

УНИВЕРЗИТЕТ СИНГИДУНУМ БЕОГРАД

Департамент за постдипломске студије

Студијски програм: ПОСЛОВНИ СИСТЕМИ У ТУРИЗМУ И ХОТЕЛИЈЕРСТВУ

Образовање туристичких техничара у функцији развоја и унапређења хотелијерства у туристичкој привреди Републике Србије

МАСТЕР РАД

Ментор:

Проф. др. Крунослав Чачић

Студент:

Душан Комленац

Бр.инд:405716/2011

Београд 2014

САДРЖАЈ:

1. Увод	4
1.1.Методолошки приступ раду.....	6
1.1.1. Предмет и полазишта истраживања мастер рада	6
1.1.2. Степен истражености проблема.....	7
1.1.3.Хипотезе у истраживању.....	7
1.1.4. Структура рада.....	8
1.1.5. Циљ истраживања у раду.....	9
1.1.6. Коришћени методски поступци.....	9
2. Хотелијерство - основни фактор пружања услуга у туризму.....	10
2.1. Појам хотелијерства.....	10
2.2. Настанак и развој хотелијерства.....	12
2.3. Хотелијерство као савремена услужна делатност.....	17
3. Људски ресурси као носиоци развоја хотелијерства.....	19
3.1. Процес управљања људским ресурсима у хотелијерству.....	20
3.2. Потреба за едукацијом и прилагођавањем савременим тржишним тенденцијама.....	23
3.3. Образовање људских ресурса у хотелијерству.....	27
3.4. Тренинг као главна образовна функција.....	30
4. Стратегија и перспектива образовања туристичких техничара за потребе хотелијерства.....	35
4.1. Стручно образовање према потребама друштва и тржишта рада.....	35
4.2. Пракса у привреди као непходна потреба друштва и тржишта рада.....	37
4.3. Планирање и организација едукације и тренинга туристичких техничара.....	40
4.3.1. Наставни план и програм туристички техничар.....	42
4.3.2. Наставни план и програм туристички техничар – оглед.....	46
4.4. Компарација класичног и огледног профила.....	51
4.5. Примена информационе технологије у образовању	52
4.6. Интернет у образовању туристичких техничара.....	55
4.7. Предности употребе информационих технологија у образовању	56
4.8. Сарадња средњих стручних школа и привреде.....	58
4.9. Образовање туристичких техничара у Хрватској, лидеру туризма у региону.....	62
5. Студија случаја на примеру Угоститељско-туристичке школе из Београда.....	66
5.1. Оснивање и делатност.....	66

5.2. Организација као темељна функција менаџмента људских ресурса.....	67
5.3. Просторије за едукацију и тренинг туристичких техничара и њихова техничко-технолошка опремљеност.....	70
5.4. Планирање едукације и тренинга туристичких техничара у Угоститељско-туристичкој школи.....	72
5.5. Организација едукације туристичких техничара у Школи.....	74
5.6. Информационе технологије и њихова примена у Угоститељско-туристичкој школи	76
5.7. Виртуелна рецепција хотела као помоћ у наставном процесу	79
5.8. Професионална пракса туристичких техничара у школској радионици хотелу „Палас“	80
5.9. Информационе технологије у Хотелу „Палас“ као подршка професионалној пракси туристичких техничара.....	82
5.10. Мотивација и контрола едукације и тренинга туристичких техничара.....	86
6. Концепт потребних кадрова у хотелијерству Републике Србије.....	89
7. Закључак	92
Литература	94

1. УВОД

„Није знање знање знати, већ је знање знање дати“

Јован Јовановић Змај

Образовање данас у Републици Србији пролази кроз један од најтежих периода после Другог светског рата. Дошло је до смене генерација, стари добри учитељи и наставници су отишли у пензију, нови се још увек привикавају, реформе су у току, економска криза је на врхунцу а квалитет наставе која се изводи није на завидном нивоу. Квалитет наставе која се изводи у средњим школама показују нам и такозвани ПИСА тестови, према којима наша земља заузима једно од последњих места у Европи. Сви ми који радимо у просвети, туризму, хотелијерству, морамо под хитно пронаћи снагу и уложити напоре да подигнемо образовање и струку на виши ниво. Како побољшати хотелијерске и туристичке услуге можда ћемо пронаћи у овом раду кроз образовање туристичких техничара.

Услуге у туризму су толико напредовале да су постале незаобилазан елемент животног стандарда и квалитета живота уопште. Наравно, у туризму и хотелијерству и даље је кључан фактор човек, без чијег присуства је незамислив рад ове привредне гране. Квалитет услуге у највећој мери зависи од непосредних извршних радника и њихових радних компетенција које осигуравају обављање радних дужности и задатака. Важност човековог деловања од пресудног је значаја у свакој хотелској организацији која жели пословни успех у свету глобалних промена.

Један од кључних недостатака туризма и туристичке понуде Србије је низак ниво како угоститељских тако и хотелијерских услуга, на шта указују и ретка истраживања и анкетање домаћих и страних туриста. Истраживања Светске туристичке организације (WTO) из 1995.године, су показала шта је то што се највише тражи од запосленог: он мора да зна да комуницира, да се прилагоди, да учи, да резонује, да решава проблеме, да сарађује, да одлучује, да тражи и истражи, да започне и заврши посао.¹ Традиционалне школе, као и квалитет рада у њима, само донекле задовољавају потребе савременог туризма и хотелијерства. Употребом информационих технологија отвара се мноштво могућности иновирања наставног процеса кроз другачију организацију часа, употребу нових наставних метода, облика рада и употребу различитих медија у дидактичке сврхе. Због ових чињеница, а у циљу побољшања исказаних недостатака,

¹An introduction to TEDQUAL, A methodology for Quality in Tourism Education and Training, WTO, Madrid, Spain, 2006, str.33.

веома важну улогу игра образовање и практична настава (тренинг) будућих кадрова који ће радити у туризму, хотелијерству и угоститељству.

Образовање кадрова за потребе хотелијерства и угоститељства у Србији датира још из периода пре Другог светског рата, када је хотелијерство и угоститељство имало третман занатске делатности. До 1938. године процес образовања и стручног оспособљавања био је усмерен на изучавање заната и стицање знања из праксе у стручним продужним школама. Развој хотелијерства и угоститељства условио је и измене у систему образовања угоститељских радника, тако да је након Другог светског рата основана и организована средња угоститељска школа која се у свом мало измењеном издању одржала све до данашњих дана. Може се рећи да веома успешно производи будући кадар, који успешно одговара свим захтевима модерног туризма и потребама хотелијерске и угоститељске привреде наше земље. Једну од централних улога у унапређивању образовања и васпитања у Угоститељско – туристичкој школи имају стручни наставници, са дугогодишњим искуством у привреди, јер непосредно утичу на учење и развој ученика.²

Србија има реалне шансе да перспективно развија туризам, а у његовим оквирима и хотелијерство као важну компоненту. Стратегија развоја туризма Србије одредила је и основне правце и обим развоја хотелијерства до 2015.године.³ Модернизована настава која прати трендове у светском и домаћем туризму и професионална пракса у успешним привредним друштвима није само припрема за професионалну каријеру; она може и треба да буде и мора бити почетак успешне каријере!

² Угоститељско-туристичка школа,(2006) Монографија некад и сад, Београд, стр.42-43.

³ Чачић К., Очекиване тенденције у хотелијерству Србије, Сингидунум ревија 2008, Београд, стр.26.

1.1. МЕТОДОЛОШКИ ПРИСТУП РАДУ

1.1.1. Предмет и полазишта истраживања мастер рада

Тема истраживања у овом раду је образовање ученика у стручним средњим школама и реформа средњег образовања у Републици Србији а у циљу побољшања туристичких и хотелијерских услуга. Ако желимо да обезбедимо услове и перспективу за развој квалитетних стручњака у различитим областима, заснованих на знању, визија даљег развоја средњег образовања јесте да оно постаје кључ економског развоја, било да школује за рад након средње школе или да образује за наставак школовања на високошколским установама. Методолошки приступ чини основу научног истраживања, јер тема рада едукација и тренинг туристичких техничара, једино са квалитетно одређеним методолошким основама, може имати и изузетан научни значај.

Реч МЕТОДОЛОГИЈА је кованица од две изворне речи: *метод* (или изворно на грчком језику *методос* , а на латинском „*methodus*“, што означава поступак, систем, ред, смишљени и плански ред, истраживање, начин разумевања и деловања), и *логос* (што дословно значи мисао, учење, наука о методи, наука о смишљеном и планском поступку при раду- истраживању, док на грчком *логос* значи реч, ум, разум, мисао, разматрање).⁴

Предмет истраживања у овом раду је организација едукације и тренинга туристичких техничара за потребе туризма и хотелијерства у Републици Србији, која је обрађена и кроз студију случаја у Угоститељско-туристичкој школи у Београду, која се истиче као лидер у нашој земљи што се тиче обуке кадрова који ће радити у туризму, хотелијерству и угоститељству. Едукација и тренинг будућих људских ресурса за потребе хотелијерства и угоститељства има један од примарних утицаја на развој туризма и квалитета услуга које се пружају у туризму. Проблеми који се јављају у току едукације и тренинга туристичких техничара (недостатак квалитетних стручних наставника, мањак стручних и адекватно опремљених кабинета за едукацију, недовољан број хотела спремних да приме и организују практичну наставу и обуку, недовољно праћење модерних трендова у хотелијерству, реформа и унапређење наставних планова и програма) су полазна идеја за научни приступ истраживању у овом раду.

⁴ Бањанин М., Научноистраживачка методологија, Dispublic, 2006, Београд, стр. 1.

1.1.2. Степен истражености проблема

Током последњих 20 година развијала се анализа занимања и стандарда занимања. Пажња је померена са уске анализе задатака на ширу анализу компетенција занимања. Занимања су постала много сложенија и од запослених се тражи све већи број способности/компентенција, а све мање рутине. Тако се на основу анализа занимања и стандарда занимања туристички техничар, које је за потребе Министарства просвете Републике Србије спровео Завод за унапређење образовања и васпитања, дошло до закључка да иако имамо свеобухватан наставни план и програм за образовање туристичких техничара, одличне стручне уџбенике које су писали доказани експерти у струци, немамо адекватан тренинг односно практичну наставу у реалним условима која је поред теоријских знања неопходна за стицање стручних компентенција занимања. Поред већ горе наведених аутора стручних уџбеника и одличних практичара за потребе едукације и тренинга туристичких техничара, веома мали број аутора се бавио овом проблематиком. Завод за унапређење образовања и васпитања је користио методологију дефинисања стандарда занимања под именом ДАКУМ што представља скраћеницу за развој наставног плана (Developing A Curriculum). По спровођењу ове анализе приступило се изради нових наставних планова и програма, да би од јесени 2007.године поједине стручне школе добиле по једно огледно одељење са новим профилем туристички техничар – оглед. Угоститељско-туристичка школа такође учествује у овом пројекту и мислим да ће ми велика предност у овом истраживању бити то што су у школи тренутно и стари профил туристички техничар и нови профил туристички техничар – оглед.

1.1.3. Хипотезе у истраживању

У овом раду основне хипотезе су:

- Квалитет едукације и тренинга туристичких техничара одражава се на задовољство односно незадовољство корисника хотелијерских и туристичких услуга;
- Сарадња између образовних институција и привреде на потребном нивоу је неопходна за успешну едукацију и тренинг туристичких техничара;
- Недостатак стручних кадрова који потичу из привреде а учествују у едукацији и тренингу туристичких техничара;
- Унапређење и модернизација информационих система у хотелијерству је много брже од реформи које се спроводе у средњешколском стручном

образовању а то последично ствара несклад и одражава се на квалитет услуге и пословања у хотелима и туристичким агенцијама.

Наведене хипотезе ће бити проверене посредством квалитативне и квантитативне анализе уз прикупљање релевантних чињеница из постојеће литературе и рада у пракси.

1.1.4. Структура рада

Поред увода у првом поглављу, у коме је описан методолошки приступ, рад обухвата још пет поглавља која нас уводе у хотелијерство, систем организације и реализације образовања туристичких техничара у републици Србији и на крају, систем организације образовања односно студију случаја установе на коју се рад односи, менаџмент људских ресурса који учествују у едукацији и тренингу и организацију едукације и тренинга туристичких техничара .

Друго и треће поглавље се односи на основе хотелијерства и историјски развој ове привредне гране, и описује хотелијерство као савремену услужну делатност. Такође се бави људским ресурсима као једним од најважнијих фактора у хотелијерству. Описан је процес управљања људским ресурсима, затим потреба за едукацијом и прилагођавањем модерним тржишним тенденцијама. На крају је пажња посвећена едукацији и тренингу људских ресурса у хотелијерству.

Четврто поглавље нас уводи у систем едукације и тренинга туристичких техничара у средњешколском образовном систему за потребе туризма и хотелијерства у републици Србији. Описане су потребе и захтеви друштва и тржишта рада у стручном образовању кадрова, као и одговор стручног образовања односно институција које се баве образовањем на потребе друштва и тржишта рада. Даље се ово поглавље бави планирањем и организацијом едукације и тренинга туристичких техничара као и повезаношћу средњих стручних школа са хотелијерском привредом. Извршено је и упоређивање са системом образовања у Републици Хрватској.

Пето поглавље је студија случаја установе која се бави едукацијом и тренингом туристичких техничара. Описано је оснивање и делатност Угоститељско-туристичке школе из Београда, организација као темељна функција менаџмента , просторије за едукацију и тренинг туристичких техничара и њихова техничко-технолошка опремљеност. Приказује едукацију и тренинг туристичких техничара кроз функције менаџмента. Обухваћено је планирање едукације и тренинга, организација едукације и тренинга у Школи, организација тренинга у школској радионици и на крају мотивација и контрола едукације и тренинга туристичких техничара.

1.1.5. Циљ истраживања у раду

Циљ истраживања је да укаже на могућности побољшања едукације и тренинга туристичких техничара кроз средњешколско стручно образовање. Сврха рада је да се покаже да се побољшањем едукације и тренинга туристичких техничара уважавајући потребе и захтеве тржишта рада, а уједно и индивидуалне жеље и могућности ученика може доћи до квалитетних људских ресурса који могу бити носиоци хотелијерства не само у нашој земљи већ и шире. Такође потребно је указати да ће рационализација мреже средњих стручних школа у складу са потребама привреде, тржишта рада и локалних заједница позитивно утицати и на квалитет едукације и тренинга и на квалитет кадрова које ће та едукација и тренинг произвести. Можемо да кажемо да је један од циљева овог рада да покаже неопходност боље обостране повезаности стручних школа и ученика са привредом.

1.1.6. Коришћени методски поступци

Методски поступци који ће бити коришћени у овом раду су карактеристични за истраживања у домену друштвених наука, а такође своју примену налазе и у економским наукама. Дијалектика је основни методолошки принцип друштвених наука и из ње произилазе основне методе које ћемо користити у овом раду: дијалектичка, синтетичка и верификациона. Дијалектичка метода се користи ради сагледавања повезаности и међусобне условљености појава које су предмет истраживања у нашем случају образовања и привреде. Синтетичка и верификациона метода представљају основне методе за проверу хипотеза од којих се пошло у истраживању. Такође ће бити коришћен метод компарације – упоредни метод којим ће се упоређивати стари образовни профил туристичког техничара са новим образовним профилем туристички техничар-оглед. С обзиром да рад има и друштвени циљ, у једном делу је коришћен и критички метод.

2. Хотелијерство - основни фактор пружања услуга у туризму

2.1. Појам хотелијерства

Када говоримо о хотелијерству, морамо напоменути да је то пре свега услужна делатност. Услуга се може дефинисати на разне начине, а генерално се под њом подразумева свака активност или корист коју једна страна нуди другој, и која је суштински неопипљива и не резултира у власништву над било чим. Њена производња може, али не мора, бити повезана са физички опипљивим добром.⁵

Одговорно понашање запослених у хотелским објектима и потребна знања о томе како треба услужити госте, пресудни су за успех у овој делатности. Значење хотелијерства управо произилази из претходна два става. Хотелијерство се најбоље може објаснити ако се усресредимо на следећих пет његових специфичности: гостопримство; недељивост система производња-продаја; тржишност; поновљивост радних процедура и интензиван људски рад.⁶

Прва специфичност хотелијерства - гостопримство, изражава се неопходним комбиновањем хотелских услуга. Сама реч гостопримство значи угостити некога на начин да буде задовољан пруженом услугом. У првобитним заједницама због великих удаљености племена једних од других, робна размена се није могла извршити у једном дану, па су људи били присиљени на путу да траже преноћиште и храну. Давање преноћишта и хране је био виши облик гостопримства а у то време давао се бесплатно.⁷ Хотелска услуга својом вредношћу профилише основна својства која је репрезентују. Употребна вредност хотелске услуге састоји се у томе да омогући задовољење потреба гостију, у складу са реалном понудом садржаја који се нуде гостима. Преко употребне вредности хотелске услуге најдиректније се манифестују резултати рада свих пословних функција хотела, односно резултати гостопримства. Вредност хотелске услуге одређена је квантитетом и посебно, квалитетом потребног рада за њено остварење. Квалитет хотелске услуге управо чини њену вредност већом или мањом. Гостопримство, заједно са изгледом хотела (величином, квалитетом одржавања, ентеријером, намештајем смештајних јединица), али и са гледишта сигурности и чистоће, представља сегмент вредновања хотела како од стране постојећих тако и од стране потенцијалних гостију. Гостопримство представља један од најважнијих фактора у одлуци коју доноси потенцијални гост у ситуацији када бира хотел у којем ће одсести сам или са својом породицом.

⁵ Medlik S., Dictionary of Travel, Tourism and Hospitality, Third edition, Elsevier Butterworth-Heinemann, Oxford, 2003, str.150.

⁶ Марковић С. и З., Основе туризма, „Школска књига“, Загреб, 1970, стр. 22-34.

⁷ Кошћак Е., Угоститељство у античко доба, Угоститељска комора, Загреб, 1962, стр.6.

Друга специфичност хотелијерства - недељивост система производња/продаја, изражава се чињеницом да су хотелске услуге недељиве. У реалном хотелском пословању није могуће раздвојити “производњу” хотелске смештајне јединице од њене “продаје”. Запослени мора бити способан да смештајну јединицу „произведе“ тако што ће је учинити примамљивом госту а истовремено мора да је „прода“ истом том госту за цену која ће бити прихватљива како за госта тако и за хотелску кућу. Смештајна јединица се истовремено и продаје и постоји. Супротно овоме је на пример, производња и продаја аутомобила или телевизора. Аутомобили и телевизори се производе на једном месту, а продају на другом. Из наведеног следи да запослени у хотелу морају бити професионалци и у производњи и у продаји; њихове колеге из аутомобилске, односно електронске индустрије морају бити професионалци или у производњи производа или у њиховој продаји на тржишту.

Трећа специфичност хотелијерства - тржишност изражава се креирањем атрактивне понуде хотелских услуга и пласмана тих услуга на ефикасан, ефективан и профитабилан начин. Данас у ери интернет комуникација и он лајн продаја хотелских капацитета, борба између хотелијера за сваког госта је немилосрдна. Хотелијерство стварањем, презентацијом и пласманом хотелских услуга израђује, метафорично речено, пут са три траке. Прва трака води ка разумевању вредности намењених испоруци хотелским гостима, друга - обезбеђивању сатисфакције хотелских гостију, а трећа - одржавању њихове лојалности. Уколико гост помисли да је вредност издате смештајне јединице нереална или не осети да је добио бар мало више него што је платио, биће незадовољан, неће осетити сатисфакцију и неће нам остати лојалан као гост. Ако хотелска смештајна јединица није издата одређеног дана, приход је заувек изгубљен. Супротно томе, аутомобил или телевизор могу остати део залиха, које се касније продају. Празна хотелска смештајна јединица је исто као и празно седиште у авиону који полеће..

Четврта специфичност хотелијерства - поновљивост радних процедура, изражава се континуалном (непрекидном) применом радних поступака запослених у хотелу, који доприносе перципираним користима хотелских гостију. Већина хотела данас има успостављене радне процедуре и стандарде занимања. Запослени морају да се придржавају ових процедура и стандарда, јер само дисциплина у раду обезбеђује квалитетну услугу и на истом нивоу.

Пета специфичност хотелијерства - интензиван људски рад, указује на чињеницу да је људски рад доминантан пословни ресурс ове делатности, за разлику од других индустријских делатности, на пример аутомобилске и електронске индустрије, где је технологија савремена опрема заменила људски рад у многим сегментима посла. У хотелијерству без људског рада нема напретка и квалитета услуга. Већина свакодневног посла у хотелу захтава непосредни рад људи у остварењу хотелских услуга и зависи од

квалитетног рада запослених. Запослени у хотелу дочекују госте, спремају смештајне јединице, припремају храну, услужују госте, једноставно стално су у контакту са гостима. Стога се и истиче да се у могућностима хотела да константно пружа квалитетне хотелске услуге, налази кључ његовог успеха или неуспеха.

2.2. Настанак и развој хотелијерства у свету и Србији

Развитак угоститељства и у његовом оквиру хотелијерства текао је током читавог историјског раздобља упоредо са економским, политичким и друштвеним догађајима, тако да угоститељство носи на себи печат укупног човековог развоја кроз векове.⁸

У Персији су се појавили први угоститељски објекти за смештај, и то су били караван – сараји (караван - поворка натоварених коња, камила, кола итд.; сарај - палата) и ханови (хан-зграда која служи као свратиште и преноћиште за путнике). Подизани су поред главних путева, на местима где је било питке воде. Главни корисници услуга у овим објектима били су трговци.

У античкој Грчкој постојали су посебни угоститељски објекти – ксенодохије, истицали су се хигијеном, комфором и били су углавном намењени странцима - путницима. Објекти ове врсте су и лесхе, пандокеје, катагогије и катализеје.

Време Римске империје обележило је постојање много различитих угоститељских објеката. Прво су се појавила коначишта, где се могло само преноћити. Касније су дограђиване просторије у којима су се могла добити храна и пиће. Затим су се појавиле и коњушнице. Имали су различите називе као: *mansio*, *diversorium*, *stabulum*. Постојале су и *tabernae* - гостионице за морнаре и трговце, *stationes* - преноћишта на поштанским станицама и *palatiae* - намењене амбасадорима.

Најбоља прихваталишта за путнике налазила су се у оквиру цркава и манастира. Карло Велики је посебном наредбом одредио да манастири на Алпима могу да се користе за пружање угоститељских услуга. Развој хотелијерства у овом периоду првенствено је подстицан у градовима као средиштима трговине и занатства. Хоспиције - преноћишта, крчме и цеховска коначишта су били карактеристични објекти за смештај у овом временском периоду. Први пут се прописима у 13.веку регулишу отварање и пословање угоститељских објеката, и ови прописи обухватају: плаћање трошарине, квалитет јела и пића, начин услуживања гостију и друго.⁹

⁸ Кошћак Е., Угоститељство у античко доба, Угоститељска комора, Загреб, 1962, стр.5.

⁹ Кошћак Е., Угоститељство у античко доба, Угоститељска комора, Загреб, 1962, стр. 26-100.

Настанак хотелијерства се везује за одређени степен развоја производних снага и производних односа, односно када се појавила потреба за њим. Пратећи развој техничко-технолошке основе и друштвених односа, хотелијерство је, у жељи да одговори нараслим потребама, постало разноврсније и специјализованије за одређене врсте потрошача.¹⁰

Први хотел почиње да ради у средњем веку. То је хотел под називом „Rouneu hotel Couronne“, изграђен у Руану у Француској 1345.године. Имао је симболично значење за развој хотелијерства, јер се хотели (као основни угоститељски објекти) развијају тек у 18.веку. У Швајцарској су први хотелски објекти изграђени у Бадену код Цириха као бањски смештај. У Италији је 1450.године изграђен први хотелски објект у Падови. Развој хотелијерства у савременом смислу почео је у В.Британији (Енглеској). У Лондону 1774.године Дејвид Лоу отворио први породични хотел. У следећим деценијама постепено се повећавао број отворених хотела.

Развој хотелијерства истовремено се интензивира и у Америци. Године 1794. изграђен је „Сити хотел“ у Њујорку, располагао је са 73 собе. Године 1829. изграђен је хотел „Тремонт“ у Бостону, имао је 170 соба, осветљење на гас, ресторан са 200 седишта, француску кухињу и на вратима свих соба уграђене браве. Овај хотел је иницирао изградњу многих хотела широм Америке. Традиција породичних хотела се такође развијала у Америци, најпознатији је био „Астор Хаус“ у Њујорку, изграђен 1832.године.

Бројне иновације у 19.веку утичу на раст и развој хотелијерства. Појава и развој железнице и организована путовања утичу на квалитет услуге смештаја. Урбанизација становништва и пораст броја градова који су били повезани железницом, омогућили су хотелима и ресторанима да задовоље потребе локалног тржишта, али и да услуже велики број међуградских путника. Власници поштанских кочија прилагодили су се железници, тако што су нудили услуге превоза у оквиру локалног саобраћаја. Такође и хотели су морали да се прилагоде, јер је велики обим путовања који је обезбеђивала железница проузроковао повећање захтева за смештај. Због тога су почели да се граде велики хотели у близини железничких станица. Први хотел поред железничког терминала је отворен у Британији 1838.године. Такође околина око `Grand Central Terminal`-а у Њујорку је добар пример развоја хотелијерства у то време.¹¹

Израстање великих европских градова као што су Лондон, Париз, Беч и други у светске центре моћи и трговине, са своје стране, допринело је развоју хотелијерства. Хотели у то време постају луксузни објекти и разврставају се на категорије, у зависности од квантитета и квалитета услуга које пружају. Овај период је остао

¹⁰ Лончар М., Основи хотелијерства, Виша Хотелијерска школа, Београд, 2008, стр. 1.

