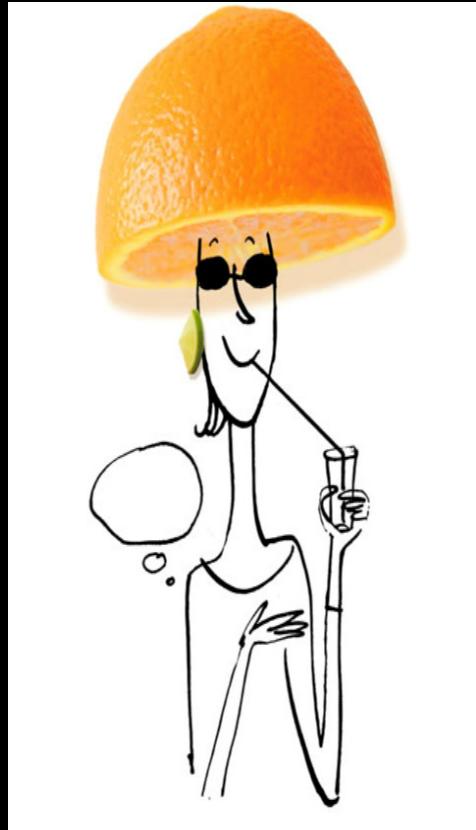


Znanost –
kritična

„Sve generacije imaju
slične vrijednosti,
samo ih drugčije
izražavaju”.



Gosti



Poslodavci

Jačanje institucionalnog okvira za razvoj strukovnih
standarda zanimanja, kvalifikacija i kurikuluma

Turizam i ugostiteljstvo

PROFIL SEKTORA



Agencija za
strukovno obrazovanje
i kvalifikacije

Institucije

Ministarstvo turizma
REPUBLIKE HRVATSKE

institutzaturizam

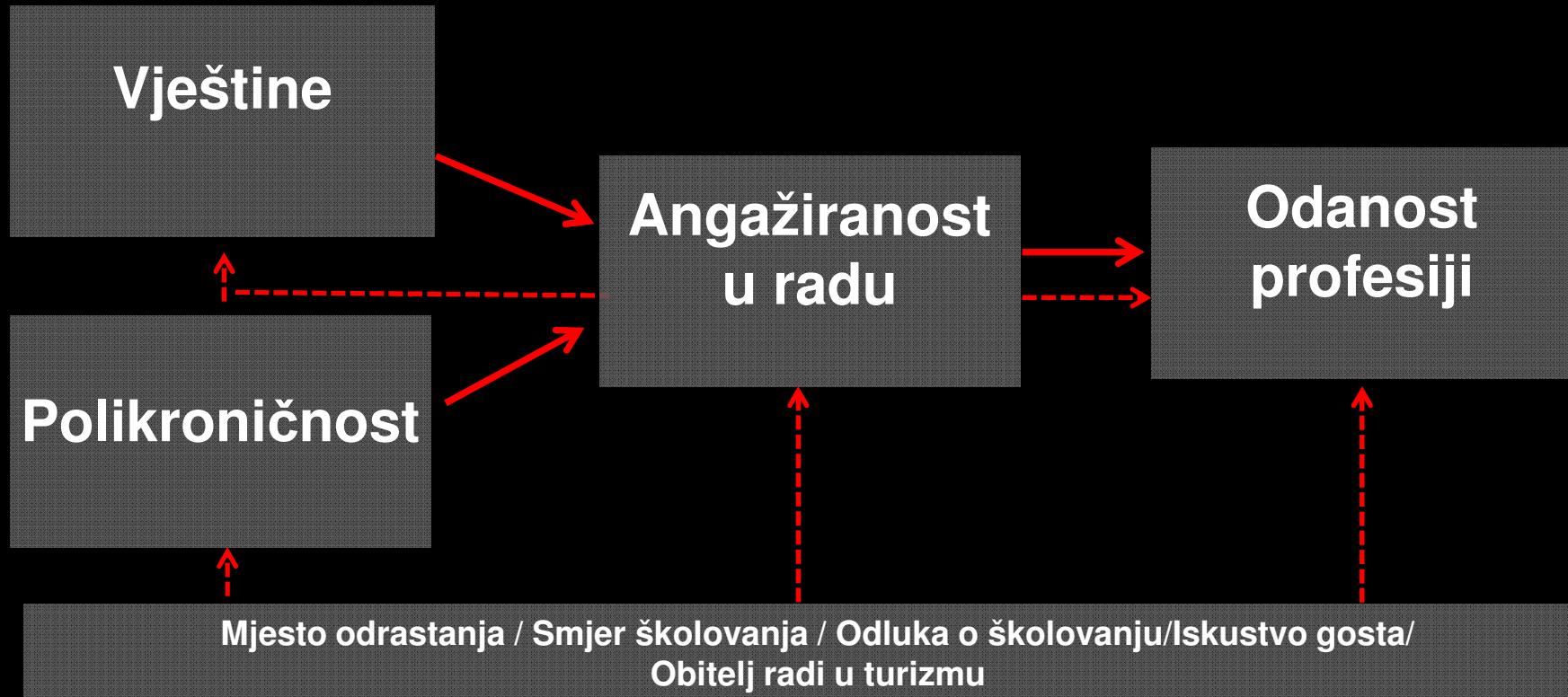
PRIJEDLOZI
ZA UNAPREĐENJE
SREDNJOŠKOLSKOG
OBRAZOVANJA ZA
POTREBE TURIZMA
U HRVATSKOJ

