



2. međunarodna znanstveno-stručna konferencija

2nd International Scientific and Professional Conference

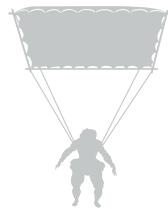
Izazovi današnjice The Challenges of today

TURIZAM I LOKALNI RAZVOJ

TOURISM AND LOCAL DEVELOPMENT

Šibenik, Solaris Hotel Resort

1. - 3. listopada 2015. | October 01 - 03, 2015



PROGRAMSKI ODBOR | PROGRAM COMMITTEE

María-del-Carmen Alarcón-del-Amo

Universidad del Mar, Huatulco - MÉXICO

Ismet Alija

Faculty of Law, University of Travnik - BOSNIA AND HERZEGOVINA

Brikend Aziri

South East European University in Tetovo - MACEDONIA

Veselin Drašković

Maritime Faculty of Kotor of University of Montenegro - MONTENEGRO

Anita Grubišić

Polytechnic of Šibenik - CROATIA

Sadudin Ibraimi

South East European University in Tetovo - MACEDONIA

Vlatko Jadrešić

CROATIA

Miha Lesjak

University of Primorska, Faculty of Tourism Studies - Turistica - SLOVENIA

Martina Ljubić Hinić

Polytechnic of Šibenik - CROATIA

Danijela Maksimović

Faculty of Economics and Management Slobomir P Uinversity - BOSNIA AND HERZEGOVINA

Drago Marguš

NP Krka - CROATIA

Danijel Mileta

City of Šibenik - CROATIA

Mirjana Miličević

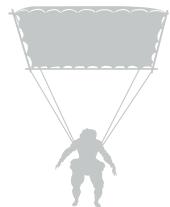
Faculty of Science and Education University of Mostar - BOSNIA AND HERZEGOVINA

Željko Mrnjavac

Faculty of Economics, University of Split - CROATIA

Georgiana Nitulescu

ROMANIA

**PROGRAMSKI ODBOR | PROGRAM COMMITTEE****Jasmina Osmanković**

Faculty of Economics, University of Sarajevo - BOSNIA AND HERZEGOVINA

Ivica Poljičak

Polytechnic of Šibenik - CROATIA

Tanja Radić Lakoš

Polytechnic of Šibenik - CROATIA

Mili Razović

University of Zadar, Department of Tourism and Communication Studies - CROATIA

Martina Repas

Faculty of Law, University of Maribor - SLOVENIA

Tomislav Rimac

Autonomous University of Barcelona - SPAIN

Aleksander Śladkowski

Faculty of Transport, Silesian University of Technology - POLAND

Ana Udovičić

Polytechnic of Šibenik - CROATIA

Frane Urem

Polytechnic of Šibenik - CROATIA

Nexhbi Veseli

South East European University in Tetovo - MACEDONIA

Dragan Zlatović

Polytechnic of Šibenik - CROATIA

Ivana Žilić

Polytechnic of Šibenik - CROATIA

**ORGANIZACIJSKI ODBOR
ORGANIZING COMMITTEE**

**Anita Grubišić, Dijana Mečev, Ivan Malenica, Nada Alfirević,
Jelena Šišara, Ivan Livaja, Jasmina Župčić**

Ustanove za obrazovanje odraslih: poticajno okruženje za razvoj zdravstvenog turizma

A. Stranjik¹, N. Petrović² i D. Bis³

¹Učilište Ambitio, Dolovska 33, 10090 Zagreb, Hrvatska (alen.stranjik@uciliste-ambitio.hr),

²Institut za istraživanje i razvoj održivih ekosustava, Jagodno 100a, 10410 Velika Gorica, Hrvatska (nenad.petrovic@ires.hr),

³Učilište Ambitio, Dolovska 33, 10090 Zagreb, Hrvatska (danijela.bis@uciliste-ambitio.hr),