¹¹ Марковић С. и З., Основе туризма, „Школска књига“, Загреб, 1970, стр. 22-34.

запамћен и по појави Цезара Рица, „краља хотелијера“ и „хотелијера краљева“. У своје хотеле Риц је увео иновације које су се задржале до данашњих дана: беспрекорне стандарде чистоће, оркестар за време ручка, пословну преписку са гостима и друго. Он је такође чувен по максими коју је прокламовао: „Гост је увек у праву“ (The guest is always right).

За почетак 20. века карактеристично је луксузно хотелијерство. Млада енглеска буржоазија настојала је да обезбеди себи што луксузнији одмор у топлим крајевима Француске или Италије. Тако да се у то време развија Азурна обала, касније и Алпска регија. У Америци се за то време развија бањски туризам.

Настанак првих каталога хотела у Европи условљен је све већом покретљивошћу путника, као и предпоставком да ће у новој ери смештај бити доступан за све већи број становника, а не само богату елиту. Учесници туристичких путовања у другој половини XIX века нису више само аристократе, него све више и представници младе буржоазије (индустријалци, трговци, банкари и сл.). туристи више нису само људи привилеговане класе.¹²

Почетак примене електричне енергије као расвете и погонске енергије у хотелима представљао је снажан импулс за даљи развој хотелијерства. У хотелијерству посебан напредак представља увођење централног грејања, као и модерних санитарних решења, што је подигло хигијену на много виши ниво. Успешан развој хотелијерства је прекинут почетком Првог светског рата. У Европи је тада услед бомбардовања много хотела порушено, многи су претворени у болнице или се употребљавали у неке друге сврхе.

По завршетку Првог светског рата развој хотелијерства је био условљен променама у популарности различитих облика одмора, као и у транспорту. Аутомобил и авион, као нова средстава транспорта, резултовали су раст смештајних, пре свега, хотелских капацитета. Пораст броја аутомобила, који је проузроковао изградњу и повећање броја путева, условио је потребу за све већим бројем смештајних објеката. У то време се 85% путовања у Америци обављало колима. Авион је омогућио људима да прелазе велике релације за веома кратко време. Први комерцијални превоз путника догодио се 1914.године, из Русије за САД. Такође, авион је омогућио да се одређена мирна и изолована места развију као ресортна, тј. места за одмор. Велика привредна депресија 1929.године доноси пад пословања у хотелској индустрији, али хотели ипак опстају захваљујући изградњи хотелских ланаца и високог стандарда услуга.¹³

Развој и напредак хотелијерства између два светска рата карактерише интензивна изградња велелепних хотела у свим већим градовима Европе и Америке, увођење

¹² Унковић С., Зечевић Б., Економика туризма, Економски факултет, Београд, 2011, стр. 6.

¹³ Марковић С. и З., Основе туризма, „Школска књига“, Загреб, 1970, стр. 22-34.

хотелских стандарда у процесу пружања хотелијерских услуга, перманентно тренирање и обучавање запослених, али и појава многих славних имена у хотелијерству, која су обликовала хотелијерство и начин рада, остављајући му снажан печат изградњом сопственог стила и идентитета.¹⁴

Након Другог светског рата долази до снажног повећања учешћа хотелијерства у привредној структури. Традиција и успешност стварања хотелијерских ланаца наставља се и у овом периоду развоја хотелијерства. Нови хотелски ланци, као на пример, Intercontinental Hotels Corporation, Holiday Inn, Ramada, Marriott, Hayatt и други, постају чувени како по својој архитектури, тако и по раду односно начину понашања према гостима и квалитетом услуга које пружају.

У периоду 60-их година прошлог века, хотелијерска понуда Европе и Северне Америке почиње да се прилагођава тренду масовног туристичког промета и прихвата госте који немају велике материјалне могућности.

Развој хотелијерства је настављен 70-их година 20. века, јер су хотелијери постали свесни потребе за коришћењем савремених технологија у процесу пословања и процес укључивања маркетинга у пословање.

У хотелијерству 80-их и нарочито 90-их година прошлог века, приметна је имплементација (примена) тржишно орјентисаних стратегија хотела које омогућују стварање концепта услуга који се заснива на интерном маркетингу (стварање очекивања давањем обећања) и интерактивном маркетингу (одржавање обећања).¹⁵

У све већој мери у том периоду хотели препознају потребу за укључивањем у глобалне дистрибутивне системе, тј међународне резервационе системе авио-компанија и других великих организатора путовања. Ови системи не омогућују само резервацију соба у неком од хотела који су укључени у мрежу, већ и резервацију места у авиону, аутобусу, итд. То су системи: `Amadeus`, `Galileo International`, `Sabre`, и други.

Данас постоје и резервациони системи који су орјентисани само на хотелски смештај као што су: Booking, Trip advisor, Expedia и слични. Ови резервациони системи служе туристима да пронађу смештај по најповољнијим ценама за одређену категорију а за пут се морају сами сналазити.

Настанак хотелијерства у Србији, на основу постојећих података везује се за доба династије Немањића. Већ тада су постојали и примењивали се одређени закони за гостионичаре. У средњовековној Србији хотелијерска делатност се везивала за манастире. Манастири су били места где су путници могли да одморе и преноће. Када су по завршетку средњег века нашом замљом завладали Турци, они су успоставили

¹⁴ Исто

¹⁵ Чачић К., Пословање хотелских предузећа, Универзитет Сингидунум, Београд, 2013, стр.40.

нове форме објеката за смештај гостију. У првој половини 19. века, у Србији долази до бржег развоја трговине, индустрије и других привредних грана, самим тим и путовања, а самим тим и хотелијерства.

Први хотели у Србији су изграђени половином 19. века у већим градовима, углавном на местима где су се већ налазили ханови, или кафане.¹⁶

У Београду је први хотел подигао кнез Михаило Обреновић, 1843. године, хотел се звао 'Код Јелена'. Други хотел у Београду је изграђен 1853. године, а подигао га је Александар Карађорђевић, звао се 'Српска круна', и налазио се у Узун-Мирковој број 1. Хотели су играли значајну улогу и били једно од најважнијих места у јавном животу градова, јер су се ту састајали и размењивали информације и искуства занатлије, трговци, глумци... После стагнације развоја хотела у Србији, као и у Европи током Првог светског рата, уследио је период доста интензивне хотелске изградње између два рата. У овом периоду дошло је и до промена у систему образовања хотелијерских радника, када је у Београду 1938. године основана Виша угоститељска школа. Изградња хотелијерских објеката постала је интензивна и у бањама Србије. Из другог светског рата Србија је изашла са великим материјалним губицима, који су погодили и хотелијерство. Хотелијерска делатност у Србији до 60-их година не успева да достигне темпо развоја привреде државе. У периоду од 1970.-1990. године, почиње динамичан развој хотелијерства отварањем већег броја хотела у Београду и свим већим градовима Србије. Истовремено се развијају и туристички центри Златибор, Копаоник, Врњачка бања и слични. У последње две деценије велики ресторански ланци почињу да отварају своје објекте, као што су Мек Доналд'с и други. Када је реч о хотелским ланцима, њихови менаџери су видели Србију као атрактивну дестинацију. Почињу да се отварају хотели који припадају хотелским ланцима као што су Inter Continental, Hyatt, Best Western и други, а 2007. године се у Београду отвара први хотел из ланца хотела Hollyday inn.¹⁷

¹⁶ Извор: <http://cafebarnetwork.rs/management/istrazujemo/1889-170-godina-od-otvaranja-prvog-hotela-u-beogradu>, преузето дана 14.01.2014. године.

¹⁷ Чачић К., Пословање хотелских предузећа, Универзитет Сингидунум, Београд, 2011, стр 35.

2.3. Хотелијерство као савремена услужна грана

Начин рада хотелијерских предузећа се мењао последњих 60 година развојем туризма и путовања. Хотелијерска предузећа су пратила правац развоја предузећа из других области и делатности.

Да би неко предузеће било глобално односно пословало на територијама других држава, потребна је и глобална тражња за његовим продуктима (производима или услугама), глобална конкуренција и тржиште уопште. Међународни хотелски ланци су типичан пример оваквог предузећа у савременом хотелијерству и веома су интензивно укључени у процесе интернационализације и глобализације пословања током последњих неколико деценија, са изразитим тежњама да такву тенденцију задрже и у наредном периоду. Истовремено, они су значајан фактор у поменутом укључивању мањих и уопште, домаћих (националних) хотелских предузећа у међународно пословање и то путем одговарајућих аранжмана, развоја појединих марки у одређеним земљама или регијама и на друге начине.¹⁸

Хотелски ланац је организација која послује и организује рад по најсавременијим, данас признатим принципима хотелског пословања, користећи при томе сва расположива техничка достигнућа. Хотелски ланци су настали у Северној Америци, да би се потом проширили на све континенте захваљујући ширењу међународног пословања у хотелијерству. Своје међународне активности хотелски ланци заснивају на пружању услуга смештаја, исхране и других услуга у класичним хотелским објектима. Такође укључивање мањих и уопште, домаћих (националних) хотелских предузећа у међународно пословање, и то путем одговарајућих аранжмана, развојем појединих брендова у одређеним земљама или регијама су неке од активности међународних хотелских ланаца.

Највећи хотелски ланци развијају више марки. Марке се често везују за име самог ланца, а свака од њих у највећем броју случајева указује на врсту, категорију или намену објеката које обухвата. Тиме се, истовремено, презентира врста и квалитет услуга у одговарајућој групи објеката конкретног корпоративног ланца. На пример, Holiday Inns има четири марке са следећим именима: Holiday Inn Hotel, Holiday Inn Express, Holiday Inn Crowe Plaza и Holiday Inn Garden Count. Све наведене марке указују на разлике у степену квалитета и у другим обележјима.¹⁹

¹⁸ Чачић К., Пословање хотелских предузећа, О хотелијерским организацијама на светском тржишту, Универзитет Сингидунум, Београд, 2011, стр 39. и Сворцан Н., Међународни хотелски ланци, Висока хотелијерска школа струковних студија, Београд, 2009.

¹⁹ Лончар М., Основи хотелијерства, Виша Хотелијерска школа, Београд, 2003, стр. 6-10.

Велики хотелски ланци своје компаративне предности остварују и коришћењем економије обима, али и кроз могућности да у окружењу у којем се технологија брзо и често мења, улажу у технолошко осавремењивање својих хотела.²⁰

Данас се у модерном хотелијерству одвија велика борба за сваког госта, циљ је на сваки начин задовољити госта и у њему створити поверење према нашем хотелу, како би се он поново вратио у наш хотел. Домишљати хотелијери свакодневно се утркују у смишљању могућности да на што специфичнији начин привуку посетиоце – тако што ће им омогућити да се осећају као да су у свету научне фантастике, непрекидно их забављати, издавати им собе „на сат“, прилагодити услугу у зависности од земље из које долазе или третирати њихове кућне љубимце као праве госте. Собе у „high-tech“ хотелима: „Hilton Americas Houston“, „Aria Resort Las Vegas“, „Four Seasons Palo Alto“, опремљене су тако да гости имају утисак да су у свету научне фантастике. Менаџери хотела у свету нуде све више могућности за забаву својих гостију. Осим уобичајених спортских и рекреативних активности, данас се у модерном хотелијерству организују дегустације вина, часови кувања, школе плеса, приватни часови свирања на разним инструментима, креативне радионице, маштовите игре и шаљива такмичења... На овај начин хотели ставарају свој бренд разликујући се од осталих хотела у окружењу.

Бренд је име, знак, израз, симбол или комбинација ових елемената који су намењени идентификацији одређених производа или услуга, као и у циљу њиховог диференцирања од стране конкурентских производа.²¹

Све већа економска криза у свету навела је чак и велике хотелске ланце да понуде своје собе кроз специјалне промоције уморним пословним људима и заљубљеним паровима на коришћење током дана. Хотелијери се труде да схвате захтеве и потребе својих нових гостију и уводе специјалне програме, који ће им омогућити што пријатнији боравак. Такође, такозвани „pet-friendly“ хотели који примају кућне љубимце постају све популарнији. Савремени путници постају све захтевнији и избирљивији приликом одабира дестинације и хотела. Услед велике конкуренције и сличних цена, вероватно су ситнице те које ће имати пресудни значај код доношења одлука о избору хотела.²²

²⁰ Машић С., Магистарска теза: Хотелске корпорације на тржишту Србије и земаља централне и југоисточне Европе, Универзитет Сингидунум, Београд, 2007, стр.9.

²¹ Kotler P., Bowen T.J., Makens C.J., Marketing for Hospitality and Tourism, Pearson International Edition, fourth edition, 2006, str.315.

²²Извор: www.singidunum.ac.rs, Трендови 2012: хотелијерство, преузето дана 25.11.2013.године.

3. Људски ресурси као носиоци развоја хотелијерства

„Сав раскош и сјај једног хотела на овом свету не могу да надокнаде оно што се дешава ако запослени својим односом одвраћају људе. Истовремено, особље које привлачи људе далеко је важније од свег сјаја и раскоши које уопште можете да замислите у свом хотелу.“²³

„Пословање сваког предузећа, па и хотелског, претпоставља постојање материјалних ресурса (основна и обртна средства) и људских ресурса. Људи у предузећу постају „ресурси“ у контексту места и улоге коју заузимају у радном процесу, кроз који доприносе постизању економских циљева. Отуда се појам „људски ресурси“ односи на укупност људских потенцијала у предузећу, које чине знања, способности, вештине, креативност, мотивација и радна енергија потребна за остваривање циљева предузећа.“²⁴

Говорити данас о модерном хотелијерству а на првом месту не споменути људе односно запослене који својим радом постижу кључну улогу код госта, у његовој одлуци да поново посети наш хотел, једноставно је немогуће. Човек је незаменљив шраф у машинерији која се зове хотелијерство. Може људски ум да осмисли и направи најмодернији хотел, собе са супер луксузним намештајем, најновији инвентар и опрему, али ако нема људске тоpline, насмејаног рецепционара, педантне собарице, спретног и љубазног конобара, врхунског куvara, љубазног портира који ће пожелети угодан дан и боравак сваком госту, наш гост неће имати никакав разлог да се врати у наш хотел. Развој хотелијерства у свету као и код нас, упоредо је пратио и развој односно образовање запосленог особља. Развој хотелијерства је диктирао стандарде потребног образовања и обучености људских ресурса који су неопходни да би се дошло до коначног циља – задовољити госта. Запослени мора да има одговарајуће образовање, да говори стране језике, да има осећај за гостопримство и што је најважније мора имати исправне ставове (поштен, одговоран, љубазан ...).

Корисници хотелских услуга и запослени у хотелу упућени су једни на друге, односно између њих постоји висок степен међусобних комуникација који се у значајној мери одражава на квалитет укупног хотелског услужног производа.²⁵

²³ Cofman D., Marketing for a Full House, New York: School of Hotel Administration, Cornell University, Ithaca, 1984, str.120.

²⁴ Делић Ј., Магистарски рад: образовање и обука као инструмент управљања људским ресурсима у туристичким предузећима, Универзитет Сингидунум, Београд, 2009, стр.36.

²⁵ Барјактаревић Д., Управљање квалитетом у хотелијерству, универзитет Сингидунум, Београд, 2013, стр.165.

Управљати људским ресурсима у данашње време није ни мало једноставно. Свака радна активност мора бити до танчина испланирана и описана кроз радне процедуре и кораке. Запослени морају бити упознати са радним процедурама и начином њиховог спровођења, као и последицама које се могу јавити ако се нека радна процедура обавља на нестручан начин. Зато можемо рећи да важну улогу у управљању људским ресурсима играју едукација и тренинг особља, који се спроводе кроз школовање особља у стручним школама а касније и у самим организацијама. Запослени који су завршили стручне школе за рад у хотелијерству, су донекле веома добро образовани и способни за самосталан рад али им је понекад потребна и додатна обука, да би се прилагодили стандардима хотела односно организације у којој раде.

3.1. Процес управљања људским ресурсима у хотелијерству

Управљати људским ресурсима подразумева менаџера способног да на запосленог гледа као особу која не долази само због рада и плате већ и да нешто одлучује. Добрим положајем запосленог стварају се радни услови у којима ће се његово задовољство, мотивација, учинак и понашање довести на жељени ниво. Може се закључити да без задовољства нема ни резултата, јер радник који није задовољан својом зарадом и односом претпостављених према њему у организацији, не остварује добре резултате у раду.²⁶

„Свака сврсиходна активност подразумева потребу управљања а свако управљање тежи неком циљу. Да би се циљ остварио морају се ангажовати неопходни ресурси. Циљеви представљају репере на основу којих се оцењују успех предузетих акција. Основни циљ управљања људским ресурсима је побољшање координације и појачавање интензитета синергије снага предузећа у правцу остваривања циљева организације. За менаџмент људских ресурса се може рећи да је постигао основни циљ, ако је остварио побољшање радног учинка запослених на стратешки, етички и друштвено одговоран начин. Основни циљ управљања људским ресурсима настоји се постићи остваривањем следећих парцијалних циљева.”²⁷

Организациони циљ – Треба усвојити становиште да је сврха менаџмента људских ресурса побољшање ефикасности запослених, а самим тим и организације. Адекватним третманом и мотивацијом запослених омогућава се успешније пословање и достизање постављених циљева организације.

²⁶ Черовић С., Управљање људским ресурсима у хотелијерству, Универзитет Сингидунум, Београд 2011, стр.11-12.

²⁷ Шушњар Г.Ш., Зимањи В., Менаџмент људских ресурса, Економски факултет, Суботица, 2006, стр 16.

Функционални циљ – Ниво доприноса управљања људским ресурсима и величина персоналног одељења мора бити у складу са потребама организације, односно у функцији остварења циљева и реализације организационе стратегије. Ресурси се неефикасно користе када је управљање људским ресурсима неадекватно организовано. Задатак управљања људским ресурсима је остваривање сарадње и усаглашавање интереса како по вертикалној тако и по хоризонталној димензији организационе структуре.

Друштвени циљ – Друштвени систем вредности неформално, односно држава формално, законима и прописима, дефинише и уређује норме понашања у домену радних односа. Законски прописи и друштвене норме могу да се односе на полну дискриминацију, безбедност и заштиту на раду, еколошке стандарде, радно право, политику опорезивања зарада, обрачун и исплату зараде и друге области од општег и државног интереса. Бити етички и друштвено одговоран према потребама и изазовима друштва и минимизирати негативне утицаје тих захтева на пословне организације је такође један од значајних циљева, не само управљања људским ресурсима, већ менаџмента у целини.

Лични циљ – Неопходно је подржати и помоћи запослене у стицању угледа, постизању личног успеха и напредовању у каријери, ако остваривање тих индивидуалних циљева доприноси остваривању циљева организације. Лични циљеви морају бити испуњени да би радници били задржани, задовољни и мотивисани.

Организациони, функционални, друштвени и лични циљеви се не могу увек безусловно задовољити, некада су потребни и компромиси. Основни услов за успех је конструктивна сарадња свих нивоа менаџмента и запослених, јер су сви они део њихове заједничке творевине – њихове организације.“

Најзначајнија функција у функционисању савременог предузећа је менаџмент људских ресурса јер обједињује низ елемената, односно активности, ради што боље примене у пракси.. Савремени услови привређивања, и уопштено обављање послова и радних задатака, друштвене и економске промене у окружењу и други актуелни процеси изискују додатне напоре и активности у остваривању функције управљања људима и њиховим потенцијалима у организацији. Менаџери морају да те услове и процесе препознају на прави начин како би успешно одмерили управљачке мере и активности.²⁸

„Основни елементи и активности управљања људским ресурсима су:²⁹

²⁸ Шушњар Г.Ш., Зимањи В., Менаџмент људских ресурса, Економски факултет, Суботица, 2006, стр 17.

²⁹ Черовић С., Управљање људским ресурсима у хотелијерству, Универзитет Сингидунум, Београд, 2011, стр. 57-58.

- анализа посла
- планирање људских ресурса
- регрутовање људских ресурса
- селектовање људских ресурса
- социјализација и оријентација запослених
- тренинг и образовање запослених
- оцењивање перформанси запослених
- награђивање и мотивисање запослених
- здравље и безбедност запослених
- управљање каријером, деградација и отпуштање запослених

Сви ови наведени елементи, односно активности у менаџменту људских ресурса, метод и начин њиховог остваривања, углавном зависе од мисије, визије, стратегије и циљева организације. Притом треба имати у виду, да ово није коначна листа, него да стварање система и активности менаџмента људских ресурса зависи од конкретне организације, односно окружења у којем послује.

Сталне промене на тржишту представљају изазов за организацију те се њихов значај у процесу креирања и функционисања управљачких активности мора узимати у обзир. То значи да приликом опредељивања управљачких мера и активности треба проналазити адекватна и рационална решења као одговор на ситуацију у окружењу.“

„Све активности менаџмента људских ресурса, мада су разврстане на различите начине, могу се груписати у три засебне целине:³⁰

(1) запошљавање:

- анализа посла , планирање, регрутовање и селекција;

(2) развој људских ресурса:

- управљање перформансама и награђивање, тренинг и развој, управљање каријером;

(3) надокнаде и управљање људским ресурсима:

- директне и индиректне компензације , уређење односа између послодаваца и запослених, колективно обавезивање, здравље и безбедност запослених.“

Управљање људским ресурсима , њиховим потенцијалима и понашањем у процесу рада , односно извршавања послова и радних задатака веома је одговоран и динамичан процес, који организацији помаже да дође до жељених способности, квалитета и могућности, а њеном менаџменту да утицањем на понашање појединаца и група обезбеди остваривање жељених резултата и пројектованих циљева.

³⁰ Bernadin,R., Human Resource Managment: An Experiental Approach 3rd ed., McGraw-Hill, 2003, стр10.

Менаџерски процес планирања, организовања, вођења и контролисања није могуће остварити без процеса комуникације. Она је крвоток сваке организације како у процесу управљања људским ресурсима тако и у непосредном раду људских ресурса са гостима односно корисницима услуга. Без ефикасне комуникације између различитих страна модел односа који се уобичајено назива организације неће задовољити ни чије потребе. Комуникација је неопходна за интерно функционисање предузећа јер интегрише све управљачке функције.

3.2. Потреба за едукацијом у прилагођавању савременим тржишним тенденцијама

„Све више се истиче да су запослени најважнија актива предузећа, а знање капитал и једно од средстава за производњу. Сматра се да ће у текућем миленијуму интелектуални фондови имати већу вредност од материјалних вредности предузећа. Изузетно је важно препознавање чињенице да су запослени критички фактор успеха, и то запослени са акумулираним знањем које је потребно стално унапређивати, што је допринело својеврсном буму у креирању различитих програма тренинга запослених.“³¹

Образовање и квалификациона структура запослених је један од полазних фактора у функционисању радног колектива. Технологија рада и у овом случају диктира неке карактеристичне односе. У средњим и нарочито, великим хотелским предузећима, а слично је и у ресторанским, постоји широк распон у квалификованости, тј. у степену школске спреме, стручног образовања и умешности (вештине) у раду. Тако схваћена квалификованост је услов да у хотелском и сваком другом угоститељском предузећу буде спроведена техничка подела рада, односно извршавање појединачних радних операција од стране сваког запосленог.

У хотелским предузећима као и у осталим предузећима у структури запослених се налазе и они који немају никакве квалификације и они са највишим квалификацијама – образовањем. За хотелска и сва остала угоститељска предузећа карактеристичан је однос између најнижих и највиших степена школске спреме и стручног образовања. Многи фактори одређују однос запослених по квалификованости, у коме је релативно скромно учешће запослених са највишим степенима школске спреме и стручног образовања, а значајно учешће оних који немају никаквих квалификација или имају најнижи степен квалификованости.

³¹ Делић Ј., Магистарски рад: Образовање и обука као инструмент управљања људским ресурсима у туристичким предузећима, Универзитет Сингидунум, Београд, 2009, стр.101.

Примера ради, на посматрани однос указује упоређивање расположивих података за Србију (из 1988.године и 2010.године), који се односе на угоститељство тадашњег друштвеног сектора упоређено са укупном привредом.

Табела 1: Структура запослених у Србији децембар 1988. према степену квалификованости³²

	Привреда Србије -Укупно-	Угоститељств о
Број запослених-стање 31.12.1988	2.080.689	70.784
Структура према школској спреми у %		
- непотпуна основна школа	13,8	15,9
- основна школа	15,4	15,7
- I-V степен образовања	9,1	11,5
- средња школа(укључујући школе за КВ и ВКВ раднике)	53,3	52,1
- виша школа	3,7	3,1
- факултет и друге више школе	4,7	1,7
Структура према степену стручног образовања у %		
- високо	4,7	1,7
- више	3,7	3,1
- средње	20,1	15,1
- ниже	7,4	8,7
- висококвалификовани (ВКВ) радници	6,9	5,0
- квалификовани (КВ) радници	31,8	37,2
- полуквалификовани (ПКВ) радници	11,4	12,5
- неквалификовани (НКВ) радници	14,0	16,7

Произилази да је током последњих деценија прошлог века у угоститељству Србије било скромно учешће зпослених са високим образовањем и одговарајућом школском спремом. Пошто је овакав однос исказан у укупном угоститељству као привредној делатности, разумљиво је да је он карактеристичан и за њена хотелска и ресторанска предузећа.

