

# Suvremena tehnologija kao podrška edukaciji u turizmu

---

**Garbin Praničević, Daniela; Zovko, Ana**

*Source / Izvornik:* **Informacijsko-komunikacijske tehnologije u cjeloživotnom učenju, 2015, 151 - 172**

**Book chapter / Poglavlje u knjizi**

*Publication status / Verzija rada:* **Published version / Objavljena verzija rada (izdavačev PDF)**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:124:184308>

*Rights / Prava:* [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2025-01-13**

*Repository / Repozitorij:*

[REFST - Repository of Economics faculty in Split](#)



# INFORMACIJSKO-KOMUNIKACIJSKE TEHNOLOGIJE U CJELOŽIVOTNOM UČENJU



Urednici:  
Mario Jadrić  
Maja Ćukušić

Split, 2015.



**Sveučilište u Splitu  
Ekonomski fakultet**



© 2015. **Ekonomski fakultet u Splitu**

Sva prava pridržana. Zabranjuje se preštampavanje, umnožavanje i kopiranje ove knjige ili bilo kojeg njenog dijela bez pismenog odobrenja vlasnika autorskih prava.

*Izdavač:*

**Ekonomski fakultet u Splitu**

*Za izdavača:*

Prof. dr. sc. Željko Garača, dekan

*Recenzenti:*

Izv. prof. dr. sc. Viktorija Florjančič  
Doc. dr. sc. Mimoza Bogdanoska Jovanovska

*Tehnički urednik:*

Diana Mijačika, dipl. oec.

*Adresa izdavača:*

EKONOMSKI FAKULTET

21000 Split

Cvite Fiskovića 5

tel. 021 430 600, 430 601

fax. 021 430 701

<http://www.efst.hr>

# **Informacijsko-komunikacijske tehnologije u cjeloživotnom učenju**

---

Urednici:

doc. dr. sc. Mario Jadrić i doc. dr. sc. Maja Ćukušić

Split, 2015.

CIP - Katalogizacija u publikaciji  
SVEUČILIŠNA KNJIŽNICA  
U SPLITU

UDK 004.738.5:371.3  
371.3:004.738.5

INFORMACIJSKO-komunikacijske  
tehnologije u cjeloživotnom učenju /  
urednici Mario Jadrić i Maja Ćukušić. -  
Split : Ekonomski fakultet, 2015.

Bibliografija.

ISBN 978-953-281-064-6

1. Jadrić, Mario 2. Ćukušić, Maja  
I. Informacijske tehnologije --  
Obrazovanje -- Hrvatska II. Komunikacijske  
tehnologije -- Obrazovanje -- Hrvatska  
III. Informacijske tehnologije -- Primjena  
IV. Elektroničko učenje -- Primjena –  
Zbornik

151222076

# SADRŽAJ

PREGOVOR .....	3
<i>Antonia Bralić</i> POSLOVNO E-UČENJE: STANJE I TRENDOVI U RH .....	11
<i>Snježana Šlabek, Marina Lenkić</i> KOMPARATIVAN PRIKAZ HIBRIDNOG OBLIKA E-UČENJA U PODUZEĆIMA PODRAVKA D.D. I ZRAČNA LUKA ZADAR D.O.O. ....	37
<i>Marijana Pezelj</i> ANALIZA KRITIČNIH FAKTORA USPJEŠNOSTI E-UČENJA S OSVRTOM NA ULOGU ORGANIZACIJSKE KULTURE.....	55
<i>Ivana Ćorić</i> ISKORISTIVOST DRUŠTVENIH MEDIJA U PROMOCIJI POSLOVNOG E-UČENJA.....	73
<i>Jelena Nakić</i> PREGLED PRILAGODLJIVIH SUSTAVA E-UČENJA U KONTEKSTU STILOVA UČENJA .....	87
<i>Tea Dragičević, Antonija Kvasina, Josip Grgić, Marko Hell</i> INKLUZIJA SLIJEPIH I SLABOVIDNIH OSOBA U PROCESU E-UČENJA .....	107
<i>Dino Pavlić, Marko Gudelj</i> SURADNJA I E-UČENJE U MEĐUNARODNOM POSLOVNOM OKRUŽENJU .....	135
<i>Daniela Garbin Praničević, Ana Zovko</i> SUVREMENA TEHNOLOGIJA KAO PODRŠKA EDUKACIJI O TURIZMU.....	151
<i>Ana Batovanja</i> E-UČENJE U FUNKCIJI PODIZANJA SVIJEŠTI O INFORMACIJSKOJ SIGURNOSTI.....	173
POPIS KRATICA .....	188
KOMPILACIJA LITERATURE.....	189



