

PROGRAMI OBRAZOVANJA ODRASLIH U TURIZMU-PRIMJER SREDNJEŠKOLSKOG OBRAZOVANJA

THE ADULT EDUCATION PROGRAMS IN TOURISM - THE CASE OF SECONDARY SCHOOL EDUCATION

DR.SC. Marija Dragičević, IZVANREDNI PROFESOR
Sveučilište u Dubrovniku, Ekonomski fakultet

DR.SC. Maida Dizdarević, VANREDNI PROFESOR
Ekonomski fakultet Univerziteta „Džemal Bijedić“ u Mostaru

Sažetak: *Obrazovanje odraslih u Republici Hrvatskoj istaknuto je kao važna sastavnica obrazovnog sustava, što je potvrđeno nizom važnih strateških dokumenata. S tim u vezi, cilj ovog rada je ukazati na programe obrazovanja odraslih, te njihovu diverzifikaciju na primjeru Turističke i ugostiteljske škole Dubrovnik i povezanost sa odabranim kompetencijama mentora, koje su potrebne u uspješnosti provedbe programa.. Za potrebe rada korišteno je sekundarno i primarno istraživanje, pri čemu je za potrebe primarnog istraživanja provedena online istraživanje, na uzorku od 50 menadžera hotela i restorana (N = 34 hotela i 16 restorana). Za analizu podataka korištena je deskriptivna statistika, temeljena na srednjoj vrijednosti (M). Temeljem rezultata istraživanja vidljivo je, da su uz programe formalnog obrazovanja u turizmu, važni i programi neformalnog obrazovanja, te da je njihova važnost i potreba usklađenosti izvođenja takvih programa s kompetencijama mentora prepoznata od strane stručnjaka u hotelima i restoranima. Pri tome se posebna pozornost pridaje kratkim usko specijaliziranim programima. Rezultati istraživanja ukazuju na potrebu usklađenosti izvođenja programa sa životnim iskustvom mentora i specijalističkim znanjem unutar područja specijalizacije polaznika, a kako bi se na pravi način komunicirali ishodi učenja i usklađivanje sa očekivanjima polaznika.*

Ključne riječi: *obrazovanje odraslih, programi, turizam, Dubrovnik*

Abstract: *Adult education in the Republic of Croatia is highlighted as an important component of the education system, what is confirmed by a number of important strategic documents. In this regard, the goal of this paper is to point out the adult education programs and their importance on the example of the Tourism and Catering school Dubrovnik, and to connect the same with the selected*

competencies of mentors, which are needed in the implementation and successful implementation of the program. For the purposes of the work, secondary and primary research were carried out. For the purposes of the primary research, an online survey was conducted on a sample of 50 hotel and restaurant managers (N = 34 hotels and 16 restaurants). Descriptive statistics, were used for data analysis. Based on the research results, the findings show that in addition to formal education programs in tourism, informal education programs are also important, and that their importance and the need to conduct such programs in correlation with the mentors' competence is recognized by experts in hotels and restaurants. In doing so, special attention is paid to short narrowly specialized programs. The research results indicate the need to correlate the programs' performing with the mentor's life experience and specialist knowledge within the area of specialization of the trainees, such as with the mentoree's life experience and priorities, in order to properly communicate the learning outcomes and align them with the trainees' expectations.

Keywords: adult education, programs, tourism, Dubrovnik

UVOD

Obrazovanje odraslih u Republici Hrvatskoj istaknuto je kao važna sastavnica obrazovnog sustava, što je potvrđeno nizom važnih strateških dokumenata. Najvažniji koraci u razvoju sustava obrazovanja odraslih su Vladino donošenje Strategije obrazovanja odraslih u studenom 2004. godine, osnivanje Agencije za obrazovanje odraslih od strane Vlade u svibnju 2006. godine i donošenje Zakona o obrazovanju odraslih u veljači 2007. godine.

Obrazovanje odraslih u Hrvatskoj obuhvaća cjelokupni proces učenja odraslih namijenjen ostvarivanju prava na slobodan razvoj osobnosti, osposobljavanje za zapošljivost: stjecanje kvalifikacija za prvo zanimanje, prekvalifikaciju, stjecanje i produbljivanje stručnih znanja, vještina i kompetencija te osposobljavanje za aktivno građanstvo.¹ Turistička i ugostiteljska škola Dubrovnik djeluje na području obrazovanja odraslih pružajući programe za odrasle polaznike s ciljem podizanja razine njihovih kompetencija i vještina, te zapošljivosti.