Zagreb, prosinac 2012.

Mladi djelatnici



Znanstveni doprinos?



Projekt u brojkama

14
mjeseci

4
člana tima

3
skupine ispitanika

5060
upitnika

Djelatnici u hotelskim
objektima/stopa povrata

2 570

(164)

56%

Učenici/stopa povrata

1 936

(16)

82%

Studenti/stopa povrata

554 (5)

62%



Projekt u brojkama

1

Web stranica

1

Facebook stranica

1

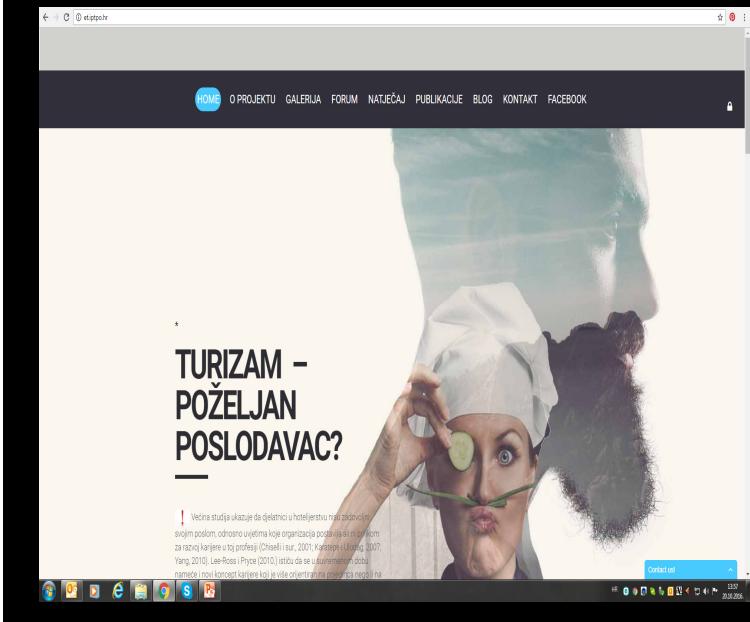
Nagradna igra

1

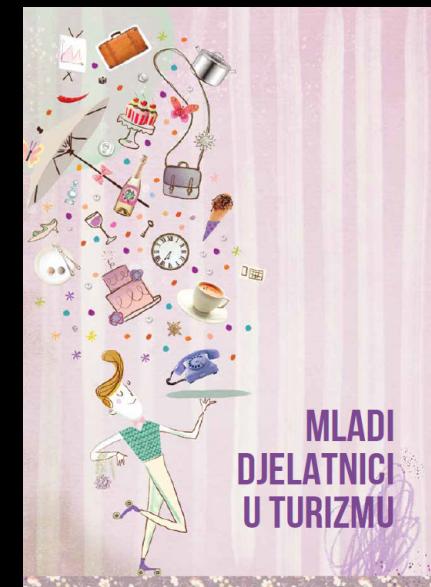
Forum

1

Priručnik



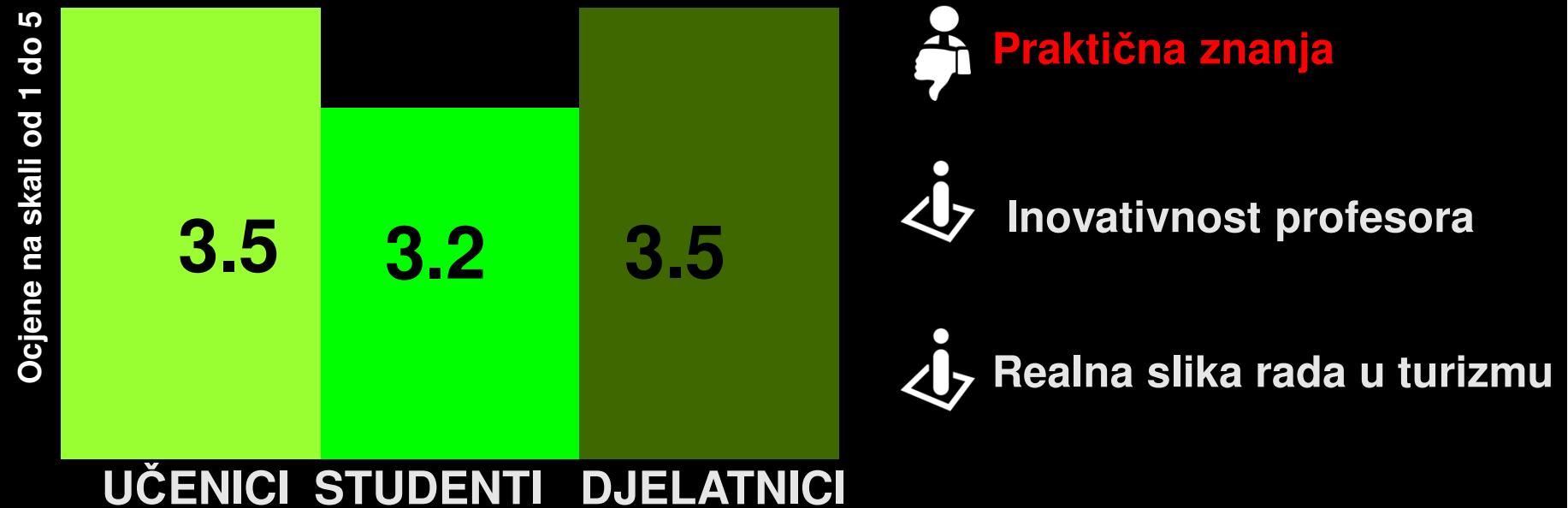
A screenshot of a Facebook page for "Mladi djelatnici u turizmu". The page has 263 likes, 0 posts, and 34 members. It features a profile picture of a person in a suit and a cover photo of a person's hand. The sidebar shows a list of users.



Kako je to izgledalo....?



Rezultati istraživanja: aspekti školovanja



Vještine i znanja

“Meke” vještine

Tehničke vještine



Komunikacijske vještine (*jednostavnost, jasnoća u komunikaciji*)

Vještine rješavanja problema

Organizacijske vještine

Aktivno iznošenje prijedloga za poboljšanje usluga i poslovanja

Vještine učenja (*zname li kako učiti?*)

Koordiniranje poslova s drugima i rad u timu

Sposobnost procjenjivanja situacije i donošenje odluka

Kreativnost

Ljubaznost prema gostu

Susretljivost prema gostu

Empatija prema gostu (*sposobnost razumijevanja emocija drugih ljudi*)

Aktivno slušanje gosta (*pozornost i strpljenje*)