Када упоредимо са резултатима истраживања спроведених током 2010.године, иако се истраживања приказују у мало другачијем облику него 1992.године, видимо да је дошло до пораста учешћа у процентима, запослених са високом, вишом и средњом стручном спремом али се на другој страни смањио проценат квалификованих радника, односно оних који су се школовали за рад у угоститељству. Ипак је посматрани однос

³² Чачић К., Пословање хотелских предузећа, Универзитет Сингидунум, Београд, 2013, стр 218, табела преузета из Статистички годишњак Србије 1992.

између највиших и најнижих степена квалификованости у хотелијерству, а посебно у „чистим“ хотелским предузећима, повољнији него за укупно угоститељство.

Табела 2: Структура запослених у Србији септембар 2010. према степену квалификованости³³

	Привреда Србије -Укупно-	Угоститељство (услуге смештаја и исхране)
Број запослених-стање 09.2010.	2.616.437	73.173
Структура према степену стручног образовања у %		
- високо	22,31	5,06
- више	8,04	6,17
- средње	32,92	37,00
- ниже	4,29	8,24
- висококвалификовани (ВКВ) радници	4,93	4,70
- квалификовани (КВ) радници	15,15	22,12
- полуквалификовани (ПКВ) радници	4,96	7,12
- неквалификовани (НКВ) радници	7,41	9,59

И у табели из 1992.године и у табели из 2010.године изостављени су статистички подаци за подручје Косова и Метохије.

Хетерогеност занимања и квалификациона структура засноване на технологији пружања хотелских и ресторанских услуга, захтевају да се у предузећу примењује такозвани тимски рад. Да би се такав рад успешно спровео и да би све радне операције биле у функцији основног циља – постизања потребног квалитета услуга – неопходни су непрекидна обука и тренинг особља, ефикасан менаџмент, планирање, организовање и контрола, затим довољни мотивациони елементи и друге основе.

Поред основних угоститељско-туристичких занимања (конобар, кувар, рецепционер), хотелском или ресторанском предузећу су неопходни и ресурси других усмерења у оквиру економске струке, затим из правне и техничке струке, а зависно од потребе могу се ангажовати ресурси из других струка (медицинска, филолошка ...).

Стратегијска активност менаџмента људских ресурса је и социјализација радника, односно професионална оријентација новозапослених радника. Социјализација је процес у коме се новозапослено лице уводи у посао и упознаје са организацијом, тј. њеном структуром, условима рада, правилима понашања, људима с којима ће радити, садржајем организационе културе и климе, правима, обавезама и одговорностима у

³³ Републички завод за статистику, Саопштење, број 11 од 20.01.2011.године, www.stat.gov.rs, преузето дана 01.02.2014.године.

току радног ангажмана. Социјализација је двосмерни процес у којем учествују две стране: организација и запослени.

„Република Србија променом економске политике захтева и другачије структурирање и организовање стручног образовања и обуке, јер конкурентност економије на глобалном тржишту рада захтева висок ниво стручности и компетентности радне снаге коју треба да промовише и развије укупна национална економска политика. Мере Владе за подршку економском развоју и повећању запошљавања су усмерене на повећање компетентности радне снаге, креирање и отварање нових радних места и развој предузетништва, промовисање флексибилности на тржишту рада, обезбеђивање социјалне сигурности и друштвену укљученост свих група. Становништво које располаже компетенцијама неопходним за успешну партиципацију у друштву и образована и адаптивна радна снага, спремна да се у обављању посла прилагоди новим технологијама и да се у трагању за послом креће кроз регионе, привредне гране и делатности, претпоставка је и услов за друштвено-економску трансформацију Републике Србије, њену интеграцију у Европску унију и адекватан је одговор на изазове технолошког развоја и глобалне економије. Економска конкуренција на глобалном тржишту рада и постизање одрживог развоја друштва захтевају високи ниво применљивости радне снаге што има за последицу да се све више траже радници са већим дијапазоном вештина, способношћу самосталног рада и који могу да се лакше и брже адаптирају на промене у сфери рада. Самим тим је промењен и концепт схватања компетенције - уместо традиционалног схватања вештине, послодавци све више траже и инсистирају на широким компетенцијама појединаца и посебно на њиховим способностима да комуницирају, решавају проблеме, раде у тиму, имају развијену самодисциплину. Комплексност тржишта рада и повећани захтеви условљавају да тржиште рада шаље и контрадикторне потребе тражећи појединца који је високо адаптиван са широким вештинама, али такође очекује од тог истог појединца да има специјализоване техничке вештине не само у одређеним рутинским функцијама, већ и у решавање одређених техничких проблема.

Стручно образовање и обуке морају да одговоре на те захтеве и да оспособе младе и одрасле да постигну тражене компетенције како би могли да се запосле а у исто време и да им пруже шансу даљег образовања.“³⁴

Истраживања на тему зашто су неке средње школе успешније и квалитетније од других води нас ка изучавању менаџмента као генеричке функције било које

³⁴ Стратегија развоја стручног образовања у Републици Србији, 2006, стр.6-7, цит. <http://www.zavodsz.gov.rs/PDF/Strategija%20razvoja%20strucnog%20obrazovanja%20u%20Republici%20Srbiji.pdf>, дана 15.12.2013.године.

организације, а посебно стратегијског менаџмента и интеракције стратегијског и оперативног менаџмента.³⁵

Посматрајући све горе наведено, долазимо до закључка да је потребно непрекидно образовање и социјализација људских ресурса који раде у хотелијерству а посебно оних који ће у будућности радити у директном контакту са гостима, а то су у нашем случају туристички техничари .

3.3. **Образовање људских ресурса у хотелијерству**

Истраживања Светске туристичке организације (WTO) из 1995.године, су показала шта је то што се највише тражи од запосленог: он мора да зна да комуницира, да се прилагоди, да учи, да резонује, да решава проблеме, да сарађује, да одлучује, да тражи и истражи, да започне и заврши посао.³⁶

Учење је релативно трајна промена у људским способностима, знању и понашању која није резултат развојног процеса, већ праксе или искуства. Промене у способностима, које представљају резултат учења, могу се јавити у пет основних облика: (1) вербалне информације, (2) интелектуалне способности, (3) моторичке способности, (4) ставови и (5) когнитивне стратегије. Постоји велики број теорија које објашњавају природу процеса учења. Свака од теорија објашњава неки од аспеката процеса учења. Многе од њих су везане за мотивацију за учење, али и сам процес учења.³⁷

Данашњи услови пословања не траже само потребу прилагођавања организације сталним и све бржим променама у окружењу него и потребу прилагођавања запослених променама захтева радног места и условима у којима раде. Време за које је знање употребно се све више скраћује, због чега се образовање у школи, схвата као један од услова за заснивање радног односа и један од предуслова за перманентно образовање током рада. Законски основ за запошљавање је образовање а брзо прилагођавање и успешан рад у организацији који се остварује квалитетним тренингом је неопходно за

³⁵ Машић Б., Станишић М., Главне компоненте стратегијског менаџмента у функцији унапређења управљања у средњим школама, Зборник радова научни скуп, Универзитет Сингидунум, Београд, 2010, стр.9.

³⁶ An introduction to TEDQUAL, A methodology for Quality in Tourism Education and Training, WTO, Madrid, Spain, 2006, str.33.

³⁷ Богићевић Миликић Б., Менаџмент људских ресурса, Центар за издавачку делатност Економског факултета, Београд, 2008, стр.148.

останак и наставак рада у организацији. Организацијама које настоје да буду ефикасне и ефектне у свом пословању образовање и усавршавање запослених постаје један од кључних и најбољих фактора развоја људских ресурса, организационе флексибилности и конкурентске предности.

„Образовне функције у предузећу остварују се кроз:³⁸

- учење запослених
- образовни, стручни и специјалистички тренинг
- обуку запослених
- образовање уз рад
- стручно усавршавање и
- развој запослених.

Учење је процес стицања знања и вештина потребних за успешно обављање одређене врсте послова, или конкретног радног задатка. Оно доводи до релативно трајних промена понашања запослених у процесу обављања посла (ако те промене нема, резултати процеса учења нису задовољавајући). Основна карактеристика учења је стицање и усвајање знања, вештина и навика образовањем и практичним радом.

Тренинг се дефинише као напор усмерен ка побољшању перформанси запослених у њиховом обављању послова и радних задатака. Подразумева сваки (мање или више организован) програм увежбавања и усавршавања неке физичке и интелектуалне активности чији је циљ побољшање резултата рада. За резултат има промене у специфичним знањима, способностима, вештинама, ставовима или радном понашању. Да би тренинг био успешан, неопходно га је ускладити (планирати и добро осмислити) са стварним потребама организације, односно усмерити на стицање специфичних знања, вештина и техника потребних за радне активности. Гледајући шире, тренинг је процес промене понашања и ставова запослених на начин којим се повећавају изгледи за остваривање постављених циљева.

Обука је процес стицања знања и вештина потребних за обављање конкретних послова и радних задатака. Окренута је текућим пословима и садашњости, по чему се знатно разликује од образовања. Мада се, често, користи као синоним за тренинг, разликује се од њега, што није константан процес (може бити *ad hoc* обука за одређене машине, алат, опрему и слично), него се одвија по потреби посла.

Образовање је процес ширења укупних спознаја, знања и вештина, способности за самостално одлучивање и деловање у различитим ситуацијама. Образовањем се

³⁸ Черовић С., Управљање људским ресурсима у хотелијерству, Универзитет Сингидунум, Београд, 2011, стр.157.

запослени оспособљавају за обављање различитих послова и стварање неопходних претпоставки за даљи развој. Оно је дуготрајнији процес, од тренинга и обуке запослених, и углавном је окренуто будућим захтевима посла, односно радних задатака у организацији. Тренингом се решавају тренутни проблеми и тренутне потребе, а образовањем и развојем трајније потребе организације и процеса рада.“

Стручно усавршавање запослених све више постаје најзначајнија конкурентска предност организације, а стално учење и проширивање знања и вештина представљају најзначајнију обавезу запослених. Сви нивои образовних потреба сачињавају међузависне делове интегралног процеса образовања који се обавља у континуитету. Међутим, за сваки од ових нивоа образовних потреба везују се одређене специфичности које га опредељују и по којима је он карактеристичан у свакој организацији.³⁹ Данас менаџери људских ресурса сматрају да је образовање запослених основна претпоставка за трансформацију запослених у стручњаке, односно професионално обављање послова. То значи да су разлике између обуке, тренинга, образовања и развоја све мање јер су у савременим и све сложенијим условима пословања организације све заинтересованије за стално проширивање знања запослених, односно њихову припрему за успешно решавање све већих и актуелнијих изазова промена.

Развој запослених се односи на стицање нових знања, вештина и способности потребних за преузимање нових и сложенијих послова и позиција, односно припремања за будућност и захтеве, у организацији, који тек треба да дођу. Развојем се шире и повећавају укупни индивидуални потенцијали и стварају предуслови за успешније обављање текућих послова, али и припрема за успешније решавање будућих изазова и обавеза које изискују иновације на пословима.⁴⁰

Основне разлике између тренинга и развоја запослених могу се сагледати упоређивањем основних карактеристика оба та процеса.

„С аспекта организационог понашања и функције менаџера људских ресурса образовање запослених има примарни значај. Развој мора бити динамичан, континуиран и сталан, а учење перманентан и доживотни процес. Свака организација утрђује сопствене потребе за образовањем својих запослених. Међутим, у теорији и пракси менаџмента људских ресурса могу се разликовати четири категорије образовних потреба, а у свакој категорији, односно нивоу одговарају различити садржаји, методи и инструменти образовања. Након утврђивања нивоа образовних потреба којима се одређују и потенцирају дубина и интензитет потребног и неопходног образовања

³⁹ Черовић С. , Управљање људским ресурсима у хотелијерству, Универзитет Сингидунум, Београд, 2011, стр.169.

⁴⁰ Богићевић Миликић Б., Менаџмент људских ресурса, Центар за издавачку делатност Економског факултета, Београд, 2008,стр.154.

утврђују се и врсте образовних потреба које су од стратегијског значаја за сваку организацију.“⁴¹

3.4. Тренинг као главна образовна функција

Под тренингом запослених се подразумевају промене у специфичним знањима, способностима, вештинама, ставовима или понашању запослених са циљем да се припреме за што квалитетније обављање садашњег посла. Инвестирају се милионске суме у различите програме тренинга и обука запослених како би остварили конкурентску предност на тржишту и били најуспешнији у својој бранши.

„Тренинг или обука запослених се може дефинисати као плански напор организације да побољша перформансе запослених на њиховом радном месту или на неком повезаном радном месту. Под обуком се подразумевају промене у специфичним знањима, способностима, вештинама, ставовима или понашању запослених.“⁴²

Појам обуке обично се меша са појмом развоја запослених. Развој запослених се односи на стварање могућности за учење како би се запосленима помогло у њиховом личном развоју. Могућности за развој запослених се не ограничавају на радно место на којем запослени ради – циљ је да се у дугом року запослени припреме за будуће захтеве посла или развоја каријере. Обукама се стварају услови да се запослени у случају потребе лако преорјентише са једног радног места на друго.

„Тренинг запослених је инструмент да се запослени науче одређеним вештинама и понашањима која су им неопходна за обављање посла уз стандардан ниво преформанси. Међутим, током времена фокус тренинга се мења преко везивања тренинга за потребе бизниса и на употребу тренинга као инструмент креирања и дељења знања. Многе компаније данас верују да је кључ за стицање и одржавање конкурентске предности на тржишту развој интелектуалног капитала, који обухвата когнитивно знање (знати шта), напредне вештине (знати како), систематско разумевање и креативност (знати зашто) и индивидуално мотивисану креативност (схватати важност). Фокус обуке се са прва два елемента – усвајање знања и вештина – све више помера на стварање услова да запослени разумеју везе и разлоге зашто се нешто ради и да буду мотивисани за иновативно размишљање и континуирано унапређење квалитета.“⁴³

⁴¹ Черовић С. , Управљање људским ресурсима у хотелијерству, Универзитет Сингидунум, Београд, 2011, стр.175.

⁴² Богићевић Миликић Б., Менаџмент људских ресурса, Центар за издавачку делатност Економског факултета, Београд, 2008,стр.169.

⁴³ Исто

„Обука и тренинг запослених су значајна активност у оквиру функције УЉР услед глобализације светске привреде, јачања потребе за вођством, растућег значаја знања, потребе привлачења талентованих појединаца, снажења фокуса на квалитет и рапидних промена. Активности управљања људским ресурсима су у тесној вези са обукама запослених.“⁴⁴

Компаније широм света инвестирају милионе у организовању различитих програма обуке запослених како би остварили конкурентску предност на тржишту. Данас компаније на различите програме образовања троше од 1,5% до 2% укупног годишњег буџета зарада, а ако се на то додају и индиректни трошкови тренинга (зараде запослених који похађају тренинг у радно време и трошкови изгубљене продуктивности услед њиховог одсуствовања са посла), ови трошкови износе и 10% буџета зарада. Раст инвестиција у образовање је резултат прихватања става да је знање фактор које прави разлику између успешних и неуспешних, било да је реч о компанијама или запосленима унутар једне компаније.⁴⁵

Успешна и ефикасна обука мора да има јасно дефинисане циљеве, да буде усклађена са идентификованим потребама, да се стручно планира и да обезбеди примену искуства учења. Идеална је ситуација у којој обука задовољава како потребе организације тако и индивидуалне потребе запослених. Циљ обуке је да се у кратком року елиминише било који дефицит у перформансама на страни запослених.

Претходно објашњене теорије учења сугеришу да организовање успешне обуке запослених претпоставља да се најпре идентификују потребе за обуком. Идентификовање потреба за обуком је процес који показује да ли је обука запослених потребна, шта треба да буде предмет обуке и које организационе циљеве треба да подржи. Идентификовање потреба одвија се на три нивоа: (1) на нивоу организације, (2) на нивоу појединачног посла и на (3) индивидуалном нивоу, а често и на нивоу специфичних група у организацији.⁴⁶

(1) Идентификовање потреба за обуком на организационом нивоу. Подразумева идентификовање пословних циљева у кратком и дугом року и евентуалне трендове који би могли да утичу на њих. Основно полазиште је основна стратегија организације. Различите послове стратегије имају различите импликације на потребе за обуком.

Осим пословне стратегије и њених импликација, Неопходно је оценити и расположиве људске ресурсе (понуда и тражња специфичних знања, Способности и вештина), индексе ефикасности (трошкови рада, квалитет производа, број запослених,

⁴⁴ Черовић С., Управљање људским ресурсима у хотелијерству, Универзитет Сингидунум, Београд, 2011, стр.160.

⁴⁵ Шушњар Г.Ш., Зимањи В., Менаџмент људских ресурса, Економски факултет, Суботица, 2006, стр 21.

⁴⁶ Богићевић Миликић Б., Менаџмент људских ресурса, Центар за издавачку делатност Економског факултета, Београд, 2008,стр.158.

плате, степен искоришћења капацитета и сл) и организациону климу (стопу одсуствовања са посла, стопу флукуације, стопу продуктивности рада, несреће на послу и сл). Коначно, потребно је утврдити да ли су менаџери и запослени у организацији уопште заинтересовани за обуку.

(2) Идентификовање потреба за обуком на нивоу радног места. На нивоу радног места неопходно је обезбедити информације о активностима које се обављају на том радном месту (из описа радног места), потребним специфичним знањима и способностима (из спецификације посла) и о минималним стандардима обављања конкретног посла.

(3) Идентификовање потреба за обуком на индивидуалном нивоу. На индивидуалном нивоу идентификовање потреба за обуком може се вршити на два начина: на основу јаза између постојећих перформанси и стандардних или на основу јаза који постоји између постојећих способности и захтеваних способности и знања за обављање конкретног посла. У првом случају идентификују се потреба за обуком, а у другом потреба за развојем. Без обзира на метод, у идентификовању индивидуалних потреба за обуком могу се користити различита средства: систем за оцењивање индивидуалних учинака, тестови знања, самостално идентификовање потреба, испитивање ставова, анализа компетентности и сл.

(4) Идентификовање потреба за обуком на групном нивоу. На групном нивоу неопходно је идентификовати потребе за обуком специфичних демографских група запослених: мањине, жене и сл, будући да су практична искуства многих организација указала да се потребе разликују по наведеним групама.

„Да би обука била сврсисходна, мора се знати коју врсту обуке спровести, на којим пословима, у којој мери и на ком нивоу.“⁴⁷

У идентификовању потреба за обуком запослених стручњацима за управљање људским ресурсима стоје на располагању бројни методи за прикупљање података, као што су: претраживање досијеа запослених, индивидуални интервјуи, упитници, писани тестови, посматрање, анализа посла, тестови преформанси итд. Главни извори информација за ове сврхе су постојећа документа (досијеи запослених, извештаји о несрећама на послу, жалбе потрошача, захтеви за обуком, описи послова, критеријуми селекције нових запослених, формулари за оцену перформанси, извештаји о квалитету итд), руководиоци, запослени, експерти из одређених области, клијенти.

Избор метода које ће се користити и извора података зависи од сврхе обуке. Ако је циљ и сврха обуке, на пример, побољшање перформанси запослених на послу, онда се у

⁴⁷ Черовић С. , Управљање људским ресурсима у хотелијерству, Универзитет Сингидунум, Београд, 2011, стр.161.

процесу идентификовања потреба за обуком морају најпре проучити садашње перформансе запослених и области нижих перформанси како би се оне обуком унапредиле. Морају се утврдити недостаци запослених. Као извори података могу се користити оцене руководиоца, па чак и тестирање знања запослених како би се уочиле области потребне обуке као и области које је једноставно потребно обновити.

Индивидуални или групни интервјуи са руководиоцима, циљном групом или клијентима су погодни методи за прикупљање података о узроцима слабијих перформанси и перципираним потребама за обуком. Групни интервјуи су посебно погодан метод дефинисање будућих потреба за обуком, за одређивање приоритета програма обуке или у условима неизвесности. Када је потребно идентификовати потребе за обуком веће групе запослених, онда је најприкладнији метод истраживања упитник.

Ако се планира обука за запослене који треба да буду унапређени или премештени на ново радно место, онда је идентификовање потреба за обуком нешто комплексније. Стручњак за обуку мора да процени захтеве будућег радног места, на основу чега ће оценити да ли је запослени способан да одговори захтевима новог радног места. Ситуација се компликује чињеницом да перформансе запосленог на садашњем радном месту не морају да буду ни у каквој корелацији са његовим перформансама на новом радном месту. Зато стручњаци за обуку морају користити специјалне методе (центри за процењивање, оцењивање способности од стране непосредних руководиоца) како би проценили да ли садашњи ниво знања и способности запослених одговара захтевима новог радног места.

Уколико се планира обука за новопримљене кандидате, онда су технике идентификовања потреба нешто другачије. Потребе се идентификују на основу садржаја посла и претпостављених знања и способности примљених кандидата. О постојећем нивоу способности се може закључивати ако су стандарди у селекцији добро и формално постављени.

Након идентификовања потреба за обуком, потребно је јасно дефинисати циљеве обуке. Циљеви обуке морају бити разумљиви и јасни свим учесницима. Претпоставимо да је проблем слабих перформанси у једном одељењу лоша комуникација између запослених у одељењу. Циљ програма обуке који би требало да реши овај проблем јесте повећање интерперсоналне сензибилности запослених. Међутим, овако исказан циљ онуке је доста широко дефинисан и на основу њега је прилично тешко утврдити садржај програма обуке. Зато је боље да се дефинишу циљна понашања или знања

запослених након завршене обуке. Тада се већ много лакше може утврдити садржај програма обуке.⁴⁸

Прецизно дефинисање циљева обуке је од непроцењиве важности за фазу евалуације обуке, када служе за дефинисање релевантних критеријума евалуације.

⁴⁸ Богићевић Миликић Б., Менаџмент људских ресурса, Центар за издавачку делатност Економског факултета, Београд, 2008, стр.167.

4. Стратегија и перспектива образовања туристичких техничара за потребе хотелијерства

4.1. Стручно образовање према потребама друштва и тржишта рада

„Данашња економска политика Републике Србије захтева другачије структурирање и организовање стручног образовања и обуке. Конкурентност економије на тржишту рада, захтева висок ниво стручности и компетентности радне снаге коју треба да промовише и развије укупна национална економска политика. Мере Владе за подршку економском развоју и повећању запошљивости усмерене су на повећање компетентности радне снаге, креирање нових радних места и развој предузетништва, промовисање флексибилности на тржишту рада, обезбеђивање социјалне сигурности и друштвену укљученост свих група. Радно способно становништво које располаже компетенцијама неопходним за успешно укључивање у друштво и образована и прилагодљива радна снага, спремна да се у обављању посла прилагоди новим технолошким достигнућима и да се у трагању за послом креће кроз регионе, привредне гране и делатности, претпоставка је и услов за успешну трансформацију привреде Републике Србије, њену интеграцију у Европску унију и адекватан је одговор на изазове који се појављују услед технолошког развоја и глобалне економије.“⁴⁹

„Како је туризам све значајнија привредна грана у нашој земљи, са све већом потребом за стручним кадровима, с правом се очекују и промене у образовању у туристичким школама. Образовање кадрова у туризму Републике Србије треба да се темељи и на специфичним захтевима као што су: психо-физичка способност, комуникативниост, креативност, општа култура, информисаност, познавање што већег броја језика, праћење иновација из области информационих технологија итд. Важно је нагласити и значај наставног кадра, који треба да буде како теоријски тако и практично оспособљен за наставу. Код наставног кадра посебно водити рачуна о практичном радном искуству, јер би најбоље било за наставнике запошљавати раднике који су одређени временски период провели радећи у туристичким агенцијама и хотелима.“⁵⁰

Када се говори о квалитету запосленог особља мисли се првенствено на оне појединце који су спремни да стичу и у пракси примењују знање и да учење

⁴⁹ Стратегија развоја стручног образовања у Републици Србији, 2006, стр.6-7, <http://www.zavodsz.gov.rs/PDF/Strategija%20razvoja%20strucnog%20obrazovanja%20u%20Republici%20Srbiji.pdf>, дана 15.12.2013.године.

⁵⁰ Делић Ј., Магистарски рад: Образовање и обука као инструмент управљања људским ресурсима у туристичким предузећима, Универзитет Сингидунум, Београд, 2009, стр.187.

доживљавају као процес који непрестано траје, односно као компоненту живота и рада.⁵¹

„Стратешки циљеви које је Влада планирала да оствари од 2004. до 2006. године - побољшање макроекономских резултата земље, изградња модерне тржишне економије, остварење значајног напретка у приближавању ЕУ, могу бити постигнути само уколико су модернизовано и реформисано стручно образовање и обуке препознати, на свим нивоима, као услов одрживог друштвеног и економског развоја. Главни стратешки правци заједничког деловања свих учесника обезбедиће да стручно образовање и обуке:⁵²

- буде компатибилно са европским стандардима;
- пружи свима могућност да стекну квалификације у стручном образовању;
- обезбеди успостављање новог односа између теоријског и стручног образовања и стварање нових односа између школа и предузећа/привредних друштава;
- примени принцип доживотног учења;
- примени принцип одрживог развоја.