Turističko-ugostiteljska škola Dubrovnik postoji više od 75 godina, budući da je turistička djelatnost okosnica ukupnog gospodarskog razvoja na području Dubrovačko-neretvanske županije. Školski programi nude se u ugostiteljskim djelatnostima za kuhare, konobare i slastičare, te u turističko-ugostiteljskim djelatnostima u kojima se učenici obrazuju za stjecanje znanja iz područja turizma kao što su rad u hotelskim objektima, putničkim agencijama i u ostalim turističkim područjima. Turističko-ugostiteljska škola Dubrovnik obrazovala je

¹ Vodič ustanovama za obrazovanje odraslih. Od ideje do javne isprave. Zagreb: Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih, pristupljeno studeni 2023, sa https://www.asoo.hr/UserDocsImages/Vodic_ustanovama_za_obrazovanje_odraslih.pdf

brojne stručnjake, koji su prepoznati po umijeću i doprinijeli su razvoju hrvatskog ugostiteljstva i turizama.

U tom kontekstu treba cijeniti izvrsnost edukatora/mentora. Škola održava bliske kontakte s industrijskim partnerima, što pridonosi kvaliteti izvođenja programa. Glavna svrha rada upravo je je ukazati na specifičnosti programa obrazovanja odraslih i potrebu njihove deverzifikacije, a u okviru projekta Regionalni centar kompetencija Dubrovnik. Navedeno otvara mogućnosti aktivnog uključivanja turista u edukacije i razvoj edukacijskog turizma pri čemu bi edukacija bila primarni motiv dolaska u destinaciju ², a s obzirom na to da su upravo kratki programi područje najdinamičnije u edukacijama u turizmu³.

S obzirom na navedenu problematiku u radu su postavljene tri znanstvene hipoteze:

H1. U srednje školskim programima u obrazovanju uz formalne programe, izuzetno veliko značenje imaju neformalni programi.

H2. Izvođenje i divezifikaciju programa u obrazovanju odraslih (formalnih i neformalnih) potrebno je uskladiti sa specijalističkim kompetencijama i životnim iskustvom mentora, te životnim iskustvom i potrebama polaznika.

H3. Uz specijalističke kompetencije mentora, uspješnosti komunikacije između polaznika i mentora, pridonosi razina osviještenosti mentora o potrebi podizanja razine kompetencija mentora.

PROGRAMI OBRAZOVANJA ODRASLIH

Obrazovanje odraslih u Republici Hrvatskoj istaknuto je kao važna sastavnica obrazovnog sustava, što je potvrđeno nizom važnih strateških dokumenata. Važnost razvoja sustava obrazovanja odraslih posebno ističe i Europska unija. Rezolucija Europskog vijeća o obnovljenom planu za obrazovanje odraslih (usvojena u studenome 2011.) naglašava da je kriza u EU ukazala koliko važnu ulogu može imati obrazovanje odraslih u postizanju ciljeva Europe 2020 vezanih uz zapošljivost. Plan za obrazovanje odraslih za razdoblje 2012-2014 nazvan je "ONE STEP UP". Cilj je Plana poticanje osnovnog obrazovanja odraslih i stjecanja ključnih kompetencija čime se stvara preduvjet za daljnje cjeloživotno učenje i aktivno sudjelovanje pojedinca u društvu. Istraživanja pokazuju da je ravnomjerna distribucija vještina u populaciji ima jak utjecaj na ukupne gospodarske aktivnosti, a podizanje osnovnih vještina svih ljudi imaju veći dugoročni učinak na gospodarski rast.

2 Živković, L., Jovanović, J., Đorđević, I. & Janković, T. (2022). Educational tourism in the function of the environmental protection, pristupljeno siječanj 2024, sa <https://scindeks-clanci.ceon.rs/data/pdf/1450-7552/2022/1450-75522270073Q.pdf>, str.73.