## SUVREMENA TEHNOLOGIJA KAO PODRŠKA EDUKACIJI U TURIZMU

*Doc. dr. sc. Daniela Garbin Praničević,  
Ana Zovko, mag. oec.*

---

### 1. Uvod

Osamdesetih godina prošlog stoljeća, u informacijsko-komunikacijskoj tehnologiji (IKT) prepoznat je inovativni potencijal za područje turizma (OECD, 2004). Od navedenog momenta, započinje period široke primjene IKT u turizmu što s vremenom transformira turizam na lokalnoj, ali i na globalnoj razini (Sheldon, 1997; Siguaw, Enz, i Namasivayam, 2000; Singh i Kasavana, 2005; Buhalis i Law, 2008). Poslovni subjekti u turizmu polako su prihvaćali promjene, i implementirali nove tehnologije kako bi unaprijedili poslovanje, zadržali položaj na tržištu i spremnije odgovorili na zahtjeve turističke potražnje.

Brojni radovi i studije ukazuju na značaj i koristi kojima je IKT, pravilno primijenjena i korištena sa strane obučenog osoblja, unaprijedila segmente turizma kao što su: turističke usluge (Sashi, 2012), promotivne aktivnosti (Wang, Wu i Fesenmaier 2003; Wang i Fesenmaier, 2006), zadovoljstvo i ponašanje gostiju (Gretzel, Fesenmaier i O'Leary, 2006; Gretzel i Fechenmaier, 2008), performanse hotelskih poduzeća (Garbin Praničević, Alfirević, Indihar Štemberger, 2011), te edukacija turističkih djelatnika



(Christou i Sigala, 2000; Cho i Schmelzer, 2000; Braun i Holick, 2006). Neosporna je činjenica da je znanje u mnogim granama privrede, među koje pripada i turizam, danas postalo iznimno važan „alat” za generiranje prihoda. Privrednici zato postavljaju vrlo jasne zahtjeve pred obrazovne institucije i traže alternativne obrazovne modele podržane novim tehnologijama za obuku i razvoj radnog osoblja.

## **2. E-učenje u turizmu**

S obzirom na sezonalnost turizma, jedan od najvećih izazova ove djelatnosti je zadržavanje kvalitetnog, visokokvalificiranog osoblja uz istovremeno zadržavanje organizacijske fleksibilnosti i kontrole troškova. U tom kontekstu primjena IKT-a u procesu obrazovanja (e-učenje) turističkih djelatnika, bilo u formi strukturiranih online tečajeva (e-tečajeva), ili upotrebom proizvoljno odabranih online izvora, predstavlja stratešku odrednicu koja može bitno utjecati na budući rast i razvoj turizma u cjelini.

Zbog dinamike turističkog tržišta potreba za e-učenjem raste, te sve više turističkih poduzeća prepoznaje online okruženje kao optimalan “prostor” za obuku svojih kadrova (Law, 1997; Gretzel, Yu-Lan i Fesenmaier, 2000; Peters i Buhalis, 2005; Cobanoglu, 2006).

Navedena turistička poduzeća zapravo traže načine uključivanja dodatne edukacije u poslovni okvir. U tom kontekstu, ciljani proces učenja mora biti fokusiran na specifične zadatke koje turistički djelatnici svakodnevno obavljaju. Istovremeno, vrijeme i trošak trebaju biti minimalni, a kvaliteta sadržaja e-tečaja i rezultat učenja maksimalan.

Proces e-učenja rješava i problem geografskih barijera, te vremenskih ograničenja, i kao takav predstavlja idealan izbor za one djelatnike koji ne mogu napustiti radno mjesto (npr. recepcionar u hotelu), kao i za djelatnike koji se nalaze na međusobno udaljenim lokacijama (djelatnici hotelske grupacije).

Prednosti provedbe e-učenja za turističko poduzeće i za djelatnike poduzeća navedene su u tablici 1.