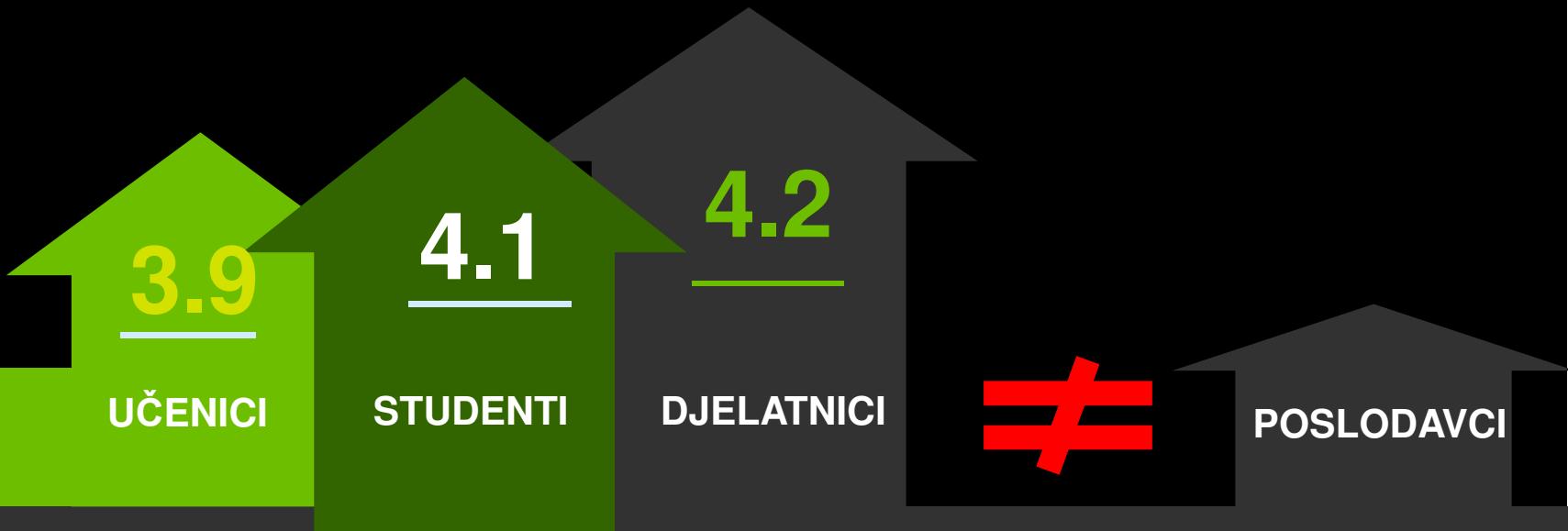
Sposobnost rješavanja kritičnih situacija

Znanje stranih jezika

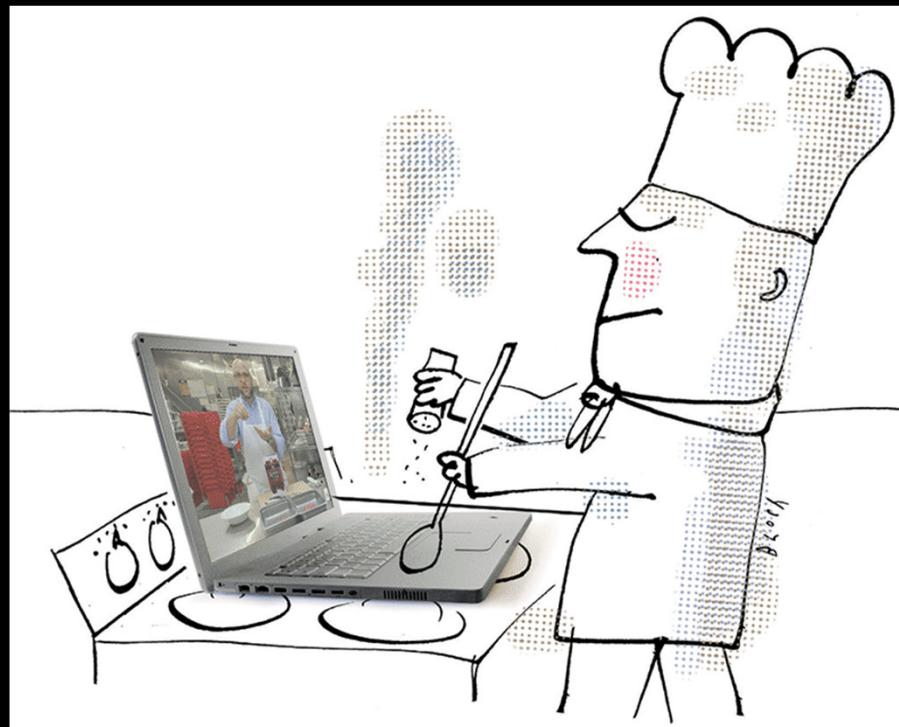
Služenje računalom (*Ms Office*)