3 Iskhakova, M., Bradley, A. & Ott, D. L. (2023). „Meaningful short-term study abroad experiences: the role of destination in international educational tourism, *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 23, 4, , pristupljeno siječanj 2024, sa <https://www.tandfonline.com/journals/wttt20>

Ljudi i njihov kreativan potencijal koji se isprepliće s informacijom, tj. znanjem, te vremenom kao resursom, potvrđuju se kao nova proizvodna i društvena snaga, posebice u vrijeme ubrzanog gospodarskog rasta i dinamičnih promjena u okruženju. Za Republiku Hrvatsku veliku važnost ima cjeloživotno učenje svih kategorija društva, a posebno poduzetnika. Koliko je važno usklađivanje vještina sa potrebama tržišta rada potvrđuje i program „Nove vještine za nove poslove“ koji se bavi jednim od najvažnijih prioriteta EU, a to je kako bolje predvidjeti vještine koje će biti potrebne građanima i poslodavcima, kako reformirati sustav obrazovanja i usvajanja vještina kako bi bolje pripremili ljude za poslove budućnosti i poboljšali usklađenost politike zapošljavanja i politike obrazovanja. EK je 2000. godine izdala Memorandum o cjeloživotnom učenju. Uz promociju cjeloživotnog učenja nastoji se i afirmirati građane na aktivno sudjelovanje u obrazovanju, razvijanje vrijednosti EU i postizanje veće socijalne kohezije.⁴

Bejaković ističe da je imperativ EK da zemlje članice EU i buduće članice trebaju razviti fleksibilan i jasan način ostvarivanja cjeloživotnog učenja i obrazovanja odraslih kako bi se poboljšala zapošljivost i osiguralo olakšanje ulaska mladih na tržište rada⁵. Obrazovanje i strukovno osposobljavanje u posljednjoj je kategoriji, u kojoj EU podupire, koordinira ili se pridružuje aktivnostima država članica.⁶

Ovo pokazuje da obrazovanje ne postaje dio zajedničkih politika u smislu poljoprivredne ili monetarne politike, nego da postoji usmjeravanje i učenje između država članice i EU⁷. Pri tome se nastoji graditi konkurentnost, prosperitet i napredak na temelju cjeloživotnog obrazovanja i učenje i iz tog razloga se promoviraju ciljevi i vrijednosti vezani uz ove koncepte. Važna je koordinacija obrazovnih politika između država članica, te učenje kroz podjelu iskustava.

Obrazovanje odraslih u Hrvatskoj obuhvaća cjelokupni proces učenja odraslih namijenjen ostvarivanju prava na slobodan razvoj osobnosti, osposobljavanje za zapošljivost: stjecanje kvalifikacija za prvo zanimanje, prekvalifikaciju, stjecanje i produbljivanje stručnih znanja, vještina i kompetencija te osposobljavanje za aktivno građanstvo.⁸ U provedbi obrazovanja razlikuju se ustanove koje provode

⁴ <https://eacea.ec.europa.eu/>

⁵ Bejaković, P. (2007). Važnost i financiranje obrazovanja odraslih i cjeloživotnog učenja u odabranim zemljama, *Političko obrazovanje*, 3 (1-2), str.33.

⁶ Puljiz, I. & Živčić, M. (2009). *Međunarodne organizacije u obrazovanju odraslih*. Zagreb: Agencija za obrazovanje odraslih, str. 53.

⁷ Puljiz, I. & Živčić, M. (2009). *Međunarodne organizacije u obrazovanju odraslih*. Zagreb: Agencija za obrazovanje odraslih, str. 59.

⁸ Bejaković, P. (2007). Važnost i financiranje obrazovanja odraslih i cjeloživotnog učenja u odabranim zemljama, *Političko obrazovanje*, 3 (1-2), str. 31. Više o tome vidi Barić, V. (2011). Konferencija o cjeloživotnom učenju, Knjiga sažetaka. Križevci: Hrvatski zavod za zapošljavanje, Područna služba Križevci

formalno obrazovanje i organizacije koje provode neformalno obrazovanje odraslih⁹

Organizacije za formalno obrazovanje su ustanove za obrazovanje odraslih. Neformalno obrazovanje je također organizirano učenje koje se odvija neovisno od službenog obrazovnog sustava i obično ne vodi stjecanju službenih potvrda. Može biti organizirano na radnom mjestu, kroz aktivnost različitih društava, udruženja ili kako nadopuna formalnom sustavu obrazovanja kao što su muzičke škole, sportski klubovi, trgovačkih društava, udruga, ustanovama za obrazovanje odraslih, sindikatima, političkim centrima, itd¹⁰.