Zdravstveni turizam predstavlja jedan od najbrže rastućih oblika turističke djelatnosti na globalnoj razini. Europa je prihode od ovog vida turizma povećala za 62% tijekom posljednjih 7 godina, a u budućnosti se predviđa daljnji nastavak iznadprosječnog rasta potražnje za uslugama takvog tipa. Trenutni godišnji prihod ove djelatnosti u Hrvatskoj iznosi oko 300 milijuna eura i procjenjuje se da bi vrlo brzo mogao doseći iznos veći od milijardu eura. Domaće tržište trenutno zapošljava oko deset tisuća osoba u zdravstvenom turizmu i u Hrvatskoj se već sada osjeća zamjetan deficit profesionalaca zdravstveno-turističkog profila, koji će u slijedećim godinama postati još izraženiji. Ustanove za obrazovanje odraslih, kroz programe usavršavanja za obavljanje poslova u zdravstvenom turizmu, omogućavaju stjecanje specifičnih znanja i vještina kojima polaznici obrazovanja zatim unose novu značajnu dodanu vrijednost u područje zdravstvenog turizma. Kroz mreže poslodavaca i njihovo sudjelovanje u izvođenju praktičnog dijela nastave omogućava se kontinuirano praćenje i zadovoljavanje potreba na tržištu rada. U ovom je radu prikazan model razvoja programa usavršavanja za poslove Voditelja zdravstvenog turizma, koji se temelji na istraživanjima potreba tržišta rada u zdravstvenom turizmu i izrađen je skladu s pravilima Hrvatskog kvalifikacijskog okvira.

Ključne riječi: *zdravstveni turizam, ustanove za obrazovanje odraslih, program usavršavanja, Hrvatski kvalifikacijski okvir*

1. Uvod

Potencijal Republike Hrvatske za razvoj zdravstvenog turizma izuzetno je velik, a karakterizira ga visoka kvaliteta prirodnih čimbenika, tradicija i raspoloživost velikog broja toplica, postojeća mreža zdravstvenih institucija te ubrzani razvoj talasoterapije i wellnessa. Zbog takvih preddispozicija, Republika Hrvatska se kroz strateške dokumente opredijelila za dugoročno jačanje zdravstvenog turizma, s ciljem da zdravstveni turizam do 2020. godine postane jedan od primarnih turističkih proizvoda Republike Hrvatske, koji će imati vodeću ulogu u produljenju turističke sezone i disperziji turističkih aktivnosti (Institut za turizam, 2014). Iz svega toga proizlazi i potreba za velikim brojem educiranih stručnjaka – voditelja zdravstvenog turizma, koji će moći zadovoljiti visoko postavljene ciljeve razvoja ove djelatnosti. Međutim, već preliminarne analize tržišta ukazuju na postojanje problema nesrazmjera između izraženih želja i realnih mogućnosti razvoja zdravstvenog turizma u Hrvatskoj. Kako bi se ciljevi razvoja mogli ostvariti, prvenstveno je potrebno educirati osobe koje će biti u mogućnosti osigurati logističku podršku za daljnji razvoj. Iz tog je razloga pokrenut projekt izrade programa usavršavanja za poslove voditelja zdravstvenog turizma, kako bi se u obrazovnu ponudu za obrazovanje odraslih uvrstio novi program, kojeg za sada u hrvatskoj ponudi nema. Takvom se obrazovnom ponudom želi osigurati zadovoljavanje rastuće potrebe za usko specijaliziranim turističkim djelatnicima, koji će biti u mogućnosti udovoljiti značajnom porastu interesa inozemnih turista za specifičnim oblicima zdravstvenog turizma. U ovom se radu opisuje proces stvaranja obrazovnog programa usavršavanja

odraslih, koji se temelji na najvišim europskim standardima edukacije i usklađen je sa stvarnim potrebama tržišta rada u turističkoj djelatnosti.