Služenje nekim od hotelskih programa

Rezultati istraživanja: Vještine i znanja



Rezultati istraživanja:Odluka o odabiru profesije



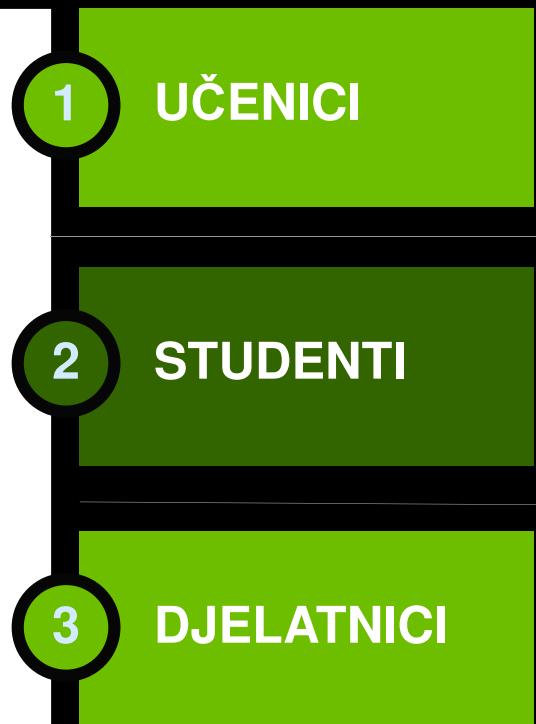
Samostalna
odluka

82%
Učenici

86%
Studenti

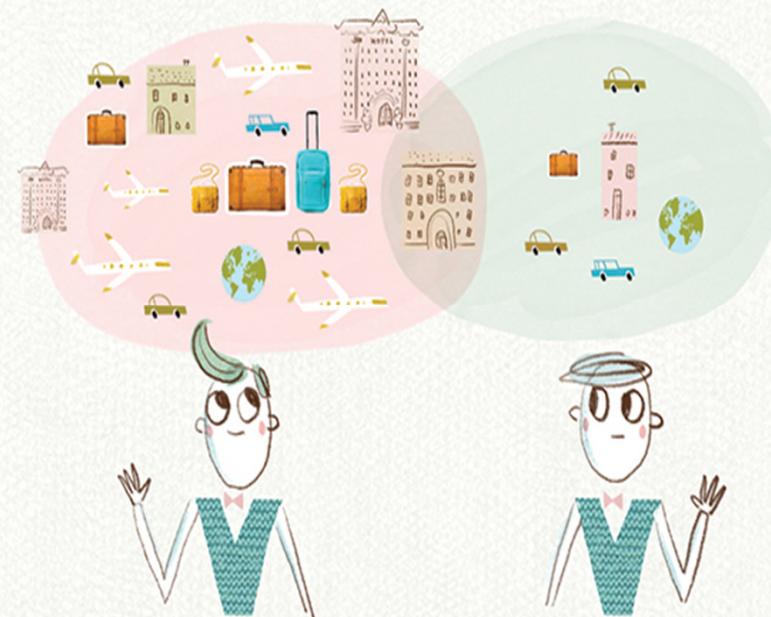
Visoko
pozitivni
svi aspekti

Rezultati istraživanja: Indeks polikroničnosti (*multitasking*)



Niži prosjeci
polikroničnosti

Rezultati istraživanja: Socijalna distanca/Vještine



UČENICI	Kontinentalna regija Slastičar Više iskustva gosta
STUDENTI	Više radnog iskustva Više iskustva gosta
DJELATNICI	Jadranska regija Završen fakultet Obitelj radi u turizmu Više iskustva gosta