Ovakav tip obrazovanja predstavlja organizirane procese učenja usmjerene na osposobljavanje i usavršavanje za rad, za različite socijalne aktivnosti te za osobni razvoj¹¹. Neformalni programi mogu provoditi različite organizacije (ustanove, udruge, tvrtke)¹² Informalno učenje smatra se prirodnim pojavom u svakodnevnom životu i za razliku od formalnog i neformalnog obrazovanja ne mora se odvijati svjesno. Zbog toga ga pojedinci često ni sami ne prepoznaju kao čimbenik koji doprinosi njihovim znanjima i vještinama. Ono se osobito ostvaruje putem Interneta i komunikacijske tehnologije te medija koji omogućuju samoučenje.

Cjeloživotnim poslovnim obrazovanjem povećava se kreativnost i inovativnost svih zaposlenika, koja omogućuje ostvarenje strategije uz veću produktivnost rada, te veće plate i nagrade radnika i rukovoditelja u poduzecima.¹³ Samousmjereno učenje odraslih označava aktivnosti u kojima odrasla osoba samostalno uspostavlja kontrolu nad procesom učenja kao i odgovornost za rezultate učenja. Prema dosadašnjoj praksi, najzastupljeniji su načini izvođenja programa osposobljavanja i usavršavanja redoviti i konzultativno-instruktivni, a dopisno-konzultativna nastava češće se izvodi u programima za stjecanje srednje stručne spreme i prekvalifikacije (odnosno stjecanje kvalifikacija). Ostali su oblici izvođenja nastave manje zastupljeni, odnosno često se koriste kao načini i metode za poboljšavanje kvalitete nastave.

U radu je ukazano na programe u obrazovanju odraslih na razini srednje školskog obrazovanja, a na primjeru Turističke i ugostiteljske škole Dubrovnik (TUŠ DU).

U okviru Turističke i ugostiteljske škole Dubrovnik postoje formalni i neformalni programi u obrazovanju odraslih. Formalni programi se izvode se

9 <http://www.zakon.hr/z/384/>

10 <https://www.asoo.hr/en/education/adult-education/>

11 Kitić, M., Miljak, T. & Lozić, J. (2012). *Cjeloživotno obrazovanje s ciljem postizanja poslovnog napretka i stavaranja financijskih vrijednosti*, pristupljeno siječanj 2023, sa <https://hrcak.srce.hr/file/192286>, str. 55.

12 Kuka, E. (2012). Koncept neformalnog obrazovanja, *Život i škola*, 27, str. 200.

13 Tadin, H. (2007). Cjeloživotno obrazovanje za povećanje konkurentnosti poduzeća u europskoj uniji, *Ekonomija Economics*, 14, 1, str. 145.

po principu dopisno - konzultativne nastave koja podrazumijeva interakciju polaznika i predavača putem unaprijed dogovorenih konzultacija (uživo i online), te medija komunikacije u obliku nastavnih pisama koja na neki način zamjenjuju nastavnika, usmjeravaju i vode polaznika u procesu učenja te osiguravaju veću kvalitetu nastave. U sklopu TUŠ DU nude se slijedeći programi:

- programi za stjecanje srednje stručne spreme ili prekvalifikacije za zanimanja (konobar, kuhar, slastičar, hotelijersko-turistički tehničar (4god);
- turističko-hotelijerski komercijalist (4god);
- programi osposobljavanja (obuhvaćaju poslove razine složenosti 2 prema skupini i oznaci zanimanja NKZ ¹⁴ i traju minimalno 120 nastavnih sati podijeljenih na sate predavanja i vježbi, a uključuju osposobljavanja za hotelsku domaćicu, barmena i sobarice);
- programi usavršavanja i specijalizacije (koji obuhvaćaju poslove razine 3 i 5 ovisno o broju sati, a u koje spadaju obrazovanja za sommeliera, barmena, specijalista za prigrizivanje jela pred stolom gosta, kuhara specijalista za priloge, variva i garniture, kuhara specijalista za jela od tjestenine i riže, kuhara specijalista za dalmatinsku (dubrovačku) kuhinju, kuhara specijalista za toplu predjela i kuhara specijalist za hladna predjela, te managera odjela hrane i pića.

Osim toga postoje programi provjere jezika, a što se odvija se prema Referentnom europskom kvalifikacijskom okviru (engleski, talijanski, francuski, njemački španjolski jezik). Sukladno tome, postoji šest jezičnih razina kojima polaznik tečajeva stranih jezika uopće može ovladati. To su jezične razine: A1, A2, B1, B2, C1 i C2, pri čemu je A1 početna razina, a C2 najviša moguća razina. Nakon odrađenog ispita, koji se odvija u pet jezičnih djelatnosti, (jezične strukture- gramatike i vokabulara, čitanja, pisanja, slušanja i govora), polaznik dobiva vjerodostojnu svjedodžbu ustanove.