*Tablica 1. Prednosti i koristi za turističko poduzeće i zaposlenike kao rezultat implementacije e-učenja*

Prednosti za turističko poduzeće	Prednosti za djelatnike
<b>Predavači ne trebaju biti fizički prisutni tijekom nastavnog procesa.</b>	Mogućnost prilagodbe sadržaja pri čemu djelatnici mogu odabrati najbolji način učenja u skladu s preferencijama i potrebama.
<b>Mogućnost ponuda personaliziranih tečajeva, u skladu s zahtjevima tržišta, što posljedično za tvrtke znači veću produktivnost i ekonomsku korist.</b>	Fleksibilnost u kontekstu lokacije s koje djelatnici pohađaju tečaj, tj. potrebna je samo internetska veza.
<b>Smanjenje troškova edukacije (u vremenskom i organizacijskom smislu).</b>	Fleksibilnost rasporeda: zaposlenici mogu učiti 24 sata dnevno, odnosno u doba koje im najviše odgovara što je posebno korisno za zaposlenike koji rade u smjenama.
	Cjelovit proces učenja što znači da edukacija može sadržavati različite izvore učenja kao što su: video i audio zapisi, web stranice, razne aplikacije i sl.

Turizam je bila, ali i ostala djelatnost s visokom stopom fluktuacije djelatnika i niskom stopom stručnih vještina istih (Higher Education Funding Council for England, 1998) što dodatno upućuje na nužnost ulaganja u programe dodatnih obuka za turističke djelatnike. Budući klasičan (off line) trening/obuka zahtjeva značajan dio radnog vremena zaposlenika, te turističkim

poduzećima stvara dodatne troškove, javlja se potreba za alternativnim oblikom edukacije.

Stoga se primjena e-učenja koje, u online okruženju omogućava efikasnu distribuciju obrazovnih sadržaja na brz, jednostavan i troškovno prihvatljiv način (Boisvert, 2000, Haven i Botterill, 2003) nameće kao optimalan izbor za turistička poduzeća.

E-učenje omogućava i visoku fleksibilnost rada neophodnu da se usklade specifični uvjeti rada u turizmu i ugostiteljstvu (Sigala, 2002). Cho i Schmelzer (2000) ističu da e-učenje, u skladu s tehnološkom kompetentnošću sudionika, priprema sadašnje, ali i buduće turističke djelatnike da razmišljaju kritički, rješavaju probleme i donose samostalne odluke. Drugim riječima, e-učenje tako postaje održivo rješenje koje ispunjava potrebu za kontinuiranom edukacijom zaposlenika, te je jeftinije i fleksibilnije od tradicionalnog oblika učenja.

Nadalje, Braun i Hollick (2006) naglašavaju da online stjecanje vještina i znanja pozitivno utječe na profesionalan rast i razvoj kadrova u turizmu, dok Sigala (2001) razmatra i ocjenjuje evoluciju prakse internet pedagogije kako bi utvrdila učinkoviti modeli e-učenja za područje turizma i ugostiteljstva.

Unatoč tome, broj radova i istraživanja na ovu temu relativno je malo. Baza članaka i radova kojom upravlja *Association for the Advancement of Computers in Education (AACE)* od preko 100.000 navedenih predmeta, sadržava 326 relevantnih članaka u području turizma (*Association for the Advancement of Computing in Education*, 2015).

Ciljevi implementacije e-učenja su različiti, a najvažniji su povećanje zadovoljstva radnim mjestom, povećanje lojalnosti djelatnika te interni razvoj ključnih kompetencija djelatnika kroz razvoj karijere, nematerijalne stimulacije, povećanje radne motivacije i sl. Osim toga, e-učenje doprinosi i povećanju sposobnosti menadžmenta turističkih poduzeća i organizacija da na profesionalan način

upravlja (često) kompliciranim odnosima među različitim sudionika turističkog tržišta (turisti, lokalno stanovništvo, turistička poduzeća, posrednici i sl.).

U skladu s navedenim prednostima e-učenja, do danas se razvio veći broj programa iz domene e-učenja, namijenjenih razvoju profesionalnih kompetencija turističkih djelatnika. Prema UNWTO (2008), podrška se realizira na nekoliko načina: kroz dostupne web stranice, pretplate na newsletter-e te online tečajeve i programe za turističko osoblje. Posljednjih 15 godina, turističke zajednice (*Destination Management Organization, DMO*) diljem svijeta počinju koristiti online programe edukacije namijenjene turističkom sektoru.