2. Analiza stanja

Strategija razvoja turizma Republike Hrvatske do 2020. godine svrstala je zdravstveni turizam u proizvode s izraženom perspektivom razvoja (Hrvatski Sabor, 2013). Kako se u Strategiji navodi, riječ je o proizvodu koji na globalnoj razini raste po stopi između 15% i 20% godišnje. Prema podacima Instituta za turizam i Akcijskog plana razvoja zdravstvenog turizma, u Europi se očekuje iznadprosječan rast potražnje za uslugama zdravstvenog turizma do 2017. godine od 7% godišnje, s ukupnom potrošnjom od oko 115 milijardi eura i ukupnim utjecajem na europsko gospodarstvo s oko 328 milijardi eura. Obzirom na trend starenja populacije, ali i rastuću orientaciju prema "zdravom životu" i zdravstvenoj prevenciji, očekuje se da će već u skorijoj budućnosti zdravstveni turizam biti jedan od glavnih motiva putovanja. Republika Hrvatska je zbog blizine velikim turističkim tržištima, kao i zbog svojih prirodnih ljepota i povoljne klime, sigurnosti zemlje, duge ugostiteljske tradicije, konkurentnih cijena i općenito dobre reputacije zdravstvenih usluga, u komparativnoj prednosti za razvoj zdravstvenog turizma. Ključni koncepti za koje se očekuje da će biti sve važniji u oblikovanju ponude zdravstvenog turizma uključuju pojmove "inovativno", "autentično", "zeleno" i "holističko". U tom smislu, specifični čimbenici uspjeha proizvoda zdravstvenog turizma prije svega se odnose na kvalitetu specijaliziranih zdravstvenih centara/institucija, kvalitetu prateće turističke ponude i kompatibilan razvoj destinacije.

Strategijom razvoja turizma postavljen je cilj da Hrvatska do 2020. godine bude prepoznata kao renomirana destinacija zdravstvenog turizma. Prednost Hrvatske u razvoju zdravstvenog turizma očituje se u kombinaciji dostupnosti, izvrsne medicinske usluge, konkurentnih cijena i ugode boravka u turistički orijentiranoj zemlji. Razvoj nove ponude i stalno unapređivanje njezine kvalitete, trebaju rezultirati konkurentnom ponudom wellnessa, pretežito u sklopu turističkih kapaciteta, ali i repozicioniranoj ponudi termalnih i talasoterapijskih centara okrenutoj turističkom tržištu. Poseban fokus usmjeren je na usluge stomatologije, plastične kirurgije, ortopedije i fizioterapije te na usluge dugog boravka, kroz koje se želi postići bitan iskorak u domeni medicinskog turizma. Hrvatska je posebno prepoznatljiva i kao nova destinacija za turističku talasoterapiju.

Strategija kao prioritet razvoja zdravstvenog turizma navodi potrebu za kvalitetom usluge, koju u zdravstveno-turističkim ustanovama nije moguće podići na zadovoljavajuću razinu uz sadašnji deficit kvalificiranih ljudskih resursa na tržištu rada. Trenutno u Republici Hrvatskoj postoji samo poslijediplomski interdisciplinarni specijalistički studij zdravstvenog turizma, dok na nižoj razini složenosti poslova – srednja stručna sprema i prvostupnici – nema mogućnosti stjecanja specifičnih ishoda učenja kroz program usavršavanja namijenjen odraslim osobama, iako za takvim ljudskim resursima postoji sve veća potražnja. Projekt uspostave posebno prilagođenog obrazovnog programa za voditelje zdravstvenog turizma u ustanovama za obrazovanje odraslih smanjit će postojeći deficit neophodnih kvalificiranih zdravstveno-turističkih djelatnika i time značajno doprinjeti razvoju kvalitete usluge, kao primarnoj potrebi strateškog razvoja zdravstvenog turizma u Republici Hrvatskoj.

3. Prilagođeno obrazovanje kao ključ razvoja zdravstvenog turizma

Kako bi se zadovoljili visoki zahtjevi i kriteriji u pružanju usluga u području zdravstvenog turizma, nužno je razviti standard zanimanja i standard kvalifikacije u skladu s pravilima

Hrvatskog kvalifikacijskog okvira te novi obrazovni program temeljen na ishodima učenja. Obrazovne ustanove, a posebno ustanove za obrazovanje odraslih, trebaju prilagoditi načine učenja svojim polaznicima, pri čemu se prvenstveno treba voditi računa o učinkovitijem stjecanju vještina i kompetencija, za što je nužno primjenjivati inovativne načine obrazovanja.