U ponudi ove škole nalaze se i ispiti za auto- taxi prijevoznike. Teorijska provjera znanja, vještina i sposobnosti za stjecanje početnih kvalifikacija za upravljanje autotaksi vozilima i vozilima kojima se obavlja iznajmljivanje vozila s vozačem. Kandidatima koji uspješno polože ispit, izdaje se Svjedodžba o stručnoj osposobljenosti (SSO) o početnim kvalifikacijama za upravljanje autotaksi vozilima i vozilima kojima se obavlja iznajmljivanje vozila sa vozačem kao posebni oblik prijevoza.

U neformalne programe koji se nude u ovoj školi spadaju tečajevi stranih jezika I-IV stupnja, što uključuje engleski, talijanski, francuski, njemački i španjolski jezik. Također, edukacije su vezane uz komunikacijske vještine, što je novija je edukacija u ponudi Škole za OO TUŠ DU, a koja je nastala kao odgovor na povećanu i rastuću potražnju na tržištu rada.

¹⁴ *Narodne novine* 111/98, pristupljeno prosinac 2022, sa https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/1998_08_111_1506.html

Kroz edukacije koje se uglavnom orijentiraju na „iskustvenom učenju“ kroz interaktivne radionice, poboljšavaju se socijalne vještine sudionika. Teme obuhvaćene ovom edukacijom obuhvaćaju široko područje upravljanja resursima unutar organizacije poput upravljanja konfliktima, stresom, vremenom i slično. Također, škola organizira edukacije osnovnih i naprednih modula informatike, kojima polaznici stječu vještine pomoću kojih će moći učinkovito raditi na osnovnoj i većoj razini, te stručne edukacije iz kulturno povijesne baština grada Dubrovnika i dubrovačko neretvanske županije. U području turizma i ugostiteljstva, TUŠ DU pruža mogućnost neformalnog obrazovanja, putem kratkih programa iz područja gastronomije, servisa i domaćinstva. To su edukacije u trajanju do 30 sati čiji je sadržaj prilagođen zahtjevima klijenata

Tablica 1. Popis edukacija 2016. – 2020.

Vrijeme izvođenja	2016.	2017.	2018.	2019.	2020.
Vrsta programa					
Komunikacijske vještine	0	0	55	30	84
Tečajevi stranih jezika	73	122	13	168	56
Edukacija za hotelsku domaćicu	0	25	15	0	0
Kulinarske radionice	0	0	20	0	0
Specijalizacija za voditelja hrane i pića	0	0	0	13	0
Ispitni centar za polaganje ispita za taxi vozače	53	73	38	37	13
Testiranja za zapošljavanja	60	79	21	67	29
Ukupno polaznika	186	299	162	315	182

Izvor: Turistička i ugostiteljska škola Dubrovnik, podaci prikupljeni u okviru projekata Regionalni centar kompetencija Dubrovnik

Tablica 1. prikazuje edukacije izvan aktiva posluživanja i kuharstva, a koje je Obrazovanje odraslih Turističke i ugostiteljske škole Dubrovnik uključivalo u razdoblju 2016.-2019. Iz Tablice 1. je vidljivo kako postoji interes za postojeće edukacije odraslih koje se odvijaju u okviru Obrazovanja odraslih. Vidljivo je kako kroz cijelo promatrano razdoblje postoji najveći interes za tečajeve stranih jezika. Od 2018-2020.godine, zabilježen je povećani interes i za program koji pruža edukaciju iz komunikacijskih vještina. S obzirom na nove trendove u turizmu, kao i nove potrebe turista, koji se sve više okreću boravku na otvorenom i u ruralnim sredinama, cjeloživotno učenje osigurava stjecanje novih kompetencija, koje su potrebne kako bi se udovoljilo klijentima kada kupuju turistički proizvod,¹⁵

¹⁵ Više o tome vidi Viterouli, M., Belias, D., Koustelios, A. & Tsigilis, N. (2023). *Self-Directedness in the Service of Human Resources Management in Tourism and Hospitality: Perspectives Under the Scope of Adult Education and Lifelong Learning*. In Sustainable Growth Strategies for Entrepreneurial Venture Tourism and Regional Development, IGI Publisher, 20 – 41., pristupljeno siječanj 2024, sa <https://www.igi-global.com/>

a što ostavlja prostor za kreiranje novih programa koji bi, ne samo pridonijeli povećanju zanimljivosti obrazovnih programa u području turizma, s aspekta rezidentnog stanovništva, već bi mogli biti i zanimljiv segment turističke ponude Dubrovnika.