Rezultati istraživanja: Stavovi o radu u turizmu

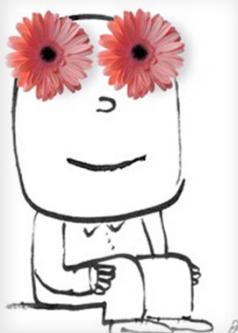
Zvanje koje
se
poštuje

Mogu se služiti
svojim
vještinama i
sposobnostima

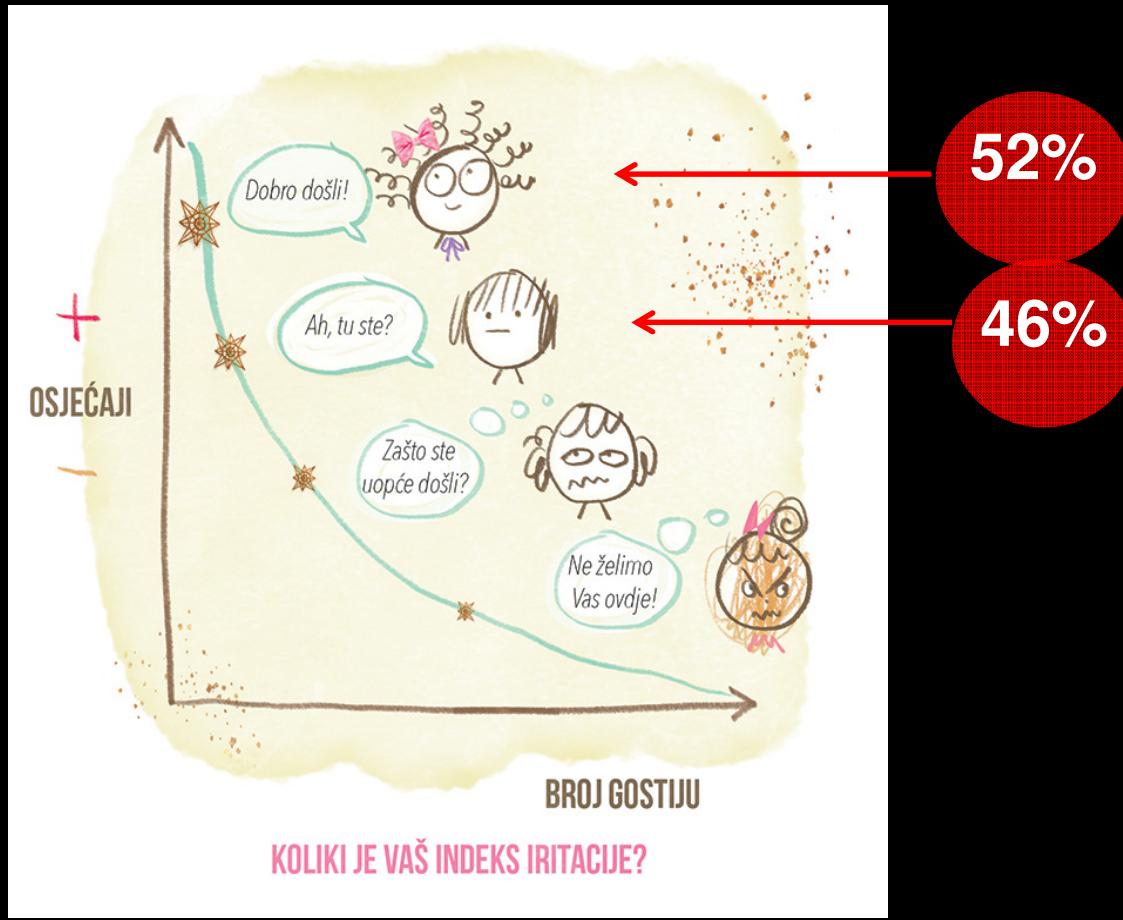
Koristan i
važan posao

Vole vidjeti
zadovoljne
goste

Djelatnike koji
rade u turizmu
se poštije u
društvu
(30%)