Да би стручно образовање и обуке одговорило на потребе привреде, тржишта рада и локалних самоуправа потребно је:

- системски регулисати сарадњу и повезивање између свих социјалних партнера (послодавци, синдикати и Влада) и интересних група (привредне коморе, стручна друштва, заједнице стручних школа);
- утврдити заједничку одговорност социјалних партнера за идентификацију потреба, програмирање и остваривање стручног образовања и обука, њихову имплементацију и праћење;
- обезбедити да потребе тржишта рада утичу на развој стручног образовања и обука у одређеним професијама, подручјима рада и профилима;
- укључивање социјалних партнера у дефинисање и структурирање образовних профила, у вредновање исхода образовних профила (екстерне комисије у оквиру завршних испита и стручне матуре, мајсторских и специјалистичких испита, сертификације);
- системско уређивање односа између Министарства просвете и спорта и Министарства рада, запошљавања и социјалне политике (посебно у сферама образовања одраслих, запошљавања, сертификације и акредитације, доживотног учења, континуираног образовања, увођења нових профила);

⁵¹ Барјактаревић Д., Управљање квалитетом у хотелијерству, универзитет Сингидунум, Београд, 2013, стр.165.

⁵² Стратегија развоја стручног образовања у Републици Србији, 2006, стр.6-7, цит. <http://www.zavodsz.gov.rs/PDF/Strategija%20razvoja%20strucnog%20obrazovanja%20u%20Republici%20Srbiji.pdf>, дана 15.12.2013.године.

- даљи институционални развој стручног образовања и обука на националном нивоу (оснивање националног тела/Савета за стручно образовање).“

4.2. Пракса у привреди као неопходна потреба друштва и тржишта рада

Које захтеве струке треба савладати одређује образовни профил. Поред тога образовни профил дефинише неопходно опште образовање, стручна знања, вештине и способности које омогућавају запошљавање. Широки образовни профили омогућавају припрему за сет сродних или блиских занимања, а ужи профили омогућавају стицање одређеног занимања и врсте послова. Дужина трајања образовања за одређена занимања и профиле заснива се на конкретним захтевима тржишта рада. Значи да се приликом дефинисања новог образовног профила или реформисања старог профила мора поћи од потреба послодаваца посебно у погледу потребних вештина и способности за запослење и рад у том занимању. Образовни профил мора садржати сегмент оцењивања и вредновања ученикове успешности у остваривању програма. Сваки образовни профил треба да уважава принципе заштите животне средине и одрживог развоја. На овај начин, образовни профил постаје комплетна спецификација за квалификацију у стручном образовању која се додељује ученицима и одраслима након завршеног стручног образовања. Понуда и потражња на тржишту рада Републике Србије нам је показатељ захтева за даље усавршавање система дефинисања и иновирања образовних профила како би били у складу са потребама привреде и економског развоја Републике Србије.⁵³

„У том процесу морају бити укључени сви релевантни социјални партнери и интересне групе. Да би се то остварило неопходно је.“⁵⁴

- дефинисање и утврђивање договора између Министарства просвете, Министарства рада, запошљавања и социјалне политике, Привредне коморе Србије и Уније послодаваца Србије о прописивању процедуре, предлагања и утврђивања нових профила;
- успостављање процедура јединственог система увођења нових профила, што омогућава њихову валидност и одрживост. Овај процес подразумева: израду методологије за предлагање новог образовног профила, као и дефинисање кључних компетенција и њихово увођење у систем формалног и неформалног образовања и обуке;

⁵³ Стратегија развоја стручног образовања у Републици Србији, 2006, стр.9-12, цит. <http://www.zavodsz.gov.rs/PDF/Strategija%20razvoja%20strucnog%20obrazovanja%20u%20Republici%20Srbiji.pdf>, дана 15.12.2013.године.

⁵⁴ Исто

- редефинисање структуре постојећих образовних профила и посебно, знања, вештина и компетенција које ученици стичу на крају образовних програма у трогодишњем и четворогодишњем трајању;
- редефинисање постојећих подручја рада на основу информација и потреба са тржишта рада. Ово је једна од кључних активности коју заједнички реализују социјални партнери и представници надлежних државних органа. „

Стручна пракса у средњим стручним школама и привреди представља један од кључних елемената у квалитетној припреми ученика за запошљавање и њихову будућу професионалну каријеру.⁵⁵

„Почетна пракса ученика у стручним школама је потребна и неопходна у свим образовним профилима и представља суштински део оних вештина и постигнућа који формирају радну способност појединца. Током праксе у великим, малим и средњим предузећима ученици за будуће запошљавање добијају могућност да упознају и стекну праксу у реалним условима и на стварним технологијама што у нашем случају представља рад са гостима. Само кроз огромна улагања средстава у обуку наставника, опрему и материјал, пракса у привреди би се могла заменити праксом у школама или у институцијама за обуку али и тада би она била само симулација. Са друге стране пракса обављена у привреди се реализује кроз ограничен број операција и једну специфичну технологију, која може бити ограничена у смислу могућности преноса стечених вештина, а у исто време циљеви предузећа су продуктивност и пружање услуга.“⁵⁶

Завод за уџбенике и наставна средства је направио Водич за професионалну праксу који помаже организацију практичне наставе привредницима код којих ученици долазе на праксу, а ученицима и родитељима помаже да схвате важност и неопходност квалитетне практичне наставе.⁵⁷

„Особље које је у непосредном контакту са гостима хотела (front office), поред стручности, мора имати вештину и способност комуницирања на страном и матерњем језику, што представља одраз образовања и културе запослених и битно утиче на имиџ хотела. Однос у комуницирању мора бити љубазан и послован уз изузетно висок ниво предусретљивости и способности да се схвате потребе гостију и максимално удовоље њихови захтеви.“⁵⁸ Зато се у оквиру стручног образовања уводи посебан предмет под називом Пословна комуникација.

⁵⁵ Стратегија развоја стручног образовања у Републици Србији, 2006, стр.14-15, <http://www.zavodsz.gov.rs/PDF/Strategija%20razvoja%20strucnog%20obrazovanja%20u%20Republici%20Srbiji.pdf>, дана 15.12.2013.године.

⁵⁶ Исто

⁵⁷ Водич за професионалну праксу у привредним друштвима, Завод за уџбенике и наставна средства, Београд, 2011.

⁵⁸ Барјактаревић Д., Управљање квалитетом у хотелијерству, универзитет Сингидунум, Београд, 2013, стр.166.

Данас је могућност остваривања стручне праксе у Републици Србији веома ограничена. У току развоја стручног образовања неопходно је успоставити систем који омогућава реализацију стручне праксе како у школи, тако и у привреди. Стручно образовање у Републици Србији треба да развије тако организовану практичну наставу која ће обухватити комбинацију практичне наставе која се остварује у школи и практичне наставе која се реализује у привреди. Сви образовни профили у оквиру стручног образовања треба да имају оба типа практичне наставе, а непосредна примена имаће различите облике организовања. Са годинама учења пракса ће се повећавати у двогодишњим и трогодишњим профилима и у оквиру обуке за незапослене. У четворогодишњим профилима пракса ће се уводити у оквиру наставе, пројектних активности и током распуста. Финансирање практичне наставе може се решити у складу са могућностима предузећа и другим јавним службама које могу да понуде различите облике компензације за учеснике (на пример донације школама у опреми и инвентару).⁵⁹

„С обзиром на постојећу реализацију праксе неопходно је посебно дефинисати њен статус, улогу и реализацију у даљем развоју стручног образовања у Републици Србији. Због тога је неопходно:⁶⁰

- успоставити уговоре о сарадњи између свих носилаца и актера праксе у различитим областима рада којима ће се дефинисати права, одговорности, улоге и обавезе послодаваца, социјалних партнера и стручних школа у погледу остваривања ученичке праксе у школи, предузећима/привредним друштвима;
- дефинисати и успоставити специфичне финансијске услове за реализацију свих облика праксе;
- дефинисати стандарде и принципе реализације праксе који ће важити, како за школе, тако и за привредне субјекте (наставни кадар, опрема, број ученика, радна етика, систем праћења и оцењивања);
- дефинисати систем лиценцирања/посебног начина вредновања привредних организација које примају ученике на праксу;
- дефинисати жељене исходе праксе и усагласити са тим наставне програме, систем оцењивања, праћења и вредновања ученика и укупног школског процеса;

⁵⁹ Стратегија развоја стручног образовања у Републици Србији, 2006, стр.14, <http://www.zavodsz.gov.rs/PDF/Strategija%20razvoja%20strucnog%20obrazovanja%20u%20Republici%20Srbiji.pdf>, дана 15.12.2013.године.

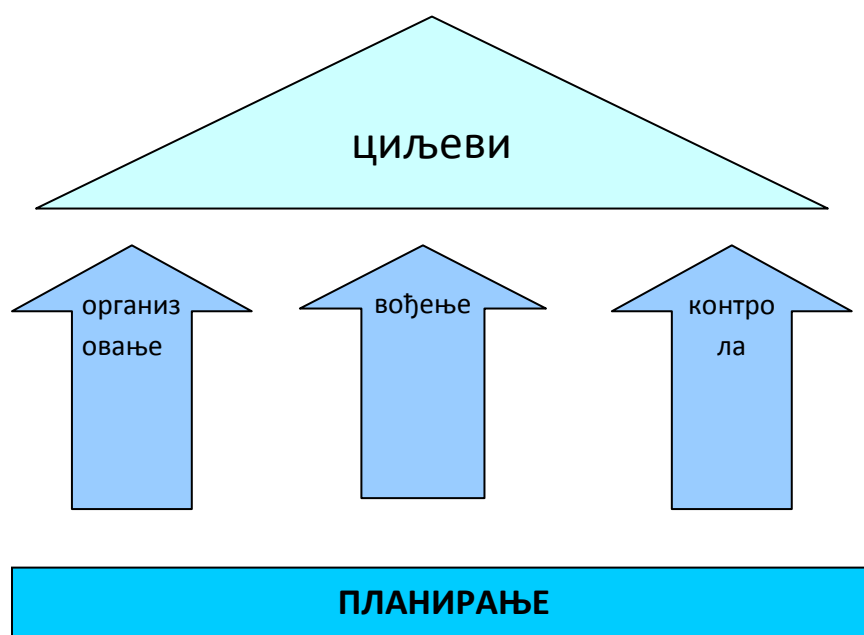
⁶⁰ Стратегија развоја стручног образовања у Републици Србији, 2006, стр.15, цит. <http://www.zavodsz.gov.rs/PDF/Strategija%20razvoja%20strucnog%20obrazovanja%20u%20Republici%20Srbiji.pdf>, дана 15.12.2013.године.

- формирати и успоставити систем рада добро опремљених специјализованих образовних центара који ће омогућити реализацију праксе у појединим областима а за потребе већег броја стручних школа и њихово повезивање са предузећима/привредним друштвима;
- утврдити правила за комерцијалне активности које реализује стручна школа и њихово праћење.“

4.3. Планирање и организација едукације и тренинга туристичких техничара као функција менаџмента људских ресурса

Планирање је фаза у којој се дефинишу циљеви организације и у којој се врше припреме како би ти циљеви били достигнути.⁶¹

Планирање је темељ свих осталих фаза менаџмента.



Планирање – темељ организовања, вођења и контроле⁶²

⁶¹ Николић М., Персонални менаџмент хотелијерства, Виша хотелијерска школа, Београд, 2004, стр.417.

⁶² Исто, стр.417.

Основни модел планирања има пет фаза , које се могу применити и у планирању едукације и тренинга туристичких техничара.

Прва фаза је дефинисање циљева организације. Циљеви морају бити јасни и за организацију достижни. У нашем случају циљ је да на крају едукације и тренинга добијемо туристичког техничара способног да испуни све професионалне дужности и задатке које му привреда поставља.

Друга фаза је утврђивање свих могућих путева постизања дефинисаних циљева. Иако се , већ у првим анализама , показује прави пут према циљу, свакако је потребно размотрити све могућности. Понекад, на први поглед најбољи пут , код детаљнијег разматрања покаже низ, претходно невидљивих слабости. И обрнуто. Најгора алтернатива , може постати најбоља, уколико се испитају све њене могућности. Ова фаза у оквиру планирања едукације и тренинга туристичких техничара би уствари била развијање описа радног места и радних дужности туристичког техничара, на основу описа које би дали привредници који се баве угоститељском и хотелијерском делатношћу. Овде се мора водити рачуна да привредници који се интервјуишу буду из различитих категорија хотелијерских објеката и радњи, тако да могу да се сагледају сви радни задаци и вештине којима треба да овлада туристички техничар , како би по завршетку школовања могао да одговори захтевима привреде који се пред њега постављају, и да успешно ради у свим категоријама хотелијерских објеката.

Трећа фаза је избор најбоље алтернативе за постизање циља. Пажљивом анализом свих могућности, а путем поступне елиминације, долази се до вероватно најбоље алтернативе. У овој фази би се оформила радна група састављена од врхунских наставника услуживања, врхунских привредника и представника министарства просвете, који би на основу претходне фазе, односно описа радних задатака и вештина које туристички техничар треба да зна и примењује у различитим категоријама хотелских објеката, одабрали најбољу алтернативу, водећи рачуна да све категорије хотелијерских објеката буду обухваћене.

Четврта фаза – развој одабране алтернативе. Са циљем да се одабрана алтернатива усмери ка постизању циља организације , потребно је успоставити одређени број подсистема планирања. Сада би радна група састављена од наставника стручних предмета развила план и програм едукације и тренинга туристичких техничара кроз све четири године школовања, наравно за сваку годину посебно. Такође би се установило који су то опште образовни предмети, стручни предмети и изборни предмети које туристички техничари треба да савладају до крајњег циља, а то је туристички техничар употребљив у привреди.

Пета фаза - активирање планова. Планови се активирају кроз краткорочне и дугорочне, односно тактичке и стратешке активности. У нашем случају то би био

почетак школовања односно едукације и тренинга туристичких техничара на основу планова и програма које би објавило министарство просвете Републике Србије.

Све ове фазе су примењене у току 2006.-те године приликом реформе наставних планова и програма за образовни профил туристичког техничара и тако се дошло да новог образовног профила туристички техничар – оглед, који је стратовао од јесени 2007.године у појединим школама које су биле обухваћене реформом средњег стручног образовања. Како би смо адекватно упоредили оба наставна плана укратко ће бити описани у наставку рада.

4.3.1. Наставни план и програм туристички техничар

Едукација и тренинг туристичких техничара организује се кроз три облика наставе, теоријску наставу, кабинетске вежбе и практичну наставу.

Теоријској настави припада половина укупног фонда часова. Однос теоријске наставе и кабинетских вежби није исти у савим разредима: у првом разреду на теоријску наставу отпада готово 70% фонда, а потом се рапидно мења, да бисмо у четвртном разреду имали 45% часова теорије и 55% часова вежбања у кабинетима и практичне наставе. Треба напоменути да како „расту“ разреди, расте и број стручних теоријских предмета на рачун општеобразовних, али не може се са сигурношћу закључити да овај модел омогућује заиста оптималне резултате у образовању кадрова за наше подручје рада.

Едукација туристичких техничара, односно теоријска настава и кабинетске вежбе, организују се кроз три групе предмета: опште образовни предмети, стручни предмети и изборни предмети.



У опште образовне предмете спадају: Српски језик и књижевност, Страни језик 1, Социологија, Филозофија, Историја, Музичка уметност, Ликовна култура, Физичко васпитање, Математика, Рачунарство и информатика, Географија, Физика, Хемија, Биологија и Устав и право грађана.

У стручне предмете спадају: Страни језик 2, Основи туризма и угоститељства, Економика и организација предузећа, Психологија, Финансијско пословање, Туристичка географија, Статистика, Биротехника, Историја уметности, Маркетинг у туризму, Спољнотрговинско и девизно пословање, Право, Економика у туризму и Агенцијско-хотелијерско пословање.

У изборне предмете спадају: Верска настава и Грађанско васпитање.

Наставу и друге облике образовно-васпитног рада из стручног предмета Агенцијско-хотелијерско пословање за образовни профил туристички техничар може да изводи:

- дипломирани економист;
- дипломирани економиста за хотелијерство и туризам;
- дипломирани туризмолог;
- дипломирани географ – туризмолог;
- дипломирани географ (туризмолог)
- дипломирани економиста-менаџер за туризам, смер туристички менаџмент
- дипломирани економиста-менаџер за хотелијерство, смер хотелијерски менаџмент;
- дипломирани економиста у области управљања хотелијерством;
- мастер економиста, претходно завршене студије првог степена – основне академске студије у области Економије;
- мастер туризмолог;
- мастер економиста, претходно завршене студије првог степена – основне академске студије на студијском програму Туризам и хотелијерство;

Агенцијско-хотелијерско пословање спада у групу уже стручних предмета и можемо рећи, с обзиром да се овај предмет проучава кроз све четири године школовања туристичких техничара да је ово најважнији предмет у току школовања за потребе хотелијерске привреде.

Циљ наставе агенцијско-хотелијерског пословања је стицање елементарних знања из области агенцијског и хотелијерског пословања, са намером да ученици њиме сигурно владају и припремају се за самостално извршење послова и задатака у туристичким агенцијама, хотелима и другим угоститељским јединицама за смештај.

⁶³ Самостална израда

Задаци предмета су:

- Усвајање основних појмова како би се њима сигурно и успешно служили или у обављању конкретних послова или у даљем школовању;
- Упознавање значаја и улоге туристичких агенција и хотелијерства у развоју туризма наше земље и у свету;
- Упознавање свих најважнијих пословних аспеката у туристичким агенцијама и хотелским предузећима
- Оспособљавање ученика за компаративни приступ у анализи и приступ од општег ка посебном (свет и Србија)
- Упознавање основних карактеристика агенцијске делатности и хотелијерства као привредне делатности, њиховог настанка и развоја и међузависности са развојем туризма у свету и у нашој земљи;
- Оспособљавање ученика да практично обављају радне задатке и операције (нпр. прављење конкретног туристичког аранжмана, прављење резервација гостима у хотелу, пријем гостију у хотелу, формирање и израда документације итд.);
- Детаљно упознавање конкретних проблема као и различитих случајева из праксе туристичких агенција и хотелских предузећа и стицање способности да их разреше.

Садржај програма на основу кога се организује едукација туристичких техничара је следећи:⁶⁴

- Појам туристичке агенције
- Међузависност развоја туризма и агенцијска делатност
- Настанак и развој туристичких агенција
- Врсте и садржај делатности туристичких агенција
- Основни елементи организације туристичких агенција
- Појам хотелијерства
- Хотелијерство као компонента угоститељског пословања
- Међузависност развоја хотелијерства и туризма
- Настанак и развој хотелијерства
- Врсте и категоризација хотела
- Основни елементи организације хотела
- Уређивање и активности окружења у којем послују туристичке агенције
- Туристичке агенције и саобраћајно пословање
- Туристичке агенције и хотелијерско пословање
- Однос туристичких агенција и осталих партнера у ужем окружењу

⁶⁴ Службени гласник РС-просветни гласник, број 6, 23.септембар 1995., стр. 124-126.

- Државни органи и друштвене туристичке организације и њихов однос са туристичким агенцијама
- Међусобни односи туристичких агенција
- Организација пословања туристичких агенција
- Организација и техника пословања хотелских служби
- Пословне књиге и образци у хотелијерском пословању
- Економски чиниоци пословања туристичке агенције
- Посебни пословни инструменти у агенцијској делатности
- Регистровање пословних промена у хотелу
- Калкулације у хотелијерском пословању
- Утврђивање и распоређивање укупног прихода и дохотка (добити) хотела и туристичких агенција
- Туристички аранжман
- Садржај рада пословница туристичких агенција
- Финансијско-рачуноводствено пословање туристичке агенције
- Послови планирања и развоја у туристичкој агенцији
- Одговорност у хотелијерству
- Осигурање у хотелијерству
- Правна основа пословања у хотелијерству
- Развојна политика хотелског предузећа.

Едукација и тренинг туристичких техничара се организују кроз овај програм у сва четири разреда у следећим облицима:

- а) теоријска настава са кабинетским вежбама
- б) практична настава у блоку и
- в) феријална пракса.

Едукација и тренинг се планирају и организују кроз следећи фонд часова:

- I разред 2 часа недељно, 70 часова годишње + 30 часова у блоку
- II разред 2+2 часа недељно, 70+70 часова + 60 часова у блоку
- III разред 2 часа недељно, 70 часова годишње + 90 часова у блоку
- IV разред 2+1 час недељно, 64+32 часа годишње + 90 часова у блоку

Теоријска настава са кабинетским вежбама се планира и организује у школама док практичну наставу у блоку и феријалну праксу треба планирати и организовати у реалним условима односно у хотелима и туристичким агенцијама кроз два сегмента, техника пословања у туристичким агенцијама и техника пословања у хотелима.

Програм овог предмета обухвата две различите и велике привредне делатности које су спојене бројним технолошким и економским нитима, а заједничку основу им чине туристичка путовања.

Најважније је да се у овом предмету у сва четири разреда, излагања и сви облици наставе максимално оријентишу ка пракси и практичним решењима. Стога, при излагању треба користити примере из праксе који ће поткрепити поједине ставове, дефиниције и поделе. Тиме се истовремено врши припрема ученика за праксу у агенцијама и хотелима и уопште, за њихов каснији практичан рад.

Уз употребу свих расположивих наставних средстава пожељно је користити и разне информације које се налазе свакодневно у средствима јавног информисања, а чије би коментарисање ученицима на часу олакшало разумевање и савладавање градива. Било би веома корисно да се на часовима појаве и одговарајући кадар из наших агенција и хотела, који би на једноставан и ученицима разумљив начин коментарисали поједине садржаје овог програма и то на практичним примерима.

У остваривању програма наставници треба да стално буду актуелни у излагањима и да прате и преносе збивања из привредне праксе агенцијске делатности и хотелијерства- допуњујући новим подацима.⁶⁵

4.3.2. Наставни план и програм туристички техничар - оглед⁶⁶

„Циљ огледа:

- развој и примена модуларних програма стручног образовања који су засновани на стандардима занимања и потребама тржишта рада за знањима и вештинама;
- развој образовних програма који задовољавају развојне потребе и потребе за генеричким и животним вештинама ученика;
- заснивања програма образовања, наставе и учења на прецизно дефинисаним циљевима и исходима који омогућују индивидуалан приступ учењу и који уважавају развојне потенцијале и могућности ученика;
- успостављање функционалне везе између садржаја обавезних предмета и стручних модула како би се подржало и омогућило успешно стицање стручних знања и вештина;
- провера стручно теоријских знања и радних компетенција у оквиру стручне матуре.

⁶⁵ Службени гласник РС-просветни гласник, број 6, 23.септембар 1995., стр. 124-126.

⁶⁶ Извор: <http://www.vetserbia.edu.rs>-Наставни план и програм оглед туристички техничар, преузето дана 10.01.2013.године.

Увођење организационих новина:

- прилагођавање организације наставе и услова рада у школи модуларној програмској структури и успешном досезању исхода образовања;
- развој модела социјалног партнерства путем програмског и организационог повезивања средњих стручних школа са компанијама, тржиштем рада и локалном заједницом;
- реализација модуларних програма кроз различите организационе облике наставе (теоријску наставу, вежбе, практичан рад и наставу у блоку);
- развој критеријума и стандарда евалуације и оцењивања заснованих на пројектованим исходима образовања;
- унапређење стручних и педагошких компетенција наставника;
- модернизовање школске инфраструктуре и унапређење услова за рад и учење.

Очекивани исходи огледа:

- унапређене могућности за запошљавање и стицање компетенција неопходних за квалитетан рад у занимању и обављање одређених послова;
- стицање услова за наставак школовања и оспособљавање за даље целоживотно учење;
- стицање кључних (генеричких) компетенција и животних вештина неопходних за даље учење и професионални развој.
- ефикасније и подстицајније методе рада са ученицима примењене у свакодневној образовној пракси;
- оцењивање ученика у односу на очекиване исходе;
- развијање система праћења остварености наставног програма на нивоу школе и на нивоу Републике;
- провера радних компетенција ученика на стручној матури.

Трајање огледа

Оглед се спроводи од 1. септембра 2007. године кроз најмање три генерације уписаних ученика. Одлуку о престанку огледа донеће, након процене резултата, министар просвете.

Начин остваривања огледа

Оглед се остварује на основу овог наставног плана и програма у подручју рада Трговина, угоститељство и туризам.

У циљу успешног спровођење огледа за наставнике и директоре средњих стручних школа у којима се остварује програм овог огледа, организује се обука у областима које су битне за унапређење квалитета образовног рада.

Начин полагања стручне матуре биће прописан посебним подзаконским актом.

Услови остваривања програма огледа

Оглед ће се остваривати у условима свакодневног образовно - васпитног рада у школама.

Његово остваривање подразумева укљученост и сарадњу наставника и помоћних наставника у оквиру стручних тимова и стручних органа у школама.

Министарство просвете и Завод за унапређивање образовања и васпитања - Центар за стручно и уметничко образовање пружиће саветодавну подршку директорима и наставницима за реализацију програма, развој материјала за рад, праћење и вредновање огледа.

Праћење и вредновање огледа

Праћење и вредновање огледа обављаће Министарство просвете и Завод за унапређивање образовања и васпитања - Центар за стручно и уметничко образовање и просветни саветник, а на основу посебног упутства за праћење реализације огледних програма које ће бити накнадно публиковано.

Примена огледа ће бити праћена континуирано у току школске године.

На крају школске године, на основу различитих упитника и извештаја, биће испитани исходи образовно - васпитног рада, адекватност оцењивања, мишљења ученика и наставника.