U okviru diverzifikacije kratkih program u obrazovanju odraslih, a u okviru projekata Regionalni centar kompetencija Dubrovniku vremenu od 2021-2023. pilotirani su kratki programi, a odabrani su prikazani u tablici 2.

Tablica 2. Novi kratki programi u obrazovanju odraslih

Broj polaznika	Broj polaznika
Naziv programa	
Restoranski deserti (dvije edukacije)	21
Malostonska kamenica (jedna edukacija)	14
Dimljenje i sušenje mesa (jedna edukacija)	6
Rogač kao namirnica u slastičarstvu (jedna edukacija)	6
Samoniklo začinsko bilje (jedna edukacija)	16
Ukupno	67

Izvor: Turistička i ugostiteljska škola Dubrovnik, podaci prikupljeni u okviru projekta Regionalni centar kompetencija Dubrovnik

Kako je vidljivo polaznici su pokazali veliki interes, a što ukazuje na potrebu i opravdanost diverzifikacije postojećih programa u obrazovanju odraslih u srednje školskom obrazovanju iz područja turizma u Dubrovniku. Pri izvođenju i diverzifikaciji programa u obrazovanju odraslih potrebno uskladiti odabir programa sa potrebama tržišta i kompetencijama mentora koji će pratiti polaznike i izvoditi programe.

U sljedećem poglavlju, ukazano je na rezultate primarnog istraživanja vezano uz ovu problematiku. Posljednjih godina, istraživanja, vezana uz obrazovanje odraslih, više su se odnosila na formalne programe i mentorstvo u okviru tih programa, međutim isto je tako važno naglasiti značaj mentorstva pri provođenju neformalnih programa. Rezultati istraživanja provedeno na uzorku od 337 sudionika u obrazovanju odraslih u Grčkoj, ukazuju da je mentorstvo važan „alat“ u obrazovanju odraslih, te da ima značajan utjecaj na za sve sudionike uključene u edukacijski proces.¹⁶

¹⁶ Koutsoukos, M. & Sipitanou, A. (2020). Applying mentoring in adult education: benefits for mentees, mentors and educational organizations, , 13 *International Conference of Education, Research and Innovation*, Seville, SPAIN, November 2020, str. 7997, Izvor: Izvor:.

ODABRANE KOMPETENCIJE MENTORA

U OBRAZOVANJU ODRASLIH

Rezultati primarnog istraživanja o kompetencijama mentora

Metodologija i karakteristike uzorka ispitanika

Za potrebe definiranja kompetencija i njihove povezanosti s izvođenjem programa korišteno je primarno, Online istraživanje (slanje personalizirane poveznice) za telefonsko zapošljavanje. U obradi podataka korištena je deskriptivna statistika. Istraživanje je provedeno na uzorku od 50 menadžera hotela i restorana (N = 34 hotela i 16 restorana), tako da su 68% ispitanika bili menadžeri hotela, a 32% menadžeri restorana. Ispitanici su voditelji Prehrane i pića i odgovorne osobe za zapošljavanje na području Dubrovačko-neretvanske županije. Istraživanje je provedeno tijekom studenog i prosinca 2021. Udio 6% menadžera ima manje od 1 godine radnog iskustva, 26% njih ima između 1 i 5 godina radnog iskustva, 34% između 6 i 10 godina, 22% od 11 do 15 godina, 10% njih od 16 do 25 godina, a njih 2% ima više od 25 godina radnog staža. S udjelom od 20% zastupljeni su poslovni subjekti koji imaju do 9 zaposlenih, 52% njih ima između 10 i 49 zaposlenih, 20% između 50 i 249 zaposlenih, te 8% ima 250 i više zaposlenih.

Stavovi ispitanika o odabranim kompetencijama potrebnim za izvođenje programa u obrazovanju odraslih

Prema podacima u tablici 3. vidljivo je da 2% ispitanika specijalističko znanje unutar vlastitog područja poduke smatra potrebnim u srednjoj mjeri, 40% je iskazalo mišljenje da je potrebno u velikoj mjeri, a 58% misli da je izrazito potrebno.

