



“Današnji, savremeni i stručni radnici nisu radna snaga, oni su kapital“, rekao je Peter Drucker. Usluge u turističkoj industriji su poslednjih decenija veoma napredovale, ali je i dalje ključni faktor – ČOVEK.

Kvalitet usluga u najvećoj meri zavisi od neposrednih izvršilaca i njihovih kompetencija.

Smatra se da će u tekućem milenijumu intelektualni kapital imati veću vrednost od materijalnih.

Cilj obrazovnog sistema mora biti stvaranje ljudskih resursa koji će svojim teorijskim i praktičnim znanjem i veštinama biti sposobni konkurenti ne samo u Srbiji, već na području jugoistočne Evrope. Obrazovanje hotelskih i turističkih kadrova radi sticanja opštih stručnih, menadžerskih, tehnoloških i finansijskih znanja i veština za određene poslove ima apsolutni prioritet, jer je upravo razvoj ljudskih resursa odlučujući činilac u osiguranju kvaliteta turizma.

Između sistema obrazovanja turističkih i hotelskih kadrova i praktične primene znanja ne postoji ujednačenost. To je vidljivo iz niske stope zapošljavanja diplomanata i niskog vrednovanja njihovih znanja na radnom mestu.

Broj zaposlenih u Republici Srbiji u prvom kvartalu 2015. godine starosti od 15 godina i više, bilo je 2.494.346. Od toga u uslugama smeštaja i ishrane 83.393 s prosečnom zaradom u aprilu, koja je na nivou RS iznosila 45.605 din, u uslugama smeštaja i ishrane 26.362 (smeštaja 34.010 i delatnosti pripreme i posluživanja hrane 23.633). Prosečne zarade u Republici Srbiji po sektorima delatnostima u junu 2014. godine iznosila je 61.992 dinara, a u oblasti usluge smeštaja i ishrane 33.679 dinara. U školskoj 2013/14. godini od ukupnog broja srednjoškolaca (270.356), trgovačko- ugostiteljske i turističke škole upisalo je 23.051 učenik, da bi školsku 2014/15., od ukupnog broja srednjoškolaca (261.156), ove škole upisalo 22.150 učenika. Tradicionalne škole samo delimično zadovoljavaju potrebe savremenog turizma. Upotrebom informacionih tehnologija otvara se veliki broj mogućnosti inoviranja nastavnih procesa kroz organizaciju časa, upotrebu novih nastavnih metoda i sredstava i oblika rada.

Nedostaci sadašnjeg modela obrazovanja kadrova u turizmu su nedostatak stručnog nastavnog kadra, manjak adekvatno opremljenih kabineta, mali broj objekata zainteresovanih za organizovanje stručne prakse i nedovoljno praćenje trendova u hotelijerstvu i ugostiteljstvu.

Turistička zanimanja koja se školuju kod nas su: turistički animator, turistički vodič; turistički pratilac, preduzetnik u turističkoj agenciji, ugostitelj, turistički inspektor, preduzetnik u rent-a-car agenciji i preduzetnik u prihvatnim ili plovnim objektima nautičkog turizma.

Edukacija u turizmu obuhvata: edukaciju lokalnog stanovništva o mogućnostima privređivanja u turizmu, edukaciju zaposlenih u okviru turističkih organizacija opština, obuku za različite profile turističkih radnika (poslovna komunikacija u turizmu, prihvatanje gostiju, organizacija i

smeštaj gostiju), obuku za izradu projekata u turizmu za apliciranje na domaće i evropske fondove. Problemi u zapošljavanju u ugostiteljstvu i turizmu su: sklapanje ugovora o radu na određeno vreme, zapošljavanje preko agencija za privremeno i povremeno zapošljavanje, nedefinisane najniže plate i rad "na crno", nepostojanje standarda za radna mesta, nedovoljna saradnja javnog i privatnog sektora, nedovoljno stručno usavršavanje Cilj obrazovnog sistema mora biti stvaranje ljudskih resursa koji će svojim teorijskim i praktičnim znanjem i veštinama, biti sposobni i konkurenti ne samo u Srbiji nego i na celom području jugoistočne Evrope.

Stručno obrazovanje je od ključne važnosti za razvoj veština, kako na nacionalnom tako i na regionalnom nivou. Ono predstavlja inicijalni korak kojim tehničko i upravljačko osoblje u turizmu i ugostiteljstvu gradi svoje karijere i razvija dodatne veštine kroz razne vidove obuka.

Kursevi za sticanje posebnih znanja i veština mogu da budu od pomoći u skraćanju trajanja nezaposlenosti, ali svakako ne mogu da zamene formalno obrazovanje. Sistem stručnog obrazovanja mora odgovarati potrebama za obukom privatnog sektora i privrede, pružati obuku onima koji ne pripadaju aktivnoj radnoj snazi i ulagati u permanentno učenje već uposlenih radnika, kako bi se njihove sposobnosti održavale i unapređivale. Sektor stručnog obrazovanja treba da privuče veći broj kandidata za pohađanje stručnih programa, dok sektor turizma i ugostiteljstva treba da unapredi sliku turističke privrede kao dobrog poslodavca.