Резултате огледа објавиће Министарство просвете на начин доступан широј стручној јавности.

Циљеви стручног образовања:

Циљ стручног образовања за образовни профил Туристички техничар је оспособљавање ученика за рад у туристичкој организацији и рад на рецепцији.

С обзиром на неопходност сталног прилагођавања променљивим захтевима тржишта рада, потребу континуираног образовања, стручног усавршавања, развој каријере, унапређење запошљивости, ученици ће бити оспособљавани за:

- примену теоријских знања у практичном контексту
- ефикасан рад у групним ситуацијама
- преузимање одговорност за властито континуирано учење и напредовање у послу и каријери
- благовремено реаговање на промену у радној средини
- препознавање пословних могућности у радној средини и ширем социјалном окружењу
- примену сигурносних и здравствених мера у процесу рада
- употребу информатичке технологије у прикупљању, организовању и коришћењу информација у раду и свакодневном животу.

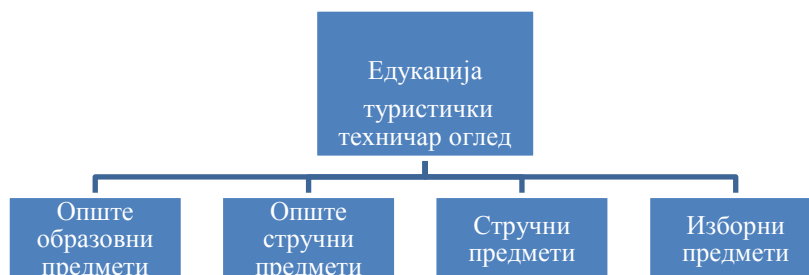
Очекивани исходи стручног образовања:

Радне компетенције	Знања	Вештине	Ставови
По завршеном образовању за овај профил, ученик ће бити у стању да:			
- извршава послове у туристичкој агенцији и - ради послове на рецепцији.	- објасни начине и поступке креирања туристичке услуге - објасни организацију рада рецепцијске службе - препознаје законске прописе у туризму и у угоститељству - описује начин и поступке припреме уговора које ће склапати са партнерима у окружењу - наведе карактеристике познатих туристичких дестинација код нас и у свету - користи вокабулар једног страног језика неопходан за комуникацијску ситуацију у туризму.	- припрема туристичке услуге - израђује туристичке услуге - пласира на тржиште туристичке услуге - продаје туристичке услуге - прати реализацију туристичких услуга - обрачунава туристичке услуге - услуги госте у хотелу - комуницира са гостима и клијентима на страним језицима	- савесно, одговорно и уредно обавља поверене му послове - испољи љубазност, комуникативност, предузимљивост, ненаметљивост и флексибилан у односу према клијентима и сарадницима - ефикасно организује време - превазилази стереотипе и предрасуде о појединцима и групама различитог националног и културолошког идентитета - испољи позитиван однос према светској и европској културолошкој и лингвистичкој разноликости - испољи позитиван однос према професионално-етичким нормама и вредностима.

Ове мултифункционалне вештине и способности су резултат:

- флексибилне и на квалитет ученичких постигнућа усмерене школске организације
- заједничког рада наставника и ученика у свим модулима и предметима
- примене стратегија, метода и техника активног учења и усвајања знања и вештина у настави.⁶⁷

Едукација туристичких техничара, односно теоријска настава и кабинетске вежбе, организују се кроз четири групе предмета: опште образовни предмети, опште стручни предмети, стручни предмети и изборни предмети.



Шема организације едукације туристичких техничара- оглед⁶⁸

⁶⁷ Извор: <http://www.vetserbia.edu.rs>-Наставни план и програм оглед туристички техничар, преузето дана 10.01.2013.године.

⁶⁸ Самостална израда

У опште образовне предмете спадају: Српски језик и књижевност, Страни језик 1, Страни језик 2, Физичко васпитање, Математика, Рачунарство и информатика.

У опште стручне предмете спадају: Здравствено васпитање, Пословна кореспонденција, Психологија, Историја, Туристичка географија, Финансијско пословање, Социологија, Историја уметности, Основи туризма и Предузетништво.

У стручне предмете спадају: Опхођење са гостима, Организовање услуга превоза, Пласирање локалних туристичких понуда, Рецепцијско пословање, Комуникација са туристима током боравка у хотелу, Организовање услуга смештаја у домаћинству, Организовање скупова, Формирање и пласман туристичког путовања и Реализација и обрачун туристичког путовања.

У изборне предмете спадају: Верска настава, Грађанско васпитање и Изборни предмет према плану огледа.⁶⁹

Укупан фонд часова за све четири године едукације и тренинга туристичких техничара износи 4630. Од тога броја 3000 часова је теоријска настава, 724 часова су кабинетске вежбе, 366 часова је практична настава и 540 часова је блок настава. Од 3000 часова теоријске наставе 1524 часова су опште образовни предмети, 780 часова опште стручни предмети, 315 часова стручни предмети и 381 час изборни предмети. Ако прерачунамо у проценте, **33% су опште образовни предмети, а 67 % су опште стручни предмети, стручни предмети и изборни предмети који се реализују кроз теоријску наставу, кабинетске вежбе, практичну наставу и блок наставу.**

„Наставни план и програм за образовни профил Туристички техничар - оглед остварује се у школама где су школски простор, опрема и наставна средства прописани:

- Правилником о ближим условима у погледу простора, опреме и наставних средстава за остваривање плана и програма заједничких предмета у стручним школама за образовне профиле III и IV степена стручне спреме („Просветни гласник”, број 7/91).

- Правилником о ближим условима у погледу простора, опреме и наставних средстава за остваривање планова и програма образовања и васпитања за стручне предмете за образовне профиле III и IV степена стручне спреме у стручним школама подручја рада Трговина, угоститељство и туризам („Просветни гласник”, број 9/91).

Наставници сами припремају потребна наставна средства (дијапозитиве, графофолије, шеме и Power Point презентације) у складу са овим наставним програмом, користећи:

⁶⁹ Извор: <http://www.vetserbia.edu.rs>-Наставни план и програм оглед туристички техничар, преузето дана 10.01.2013.године.

- публикована мултимедијална наставна средства (штампана литература, различите публикације, збирке дијапозитива, одговарајуће видео касете и електронске публикације);

- одговарајуће софтверске пакете;
- Интернет.

Настава се реализује уз коришћење доступних наставних средстава (рачунара и пројектора, дијапројектора, графоскопа, телевизора и видео рекордера и сл).⁷⁰

4.4. Компарација класичног и огледног профила

Посматрајући упоредо наставне планове туристичког техничара и туристичког техничара – оглед уочавамо следеће разлике и предности:

- однос општих и стручних предмета код класичног профила је 60% општи предмети и 40% стручни предмети;
- однос општих и стручних предмета код огледног профила је 33% општи предмети и 67% уже стручни и стручни предмети;
- практична настава код класичног профила организована је кроз 270 часова у блок настави;
- практична настава код огледног профила организована је кроз 366 часова практичне наставе и 540 часова блок наставе;
- у огледном профилу акценат је на заједничком раду наставника и ученика;
- огледни профил за разлику од класичног профила има много више употребе информационе технологије у настави и обуци ученика;
- огледни профил већим фондом часова практичне и блок наставе даје акценат бољој сарадњи са привредом и социјалним партнерима;
- огледни профил даје више могућности ученицима за непосредан рад на практичној настави са гостима у хотелима и туристичким агенцијама;
- у огледном профилу су уведени нови стручни предмети као што су: Опхођење са гостима, Организовање услуга превоза, Пласирање локалних туристичких понуда, Рецепцијско пословање, Комуникација са туристима током боравка у хотелу, Организовање услуга смештаја у домаћинству, Организовање скупова, Формирање и пласман туристичког путовања и Реализација и обрачун туристичког путовања.

⁷⁰ Извор: <http://www.vetserbia.edu.rs>-Наставни план и програм оглед туристички техничар, преузето дана 10.01.2013.године.

Како се огледни профил спроводи упоредо са класичним профилом од 01.септембра 2007.године, за протеклих шест година су урађене детаљне упоредне анализе оба профила. Резултат ових анализа је увођење наставног плана туристички техничар-оглед у редовну наставу од школске 2014/2015 године. Од школске 2014/2015 године, све стручне и мешовите средње школе које образују туристичке техничаре ће радити и вршити образовање и обуку по наставном плану туристички техничар-оглед, само што се од ове школске године у наставном плану брише додатак – реч оглед.

Може се рећи да је реформа наставног плана образовног профила туристички техничар била успешна а да су резултати те реформе:

- боља информатичка обученост ученика,
- унапређена комуникација на релацији гост-запослени,
- већа и боља сарадња са привредом и социјалним партнерима,
- ученик који заврши школу спреман је за самосталан рад у привреди.

Због свега горе наведеног већ сада међу ученицима који матурирају по наставном плану оглед јавља се дилема студирати или радити. Ови ученици се након матурирања осећају способним за рад у привреди. Овај њихов осећај је резултат много већег броја часова практичне наставе и блок наставе које су они остварили у хотелима и туристичким агенцијама где су стекли неопходну рутину и потребна знања за самосталан рад. Већи број часова практичне наставе и блок наставе допринео је да ови ученици схвате сву лепоту а и тешкоће рада у хотелијерству. Наравно и све већи број новоотворених хотела и најава отварања нових хотела познатих светских ланаца представљају изазов за младе матуранте и постављају им дилему радити или студирати.

Наравно, за оне који намеравају да постану успешни хотелски и туристички менаџери нема дилеме, одговор је студирати.

4.5. Примена информационе технологије у образовању

У последњим деценијама двадесетог века, на туристичком тржишту су се десиле велике промене развојем и применом компјутерске технологије. Скоро сви привредни субјекти као што су авио компаније, организатори путовања, путничке агенције, велики хотелски ланци и други, заменили су такозване „ручне“ операције онима које се базирају на примени савремене компјутерске технологије, односно „електронским

операцијама.⁷¹ Овај тренд се делом пресликао и на употребу информационих технологија у образовању.

Информациони системи у образовању су намењени за администрирање података у вези са ђацима и наставницима: организацију наставног плана и програма, организацију провере наставног градива, као и неких мањих процеса који се јављају у раду једне средњошколске установе. Применом јединствене базе података обезбеђује се чување података на једном месту за различите групе корисника (административно особље, ђаке и професоре) и то свако преко своје апликације и у складу са правима приступа и привилегијама. Наравно поред ове веома битне функције, информациони системи су пронашли и играју веома важну улогу у самом образовању ученика у средњим школама а нарочито у стручним средњим школама које се баве образовањем ученика за потребе рада у хотелијерској и туристичкој привреди. Да би образовни систем био успешан потребно је да прати савремене трендове и да примењује савремене технологије информационих система.

Један од акутних проблема, угоститељско-туристичких школа, свакако је проблем недовољног и површног едуковања и прихватања кадрова у привреди-пракси. Сарадња између угоститељско-туристичких школа и привреде је незадовољавајућа. У наредном периоду школе морају да остваре много бољу сарадњу са угоститељско-туристичком привредом. Школе морају да прате развој нових информационих технологија и вештина, и да поред формалних облика образовања развијају и неформалне облике, како би ученици који се упућују на практичну наставу у модерне хотеле могли успешно да се уклопе у рад по најновијим стандардима.⁷²

Данашња генерација ученика у средњим школама припада генерацији рођеној у доба Интернета. Савремени психолози, педагози и социолози означавају их као Нет – генерацију. Растући са веома великим приступом модерним информационим технологијама, Нет-генерација је способна за интуитивно коришћење уређаја информационе и комуникационе технологије, а посебно Интернета.

Информационе технологије се такође веома успешно користе у процесу стицања знања, у виду различитих система за учење на даљину, презентација, симулатора и слично. Међутим, могућност примене ових технологија ту не престаје, већ се оне могу успешно применити и за утврђивање нивоа стеченог знања, односно, за оцењивање ученика.⁷³

⁷¹ Бакић О., Маркетинг у туризму, Универзитет Сингидунум, Београд, 2010., стр.86.

⁷² Портић М., Управљање променама у образовању у угоститељско-туристичким школама, Хотел линк 13-14, 2009, Београд, 2009, стр.1005.

⁷³ Веиновић М., Јевремовић А., Информационе технологије и системи у функцији управљања у средњим школама, Научни скуп, Зборник радова, 2010., стр.80.

Најсофистициранији системи за оцењивање (а уједно и за стицање знања) јесу системи за учење путем решавања проблема. Ови системи омогућавају аутоматизовано задавање проблема(задатака) из неке области, њихово системско решавање и давање оцено знања кандидата путем упоређивања његовог решења са системским решењем. Као резултат употребе ових система јавља се структурирана оцена знања кандидата који решава проблем, али и ново знање које кандидат стиче током решавања проблема блиског реалном проблему из праксе. Основни проблем код система за учење путем решавања проблема јесте њихова сложеност (која захтева велика улагања и мултидисциплинарне тимове за развој система који покрива ужу област). Из тога разлога, у пракси се за потребе електронског оцењивања далеко чешће користе системи код којих кандидат бира један или више тачних, од више понуђених одговора.

Можемо рећи да се овакав систем оцењивања и учења примењује приликом коришћења програма виртуелна рецепција, где ученик има задатак да кроз унапред утврђене кораке и процедуре изврши све потребне радње које су неопходне за квалитетан пријем, смештај, боравак, наплату услуга и испраћај госта.

Ефикасност система за електронску проверу знања кроз одабир тачних одговора заснива се на једноставности коришћења, уштеди времена наставника и објективности оцено знања кандидата коју систем утврђује. Ови системи не захтевају посебна техничка знања наставника и ученика, већ је за њихово коришћење довољно основно познавање рада на рачунару. Са друге стране, оцена коју нуде ови системи не зависи од концентрације и афинитета наставника, а она често обухвата неколико пута веће градиво него што је то случај код класичног оцењивања.⁷⁴

Резултати статистичке анализе указују наставнику на области које ученици нису добро савладали, односно, на области у којима треба ученицима пружити детаљнија објашњења.

Унапређење образовања у средњим школама применом информационих технологија може се реализовати кроз комерцијално доступне софтвере и алате, као и кроз наменски реализоване информационе системе. Нове технологије захтевају повећан напор наставника и школске управе у праћењу и примени информационих технологија, али обезбеђују вишеструке предности.

Савремене информационе технологије омогућавају образовним организацијама остваривање квалитетног присуства на Интернету преко Веб сајтова кроз представљање новим корисницима и пружање сервиса и информација постојећим корисницима.

⁷⁴ Јовановић В., Вељовић А., Реинжињеринг пословних процеса у високошколским установама коришћењем стандарда ИДЕФО, Сингидунум ревија, Универзитет Сингидунум, 2010., стр.107.

Систем образовања мора да демонстрира одлучност, како да дизајнира прилагодљив, реалан и напредан научно-наставни програм и да омогући што практичније образовање уз примену информационих технологија.

4.6. Интернет у образовању туристичких техничара

Интернет је мрежа која ради на глобалном нивоу као скуп свих рачунарских мрежа, провајдера и њихових корисника. Он је отворени систем комуникације и размене података, аудио и видео сигнала са отвореним стандардима. У веома кратком времену Интернет је заузео једно место од најзначајнијих места у области складиштења, претраживања и искоришћења различитих информација. Захваљујући могућностима које пружа, људи брзо успостављају комуникацију, размењују информације и на тај начин елиминишу баријере просторне удаљености и временских разлика.⁷⁵

Најбитније могућности које Интернет пружа су:⁷⁶

- Креирање веб презентација са подацима, могућношћу представљања и успостављања контакта и комуникације,
- Претрага сајтова и база података различитих научних и државних институција, као и појединаца,
- Претраживање и читање милиона докумената архивираних на компјутерима и серверима широм света,
- Претраживање и размена софтвера,
- Претрага по електронским библиотекама,
- Пратрага и преузимање података из виртуелних библиотека и енциклопедија које се налазе на серверима Интернета,
- Размена електронске поште преко е-мејла корисника кроз јединствену идентификацију,
- Комуникација у оквиру „web“ конференција и учешће у дискусијама „chat“ група на различите теме,
- Учесће у видеоконференцијској комуникацији, састанцима и настави,

⁷⁵ Пантовић В., Динић С., Старчевић Д., Савремено пословање и интернет технологије – Увод у дигиталну економију, Енергопројект – Инграф, Београд, 2002., стр.8.

⁷⁶ Крсмановић С., Мандић Д., Менаџмент информационих система, Учитељски факултет, Београд и Факултет за менаџмент „Браћа Карић“, Београд, 1997., стр 38.

- Претрага каталога понуда различитих пословних система, електронска трговина,
- Дистрибуција електронских публикација,
- Понуда и продаја производа и услуга и стварање електронског тржишта и бизниса,
- Интерактивно учење и дистанциона едукација.

Интернет игра веома важну улогу у образовању и стручном оспособљавању туристичких техничара као будућих носиоца туристичке привреде наше земље. Уз помоћ Интернета ученици се упознају са начинима промоције туристичких производа, туристичких дестинација, резервационим системима за ране резервације соба, путних карата (авион, воз, брод, аутобус), туристичких аранжмана и свим осталим стварима везаним за туризам и угоститељство.

Уз Интернет самостално израђују ПП презентације појединих туристичких дестинација, уз комплетно планирање успешности извођења презентоване туристичке дестинације, како у финансијском смислу тако и у организационом смислу.

Интернетом су ученици повезани са целим светом и у сваком тренутку могу да прате најновије актуелности које се тичу пословања у туристичком свету. Такође су преко одређених друштвених мрежа (facebook, twitter ...) повезани са ученицима из других земаља, тако да уз мало труда а више знатижеље могу пратити шта њихове колеге у другим земљама па и континентима раде по питању унапређења и образовања у туризму.

Информациони системи помажу да се управља знањем. Информациони системи и информације о количини и распореду земаљских ресурса постају све драгоценији, а савремено друштво трага за најефикаснијим моделима одрживих средстава за живот.⁷⁷ Интернет и информациони системи су постали незаобилазан део образовања туристичких техничара.

4.7. Предности употребе информационих технологија у образовању

Један од начина превазилажења недостатака традиционалне наставе је осавремењивање наставе увођењем информационих технологија. Да ли на употребу информационих технологија треба гледати као на сметњу при учењу или као на нешто

⁷⁷ Јовановић В., Ђурђев Б., Срдић З., Станков У., Географски информациони системи, Универзитет Сингидунум, Београд, 2012., стр.8.

што нам помаже у наставном процесу? Информационе технологије су садашњост, а не будућност која тек треба код нас да дође. Поред писања, читања и рачунања, познавање информационих технологија спада у елементарну писменост. Да би образовни систем био успешан, потребно је да прати савремене трендове и да примењује савремене технологије.

Као што смо већ напоменули, истраживања Светске туристичке организације (WTO) из 1995.године, су показала шта је то што се највише тражи од запосленог: он мора да зна да комуницира, да се прилагоди, да учи, да резонује, да решава проблеме, да сарађује, да одлучује, да тражи и истражи, да започне и заврши посао⁷⁸. Један од веома битних фактора је и познавање односно професионалан рад уз примену информационих технологија.

Изводити данас наставу у стручним средњим школама без употребе информационих технологија, просто је незамисливо. Тек у последњих десет година са масовнијим коришћењем рачунара у школама створени су предуслови за квалитетније иновирање образовне технологије.

Према истраживањима до којих су дошли научници из САД-а, Велике Британије и Русије може се рећи да је настава уз помоћ компјутера рационалнија, да у њој ученици стичу квалитетнија, трајнија и у пракси знатно примењивија знања од оних који се стичу у настави традиционалног типа. У овом тренутку извесно је само то да организација наставе уз помоћ компјутера има одређене предности над класичном, као на пример:⁷⁹

- Процес наставе и учења са читавом групом може се истовремено индивидуализовати. То значи да свако дете има могућност да ради - стиче одређена знања, вештине и способности сходно властитом ритму и нивоу ангажовања.
- Образовни програми су квалитетнији, јер их стручно конципирају и дидактичко-методички обликују тимови стручњака (експерата) за програмирање (софтверисти), врсни познаваоци научне области, те психолози, педагози и методичари.
- Приликом обраде и презентације одговарајућих образовних садржаја компјутер располаже техничким и програмским могућностима да код деце истовремено анимира више сазнајних чула; тако се стичу

⁷⁸ An introduction to TEDQUAL, A methodology for Quality in Tourism Education and Training, WTO, Madrid, Spain, str.33.

⁷⁹ Извор: www.pspasojevic.blogspot.com, преузето дана 12.02.2012.

квалитетније представе, појмови и чињенице, неопходне за мисаону прераду, у којој учествују менталне функције вишег инвентивног реда.

- Перманентне повратне информације додатно мотивишу и охрабрују ученика на појачано ангажовање и истрајност у раду. За разлику од наставе традиционалног типа, овде ученик готово никада није у дилеми да ли је на правом путу; да ли је проблем правилно схватило или исправно решило постављени задатак.

- Савремене генерације компјутера имају изузетно велике техничке и информационо - оперативне могућности. Располажу са готово невероватном меморијом и брзином претраживања и обраде информација.

- Ефикасно учење уз помоћ компјутера није више везано за установу, собу, кабинет, радни дан или сат, као основу временску јединицу у настави. Појединац може да изучава одређену проблематику код куће, на путовању, екскурзији, без обзира на датум, време и место тренутног боравка.

Ово је само део уочених предности које доноси употреба информационих технологија у образовању. Уколико би смо наведене предности упоредили са могућностима које се пружају коришћењем информационих технологија у образовању туристичких техничара, увидели би смо да је ово само део унапређења извођења наставе.

За разлику од некада, када се све сводило и зависило углавном од учење из уџбеника и у великој мери од самог радног искуства професора који је преносио своја знања из праксе, данас смо сведоци да уз помоћ информационих технологија ученик може да прође кроз све развојне фазе од ученика до професионалног радника и уз њих стекне сва потребна знања и вештине потребне за рад у хотелијерству и туризму.

4.8. Сарадња средњих стручних школа и привреде

У досадашњој пракси показало се да практичан тренинг ученика за рад у хотелијерству представља веома озбиљан проблем у спровођењу наставе. Веома је мали број хотела у Србији који желе да приме ученике на практичну наставу и да се озбиљније посвете тренингу будућих кадрова који ће радити у хотелијерству. Сарадња

образовних установа и привреде је веома важна и представља битан сегмент даљег развоја хотелијерско-туристичке индустрије.

Србија има реалне шансе да перспективно развија туризам, а у његовим оквирима и хотелијерство као важну компоненту. Стратегија развоја туризма Србије одредила је и основне правце и обим развоја хотелијерства до 2015.године.⁸⁰

На исти овакав начин потребно је развити и стратегију унапређења тренинга туристичких техничара у хотелијерству, односно унапредити повезаност средњих стручних школа са привредом.

Један од акутних проблема, угоститељско-туристичких школа, свакако је проблем недовољног и површног едуковања и прихватања кадрова у привреди-пракси. Сарадња између угоститељско-туристичких школа и привреде је незадовољавајућа. У наредном периоду школе морају да остваре много бољу сарадњу са угоститељско-туристичком привредом. Школе морају да прате развој нових технологија и вештина, и да поред формалних облика образовања развијају и неформалне облике, како би ученици који се упућују на практичну наставу у модерне хотеле могли успешно да се уклопе у рад по најновијим стандардима.⁸¹

Велики проблем представљају кадрови који раде на рецепцијама хотела а не желе да се активније укључују у едукацију и тренинг будућих хотелијера, да ли је то зато што не владају потребним знањима и вештинама, немање мотивације за такав рад или једноставно недостатак времена (због мањка радне снаге) показатеље будуће време. Угоститељско-туристичка школа из Београда има ту срећу да у свом власништву има школску радионицу хотел „Палас“, где на рецепцији раде искључиво рецепционери-наставници практичне наставе, који своје знање преносе у практичном смислу ученицима на пракси. Овде се опет јавља проблем недостатка простора па је Школа принуђена да део ученика упућује и у друге хотеле, где буквално од смене до смене зависи како ће бити прихваћени и у којој мери ангажовани.

Како би се олакшала практична настава како ученицима тако и особљу у привредним друштвима у која се упућују ученици, Завод за уџбенике је објавио Водич за професионалну праксу у привредним друштвима, који је резултат заједничког рада организације „KulturKontakt Austria“ и Центра за стручно образовање и образовање одраслих. Водич за професионалну праксу у привредним друштвима представља допринос унапређивању квалитета наставе, подизању стандарда образовања, унапређивању социјализацијске улоге школе, побољшању рада наставника и развијању нових механизма сарадње са родитељима.

⁸⁰ Чачић К., Очекиване тенденције у хотелијерству Србије, Сингидунум ревија 2008, Београд, стр.127.

⁸¹ Портић М., Управљање променама у образовању у угоститељско-туристичким школама, Хотел линк 13-14, Београд, 2009., стр.1006.