Tablica 3. Uloga specijalističkog znanja u provođenju edukacija odraslih

Stav ispitanika	Razina	n	%
Kompetencija			
Specijalističko znanje unutar vlastitog područja poduke	Potrebna u srednjoj mjeri	1	2,0
	Potrebna u velikoj mjeri	20	40,0
	Izrazito potrebna	29	58,0
Ukupno		50	100,0

Izvor: autor

Što se tiče komponente korištenje vlastitog iskustva unutar nastavnog okruženja, a što je prikazano u tablici 4., vidljivo je da 6% ispitanika to smatra potrebnim u manjoj mjeri, 12% ispitanika potrebnim u srednjoj mjeri, 50% u velikoj mjeri, a 32% misli da je to izrazito potrebno. Korištenje životnog iskustva sudionika ocijenjeno je prosječnom ocjenom 4,12, a što govori u prilog tome da najveći dio ispitanika smatraju ovaj elemenat izuzetno važnim što je u skladu s tradicijom ove škole i planovima u budućem razvoju programa, a pri čemu je

od velike važnosti spremnost ugostiteljskih poduzeća i njihovog menadžmenta i djelatnika na suradnju i sudjelovanje u izvođenju programa

Tablica 4. Uloga životnog iskustva u provođenju edukacija polaznika

Stav ispitanika	Razina	n	%
Kompetencija			
Korištenje vlastitog životnog iskustva unutar nastavnog okruženja	Potrebna u manjoj mjeri	3	6,0
	Potrebna u srednjoj mjeri	6	12,0
	Potrebna u velikoj mjeri	25	50,0
	Izrazito potrebna	16	32,0
Ukupno		50	100,0

Izvor: Autor

Ispitanici su također svjesni da se i sami moraju usavršavati u znanju i vještinama, te da trebaju biti orijentirani na potrebe sudionika, a što je u skladu sa izazovima koje donosi diverzifikacija programa u obrazovanju odraslih, što je preduvjet kvalitetne provedbe programa. Rezultati istraživanja ukazuju da 10% ispitanika misli da je prepoznavanje vlastitih potreba za učenjem potrebno u srednjoj mjeri, 64% smatra to potrebnim u velikoj mjeri, a 26% misli da je izrazito potrebno. Ispitanici su također izrazili svoje stavove o važnosti orijentacije na potrebe sudionika, a rezultati istraživanja prikazani su u tablici 5.

Tablica 5. Važnost orijentacije na potrebe sudionika u programima obrazovanja odraslih u turizmu

Kompetencija	Razina	n	%
Stav ispitanika			
Orijentacija na potrebe sudionika	Potrebna u srednjoj mjeri	9	18,0
	Potrebna u velikoj mjeri	20	40,0
	Izrazito potrebna	21	42,0
Ukupno		50	100,0

Izvor: autor

Prema podacima navedenim u tablici 4. vidljivo je da 18% ispitanika smatra da je orijentacija na potrebe sudionika ciljnih skupina potrebna u srednjoj mjeri, 40% misli da je potrebna u velikoj mjeri, a 42 % da je izrazito potrebna. Ispitanici se također u potpunosti slažu s potrebom razvijanja njegovanja i komunikacijskih vještina, pri čemu 92% ispitanika jasnu komunikaciju vrednuje kao izrazito potrebnu, a 8% potrebu u velikoj mjeri, a što je u skladu s očekivanjima korisnika, koji su pri evaluaciji programa komunikaciju isticali kao izuzetno važan element pri provedbi, uspješnosti programa.

ZAKLJUČAK

U okviru diverzifikacije kratkih programa u srednje školskom obrazovanju odraslih u Turističkoj i ugostiteljskoj školi Dubrovnik, a u okviru projekata Regionalni centar kompetencija u Dubrovniku, u vremenu od 2021-2023., pilotirani su kratki programi u obrazovanju odraslih, a za koje su polaznici pokazali veliki interes, što ukazuje na potrebu i opravdanost diverzifikacije postojećih programa u obrazovanju odraslih u srednje školskom obrazovanju iz područja turizma u Dubrovniku.

S obzirom na nove trendove u turizmu i nove potrebe turista, cjeloživotno učenje osigurava stjecanje novih kompetencija koje su potrebne kako bi se udovoljilo klijentima kada kupuju turistički proizvod, a što ostavlja prostor i posebno naglašava potrebu i izazov obrazovnih ustanova za kreiranjem novih programa, koji ne samo da pridonose povećanju zanimljivosti obrazovnih programa u području turizma, s aspekta rezidentnog stanovništva, već mogu biti atraktivan segment turističke ponude Dubrovnika.