Najpoželjnija je kategorija operativnog osoblja - kuvari, konobari, barmeni, recepcioneri i osoblje za smeštajno-ugostiteljske usluge (hoteli i restorani), kao i turistički vodiči i turističko osoblje (turističke agencije), dok preostali, manji deo, pripada prodaji i menadžmentu.

U međunarodnom turizmu obrazovni sistemi se sve više koncentrišu na to da postignu prilagođenu kompetenciju koja omogućava fleksibilno angažovanje stručnih kadrova kako u okviru većeg broja oblasti i odeljenja jednog društva, tako i u različitim društvima.

Turizam u EU danas ostvaruje 5% od ukupnog BDP-a. U 1,8 miliona preduzeća zaposleno je 5,2% ukupne radne snage EU, na odprilike 9,7 miliona poslova iz sektora turizma i ugostiteljstva. Kada se posmatra šira slika uticaja ovog sektora na ukupnu ekonomiju, turizam sa srodnim sektorima ostvaruje 10% ukupnog BDP-a EU i zapošljava 12% ukupne radne snage. Srbiju je tokom prošle, 2014. godine, posetilo 2.192.268 turista, od čega 1.165.536 domaćih

(-8% u odnosu na 2013.), i 1.028,732 (+12) stranih turista; Beograd 719.993 (+5%), od čega 139.328 (-15) domaćih i 580.665 (+11%) stranih turista; Novi Sad ukupno je posetilo 130.733 (+11%), od čega je 46.132 (+4%) domaćih i 84.601 (16%) stranaca; banjska mesta je posetilo ukupno 386.645 (-5%) turista, 323.635 (-8%) domaćih i 62.170 (+13%) stranih turista; planinska mesta 372.672 (-7%) ili 301.704 (-11%) domaćih i 70.968 (+17%) stranih turista; ostala turistička mesta posetilo je 489.026 (-1%) od toga 297.784 (-5%) domaćih i 191.242 (+6%) stranih turista i ostala mesta je posetilo 93.499 (+6%), 54.953 (-7%) domaćih i 38.546 (+31%) stranih gostiju.

Projekat "Obrazovanje i potrebe turističke industrije jugoistočne Evrope" za opšti cilj ima stvaranje mogućnosti za obrazovanjem stručnih kadrova u skladu sa potrebama turističke industrije koji će doprineti unapređenju kvaliteta turističkih usluga, promocije i razvoju novih turističkih proizvoda. Posebni ciljevi ovog projekta su prepoznavanje potreba za novim znanjima i veštinama (istraživanje, forum), unapređenje stručne prakse i iniciranje značajnije povezanosti poslodavaca u turističkoj industriji, obrazovnih ustanova i nadležnih institucija; uspostavljanje čvršće saradnje među srednjim turističkim školama; iniciranje značajnije uloge škola u razvojnim projektima u turizmu jugoistočne Evrope; iniciranje promena u obrazovanju kadrova u turizmu i njihovo usklađivanje sa potrebama poslodavaca. Jedan od najvećih problema zbog

čega obrazovani mladi ljudi ne mogu da se zaposle u svojoj zemlji je disproporcija znanja stečenih na fakultetima i praktičnih veština koje su potrebne za obavljanje konkretnih poslova u privredi. Strukovno obrazovanje u našoj zemlji ima ključnu ulogu u odgovoru na izazove ubrzanog pojavljivanja novih tehnologija, potražnje za novim kompetencijama u razvoju ljudskih potencijala s ciljem povećanja ekonomskog rasta, zapošljavanja i ostvarenja socijalnih ciljeva. Zato ono mora biti povezano sa potrebama pojedinca, tržišta rada, visokog obrazovanja i društva u celini.

Mnoge zemlje su uvidele važnost usklađivanja obrazovnog sistema na svim nivoima sa potrebama tržišta rada jer je alternativa preskupa. Održavanje ili kvalifikacija koje pružaju kompetencije koje su zastarele ili više nisu potrebne na tržištu rada i predstavljaju uzalud potrošeno vreme i novac za sve korisnike: za polaznika jer je stekao znanja sa kojima nije konkurentan na tržištu rada, za poslodavca jer dobija radnika koji nije kvalifikovan i osposobljen za rad, te za državu koja to sve plaća. Zato su mnoge zemlje uvidele potrebu razvoja sistema koji će smanjiti jaz između obrazovanja i tržišta rada.

Business Summit "Uposlimo Srbiju" Rad autora: dr Miloš D. Tucović, profesor, UTŠ Beograd,  
Irena M. Tucović, savetnik MTTT Republike Srbije  
Mr Slobodanka Marković, doktorant, Geografski fakultet  
Dimitrije M. Tucović, student, VHŠSS Beograd