U smislu povećanja dostupnosti obrazovanja svima, za potrebe obrazovanja voditelja zdravstvenog turizma razvit će se potpuno novi sustav za e-učenje, koji će omogućiti kombinirani način izvođenja nastave. Jedan dio edukacije izvodiće se putem redovne nastave kroz klasične oblike poučavanja, a više od 50% teoretskih sadržaja nastavnog programa izvodiće se putem interaktivnog multimedijskog sustava za učenje na daljinu (e-učenje). Na taj način će biti omogućeno participiranje u programu i osobama koje zbog svoje dislociranosti, radnih obaveza i/ili nemogućnosti putovanja do lokacije obrazovne ustanove nisu u mogućnosti pohađati klasične oblike obrazovanja isključivo u učionicama, a sami način izvođenja obrazovnog programa bit će individualiziran, fleksibilan i usmjerен na njegove polaznike. Dodatnom edukacijom nastavnika za primjenu ovog sustava u nastavnim programima ojačat će se i profesionalni (materijalni i kadrovski) kapaciteti za izvođenje učenja utemeljenog na kompetencijskom pristupu.

S ciljem postizanja vještina potrebnih u svakodnevnom radu tijekom obrazovanja, uspostaviti će se trajna mreža poslodavaca – turističkih agencija i ustanova zdravstvenog turizma – s ciljem razmjene dobre prakse i permanentnog poboljšavanja i prilagođavanja obrazovnog programa potrebama tržišta rada. Time se očekuje postizanje brže i kvalitetnije zapošljivosti, a putem razvijene mreže omogućiti će se i ugovaranje pohađanja praktičnog dijela nastave za polaznike programa.

4. Praćenje nacionalnih i europskih smjernica pri planiranju obrazovnih programa

Obrazovni programi u Europskoj uniji trebaju biti usklađeni s prioritetima nacionalnih, regionalnih i europskih strateških dokumenata. U programima za obrazovanje odraslih važna je primjena "Preporuke Vijeća EU" (EU, 2008) i strateškog dokumenta "Europa 2020" (EU, 2010). Tim se dokumentima pozivaju države članice da osiguraju mogućnost stjecanja vještina potrebnih za daljnje učenje i tržište rada kroz opće, strukovno i visokog obrazovanje, kao i kroz obrazovanje odraslih.

Prema aktualnim statističkim pokazateljima, obrazovanje odraslih predstavlja najslabiju kariku u razvoju nacionalnih sustava cjeloživotnog učenja (EU, 2011). Broj osoba u dobi od 25 do 64 godine koje sudjeluju u obrazovanju odraslih bilježi tendenciju opadanja, s 9,8% u 2005. na samo 9,1% u 2010. godini, što predstavlja poseban izazov za „Strategiju Europa 2020“ koja je postavila cilj od 15% uključenih osoba do 2020. godine. U dokumentu se upozorava i na prepreke poput niske motivacije i nedostatka skrbi za djecu i obitelj, uslijed čega žene i muškarci u istoj obitelji nemaju dovoljno mogućnosti osobnog organiziranja i paralelnog usavršavanja.

Hrvatski operativni program „Razvoj ljudskih potencijala“ upozorava na činjenicu da radna snaga ima relativno niske razine vještina te da postoji velika neusklađenost između obrazovnih sadržaja i zahtjeva tržišta rada (MRMS, 2013). Zbog toga je potrebno poraditi na usklađivanju potreba na tržištu rada i obrazovnih programa u obrazovanju odraslih te stjecanju na tržištu traženih vještina, kao i povećati dostupnost obrazovanja većini osoba. „Strateški plan Ministarstva znanosti, obrazovanja i sporta 2014-2016.“ ističe potrebu osiguranja dostupnosti obrazovanja, osobito u dijelu programa u obrazovanju odraslih te potrebu fleksibilnost oblika i metoda provedbe obrazovanja, koje predstavlja temeljno sredstvo za sprečavanje društvene isključenosti i opasnosti od siromaštva (MZOS, 2013).