Rezultati istraživanja: Indeks iritacije



Viša radna energija,
Zadovoljniji svim aspektima

Rezultati istraživanja: Angažiranost i Odanost profesiji

Kontinentalne regije
Općih strukovnih škola
Trogodišnji stupanj
Smjer konobar
Samostalno izabrali školu
Obitelj radi u turizmu

UČENICI

Završena srednja
turistička
Preko 3 god staža

STUDENTI



Završena trogodišnja SŠ
SŠ i fakultet turističkog
smjera

S gostima žele imati
prijateljski odnos

Preko 5 god radnog
iskustva

Niži i srednji menadžment

5x hotelski gost

DJELATNICI

Rezultati istraživanja: Odanost profesiji

63%

Zadovoljno
turizmom
kao
izborom
karijere

58%

Nakon
školovanja
želi raditi u
turizmu

55%

Preporučili
bi posao u
turizmu
prijateljima i
rodbini

50%

Nije im
bitno da su
menadžeri

34%

Važna im
je visina
plaće

34%

Ne bi radili
bilo što u
turizmu

Rezultati istraživanja: Zašto ne žele karijeru u turizmu?



Nezadovoljstvo plaćom



Sezonski rad



Nemogućnost napredovanja

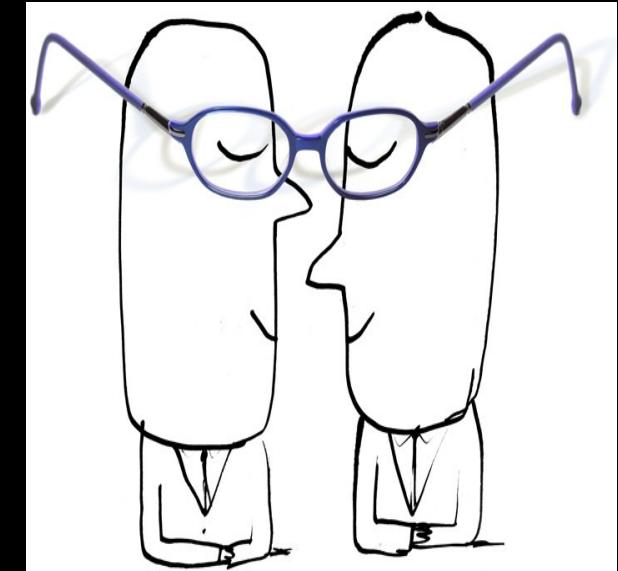
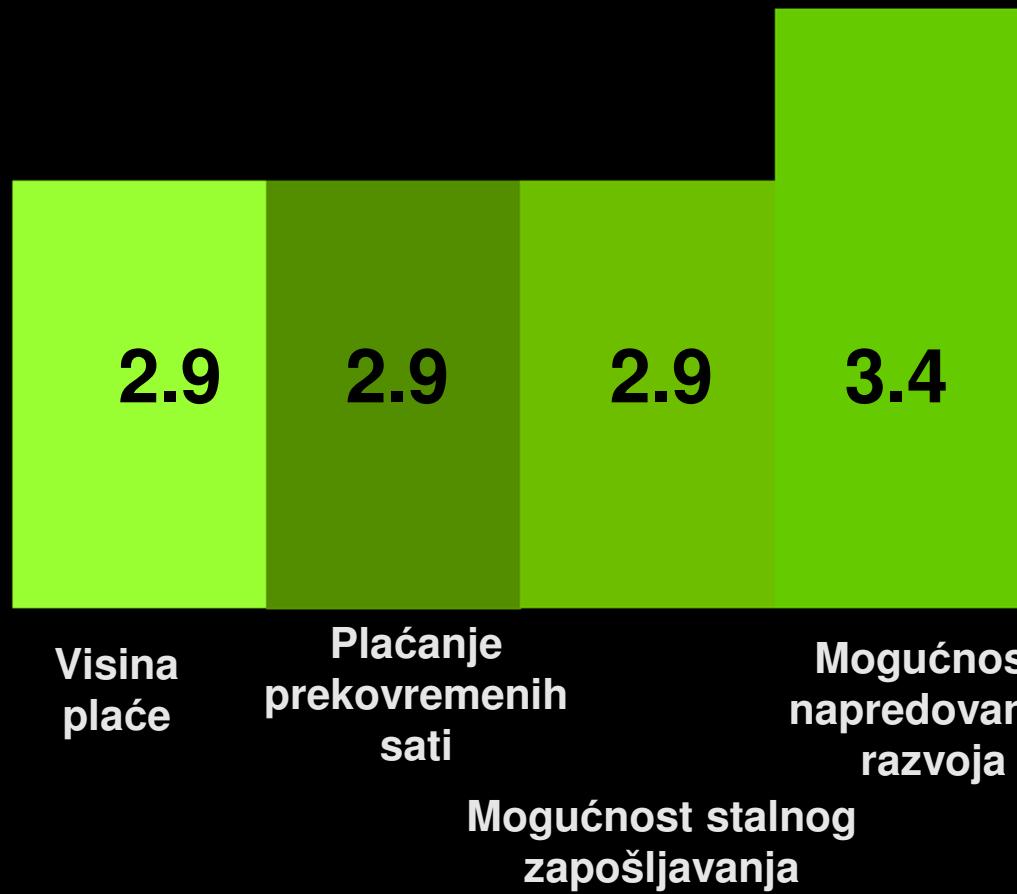