Pri tome je važna usklađenost između ponuđenih programa i životnog iskustva sudionika, te orijentiranosti na potrebe sudionika, kao i specijalističkog znanja i životnog iskustva pružatelja usluga, a kako bi se povećala uspješnost provedbe samih programa i poboljšala komunikacija između polaznika i mentora, kao izvođača edukacijskih programa. Potrebno je napomenuti da hotelijerstvo i turizam povezuje veliki broj nositelja ponude, koji pridonose održivosti same destinacije, a što bi trebalo uzeti u obzir u daljnjem kreiranju i diverzifikaciji sadržaja programa u obrazovanju odraslih.

LITERATURA

1. Barić, V. (2011). Konferencija o cjeloživotnom učenju, Knjiga sažetaka. Križevci: Hrvatski zavod za zapošljavanje, Područna služba Križevci
2. Bejaković, P. (2007). Važnost i financiranje obrazovanja odraslih i cjeloživotnog učenja u odabranim zemljama, Političko obrazovanje, 3 (1-2), 31-55.
3. Belias, D., Koustelios, A. & Tsigilis; N. (2023). Self-Directedness in the Service of Human Resources Management in Tourism and Hospitality: Perspectives Under the Scope of Adult Education and Lifelong Learning. In Sustainable Growth Strategies for Entrepreneurial Venture Tourism and Regional Development, IGI Publisher, 20 – 41., pristupljeno siječanj 2024, sa <https://www.igi-global.com/>
4. <https://eacea.ec.europa.eu/>
5. <https://www.asoo.hr/en/education/adult-education/>
6. <http://www.zakon.hr/z/384/>

7. Iskhakova, M., Bradly, A. & Ott, D. L. (2023). „Meaningful short-term study abroad experiences: the role of destination in international educational tourism, *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 23, 4, pristupljeno siječanj 2024, sa <https://www.tandfonline.com/journals/wttt20>
8. Kitić, M., Miljak, T. & Lozić, J. (2012). Cjeloživotno obrazovanje s ciljem postizanja poslovnog napretka i stavaranja financijskih vrijednosti, pristupljeno siječanj 2023, sa <https://hrcak.srce.hr/file/19228>, str. 53-61.
9. Koutsoukos, M. & Sipitanou, A. (2020). Applying mentoring in adult education: benefits for mentees, mentors and educational organizations, 13 International Conference of Education, Research and Innovation, Seville, SPAIN, November 2020, str. 7997-7810., DOI:10.21125/iceri.2020.1718, pristupljeno siječanj 2024, sa <https://www.researchgate.net/publication/345815439>.
10. Kuka, E. (2012). Koncept neformalnog obrazovanja, *Život i škola*, 27, 197. – 203.
11. Narodne novine 111/98, pristupljeno prosinac 2022, sa https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/1998_08_111_1506.html
pristupljeno studeni 2023, sa https://www.asoo.hr/UserDocsImages/Vodic_ustanovama_za_obrazovanje_odraslih.pdf
12. Puljiz, I. & Živčić, M. (2009). Međunarodne organizacije u obrazovanju odraslih. Zagreb: Agencija za obrazovanje odraslih
13. Tadin, H. (2007). Cjeloživotno obrazovanje za povećanje konkurentnosti poduzeća u europskoj uniji, *Ekonomija Economics*, 14, 1, 143-150.
14. Viterouli, M., Belias, D., Koustelios, A. & Tsigilis, N. (2023). Self-Directedness in the Service of Human Resources Management in Tourism and Hospitality: Perspectives Under the Scope of Adult Education and Lifelong Learning. In *Sustainable Growth Strategies for Entrepreneurial Venture Tourism and Regional Development*, IGI Publisher, 20 – 41., pristupljeno siječanj 2024, sa <https://www.igi-global.com/>
15. Vodič ustanovama za obrazovanje odraslih. Od ideje do javne isprave. Zagreb: Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih,
16. Zakon o obrazovanju odraslih (2010). Zagreb: Narodne novine pristupljeno studeni 2023, sa <http://www.zakon.hr/z/384/>
17. Živković, L., Jovanović, J., Đorđević, I. & Janković, T. (2022,) Educational tourism in the function of the environmental protection, pristupljeno siječanj 2024, sa <https://scindeks.clanci.ceon.rs/data/pdf/1450-7552/2022/1450-75522270073Q.pdf>, str. 73.-81.