Релевантни обрасци који су неопходни интересним странама (ученицима, родитељима, наставницима, руководству школе и привредним друштвима) и упутства намењена наставницима и менторима у привреди показују сву сложеност и озбиљност у организовању практичне наставе у привредним друштвима. У водичу су детаљно разрађене информације за родитеље и ученике, комуникација са привредним друштвима, како би свако сагледао своју обавезу, као и одговорност. Он угоститељско-туристичким школама у Србији и њиховим партнерским предузећима нуди упутства и помоћ у заједничкој реализацији квалитетне ученичке праксе у предузећима.⁸²

Привредници од образовних институција траже да ученици по завршетку школовања имају знање из области страних језика, да буду стручно оспособљени и да владају савременим технологијама из области информатике и рачунарства. У циљу праћења савремених трендова у области угоститељства и туризма потребно је да образовни програми у школама буду конципирани тако да већи део наставе буде практичан и организован у хотелима и ресторанима. Како би се то остварило у пракси потребно је да се у сарадњи са Министарством просвете и науке Републике Србије образовни програми законски регулишу и спроведу кроз наше важеће прописе. Потребно је да образовне институције упознају партнерска предузећа са наставним плановима и програмима, по којима се едукују и тренирају туристички техничари за потребе хотелијерства. У пракси се дешава да ученици дођу на практичну наставу у привредно друштво а да особље које их прима на практичну наставу није упознато са знањима и вештинама које треба да пренесу ученицима.

Поставља се питање како у будућности решити овај раскорак између образовних институција и привреде која прима на практичну наставу ученике. Могуће решење можда треба тражити у формирању едукативних центара за особље које ради у привреди а у непосредном је контакту са ученицима. Ови едукативни центри би били формиран у већим регионалним центрима (Београд, Нови Сад, Ниш, Врњачка бања...) где имамо квалитетне и успешне угоститељско-туристичке школе, које би биле и носиоци ових обука. Формирањем оваквих регионалних центара дошли би смо да стандарда рада особља са ученицима на практичној настави, који би се примењивали на целој територији Републике Србије. Акценат у обукама би био на психологији, педагогији, методологији наставе као и на тумачењу наставних планова и програма, јер су се ове области показале као највећа непознаница особљу које ради са ученицима. Предавања и обуке из саме струке не би била организована јер је претпоставка да је особље које ради у елитним и хотелима са дугогодишњом традицијом већ довољно стручно образовано а приоритет би се дао горе наведеним областима. По завршетку обуке, полазници би добијали неку врсту сертификата да су оспособљени за рад са ученицима, и тај сертификат би био услов да ученици могу одлазити на практичну

⁸² Водич за професионалну праксу у привредним друштвима, Завод за уџбенике, Београд, 2011., стр 12.

наставу у те објекте. Издавањем ових сертификата имали би смо јасну слику ко и које све привредне институције се баве едукацијом и тренингом ученика за потребе хотелијерске привреде. Упоредивањем анкета гостију о квалитету пружених услуга по регионима, могли би смо имати јасне показатеље о успешности обука у угоститељско-туристичким школама, односно о квалитету рада и стручности људских ресурса који раде у њима.

Резултати регрутовања у образовним институцијама (школе, факултети) испод су очекиваних због недовољне радне успешности и негативних ставова новозапослених талената и стручњака према послу. Према истраживањима спроведеним у САД, половина њих напушта посао у првих пет година због незадовољства и разочарења оним што су добили.⁸³

Привредна комора би могла да буде покровитељ и гарант квалитета ових обука а требала би да пронађе начин мотивисања особља које у привреди ради са ученицима, а које није ангажовано од стране Министарства просвете Републике Србије.

У овом делу можемо закључити да досадашња сарадња није на задовољавајућем нивоу и треба радити на побољшању односа и унапређењу сарадње између образовних установа и привредних институција.

Многе образовне организације предузимају озбиљне кораке да унапреде своје образовање кроз избор компетентних наставника, одговарајуће програме и планове, успостављање појединачних процеса, примену најбољих методологија у извођењу наставе, унапређење инфраструктуре, итд. Међутим често ове организације не остварују своје циљеве у обезбеђењу одговарајућег нивоа образовања, односно не задовољавају „очекивања ученика“.⁸⁴

Професионална пракса у привредним друштвима није само припрема за професионалну каријеру: она може бити почетак успешне каријере!⁸⁵

⁸³ Bergman T., and Taylor M., College Recruitment: What Attracts Students to Organizations?, Personell, New York, 1994.

⁸⁴ Хелета М., Систем квалитета у функцији унапређења управљања у средњим школама, Научни скуп-зборник радова, Универзитет Сингидунум, Београд, 2010., стр.62.

⁸⁵ Водич за професионалну праксу у привредним друштвима, Завод за уџбенике, Београд, 2011., стр.3.

4.9.Образовање туристичких техничара у Хрватској, лидеру туризма у региону

На осавремењавању образовног система Хрватска је почела радити средином 2000.-их, када је донела низ планских докумената, међу којима је и План развоја система одгоја и образовања 2005.-2010.(Министарство науке, образовања и спорта Републике Хрватске 2005) као и Стратегију развоја струковног образовања у Републици Хрватској 2008.-2013. (Влада Републике Хрватске, Министарство науке, образовања и спорта). Планом је препоручено да се 65% ученика школује у струковним школама, а квалитативни помаи укључују: прилагођавање наставних планова и програма потребама тржишта рада кроз бољу сарадњу са привредним и социјални партнерима, те рационализацију мреже школа и програма паралелно са успостављањем регионалних образовних центара.⁸⁶

У Хрватској постоји шест основних занимања за која се школују кадрови у туризму на нивоу средњошколског образовања: хотелијерско-туристички техничар, туристичко-хотелијерски комерцијалист и агротуристички техничар у трајању од четири године и конобар, кувар и посластичар у трајању од три године.⁸⁷

Образовање туристичких техничара у Србији најсличније је образовању хотелијерско-туристичких техничара у Хрватској. Програм хотелијерско-туристичког техничара је најстарији четворогодишњи програм који се изводи у туристичким средњим школама Републике Хрватске. Ученици се на овом програму оспособљавају за рад на рецепцијским пословима, на пословима обраде туристичког тржишта, послове организације и обликовања излета и слично. Кроз овај програм се стиче знање за рад у хотелима и хотелским предузећима као и на пословима туристичког посредовања. За хотелијерско-туристичког техничара је израђен стандард занимања, квалификације и струковни курикулум.

Туристичко-хотелијерски комерцијалист је нови програм, који је пре десетак година уведен као четворогодишњи програм у школе које су углавном имале трогодишње смерове. Зато, поред послова везаних за туристичку струку стичу знања и вештине из технологије струке (кувар, конобар, посластичар) па овај програм нешто већи нагласак ставља на угоститељски део (организација рада у кухињи и ресторану, банкети, национална јела и њихова промоција). У односу на програм хотелијерско-туристичког техничара мањи је нагласак на стране језике а већи на различита уско специјализирана знања.

Занимљив је и смер агротуристички техничар намењен онима који желе да се баве туризмом на породичним пољопривредним добрима и да се баве производњом хране. Нагласак је на еколошкој производњи, производњи квалитетне хране, презентацији националних обичаја, познавању историје свога краја уз примену угоститељског

⁸⁶ Томљеновић Р., Чорак С., Приједлози за унапређење средњошколског образовања за потребе туризма у Хрватској, Институт за туризам, Загреб, 2012., стр.8.

⁸⁷ Исто, стр. 11-12.

пословања. Овај смер би код нас могао бити уведен у крајевима где је развијен сеоски туризам.

И у Хрватској и у Србији је сличан број школа у којима се школују кадрови за потребе туризма. У Хрватској имамо укупно 91 школу, од тога 17 уско стручних и 74 опште стручне школе. У Србији је број школа у којима се образују кадрови туристичке струке 86, од тога 12 уско стручних и 74 опште стручне. За разлику од Србије туристички техничар у Хрватској је подељен на три смера и на регионе у којима су ти смерови потребни. У Србији туристички техничар има по мало од свега из програма ова три смера у Хрватској.

Као и у Србији, у Хрватској се послодавци жале на недостатак практичних знања и вештина, а компетенције које фале су изашле из истраживања и то су: вештина комуникације, елементарна писменост, проактиван став, пристојно понашање, предузетнички дух, мултикултурално понашање, гостољубивост као и практична знања из попуњавања образаца, издавања рачуна, обрачуна дневног промета, познавање основног рада на рачунарима.⁸⁸

Хотелијерско-туристички техничар ради многобројне послове на различитим радним местима:

- израђује и остварује евиденцију и економско рашчлањивање туристичких и излетничких аранжмана те аранжмана за службена путовања,
- обрађује туристичко тржиште, обавља аквизицију, калкулативне прорачуне и дописивање с домаћим и иностраним пословним партнерима уз кориштење страних језика и дактилографије,
- координира рад служби у туристичкој агенцији и у продајном делу хотела,
- обавља шалтерске послове, рецепцијске послове, послове у пропагандној туристичкој делатности и сл.

„У обављању послова хотелијерско – туристички техничар користи углавном канцеларијску опрему. Због изузетних напора које захтева туристичка сезона и директних контаката са туристима и пословним партнерима, ово занимање захтева изразиту психофизичку спремност и здравље. Кандидати за та занимања морају познавати стране језике, имати развијену општу културу, смисао за организацију рада и бити комуникативни. Након завршене школе могућ је наставак образовања на струковно сродним, а и другим високошколским установама.

Наставни план са предметима и часовима по годинама за хотелијерско-туристичког техничара:⁸⁹

НАСТАВНИ ПРЕДМЕТ	БРОЈ ЧАСОВА НЕДЕЉНО			
	1. разред	2. разред	3. разред	4. разред

⁸⁸Извор: http://www.mint.hr/UserDocsImages/2_130703-ljudski-p-prijedlozi.pdf, преузето дана 23.04.2014.

⁸⁹Извор: <http://www.lipa-pu.hr/pages/upisi/zanimanja/hotelijsko-turistiC>, преузето дана 23.04.2014.

Хрватски језик	4	4	4	4
Страни језик I.	4	4	3	3
Страни језик II.	3	3	4	4
Страни језик III.	2	2	2	2
Политика и господарство	-	-	2	-
Историја	2	2	2	-
Математика	4	4	3	3
Рачунарство	-	2	2	-
ТЗК	2	2	2	2
Етика/Веронаука	1	1	1	1
Историја уметности и културно – историјска оставштина	-	-	-	2
Географија	-	2	2	2
Пословна психологија с комуникацијом	-	2	-	-
Статистика	-	-	1	-
Књиговодство с биланцирањем	-	-	1	2
Угоститељство	3	-	-	-
Организација пословања предузећа	-	3	2	3
Туризам и маркетинг	-	-	-	2
Биологија с екологијом	2	-	-	-
Господарско право	-	-	-	2
Прехрана и познавање робе	2	-	-	-
Дактилографија с пословним дописивањем	2	-	-	-
Практична настава	2	2	2	2
УКУПНО	33	33	33	34

СТРУЧНА ПРАКСА (сати годишње)	182	182	182	----
-------------------------------	-----	-----	-----	------

Као што видимо из овог програма у односу на наше програме, већа је заступљеност страних језика као и стручна пракса која је обавезна и услов да би се уписао наредни разред.

Хотелијерско-туристички техничар програм је намењен за стицање знања за обављање послова веома широког спектра у хотелима, хотелским предузећима, туристичким агенцијама и осталим предузећима која се баве туристичким понудама.⁹⁰

У подручју хотелијерства овај профил занимања ради на пословима:

- рецепционара,
- хотелског портира,
- референта за резервације,
- журналисте,
- кореспондента,
- хотелске домаћице,
- администратора у хотелској управи.

У подручју туризма ради на пословима и задацима:

- референта у путничким агенцијама,
- туристичког пратиоца за туристичке групе.

Можемо закључити да је хотелијерско-туристички техничар у Републици Хрватској веома сличан туристичком техничару из Србије, али с обзиром да је Хрватска туристичка земља могућности запошљавања су веће у односу на Србију. Грађани Републике Хрватске као пуноправне чланице Европске уније имају могућност запошљавања и у осталим туристичким земљама Европске уније, као што су Шпанија, Италија, Француска и друге.

⁹⁰ Преузето са: <http://www.tusdu.hr/pdf/godisnji>, дана 23.04.2014.

5. Студија случаја на примеру Угоститељско-туристичке школе из Београда

5.1. Оснивање и делатност

Развојем угоститељства у Србији после Првог Светског рата указала се потреба и за већим бројем стручних и професионалних радника. Потребна је била школа. Министарство трговине и индустрије 5. новембра 1938.године донело је одобрење за отварање Више угоститељске школе у Београду (у рангу данашње средње школе), а два дана касније 7.новембра 1938.године школа је отпочела са радом и то у згради у којој се и данас налази. Од оснивања у свом саставу је имала свој ресторан у коме се обављала практична настава и интернат. Школа је постављала високе захтеве и ученицима и запосленом особљу. Нажалост ратни немири у земљи прекинули су рад у свим школама па тако и у Вишој угоститељској школи 22.јула 1941.године.

Након рата донет је Закон о ученицима у привреди (1946) и на основу тог закона 1948 је основана Нижа угоститељска школа у згради данашње Угоститељско туристичке школе.

Потребе привреде у земљи тражиле су висококвалификовани стручни кадар, те је угоститељска комора 1955.године основала Мајсторску угоститељску школу са радионицом за практичну обуку и обезбедила све потребне услове за рад. Школовање је трајало две године, а ученик је по завршетку школовања стицао звање висококвалификованог радника угоститељске струке – конобара или куvara.

За дан Школе узима се 14.децембар, дан када је године 1960, на основу Резолуције Савезне народне скупштине о образовању стручних кадрова, формиран Школски центар за образовање стручних кадрова за угоститељство и туризам. Школовање је трајало две године, да би од 1967, и 1971 школовање продужено на три односно четири године.

У саставу Школе од 1958.године налази се и хотел „ПАЛАС“ , који има звање школске радионице и поседује четири звезде.

У хотелу „ПАЛАС“ је организован тренинг(практична настава) за све профиле који се образују у Угоститељско туристичкој школи.⁹¹

⁹¹ Монографија, Угоститељско-туристичка школа, некад и сад, Београд, 2006., стр.40-72.

Основна делатност Школе је образовање кадрова за подручје рада трговина, угоститељство и туризам, област – туризам и угоститељство. Школа организује два облика образовања: редовно и ванредно.

Установљено је десет образовних профила и то:

- у трогодишњем трајању три образовна профила: конобар, кувар и посластичар
- у четворогодишњем трајању три образовна профила: угоститељски техничар, кулинарски техничар и туристички техничар
- у једногодишњем трајању специјализација за четири образовна профила: конобар специјалиста, кувар специјалиста, посластичар специјалиста и туристички организатор.

Данас Угоститељско туристичка школа је најмодернија школа која обучава кадрове из сектора угоститељство и туризам у Србији, и као таква организована је према свим мерилима организације коју проучава модерни менаџмент.⁹²

5.2. Организација као темељна функција менаџмента људских ресурса

Школа је организована као јединствена радна целина. У складу са организацијом рада и карактером образовно – васпитне делатности Школе, ради остваривања што потпунијих резултата у извршавању послова и радних задатака Школе, у циљу остваривања права, обавеза и одговорности, у Школи се организују радне јединице и то:

- Школа, са седиштем у Београду, Југ Богданова бр.28.
- Школска радионица хотел „ПАЛАС“ са Туристичком агенцијом „ПАЛАС тревел“, Београд, Топличин венац бр.23., и
- Заједнички послови, Београд, Југ Богданова бр.28.



Организациона шема радних јединица⁹³

⁹² Монографија, Угоститељско-туристичка школа, некад и сад, Београд, 2006., стр.40-72.

„Радне јединице су организациони делови Школе и носиоци су јединственог друштвено – економског и образовно – васпитног процеса рада. Радне јединице немају својство правног лица и обавезе преузимају у име Школе као установе. За рад Школске радионице хотел „ПАЛАС“ са туристичком агенцијом „Палас травел“ непосредно је одговоран помоћник директора за угоститељско – туристичко пословање, а за послове наставе помоћник директора за наставу. У радној јединици Школа организују се и обављају сви облици наставе и испита за редовне и ванредне ученике.

У радној јединици Школска радионица хотел „Палас“ са туристичком агенцијом „Палас травел“ обавља се практична настава (тренинг) и феријална пракса редовних и ванредних ученика и пружају се угоститељско – туристичке услуге кроз реализацију ове наставе.

Школска радионица хотел „Палас“ је хотел друге категорије (са четири звездице) који испуњава услове у складу са категоризацијом хотелских објеката.

У радној јединици Заједнички послови обављају се правни, финансијски као и други послови за потребе Школе као јединствене целине. Актом о организацији и систематизацији Школе, коју доноси директор Школе, ближе се одређује организација рада Школе, односно радних јединица, назив радних места, опис послова као и број и структура извршилаца.“⁹⁴

Често се сматра да су руковођење и менаџмент иста ствар. Иако је истина да је ефикасан менаџер скоро сигурно и ефикасан шеф, и да је руковођење једна од најважнијих функција менаџера, менаџерство је више од простог руковођења. Менаџерство укључује и брижљиво планирање, постављање организационе структуре која ће успешно реализовати постављене планове, и попуњавање организационе структуре што компетентнијим кадровима. Менаџерска функција руковођења је дефинисана као процес утицаја на људе, тако да се допринесе циљевима. У нашем случају циљ је да се произведу што бољи и што спремнији кадрови, који ће моћи да одговоре захтевима угоститељске привреде, која је у нашој земљи у све већем развоју.

Управљање Школом прецизно је регулисано законским прописима и Статутом Школе. Сви запослени од руководства до професора и наставника учествују у организацији едукације и тренинга угоститељских техничара. Можемо да кажемо да је организација и управљање у Школи организовано по пирамидалном типу менаџмента. Ово је тип менаџмента са строгом субординацијом структуром при чему информација полази од топ менаџмента ка базним јединицама.

⁹³ Самостална израда

⁹⁴ Статут Угоститељско-туристичке школе, Београд, 2010.,цит. стр 10.

Одлучивање, наредбодавне функције и информације су једносмерни и крећу се од врха пирамиде (генерални директор школе), преко прве линије менаџмента (помоћници директора за наставу и угоститељско пословање), менаџера средње линије (шеф практичне наставе, педагог, психолог, менаџери радних одељења у Школској радионици) па до пословођа у директној производњи (у нашем случају професори и наставници струке). Пирамидални тип менаџмента везује се за функционалну организациону структуру, односно за компаније са централизованим системом одлучивања. Предност овог типа менаџмента је у томе што нема дуплираних наредбодавних линија, тако да се тачно зна ко за које одлуке сноси одговорност, а управљачке функције су строго одвојене од извршилачких.

Школски одбор је највиши орган управљања у Школи, састављен од девет чланова: чине га три представника локалне средине, које бира Град на предлог општине, три представника Наставничког већа и три представника Савета родитеља. Радом одбора руководи председник (бирају га сами чланови). Начин рада и области надлежности Школског одбора регулисани су законом и Правилником о раду.

Директор школе управља школом. Поред законом прописаних обавеза, његова обавеза је и афирмација Школе и струке, сарадња са угоститељско туристичком привредом, праћење и набавка нових технологија, производно услужни рад Школске радионице хотела „ПАЛАС“, обезбеђење инвестиционих средстава за одржавање објеката – Хотела и Школе. Директор за свој рад одговара Школском одбору.

Помоћник директора за наставу брине о организацији образовно – васпитног рада. Организује и учествује у изради годишњег програма рада, извештаја о раду и других извештаја из области образовно-васпитног рада. Пружа помоћ наставницима, нарочито приправницима, у погледу припрема за извођење наставе као и за припремање полагања стручног испита. За свој рад непосредно је одговоран директору Школе.

Помоћник директора за угоститељско – туристичко пословање је уствари директор хотела „Палас“. Руководи радом Школске радионице и организује процес рада и тренинга у истој. Учествоје у спровођењу образовно-васпитне делатности, развијајући код ученика осећај личне и колективне одговорности, правилног односа у опхођењу запослених радника у Школској радионици према ученицима, правилног односа ученика према средствима која су им поверена и правилан однос ученика према гостима. За свој рад непосредно је одговоран директору Школе.

Организатор практичне наставе организује практичну наставу у свим облицима образовно-васпитног рада Школе. Организује практичну наставу за сва занимања и планира динамику извршавања задатака предвиђеним годишњим и оперативним програмима рада. За свој рад непосредно је одговоран помоћнику директора за наставу и директору Школе.

Организатор за образовање ванредних ученика организује све облике наставе за ванредне ученике. Организује и контролише остварење наставног програма реализације фонда наставних часова по циклусима и наставним предметима. Организује испите у предвиђеним испитним роковима. За свој рад непосредно је одговоран директору Школе.

Рецепционер – наставник практичне наставе поред дужности, због своје улоге у реализацији образовно-васпитног процеса у опису дужности наставника теоријске и практичне наставе, дужан је:⁹⁵

- Да се стара о правилном односу ученика и осталог особља према госту,
- Да води групу ученика једног или више одељења,
- Води евиденцију о раду ученика, изостанцима, оцењивању на практичној настави што уписује у дневник рада,
- Оцењује ученике на практичној настави,
- Обавезан је да присуствује седницама Наставничког већа,
- Сарађује са разредним старешинама и члан је разредног већа,
- Стара се и одговоран је за обезбеђење услова за рад ученика, извршење радних задатака у одељењу обезбеђујући санитарно-техничку исправност и хигијенску подобност просторија, опреме и уређаја за вршење хотелских услуга.

5.3. Просторије за едукацију и тренинг туристичких техничара и њихова техничко-технолошка опремљеност

Школска зграда у Југ Богдановој 28, располаже следећим простором:

- 17 учионица опште намене (први спрат – 4 учионице, други спрат 5 учионица, трећи спрат – 3 учионице и четврти спрат – 5 учионица)
- Библиотека
- 11 кабинета (специјализованих учионица): 3 кабинета за услуживање, 2 кабинета за куварство, 1 кабинет за посластичарство, 2 кабинета за информатику, 1 кабинет за

⁹⁵ Статут Угоститељско-туристичке школе, Београд, 2010., стр.52-53.

агенцијско-хотелијерско пословање, 1 кабинет за биологију и 1 кабинет за хемију и физику.

- Једна велика учионица за остале васпитно-образовне активности
- Спремишта за учила
- Школска радионица хотел „Палас“, где се организује и реализује практична настава, настава у блоку и феријална пракса.

Учионице опште намене су опремљене најмодернијим наставним средствима, опремом и намештајем. Од средстава и опреме поседују: 3 видео бима, 69 компјутера, 4 лап топа, 4 електронске табле, мини видео систем итд... У учионицама је настава организована према свим мерилима европских стандарда у образовању.



Учионица опште намене⁹⁶

Кабинети агенцијско-хотелијерског пословања су смештени на првом спрату Школе. Опремљени су најмодернијим аудио-визуелним апаратима, на једног ученика предвиђен је један компјутер са најмодернијим програмом симулације агенцијско-хотелијерског пословања. Такође кабинет располаже са богатим фондом стручних књига и часописа чија је тема агенцијско-хотелијерско пословање.



Кабинет агенцијско-хотелијерског пословања⁹⁷

⁹⁶ Самостална израда

⁹⁷ Самостална израда

Оваква опремљеност кабинета уз стручне професоре и наставнике гарантује успешну организацију и извођење едукације туристичких техничара.

Тренинг односно практична настава из хотелијерства се организује и спроводи на рецепцији Школске радионице хотела „Палас“, затим на рецепцијама еминентних београдских хотела као што су: хотел Москва, хотел Континентал, хотел Праг, хотел Балкан, хотел Зира итд; док се део практичне наставе који се односи на агенцијско пословање организује и спроводи у туристичким агенцијама.



Рецепција хотела „Палас“⁹⁸

5.4. Планирање едукације и тренинга туристичких техничара у Угоститељско-туристичкој школи

Прављење плана рада школе на организацији едукације и тренинга ученика, представља једну од сложенијих функција менаџмента, којој се мора посветити пуна пажња јер је потребан велики број информација да би се одабрао прави пут за остваривање задатих циљева.

„Основу за израду Годишњег плана рада школе чине:⁹⁹

1. Закон о основама система образовања и васпитања(“Сл. Гласник РС”, бр.72/09,)
2. Закон о средњој школи (“Сл. Гласник РС”, бр. 50/92, 53/93, 67/93, 48/94, 24/96, 23/02, 25/02, 62/06 и 64/03)
3. Развојни план и програм образовања и васпитања Угоститељско-туристичке школе.

⁹⁸ Самостална израда

⁹⁹ Статут Угоститељско-туристичке школе, Београд, 2010., цит. стр. 71-73.

4. Одредбе Статута и осталих нормативних аката школе, којима се ближе одређује организација рада школе.

5. Мерила и критеријуми Министарства просвете на основу којих се финансира школа.

6. Правилник о општим основама школског програма (``Сл. Гласник РС-Просветни гласник`` бр. 5/2004).

7. Правилник о плану образовања за заједничке предмете у стручним школама и програму образовања и васпитања у I разреду (``Сл. Гласник-Просветни гласник СРС``, бр. 6/90).

8. Правилник о плану и програму образовања за заједничке предмете у стручним школама (``Сл. Гласник-Просветни гласник СРС``, бр. 4/91).

9. Правилник о наставном плану и програму за стицање образовања у трогодишњем и четворогодишњем трајању у стручној школи за подручје рада трговина , угоститељство и туризам (``Сл. Гласник-Просветни гласник РС``, бр. 15/93).

10. Правилник о Наставном плану и програму за стицање образовања у трогодишњем и четворогодишњем трајању у стручној школи за подручје рада трговина , угоститељство и туризам (``Сл. Гласник-Просветни гласник РС``, бр. 17/93).