U svim pobrojanim dokumentima jedan je od glavnih prioriteta najprije zaustaviti opadanje, a zatim i povećati broj osoba uključenih u obrazovanje odraslih. Zahvaljujući većoj fleksibilnosti u učenju kroz predloženi način kombinirane edukacije s korištenjem interaktivnog multimedijiskog sustava za e-učenje, novi obrazovni program za voditelje zdravstvenog turizma doprinjet će realizaciji ovog cilja.

5. Održivost programa obrazovanja odraslih u području zdravstvenog turizma

Najvažniji resurs koji određuje kvalitetu turističke ponude su ljudi koji će kroz kontakt s turistima biti nositelji te ponude, a obrazovana radna snaga je ključni čimbenik kvalitete u turizmu (Bartoluci i Budimski, 2010). U mnogim zdravstveno-turističkim centrima rade kvalitetni medicinski i stručni kadrovi koji predstavljaju konkurentan segment zdravstveno-turističke ponude u zdravstvenom turizmu (Bartoluci i Birkic, 2009). Međutim, generalno gledano, u Republici Hrvatskoj još uvijek nije u dovoljnoj mjeri prepoznata ključna važnost kvalitete ljudskih resursa pa u turizmu radi i značajan dio neadekvatno obrazovane radne snage. Reforme školstva koje se u Hrvatskoj javljaju i provode posljednjih godina stvaraju pretpostavke za poboljšanje obrazovne strukture zaposlenih, što bi u konačnici trebalo rezultirati obrazovanijom radnom snagom u turizmu. Kako bi hrvatsko okruženje postalo konkurentno u području zdravstvenog turizma, potrebno je dodatno obrazovanje odnosno usavršavanje zdravstveno-turističkih djelatnika, a ključni dionici tog procesa trebaju biti institucije koje se bave zdravstvenim turizmom i ustanove koje se bave obrazovanjem odraslih.

Ustanove za obrazovanje odraslih financiraju se pretežito iz vlastitih sredstava što znači da o kvaliteti obrazovne usluge ovisi i poslovanje same ustanove za obrazovanje odraslih. Kako bi ustanova mogla komercijalno provoditi usavršavanje, potrebno je kroz obrazovni proces doprinijeti stvaranju dodane vrijednosti kao nužne komponente u cijeloživotnom obrazovanju odraslih, kako općenito, tako i za stvaranje konkurenčke prednosti u zdravstvenom turizmu. U planiranju nastavnog procesa treba nastojati smanjiti udio klasične redovne nastave, jer će se time smanjiti i troškovi nastavnog procesa, čime će se usavršavanje polaznicima učiniti dostupnijim. Provedbu praktične nastave je važno omogućiti sklapanjem međuinstitucijskih sporazuma o suradnji i podršci u praktičnom dijelu nastave na području cijele Republike Hrvatske i šire regije, ali ograničiti na one institucije čiji se rad temelji na dokazanoj dobroj praksi. Interaktivni multimedijiski sustav za e-učenju omogućiti će dostupnost obrazovanja polaznicima iz svih krajeva Hrvatske te ujedno smanjiti i troškovi putovanja, jer će polaznici za samo manji dio redovne nastave morati dolaziti u ustanovu za obrazovanje odraslih.

6. Zaključak

Razvoj zdravstvenog turizma u velikoj mjeri ovisi o ljudskim resursima, njihovim znanjima i vještinama u upravljanju uslugama, materijalnim sredstvima i pacijentima. Menadžment mora biti svjestan mogućnosti pojedinaca, vidjeti njihove prednosti i nedostatke te biti spreman na kontinuirano ulaganje u njihov napredak, odnosno cijeloživotno učenje. Stručnjaci u zdravstveno-turističkim centrima raspolažu znanjima, sposobnostima, vrijednostima i prepoznatljivostima koji se mogu pretvoriti u dodatnu vrijednost, ako se unutar poslovnih procesa na kvalitetan način pristupi upravljanju ljudskim resursima. Kvalitetno upravljanje ljudskim resursima može pridonijeti konkurenčkoj prednosti, podizanju produktivnosti i povećanju tržišne vrijednosti te opstanku na tržištu.