U periodu od 2013.-2014. godine 75 DMO-a na nacionalnoj razini je ponudilo e-tečajeve u svrhu educiranja turističkih agenata i konzultanata o posebnostima destinacije, omogućavajući unapređenje prodajnih vještina agenata, te stjecanje certifikata specijalista destinacije (Kalbaska, 2014).

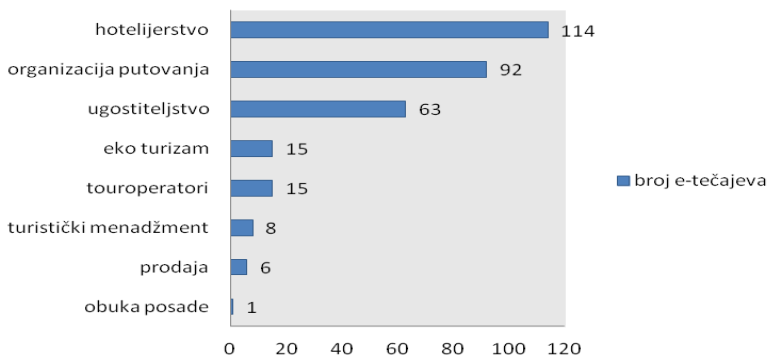
DMO online putem koristi mogućnost efikasne obuke turističkog osoblja nudeći im detaljnije, strukturirane i aktualne informacije o turističkoj destinaciji koju prodaju.

Spektar ponuđenih tema iz domene e-tečajeva je širok i uključuje niz specifičnih i specijaliziranih znanja, što potvrđuju rezultati istraživanja koje je provela grupa autora (De Rose, Marchiori, Kalbaska i Cantoni, 2014) na uzorku od 314 online tečajeva iz područja turizma i ugostiteljstva.

Tako je prema slici 1 očito da u ponudi prevladavaju teme iz hotelijerstva, organizacije putovanja i ugostiteljstva, slijede tečajevi namijenjeni obuci turoperatora, tečajevi za stjecanje znanja iz ekoturizma, turističkog menadžmenta, prodajnih aktivnosti te obuka kabinske posade.

Nadalje, primjenom Web 2.0 tehnologija (O'Reilly, 2005) u poslovnim aktivnostima može se dodatno unaprijediti suradnja

između zaposlenika, poduzeća kao i suradnja s njihovim klijentima i poslovnim partnerima. Time blogovi, virtualni seminari, razne video konferencije i društvene mreže, dobivaju sve važniju ulogu u cjeloživotnom učenju i kolaborativnom učenju, stručnom usavršavanju te razmjeni znanja i iskustava sudionika u turizmu (Miralbell, 2014).



Slika 1. Ponuda e-tečajeva po tematici obuke

Prema: De Rose, M., Marchiori, E., Kalbaska, N., 2014.

Dodatno je bitno navesti da organizacijska kultura, kod primjene e-učenja u turizmu, kao i u drugim djelatnostima ima određeni utjecaj koji treba kontrolirati da bi se, na što je moguće manju mjeru, svelo sljedeće (Tebbutt, 2006):

- *Strah od gubitka kontrole* koji se javlja kod članova menadžmenta u situacijama kada djelatnici imaju veću moć, pa time i uvid u neke poslovne politike i procedure poslovanja.
- *Nedostatak povjerenja u zaposlenike* što je povezano s prethodno navedenim, a pretpostavlja bojazan menadžmenta da će zaposlenici dobivenu slobodu i moć zloupotrijebiti kroz npr. distribuciju povjerljivih informacija izvan poduzeća.
- Tkz. “*već videno*” što predstavlja situaciju u kojoj zaposlenici ne žele ni pokušati usvojiti nove tehnologije zbog loših iskustava iz prošlosti.

- *Strah od društvenog umrežavanja* prisutan kod zaposlenika koji ne žele niti napustiti stare navike, niti usvojiti nove.
- *Hijerarhijska anarhija* što podrazumijeva strah menadžmenta da će zaposlenici zaobići hijerarhijsku strukturu te provoditi neovlaštene aktivnosti.

Proces usvajanja novih tehnologija od strane zaposlenika ne smije biti forsiran već ga treba provoditi postepeno, posebno ako je riječ o tehnologijama koje u određenoj mjeri mijenjaju način obavljanja posla, što posredno utječe i na promjenu odnosa u poduzeću.