11. Правилник о Наставном плану и програму за стицање образовања у четворогодишњем трајању у стручној школи за подручје рада трговина , угоститељство и туризам (``Сл. Гласник-Просветни гласник РС``, бр. 6/95).

12. Правилник о изменама и допунама Правилника о Наставном плану и програму за стицање образовања у трогодишњем и четворогодишњем трајању у стручној школи за подручје рада трговина , угоститељство и туризам (``Сл. Гласник-Просветни гласник РС``, бр. 7/96, 11/02, 05/04).

13. Правилник о Наставном плану и програму за стицање специјалистичког образовања у једногодишњем трајању у стручној школи за образовне профиле у подручју рада трговина , угоститељство и туризам – област угоститељство и туризам (``Сл. Гласник-Просветни гласник РС``, бр. 6/97).

14. Правилник о оцењивању ученика у средњој школи (``Сл. Гласник-Просветни гласник РС``, бр. 33/99 и 108/03).

15. Правилник о наставном плану и програму предмета грађанско васпитање за I разред средње школе (``Сл. Гласник-Просветни гласник РС``, бр. 5/01, 10/03, 24/04 и 03/05).

16. Правилник о изменама Правилника о плану и програму образовања и васпитања за заједничке предмете у стручним и уметничким школама (``Сл. Гласник-Просветни гласник РС``, бр. 2/1994, 2/02 и 6/05).

17.Правилник о наставном плану и програму предмета верска настава за средње школе (``Сл. Гласник-Просветни гласник РС``, бр. 6/03, 23/04 и 9/05).

18.Правилник о допуни Правилника о плану и програму образовања и васпитања за заједничке предмете у стручним школама и уметничким школама (``Сл. Гласник-Просветни гласник РС``, бр. 10/03).

19.Правилник о изменама Правилника о наставном плану и програму за стицање образовања у трогодишњем трајању у стручној школи за подручје рада трговина , угоститељство и туризам – област угоститељство и туризам (``Сл. Гласник-Просветни гласник РС``, бр. 11/06).

20.Правилник о изменама Правилника о наставном плану и програму за стицање образовања у трогодишњем и четворогодишњем трајању у стручној школи за подручје рада трговина , угоститељство и туризам – област угоститељство и туризам (``Сл. Гласник-Просветни гласник РС``, бр. 11/06).

21.Правилник о наставном плану и програму огледа за образовни профил туристички техничар, за образовни профил конобар, за образовни профил кувар и образовни профил посластичар (``Сл. Гласник-Просветни гласник РС``, бр. 11/2007).

22.Правилник о врсти образовања наставника у стручним школама које остварују наставни план и програм огледа за образовне профиле: туристички техничар, конобар, кувар и посластичар(``Сл. Гласник-Просветни гласник РС``, бр. 11/2007).“

Наставници и професори стручних предмета као и професори опште образовних предмета дужни су да праве годишње и месечне планове на основу Правилника о наставном плану и програму, који се објављује у Службеном гласнику-Просветном гласнику Републике Србије. Сваки наставник- професор прилази са пуно пажње прављењу ових планова, како би се они на крају и испунили и остварили свој циљ а то је туристички техничар способан да одговори модерним захтевима привреде.

5.5. Организација едукације туристичких техничара у Школи

Едукација туристичких техничара у Угоститељско-туристичкој школи Београд организована је кроз два облика наставе, теоријску наставу и кабинетске вежбе.

Едукација туристичких техничара, односно теоријска настава и кабинетске вежбе , организују се код класичног програма кроз три групе предмета: опште образовни предмети, стручни предмети и изборни предмети; док је код програма туристички

техничар-оглед настава организована кроз четири групе предмета: опште образовне предмете, опште стручне предмете, стручне предмете и изборне предмете.

Главни предмет који изучава организацију и технике пословања у хотелијерству је Агенцијско-хотелијерско пословање, чији смо програм већ раније описали.

Агенцијско-хотелијерско пословање се у Угоститељско туристичкој школи организује према наставном плану и програму за спровођење наставе у стручним предметима, а који одобрава Министарство просвете и спорта и објављује се у Службеном гласнику.

Едукација се организује и спроводи кроз теоријску наставу и кабинетске вежбе у стручним кабинетима Школе кроз следеће облике рада:

- наставник демонстрира вежбу уз помоћ групе ученика, даје теоријска објашњења и изводи вежбу као целовиту операцију од припремних до завршних радова,
- наставник даје теоријска објашњења вежбе а затим је ученици изводе самостално уз контролу наставника,
- после теоријског објашњења наставника ученици раде у групама различите вежбе уз контролу и интервенције наставника. Рад у групама има предност код обнављања и увежбавања пређеног градива.

Приликом организације кабинетских вежби наставник је дужан да обезбеди:

- да су ученици стално активни и ангажовани на разне начине (у припремним радовима, у асистирању наставнику, у самосталној реализацији вежбе, у групном раду итд...)
- да усмери усвајање знања и вештина агенцијско-хотелијерског пословања од једноставнијих ка сложенијим обједињавајући теоријску наставу са практичном,
- да понављањем вежби исправља грешке у раду ученика и постиже потребну правилност и спретност у извршавању појединих задатака.

Остали облици наставе (практична настава, настава у блоку и феријална пракса) се организују кроз тренинг туристичких техничара у реалним(стварним) условима. Овакав тренинг се организује на рецепцији у Школској радионици хотел „Палас“ и на рецепцијама већ набројаних хотела.

5.6. Информационе технологије и њихова примена у образовању туристичких техничара

Настава се у Угоститељско-туристичкој школи у Београду, уз примену информационих технологија изводи кроз предмете Рачунарство и информатика и Агенцијско-хотелијерско пословање. Основна знања из области информационих технологија ученици добијају кроз предмет Рачунарство и информатика, а стечена знања из овог предмета активно користе у предмету Агенцијско-хотелијерско пословање.

Школа располаже са два кабинета рачунарства и информатике и два кабинета агенцијско-хотелијерског пословања. Укупан број рачунара инсталираних у овим кабинетима је 68, тако да у сваком тренутку на обуци могу да буду два одељења ученика. Сви рачунари су обновљени у задње две године, што путем донација а већина из сопствених средстава које остварује Школска радионица хотел Палас. У свим рачунарима су инсталирани модерни програми „Windows 2007“ и „Office 2007“. Сви рачунари су инсталирани у локалну мрежу, тако да наставник у сваком тренутку може да прати рад ученика на рачунару. Рачунари у кабинетима агенцијско-хотелијерског пословања имају инсталиране и програме симулације рада на рецепцији хотела и у туристичкој агенцији. Професори такође своја предавања могу презентовати ученицима преко пројектора путем такозваних видео-бимова.

Наставни план и програм предмета Рачунарство и информатика је основа образовања туристичких техничара из области информационих технологија.

Циљ и задаци - Циљ је стицање и продубљивање рачунарске писментости ученика и њихово оспособљавање да користе рачунар у даљем школовању и будућем раду.

Задаци:

- усмеравање и надоградња индивидуалних искустава и раније стечених знања ученика у области рачунарства;
- уознавање врста информација у туризму и угоститељству;
- уознавање средстава за аутоматску обраду података у угоститељству и туризму;
- уознавање основних елемената пројектовања и коришћења информационог система у туризму и угоститељству;
- уознавање основних елемената-базе података;
- уознавање и овладавање програмским пакетима у угоститељству и туризму.

II РАЗРЕД

(1 час недељно, 35 годишње + 30 часова у блоку)

Садржаји програма

I. ИНФОРМАЦИЈЕ (4)

- појам информације,
- карактеристике и врсте информација,
- информатика (развој и примена),
- информације у угоститељству и туризму.

II. ОБРАДА ПОДАТАКА У УГОСТИТЕЉСТВУ И ТУРИЗМУ (4)

- специфичност обраде података у У.Т.
- значај примене информатике у У.Т.
- улога и задаци примене информатике у У.Т.
- глобални проблеми примене информатике у У.Т.

III. ГЛОБАЛНИ ИНФОРМАЦИОНИ ЗАХТЕВИ МОДЕЛИ ПОДАТАКА (2)

IV. ДИРЕКТНИ ИНФОРМАЦИОНИ ЗАХТЕВИ ФУНКЦИОНАЛНИХ ЈЕДИНИЦА У УГОСТИТЕЉСТВУ И ТУРИЗМУ

- Сектори: основна пословна функција, набавка, продаја, финансије, кадрови, планирање, истраживање, маркетинг, инвестиције.

V. КОМПЈУТЕР КАО СРЕДСТВО ЗА ОБРАДУ ПОДАТАКА У УГОСТИТЕЉСТВУ И ТУРИЗМУ (4)

- врсте компјутера;
- елементи компјутерских система (хардвер),
- оперативни системи (MSDOS, UNIX),
- апликативни програми.

VI. БАЗЕ ПОДАТАКА (4)

- појам и врсте базе података,
- релациона база података,
- елементи програмског пакета DBASE.

VII. ОРГАНИЗАЦИЈА СРЕДСТАВА ЗА ОБРАДУ ПОДАТАКА И КАРАКТЕРИСТИКЕ ОБРАДЕ ПОДАТАКА (4)

- монокориснички рад, рад у мрежи рачунара, вишекориснички рад,
- коришћење, чување и заштита података.

VIII. ЕЛЕМЕНТИ ПРОЈЕКТОВАЊА ИНФОРМАЦИОНОГ СИСТЕМА У УГОСТИТЕЉСТВУ И ТУРИЗМУ (4)

- вредновање и моделирање информационих захтева,
- план и набавке и увођење опреме и софтвера,
- обука кадрова; фазе пројектовања.

IX. ОЦЕНА ЕФЕКТА АУТОМАТСКЕ ОБРАДЕ ПОДАТАКА У УГОСТИТЕЉСТВУ И ТУРИЗМУ (3)

- параметри ефикасности; начин праћења; методе рада.

НАСТАВА У БЛОКУ (30 часова)

Упознавање, повезивање и укључивање РС рачунара (4). Упознавање и рад са оперативним системима MSDOS и UNIX; повезивање програма; форматирање; копирање и преглед дискета; копирање и брисање програма (4).

Инсталирање и рад са програмским пакетом за рад са базама података DBASE III плус; формирање база података; унос података; преглед; исправка; сортирање и креирање извештаја (6).

Упознавање и рад са апликационим програмом за хотелско-рецепцијско пословање (туристичке агенције или финансијско/ књиговодство пословање) (16)

Повезивање рачунара у мрежу, улазак у програм; преглед програма, рад у појединим програмским сегментима, креирање извештаја.

НАЧИН ОСТВАРИВАЊА ПРОГРАМА (УПУТСТВО)

Садржај информације и информационе системе обрадити информативно, навођењем главних карактеристика и примера из праксе.

Садржај информационих захтева, функционалних јединица у угоститељству и туризму обрадити уз дефиниције, основне карактеристике и навођењем и анализирањем конкретне организације из ове области, и проучавањем потребних информација надовезујући се на садржаје из наставних предмета: Основи туризма и угоститељства и Агенцијско пословање.

У настави користити, готове или самостално снимљене, слајдове и демонстрационе филмове о раду хотелско-туристичких предузећа, о структури њиховог рада и о начину коришћења рачунара у пословању.

Упутство за остваривање блок наставе

Користити рачунарску лабораторију са РС рачунарима на којима су инсталирани MSDOS, UNIX и DBASE. Обрадити основне елементе оперативних система давањем упутстава ученицима, демонстрацијом операција и надгледањем индивидуалног рада ученика.

Користити неки од програма за рад са базама података. Демонстрирати инсталацију програма и рад у програму. Радити конкретне базе података, везане за струку (креирања база података, уношење података, преглед база података и креирање пазнородних извештаја).

Готове програмске пакете из области угоститељства и туризма користити према њиховој намени (вишекориснички или појединачни рад). Демонстрирати рад пакета. Ученици у групама разрађују детаље програмског пакета уз контролу наставника и самостално решавају конкретне задатке.

Предвидети могућност посете рачунарском центру неког угоститељско-туристичког предузећа.

Можемо да кажемо да овај план представља добру основу, која ће ученицима веома пуно значити како у даљем школовању тако и у њиховом раду у привреди.¹⁰⁰

5.7. Виртуелна рецепција хотела као помоћ у наставном процесу

Управљање хотелским пословањем немогуће је данас замислити без употребе једног интелигентног интегрисаног информационог система са елементима електронског пословања. Такав систем треба да садржи елементе трансакционог (за управљање текућим пословима) и елементе аналитичког система (за подршку пословном одлучивању) са приступом интернету. Константно унапређење оваквог система осигурава квалитет и вредност услуга и процеса хотела.¹⁰¹ Без унапређења ових система нема ни квалитетне практичне наставе.

У досадашњој пракси показало се да практична обука ученика за рад на рецепцији хотела представља веома озбиљан проблем у спровођењу наставе у школама које немају могућности да организују практичну наставу у реалним условима односно на рецепцијама хотела. Овакав проблем се нарочито испољава у школама које се налазе у мањим местима. Поједини хотели не желе да приме ученике на практичну наставу, ученицима који су на практичној настави се не посвећује довољно пажње, времена, или се једноставно не стиже од текућих обавеза бавити се обуком ученика. Један од такође могућих проблема је и мотивисаност особља које ради на рецепцији за рад са ученицима.

¹⁰⁰ Службени гласник РС-просветни гласник, број 6, 23. септембар 1995., стр. 95-96.

¹⁰¹ Његуш А., Информациони системи у туризму и хотелијерству, Универзитет Сингидунум, 2010., стр. 149.

Применом Виртуелног хотела ствара се амбијент да се овај проблем у значајној мери превазиђе.

На нашем примеру виртуелна рецепција нам служи само као помоћно средство у образовању туристичких техничара за рад у хотелу.

Виртуелни хотел је реализован помоћу Интернет Хотелског Информационог Система (IXIC), који је идентичан IXIC-ом који се налази на адреси www.bookingserbia.com. Коришћењем IXIC-а формира се виртуелна рецепција хотела која ученицима пружа прилику да се обуче за рад на рецепцији било ког хотела.

У кабинету се постави рецепцијски пулт за виртуелни хотел. На рецепцијском пулту поставите све што је потребно за рад рецепције:

- на зид “роштиљ-решетку” за кључеве виртуелних соба,
- рачунар,
- факс,
- књигу гостију,
- фискални уређај (за штампање фискалних рачуна), регистраторе за

одлагање докумената, имитација шефа итд. У тако опремљеном кабинету ученик може практично да научи да обавља све задатке.

Почевши од тога да направи резервацију и пошаље предрачун имејлом или факсом, преко тога да треба да устане и каже “добар дан” госту (на више језика) приликом његовог доласка, до прављења рачуна за вирманско плаћање и шта са тим рачуном треба урадити. Изузетно важно је да све ово ученик, путем интернета, може да вежба у кабинету у школи и као домаћи задатак код куће.¹⁰²

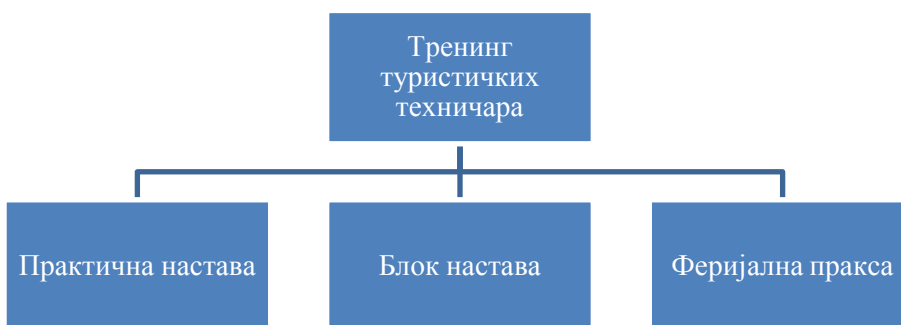
Наравно ово је само једна од низа могућности које се пружају ученицима употребом информационих технологија. На исти овакав начин би могла да се направи и виртуелна туристичка агенција у којој би ученици на практичним примерима могли да вежбају и прођу кроз све фазе рада у туристичкој или путничкој агенцији.

5.8. Професионална пракса туристичких техничара у школској радионици хотелу „Палас“

Професионална пракса туристичких техничара у Угоститељско – туристичкој школи се организује по програму кабинетских вежби кроз практичну наставу, наставу у

¹⁰² Извор: www.skola.co.rs, перузето дана 10.01.2012. године.

блоку и феријалну праксу. Тренинг је организован у Школској радионици хотел „Палас“, и изводи се у реалним условима (непосредан рад са гостима).



Шема организације тренинга угоститељских техничара¹⁰³

Практична настава има за циљ обнављање, утврђивање и увежбавање садржаја програма теоријске наставе и кабинетских вежби али у условима услужно-производног процеса. Остваривањем програма практичне наставе ученик треба да буде уведен у тимски рад, да сагледа повезаност пријемних, производних и услужних процеса у хотелском објекту.

Специфичност ове наставе је у томе што наставник истовремено ради на више радних задатака, а ученика постепено укључује у делове тог процеса. Наставник даје ученику краћа теоријска објашњења, постепено га укључује у процес рада, а тек касније му омогућава да самостално изводи операције радних задатака у хотелијерском пословању.

Организацијом и остваривањем програма практичне наставе, поред стицања знања и вештина, акценат треба ставити на правилан однос ученика према госту и колегама. Код ученика треба развити самосталност у решавању разних ситуација које му се намећу у току процеса рада на рецепцији хотела.

Настава у блоку се организује у циклусима од по 30 часова у хотелским објектима, Школској радионици хотел „Палас“ и туристичким агенцијама.

Циљ овог облика наставе је обнављање и увежбавање изабраних тематских целина али у континуитету тј. у свим фазама процеса рада на рецепцији хотела. Наставник обезбеђује да ученик што самосталније изабрану тематску целину обави од припремних до завршних радова. Предност наставе у блоку је што код ученика развија навике за рад и правилан однос према госту.

¹⁰³ Самостална израда

Феријална пракса се организује и изводи после завршеног трећег разреда у хотелским објектима у циљу систематизације наставних садржаја из претходних разреда, и у циљу што већег осамостаљивања ученика у раду.¹⁰⁴

5.9. Информационе технологије у Хотелу „Палас“ као подршка професионалној пракси туристичких техничара

У саставу Школе од 1958.године налази се и хотел „ПАЛАС“, који има звање школске радионице и категорисан је са четири звезде. Налази се у самом центру Београда, удаљен 200 метара од главне трговачке, Кнез Михајлове улице, у близини Калемегдана – Београдске средњовековне тврђаве. У хотелу „ПАЛАС“ је организован тренинг (практична настава) за све профиле који се образују у Угоститељско туристичкој школи.¹⁰⁵

Пре четири године хотел „ПАЛАС“ је унапредио своје пословање увођењем информационих система, којима је повезао смештајни део, услужни део и производни део хотела. Сва ова одељења су повезана са „Bellevue“ информационим хотелским системом са којим се упознају и на коме раде туристички техничари који су распоређени на практичну наставу у хотелу.

„Интегрални информациони хотелски систем „Bellevue“ је срце хотелског пословања. Све информације везане за дешавања у хотелу сливају се у „Bellevue“ на разне начине. Он их обрађује у реалном времену, што значи онако како су се десиле, а затим их презентује, прослеђује или доноси неку одлуку на бази њих. Одлуке које доноси везане су за уграђену пословну логику и зависе од потреба хотела и концепције хотелског пословања у тачно одређеном хотелском објекту.

Другим речима, „Bellevue“ је систем који је „срастао“ са хотелом. Он живи са хотелом и осећа његов дух. Да би „Bellevue“ био у стању да добије све информације у сваком моменту о разним дешавањима у хотелу и да би могао на бази њих да реагује, неопходни су посебни комуникациони модули, тзв. хотелски интерфејси, преко којих „Bellevue“ успоставља комуникацију са свим аспектима хотелског пословања. Таквих хотелских интерфејса има изузетно много. Они се пројектују према разним електронским уређајима у хотелу које је неопходно контролисати.

Разни су разлози потребе даљинске контроле хотелских уређаја. Контролу успостављамо због сигурносних разлога (СОС позив, противпожарна контрола, дојава

¹⁰⁴ Статут Угоститељско-туристичке школе, београд, 2010., стр 49.

¹⁰⁵ Извор: <http://ut-skola.znanje.info/>, преузето дана 20.01.2012.

појаве воде...) због разлога контроле овлаштења госта (контрола потрошње госта, контрола приступа госта у различите хотелске садржаје,...), због тарифирања одређених услуга (тарифирање телефонских разговора, коришћења интернета, PAY TV,...), итд.

Сви ти интерфејси различитог су типа различито „Bellevue“ одрађује информације везане за њих. Виши степен софистицираности хотелских система обезбеђује и квалитетније и детаљније информације које тај систем може предати „Bellevue“-у на обради. Са друге стране, сложенији системи могу примити од „Bellevue“-а и сложеније команде.

Гост ће ретко када упамтити детаље као што су боја тапета, тип уграђеног мермера, распоред столова,... Све су то важни детаљи, али гост памти да ли је особље било насмејано, да ли је његов боравак текао без проблема, да ли је морао да чека на неку услугу,... Сва електроника која је неизоставни део модерних хотела уграђује се управо са циљем да госту изађемо у сусрет. „Bellevue“ је ту да то контролише и да управља свим тим уређајима.

Већ самим моментом резервације „Bellevue“ може да програмира картични кључ собе за госта коме је резервација направљена, да одређено време пре доласка госта провери да ли је соба исправна и поспремљена, да провери да ли су затворени прозори у соби, да укључи климатизацију собе или грејање како би гост дошао у потпуно спремно и угодно окружење, да у моменту уласка госта одблокира телефонски локал за спољне позиве, да бележи сваки позив који је гост направио, да у моменту када је гост укључио ТВ пријемник поздрави госта поздравном поруком на језику госта, да обавести госта о асортиману филмова које може да гледа, да госту преко ТВ пријемника пружи на увид стање његовог рачуна и његове потрошње у жељеном моменту, да обавести спремачицу која је задужена за одрађену собу када је време за сређивање те собе, да алармира обезбеђење у случају хитних ситуација...

Небројене су акције које „Bellevue“ може да спроведе у комуникацији са различитим хотелским уређајима. Поставке свих ових акција су јако флексибилне. Подешавања интерфејса као и сва остала подешавања везана за „Bellevue“ имају само један циљ - задовољство госта.

Квалитет услуге у модерним хотелима мери се и употребом нових технологија и праћењем трендова у светском хотелијерству. Последњих година употреба различитих врста индентификационих картица (контактне-магнете, чип; бесконтактне-прохимити и друге) уместо кључева за отварање врата соба и приступ другим садржајима хотела постаје стандард.

Зашто су безконтактне картице боље од кључева?

- решавају проблем честог губљења или копирања кључева гостију који је за последицу имао честу замену цилиндара док се код картица поништавање врши новом картицом.
- картица се додељује са жељеним временским трајањем;
- особљу се може доделити картица са дефинисаним зонама приступа (није више потребно носити свежањ кључева)
- читањем записа из браве могуће је извршити накнадну анализу улазака чиме се повећава сигурност гостију и смањује могућност крађа и неовлашћених улазака
- могуће је издати више картица за једну особу (ако постоји потреба да више особа користи једну собу, а не морају бити заједно)
- истом картицом могуће је отворити капију или рампу хотелске гараже, врата просторија за рекреацију, а повезивањем на систем хотелског пословања могуће је користити услуге хотела на терет рачуна собе
- картице се могу припремити и унапред чиме се код долазака већих група избегава гужва и чекање гостију на рецепцији

Техничке карактеристике – „Bellevue Hotel Software“

- Систем са великим могућностима, а са брзим и лаким приступом свим важним функцијама (One Touch access)
- модуларност система са могућношћу постојања више терминала рецепције и више back office терминала
- грађени подсистем за тарифирање тел.централе, комуникацију са ресторанским подсистемом система „Bellevue“, комуникацију са системом паметних соба, комуникацију са хотелских мултимедијалним системом и осталим хотелских подсистемима
- вођење најава и резервација долазака гостију
- обрада групних најава, резервација, пријаве и одјаве
 - преглед резервација за изабрани период са подацима о појединачним и групним резервацијама са очекиваном наплатом појединачно, групно и за период. И додатном спецификацијом о броју најављених соба по типовима
 - дневник резервација који приказује формиране резервације за изабрани дан са именом и презименом, агенцијом-фирмом, датумом формирања, бројем резервације, датумом доласка гостију, особа која је формирала резервацију итд.
 - формирање уговора са припадајућим ценовницима по агенцијама или фирмама са могућношћу формирања ценовника у више различитих валута

- формирање алотмана по агенцијама и анализа
- праћење и формирање рецепцијских рачуна и фискалних рачуна за госте или агенције
- формирање авансних рачуна и фактура по агенцијама са могућношћу накнадног груписања и додавања гратиса, провизија, попушта итд.
- могућност уплате целе собе или једног или више гостију до убележеног дана одласка или до жељеног дана, са обрачуном свих услуга пансионских и ванпансионских. Са опцијама уплате само пансионских услуга са или без таксе и осигурања, уплате само таксе и осигурања или уплате само једне услуге или више ван пансионских услуга као и обрачуна попушта на проценат или конкретан износ
- с обзиром на то да систем може да ради са више сезона са различитим ценама, а уколико се догоди да се боравак госта преклапа са поменом сезоне тј. цене боравка, уплата унапред ће на одговарајући начин обрачунати промену цене која следи у будућности и такву измену приказати у рачуну уплате унапред госта или гостију
- праћење плаћања фирми и вођење њихових картица
- вођење плаћања ВИП гостију
- контрола права приступа систему по шифрама и њиховим ролама
- могућност рада рецепције по рецепционерима, сменама или и једно и друго
- вођење спискова домаћих и страних гостију са формирањем књиге гостију и модулом за експорт података у МУП.
- разноврсни скуп извештаја и статистичких ивештаја
- могућност увођења услуга објекта и увођења разних додатних такса, накнада итд.¹⁰⁶

Из свега изнесеног, можемо да закључимо да је „Bellevue Hotel Software“ комплексан информациони систем који се одликује свим модерним карактеристикама и потребама које један модеран хотел као што је хотел „ПАЛАС“ има у свом пословању.