U uvjetima globalne konkurenčije na tržištu, zdravstveno-turistički centri u Republici Hrvatskoj, koji su pretežito u državnom vlasništvu, ne mogu samo ponudom postojećih usluga, bez dodatnih kapitalnih ulaganja i investicija, postići konkurenčku prednost. Za realizaciju tih ciljeva potrebne su nove investicije, ali i educirani i motivirani zaposlenici, koji će svoje stečeno znanje, sposobnosti i vještine pretočiti u novostvorene vrijednosti na tržištu.

Cjeloživotno učenje u smislu obrazovanja odraslih može imati višestruke pozitivne učinke na razvoj zdravstvenog turizma u Republici Hrvatskoj unošenjem novih dodanih vrijednosti. Okosnica turizma su ljudi, a povećanjem i proširenjem njihovih vještina i kompetencija omogućit će se rast kvalitete usluge. Također, sadašnji sezonski rad u turizmu kao osnovnoj djelatnosti, mogao bi se proširiti na cijelogodišnji rad u zdravstvenom turizmu te na taj način povećati stupanj zapošljavanja.

U zdravstvenom turizmu moguće je zapošljavanje osoba s prethodno stečenim obrazovanjem iz dva sektora – sektora turizma i ugostiteljstva i sektora zdravstva i socijalne skrbi. Obrazovnim usavršavanjem povećat će se njihova kompetentnost na tržištu rada te stvoriti mogućnost zapošljavanja za trenutno nezaposlene osobe. Istovremeno, novi će obrazovni program omogućiti i zadovoljavanje povećane potražnje za kvalificiranom radnom snagom, koja se očekuje u bliskoj budućnosti kao rezultat željenog rasta djelatnosti zdravstvenog turizma u Republici Hrvatskoj.

LITERATURA

1. Bartoluci, M., Birkić, D. (2009). *Upravljanje kvalitetom ljudskih resursa u zdravstvenom turizmu*. Acta Turistica Nova. Vol 5 (2011), No. 1, pp. 1-142, str. 59
2. Bartoluci, M., Budimski, V. (2010). Obrazovni sustav stručnih kadrova za potrebe turizma u Hrvatskoj. *Hrvatski znanstveno stručni skup o menadžmentu u turizmu i sportu : Zbornik radova*. Vol.1 No.1 Ožujak 2010., str. 7-19
3. EU (2011). *Council Resolution on a renewed European agenda for adult learning*, 2011/C 372/01
4. EU (2008). *Recommendation of the European Parliament And Of The Council of 23 April 2008 on the establishment of the European Qualifications Framework for lifelong learning*, 2008/C 111/01
5. EU (2010). *Strategy Europa 2020*
6. Hrvatski Sabor (2013). Strategija razvoja turizma RH, *Narodne novine* 55/2013
7. Institut za turizam (2014). *Akcijski plan razvoja zdravstvenog turizma*
8. MRMS (2013). *Operativni program Razvoj ljudskih potencijala 2007-2013*
9. MZOS (2013). *Strateški plan Ministarstva znanosti, obrazovanja i sporta 2014-2016*

Summary

ADULT EDUCATION INSTITUTIONS: AN ENABLING ENVIRONMENT FOR THE DEVELOPMENT OF HEALTH TOURISM

Health tourism is one of the fastest growing forms of tourism activities on a global scale. Europe's income from this type of tourism increased by 62% over the last seven years, and in the future it is anticipated the continuation of above-average growth in demand for services of this type. Current annual income of this activity in Croatia is around 300 million Euros and it is estimated that could soon reach more than one billion Euros. The domestic market currently employs around ten thousand people in health tourism, and in Croatia is already being noticeable deficit of professionals health tourism profile, which will in the years to become more pronounced. Adult education institutions, through specialized training programs for performing jobs in health tourism, enabling the acquisition

of specific knowledge and skills for learners of education, which then entered a new significant added value in the area of health tourism. Through a network of employers and their participation in the performance of practical training to be continuous monitoring and meeting the needs of the labor market. This paper presents a model for the development of training programs for organizational and executive tasks in health tourism, which is based on the research needs of the labor market in health tourism and is made according to the rules of the Croatian Qualifications Framework.

Keywords: Health tourism, Adult education institutions, Training program, Croatian Qualifications Framework