Slobodno vrijeme



Drugi interesi

Rezultati istraživanja: zadovoljstvo čimbenicima posla?



Praksa i prvo **radno iskustvo**



PROBLEMI

Strani jezici

Pristup gostu

Bez praktičnog znanja

Odnos starijih kolega

Loša organizacija rada

KAKO SE MLADI OSJEĆAJU?



NESIGURNO



PODCIJENJENO



ISKORIŠTENO



DOSADNO

Kako zadržati mlade u ovoj struci?

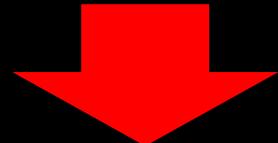
“Meke vještine” + *multitasking*



Angažiranost u radu



Zadovoljstvo poslom



Odanost profesiji

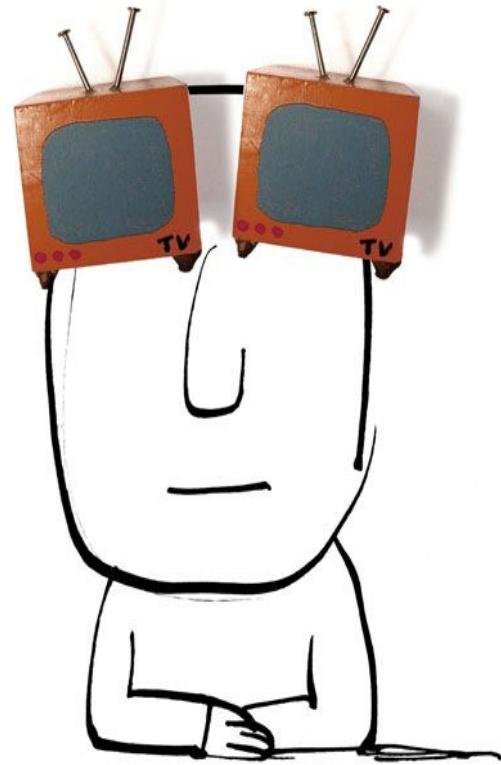


95%

nikad nije bilo u
inozemstvu na
stručnom
usavršavanju

51%

nikad se nije
usavršavalo
samoinicijativno



Kompetencije budućnosti

Procjena važnosti

Socijalni utjecaj

Multikulturalne kompetencije

Pismenost u novim medijima

Razvoj mišljenja

Upravljanje spoznajama

Transdisciplinarnost

Suradnja u virtualnim timovima



Full of life

Don't fill your life with days, fill your days with life

CROATIA

DISCOVER YOUR STORY AT croatia.hr

Djelatnici
puni
“života”?

Perspektiva
rada u turizmu
“puna
života”?

Hvala na pozornosti!

marinela@iptpo.hr