Можемо још да напоменемо да је хотелски информациони систем укључен у два глобална резервациона система, www.booking.com и www.venera.com. Преко ових глобалних резервационих система потенцијални гости могу у сваком тренутку да погледају расположивост хотелских капацитета, процене квалитет соба преко галерије слика и коментара наших бивших гостију као и да изврше резервацију жељених капацитета чак и по неколико месеци унапред.

¹⁰⁶ Извор: www.prointer.rs, преузето дана 25.03.2012.

5.10. Мотивација и контрола едукације и тренинга туристичких техничара

Мотивација је процес покретања људске активности, која се усмерава према постизању одређених циљева. У нашем случају менаџмент школе мора водити рачуна како о мотивацији наставника и професора тако и о мотивацији ученика.

Награђивање за рад може бити материјално и морално. Пре или касније, морални мотиви се у свести запослених претварају у материјалне, па самим тим, материјални мотиватори имају неупоредиво већу снагу мотивисања.¹⁰⁷

Мотивација наставника и професора врши се у првом реду организовањем стручних семинара на којима се наставници и професори усавршавају, и тиме подижу ниво свог знања. Такође организују се и стручне посете другим школама, хотелским објектима, сајмовима како у земљи тако и у иностранству. И наравно материјална мотивација која се огледа у новцу, долази као последица прековремених сати уложених у едукацију и тренинг а чији су резултати многобројне награде и признања освојена на такмичењима и сајмовима.

Мотивација ученика врши се кроз посете сајмовима, стручне екскурзије, развијање такмичарског духа кроз учешће на такмичењима, јавно награђивање најбољих и најуспешнијих ученика захвалницама, дипломама, књигама из стручне литературе, сатовима, компјутерима итд...

Технике и системи контроле у ообразовној установи Угоститељско – туристичка школа Београд су у основи исти као и у целој привреди, односно као да се ради о некој производној грани привреде, што у неку руку и јесте јер је финални производ туристички техничар који је способан самостално да ради у привреди. Менаџмент за контролу каже да је активност која омогућава да се ствари догоде како је и планирано. Утврђивање и мерење одступања од задатих циљева као и предност коректних акција назива се контролним процесом.¹⁰⁸

Контролни процес у менаџменту пролази кроз три фазе:

1. Утврђивање стандарда и мерење учинка на свакој радној позицији
2. Утврђивање измереног учинка са утврђеним стандардом и

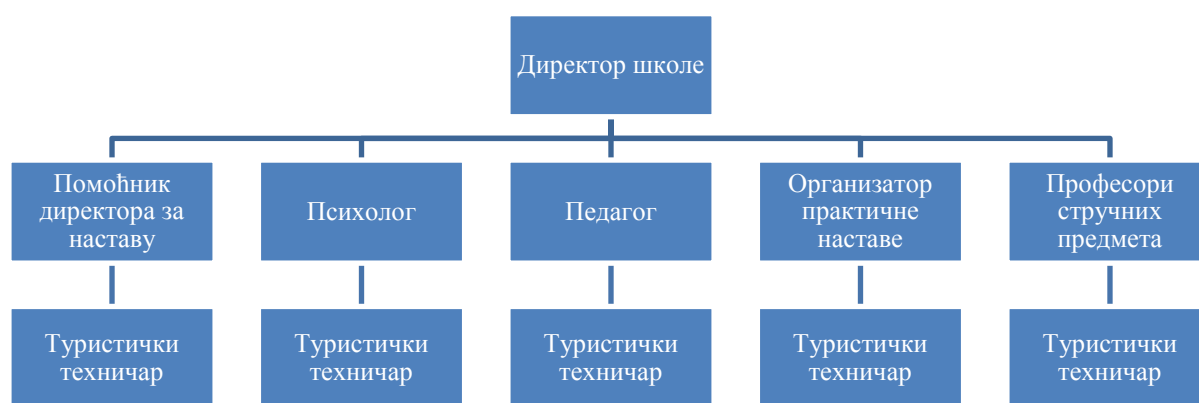
¹⁰⁷ Николић М., Персонални менаџмент хотелијерства, Виша хотелијерска школа, Београд, 2004, стр.417.

¹⁰⁸ Исто, стр.417.

3. Предузимање конкретних акција ради исправљања варијација стандарда и планова

Стандарди које треба да испуне туристички техничари, професори и наставници утврђени су наставним планом и програмом у коме су јасно дефинисани циљеви и задаци наставе који морају бити реализовани до краја школовања.

Иако није практично, мерење учинка према стандардима треба идеално спроводити унапред како би одступања могла бити унапред откривена и избегнута предузимањем одговарајућих акција. Менаџмент контроле едукације и тренинга угоститељских техничара спроводе: директор школе, помоћник директора школе за наставу, психолог, педагог, организатор практичне наставе, наставник услуживања.



Шема менаџмента контроле едукације и тренинга¹⁰⁹

„Директор школе као одговорно лице врши контролу едукације и тренинга кроз тромесечне, полугодишње и годишње извештаје о раду и постигнутим резултатима(успеху) ученика, које му подносе помоћник директора за наставу, психолог, педагог, организатор практичне наставе и руководиоц стручног већа наставника услуживања. Такође има право да се непосредно у току наставе увери да се настава организује и спроводи према утврђеним плановима и програмима. Дужан је да санкционише уочене неправилности.

Помоћник директора за наставу контролише редован долазак професора и наставника на наставу, уписивање и вођење књиге евиденције(дневника), редовност оцењивања ученика, даје предлоге за награђивање и кажњавање, подноси извештај директору школе и за свој рад одговара непосредно директору.

Психолог кроз тестирања ученика утврђује степен усвајања и памћења информација и пређеног градива које наставници преносе на ученике. Кроз ова тестирања утврђује да ли је потребно нешто променити у раду наставника, кориговати га, или је проблем у ученицима(незаинтересованост, недисциплина, проблеми у

¹⁰⁹ Самостална израда

породици итд...). Предлаже решења за настале ситуације. Одговоран је директору и подноси извештај директору.

Педагог кроз свој рад проверава рад наставника. Води рачуна да се наставни планови пишу редовно и да се по њима организује и спроводи настава. Дужан је да обавести директора уколико неки наставник има проблема са реализацијом наставе.

Организатор практичне наставе организује извођење практичне наставе у школској радионици и привреди, прави распореде практичне наставе, контролише редовност долазака ученика на практичну наставу, контролише рад наставника практичне наставе. За свој рад одговоран је директору школе.

Наставник практичне наставе спроводи наставни план и програм са задатим циљевима и задацима. Ради на томе да ученици правилно усвајају и стичу знања и вештине који су им потребни за ово занимање. Води и попуњава књигу евиденције(дневник), оцењује ученике кроз тестове знања и вежбе практичних вештина, контролише редовност долазака на наставу. Уколико уочи неку неправилност или да ученици теже савладавају градиво које им се намеће мора да реагује на време и да заједнички са осталима који су у ланцу контроле утврди разлоге настанка и исправи настале неправилности. Предлаже ученике за награђивање и кажњавање. За свој рад одговара помоћнику директора и директору школе.¹¹⁰

Када се утврде варијације стандарда и планова потребно је урадити корекцију насталих варијација. Менаџери могу да исправе настале варијације изменом планова и програма или модификацијом циљева. Такође их могу исправити кроз своју организациону функцију распоређивања радника на друга радна места или појашњавањем задатака. Одступања се могу исправити и помоћу нових кадрова, бољим избором и обуком подређених сарадника или крајњом мером – отказом. Боље руковођење и предузимање конкретних акција такође може допринети корекцији насталих варијација.¹¹¹

¹¹⁰ Статут Угоститељско-туристичке школе, Београд, 2010., цит. стр.68.

¹¹¹ Станишић М., Николић Д., Контрола и ревизија хотелског пословања, Београд, 2008, стр.132.

6. Концепт потребних кадрова у хотелијерству Републике Србије

Кадрови у хотелијерству Републике Србије. Веома мали проценат стручних кадрова? Недовољно познавање страних језика? Недовољан број високообразованих кадрова? Осећај за гостопримство на ниском нивоу? Пружање угоститељских услуга, најчешће нестручно? Употреба информационих технологија? Комуникација са гостима и колегама? Хигијена?

Потребе туристичке привреде Републике Србије а посебно у сектору хотелијерства односно угоститељства су евидентне. У нашој земљи, можемо рећи да су квалитет и разноликост пружања хотелијерских услуга још увек на ниском нивоу у односу на земље Европске уније, што на основу кризе кроз коју је наша земља пролазила задњих 20 година донекле и има оправдање. Наравно, не можемо за све рећи да је крива криза. Највећи број хотела је приватизован, стари хотелијери који су радили у реномираним хотелским кућама (Метропол, Југославија, Славија, Москва, Интерконтинентал) су углавном у пензији, дошло је до смене генерација. Нови власници хотела се још увек не проналазе у тој причи, јер то су углавном модерни бизнисмени којима хотелијерство није основна делатност, и прате их грешке у одабиру кадрова који ће радити и водити посао у њиховим хотелима. У почетку приватизације било је доста примера да власници на руководећа места запошљавају своје рођаке, сестриће, кумиће а да онда ови у запошљавању радника примењују исту формулу па се дешавало да од свих запослених само 10-20% буде стручно образовано а остали приучени. Таква политика се одражавала на пословање хотела а нарочито на квалитет услуга према крајњим корисницима – нашим гостима. Данас се то мало изменило и послодавци су схватили да уколико немају образован и стручан кадар нема ни напретка а наравно ни прихода односно добити у њиховом хотелу.

Образовне установе (средње стручне школе, високе школе и факултети за туризам и хотелијерство), асоцијације туристичке привреде и искусни менаџери у хотелијерским предузећима, морају у будућности обезбедити да туристичка привреда добије квалификовану и стручну радну снагу, која ће имати сва потребна знања, вештине и компетенције за професионалан рад у привреди.¹¹²

Понуда радне снаге је у Србији огромна. Велики број људи је незапослен. Међутим због неусклађености образовног система са потребама привреде и економским и друштвеним системом, структура незапослених који конкуришу на радна места (апликаната) и њихова квалификованост је неодговарајућа у односу на понуду радних

¹¹² Благојевић С., Реџић В., Запосленост у хотелијерству у Републици Србији као показатељ стања људских ресурса у домаћем хотелијерству, Зборник радова Департамента за географију, туризам и хотелијерство, 38-2009, Универзитет у Новом Саду, 2009., стр.39.

места, јер не одговара стварним потребама привреде и послодаваца. На радна места у хотелима конкуришу машинци, механичари, електротехничари итд. уместо кадрова који су се школовали за рад у хотелу. Послодавци на другој страни траже извршиоце који могу одмах да раде и извршавају конкретне задатке и послове без посебне додатне обуке. Потребан је образован кадар и самосталан у раду.

Наше стручне школе и факултети пружају завидно опште и стручно образовање које представља солидан темељ и основу на коју се релативно брзо и успешно, применом разних метода обуке на радном месту и ван радног места, могу надоградити практична знања и вештине потребне за рад на конкретном радном месту и успешно обављање потребних радних операција у организацији. На нашем примеру, свршени туристички техничар би након четворогодишњег школовања био у стању самостално да ради за пример на рецепцији хотела уз додатну обуку за рад на информационом систему који се користи у том хотелу. У средњој школи би добио потребна знања и вештине из области рецепцијског пословања, страних језика, комуникације са гостима а у хотелу би се само додатно оспособио да ради према стандардима који су постављени у том хотелу.

У нашим условима, у Србији велики проблем представља и недовољан број нових радних места у хотелијерству као и велики број уопште незапослених у земљи. Анализом је утврђено да је у туристичкој привреди запослено око 6% укупно запослених у Републици Србији, што нам указује да ту има још простора за запошљавање кадрова, с обзиром на орјентацију наше земље ка туризму. Учешће запослених са средњом стручном спремом и квалификованих угоститељских радника је релативно високо али је веома низак проценат запослених са високим стручним образовањем. Уочљиво је да на тржишту рада постоји недостатак образованих менаџера и особља са међународним искуством који су компетентни за вођење хотелских операција, нарочито у новоизграђеним хотелима по светским стандардима који су изграђени последњих година у нашој земљи.¹¹³ Ускоро би требало да се побољша ситуација са високообразованим кадровима јер је последњих година основан Факултет за туризам и хотелијерство, у оквиру Универзитета Сингидунум, који поред реномиране Високе хотелијерске школе успева да на захтевно туристичко тржиште произведе кадрове достојне да се ухвате у коштац са модерним хотелијерством и потребама гостију.

¹¹³ Благојевић С., Реџић В., Запосленост у хотелијерству у Републици Србији као показатељ стања људских ресурса у домаћем хотелијерству, Зборник радова Департмана за географију, туризам и хотелијерство, 38-2009, Универзитет у Новом Саду, 2009., стр.40.

Након свега, потребне будуће кадрове у хотелијерству и уопште туризму Републике Србије можемо дефинисати као:

- Високо образоване,
- Стручно образоване,
- Говоре стране језике,
- Гостопримљиве,
- Насмејане,
- Вредне,
- Спремне да помогну,
- Спремне на тимски рад,
- Спретне,
- Брзе,
- Поштене,
- И на крају спремне да своје интересе ставе испод интереса његовог величанства госта!

Ми запослени у хотелијерству и туризму постојимо због гостију а не гости због нас!

7. ЗАКЉУЧАК

У овом раду тема је едукација и тренинг туристичких техничара у Угоститељско-туристичкој школи Београд за потребе хотелијерске привреде. Преузети на себе одговорност успешног образовања и тренинга будућих кадрова хотелијерске привреде, који ће у својим радним организацијама бити носиоци квалитетног рада и односа према гостима, и на основу чијег рада ће гости а нарочито гости из иностранства стицати позитивну слику о нашој земљи, у данашње време на себе могу преузети само школе које прате трендове, имају могућности за сарадњу са врхунским хотелима, које прате развој информационих технологија у хотелијерству и поседују један од најважнијих фактора а то су стручни професори - људски ресурси који потичу из привреде и своје искуство преносе директно на ученике.

Овај рад се бави проблематиком организације образовања и тренинга туристичких техничара, описује начин организације и планирања, квалитет образовања и тренинга, са предлозима за унапређење и модернизацију наставе, анализом људских ресурса који раде на едукацији и тренингу и резултатима истраживања које је спроведено уз помоћ стручне литературе и сарадње са стручним наставницима који учествују у упоредном спровођењу оба наставна програма, туристички техничар (стари) и туристички техничар - оглед (нови).

Основну хипотезу, да ли се у квалитету едукације и тренинга туристичких техничара огледа задовољство односно незадовољство корисника хотелијерских и туристичких услуга, можемо са сигурношћу потврдити као исправну. Искуства из привреде нам говоре да су хотелима потребни кадрови који могу одмах по завршетку школовања да одговоре на задатке који им се поверавају и да се што брже уклопе у модерне хотелијерске системе. Овакве кадрове односно људске ресурсе може да обезбеди само квалитетно образовање и тренинг туристичких техничара, јер модеран гост захтева контакт са образованим особљем, спретним и пре свега спремним да госту помогне у сваком тренутку и пронађе начин да задовољи његове потребе и реши настале проблеме.

Привредници од образовних институција траже да ученици по завршетку школовања имају знање из области страних језика, да буду стручно оспособљени и да владају савременим технологијама из области информатике и рачунарства. Насупрот овоме, образовне институције очекују од привреде улагања у модерну опрему за стручне кабинете, стипендирање одређеног броја ученика који би по завршетку школовања наставили рад у привреди, организовање стручних посета сајмовима туризма и хотелијерства, и што је најбитније веће ангажовање запослених у хотелијерској привреди на обуци и преношењу практичних вештина и знања на ученике који долазе на професионалну праксу. Образовање и привреда су окренути једно другом, само је потребно унапредити сарадњу.

Као један од позитивних примера успешне сарадње образовних институција и привреде, приказана је сарадња Угоститељско-туристичке школе Београд и школске радионице хотела „Палас“. Школска радионица хотел „Палас“ спада у хотеле који прате модерне трендове у информационим технологијама, како у своме представљању на специјализованим интернет сајтовима за „on line“ резервације (booking.com, venega.com, итд.), тако и са нај модернијим компјутерским системом за евиденцију гостију, заузеће соба, расположивост капацитета, умреженост са ресторанима итд. Особље које ради на рецепцији има дугогодишње искуство на овим пословима, факултетски образовано (факултет за хотелијерство, висока хотелијерска школа...) и имају звање рецепционер - наставник практичне наставе уз обавезу полагања стручног испита за наставника. Ова сарадња донекле даје одговор на другу хипотезу у овом раду али не и коначан.

У раду су делом описани проблеми који се јављају применом традиционалне наставе као и констатација да у мањим местима и мање школе имају велики проблем где упутити ученике на практичну наставу и ко ће их тамо дочекати да их обучава. Применом информационих технологија у наставном процесу могуће је превазићи слабости традиционалне наставе и ученицима приближити реалан рад и реалне ситуације које се јављају у привреди. Информациона технологија пружа мноштво могућности иновирања наставе које модерно друштво мора искористити.

Хипотезе су верификоване уз помоћ постојеће литературе, објављених радова са сличном тематиком и искустава људских ресурса који раде на обукама и тренингу туристичких техничара.

Овим радом можемо закључити да досадашња сарадња није на задовољавајућем нивоу и треба радити на побољшању односа и унапређењу сарадње између образовних установа и привредних институција, као и на усавршавању људских ресурса запослених у туристичкој и хотелијерској привреди. Шанса за побољшање је превођење наставног плана туристички техничар – оглед у редовно школовање од школске 2014/2015 године. Применом информационих технологија можемо побољшати постигнућа свих ученика. Повезивање света образовања и света рада (привреде) кроз такозвано степенасто образовање је неминовност која обезбеђује стално и постепено усавршавање, као и примену наученог у привреди. Само на тај начин ученици – туристички техничари, а касније радници у туризму и хотелијерству могу себе идентификовати и укључити у радни процес.

Студирање хотелијерства отвара могућности за усавршавање, напредовање у струци и могућност да тимски креирате хотелске производе у хотелу где сте запослени.

Литература:

1. An introduction to TEDQUAL, A methodology for Quality in Tourism Education and Training (1996), WTO. Madrid, Spain.
2. Барјактаревић Д. (2013), Управљање квалитетом у хотелијерству, универзитет Сингидунум, Београд.
3. Бакић О. (2010) Маркетинг у туризму, Универзитет Сингидунум, Београд.
4. Бањанин М. (2006), Научноистраживачка методологија, Dispublic, Београд.
5. Благојевић С., Рецић В. (2009), Запосленост у хотелијерству у Републици Србији као показатељ стања људских ресурса у домаћем хотелијерству, Зборник радова Департмана за географију, туризам и хотелијерство, 38-2009, Универзитет у Новом Саду.
6. Богићевић Миликић Б. (2006), Менаџмент људских ресурса, Економски факултет, Београд.
7. Bernadin R. (2003), Human Resource Managment: An Experiental Approach 3rd ed., McGraw-Hill.
8. Bergman T. and Taylor M. (1994), College Recruitent: What Attracts Students to Organizations?, Personell, New York.
9. Веиновић М., Јевремовић А. (2010), Информационе технологије и системи у функцији управљања у средњим школама, Научни скуп, Зборник радова.
10. Вуковић М., Вукадиновић Д. (2007), Дигитални софтвери као инструмент интерне комуникације у хотелијерству, ХОТЕЛ линк 9-10.
11. Водич за професионалну праксу у привредним друштвима (2011), Завод за уџбенике и наставна средства, Београд.
12. Делић Ј. (2009), Магистарски рад: Образовање и обука као инструмент управљања људским ресурсима у туристичким предузећима, Универзитет Сингидунум, Београд.
13. Јовановић В., Вељовић А. (2010), Реинжињеринг пословних процеса у високошколским установама коришћењем стандарда ИДЕФО, Сингидунум ревија, Универзитет Сингидунум.
14. Јовановић В., Ђурђевић Б., Срдић З., Станков У., (2012), Географски информациони системи, Универзитет Сингидунум, Београд.
15. Јовановић В. (2005), Географска информациона наука, Мегатренд универзитет примењених наука, Београд.
16. Крсмановић С., Мандић Д. (1997), Менаџмент информационих система, Учитељски факултет, Београд и Факултет за менаџмент „Браћа Карић“, Београд.
17. Кошћак Е. (1962), Угоститељство у античко доба, Угоститељска комора, Загреб.
18. Kotler P., Bowen T.J., Makens C.J. (2006), Marketing for Hospitality and Tourism, Pearson International Edition, fourth edition.
19. Лончар М. (2003), Основи хотелијерства, Виша Хотелијерска школа, Београд.

20. Машић Б., Станишић М. (2010), Главне компоненте стратегијског менаџмента у функцији унапређења управљања у средњим школама, Зборник радова-научни скуп, Универзитет Сингидунум, Београд.
21. Машић С. (2007), Магистарска теза: Хотелске корпорације на тржишту Србије и земаља централне и југоисточне Европе, Универзитет Сингидунум, Београд.
22. Марковић С. и З. (1970), Основе туризма, „Школска књига“, Загреб.
23. Medlik S. (2003), Dictionary of Travel, Tourism and Hospitality, Third edition, Elsevier Butterworth-Heinemann, Oxford.
24. Николић М.(2004), Персонални менаџмент хотелијерства, Виша хотелијерска школа, Београд.
25. Његуш А.(2010), Информациони системи у туристичком пословању, Универзитет Сингидунум, Београд.
26. Павловић Д., Спасић В. (2008), Ефекти примене савремене информационе технологије у пословању малих туристичких агенција, Сингидунум ревија,Београд.
27. Пантовић В., Динић С., Старчевић Д. (2002), Савремено пословање и интернет технологије – Увод у дигиталну економију, Енергопројект – Инграф, Београд.
28. Портић М. (2009), Управљање променама у образовању у угоститељско-туристичким школама, Хотел линк 13-14, Београд.
29. Станишић М., Николић Д. (2008), Контрола и ревизија хотелског пословања, Универзитет Сингидунум, Београд.
30. Сворцан Н. (2009), Међународни хотелски ланци, Висока хотелијерска школа струковних студија, Београд.
31. Стратегија развоја стручног образовања у Републици Србији (2006), Влада Републике Србије, Београд.
32. Службени гласник РС-просветни гласник, број 6, 23.септембар 1995., Београд.
33. Статут Угоститељско-туристичке школе, Београд.
34. Статистички годишњак Републике Србије (1992), Београд.
35. Томљеновић Р., Чорак С.,(2012), Приједлози за унапређење средњошколског образовања за потребе туризма у Хрватској, Институт за туризам, Загреб.
36. Унковић С., Зечевић Б. (2011), Економика туризма, Економски факултет, Београд.
37. Унковић С. (2012), Туризам велика шанса и у годинама кризе, Хотел професионал, број 25 Београд.
38. Угоститељско-туристичка школа (2006) Монографија некад и сад, Београд.
39. Хелета М. (2010), Систем квалитета у функцији унапређења управљања у средњим школама, Научни скуп-зборник радова, Универзитет Сингидунум, Београд.
40. Cofman D. (1984), Marketing for a Full House, New York: School of Hotel Aministration, Cornell University, Itacha.

41. Чачић К. (2011), Пословање хотелских предузећа, Универзитет Сингидунум, Београд.
42. Чачић К. (2013), Пословање хотелских предузећа, Универзитет Сингидунум, Београд.
43. Чачић К. (2008), Очекиване тенденције у хотелијерству Србије, Сингидунум ревија, Универзитет Сингидунум, Београд.
44. Черовић С. (2011), Управљање људским ресурсима у хотелијерству, Универзитет Сингидунум, Београд.
45. Шушњар Г.Ш., Зимањи В. (2006), Менаџмент људских ресурса, Економски факултет, Суботица.

Електронски извори

46. www.singidunum.ac.rs , Трендови 2012: хотелијерство
47. www.vetserbia.edu.rs , Наставни план и програм оглед туристички техничар
48. www.ut-skola.znanje.info
49. www.prointer.rs
50. www.skola.co.rs
51. www.pspasojevic.blogspot.com
52. <http://www.lipa-pu.hr/pages/upisi/zanimanja/hotelijsko-turistiC>,
53. <http://www.tusdu.hr/pdf/godisnji>
54. http://www.mint.hr/UserDocsImages/2_130703-ljudski-p-prijedlozi.pdf
55. <http://cafebarnetwork.rs/management/istrazujemo/1889-170-godina-od-otvaranja-prvog-hotela-u-beogradu>,
56. www.stat.gov.rs , Републички завод за статистику, Саопштење, број 11 од 20.01.2011.године