### **3. Kategorizacija e-tečajeva u turizmu prema pružateljima usluga**

Iako je e-učenje u turizmu još uvijek u manjoj mjeri zastupljeno nego u drugim poslovnim sferama, zamjetna je prilična heterogenost pružatelja ovog tipa učenja u djelatnosti turizma.

Prema mapi online tečajeva (Cantoni, Kalbaska i Inversini, 2009) definirane su četiri različite kategorije pružatelja usluga e-učenja i to:

- a) akademske institucije
- b) turistička poduzeća
- c) turističke zajednice (DMO)
- d) nezavisni pružatelji usluga.

Ad a)

Ova kategorija uključuje online tečajeve koje omogućava (pruža) službeno registrirana akademska obrazovna ustanova. Ciljna skupina ovakvih tečajeva su mladi ljudi željni stjecanja znanja pomoću interaktivnih obrazovnih materijala, te rada s mentorima na način koji im ostavlja mogućnost da traže zaposlenje sa skraćenim radnim vremenom. Druga ciljana skupina ovih programa su turistički djelatnici, zainteresirani za mogućnosti učenja na duži rok, s ciljem stjecanja dodatnih znanja, tj. profesionalnih vještina s teoretskom podlogom.

Primjeri tečaja iz ove kategorije dostupni su u okviru nastave turizma na akademskim ustanovama, a kao primjer se navodi novozelandska obrazovna institucija Nelson Marlborough Institute of Technology koja nudi širok spektar online tečajeva u svrhu profesionalnog usavršavanja. Tečajevi omogućuju polaznicima stjecanje praktičnih znanja, mogu se kompletno pohađati online, a završetkom tečaja polaznici stječu certifikat.

U tablici 2 navedeni su neki od ponuđenih online tečajeva koji su ujedno sastavni dio akademskih kolegija: New Zealand Diploma in Business te NZIM Diploma in Management.

*Tablica 2. Primjeri online tečajeva pri „Nelson Marlborough Institute of Technology”*

Semestar I (veljača - lipanj)	Semestar II (srpanj - studeni)
NZD501 Računovodstvene prakse	NZD500 Računovodstveni principi
NZD633 Upravljanje ljudskim resursima	NZD560 Poslovne komunikacije
NZD530 Organizacija i menadžment	NZD630 Vodstvo
NZD520 Ekonomika okoliša	NZD541 Osnove marketinga
NZD601 Financijsko računovodstvo	NZD602 Menadžersko računovodstvo
NZD636 Upravljanje u praksi	NZD606 Porezi
NZD603 Poslovne financije	NZD510 Trgovačko pravo
NZD635 Radni odnosi	NZD636 Primijenjeni menadžment

*Izvor: prilagođeno prema <http://www.nmit.ac.nz/programmes-and-courses/learn-on-your-terms/online/>*

Ad b)

E-tečajevе iz ove kategorije pružaju brojna turistička poduzeća svojim zaposlenicima, ali i putničkim agencijama koje prodaju proizvode destinacije. Kao primjer kategorije tečaja navode se tečajevi koje pruža Rezidor hotelska grupacija - Rezidor Learning Network - RLN) koja u svom sastavu ima 360 hotela te oko 35.000 zaposlenika.

Na operativnoj razini, „Rezidor Learning Network” predstavlja virtualnu platformu odnosno sustav upravljanja učenjem (*Learning Management System*) u okviru kojeg se zaposlenicima nude online programi obuke. Kao dio interne politike zapošljavanja hotelska grupacija Rezidor razvila je širok spektar e-tečajeva s ciljem pružanja kontinuiranog usavršavanja zaposlenika i zadržavanja obučениh zaposlenika.

Ad c)

Kategorija obuhvaća online tečajevе koje nude DMO (na nacionalnoj, regionalnoj ili lokalnoj razini) putničkim agencijama i turoperatorima, koji promoviraju i prodaju turističke proizvode i usluge određene destinacije (gradova, regije, države). Primjer online obrazovnog programa iz ove kategorije su tečajevi u ponudi Švicarske akademije putovanja (The Switzerland Travel Academy, 2015) koji je detaljnije opisan u okviru studija slučaja u nastavku rada.

Ad d)

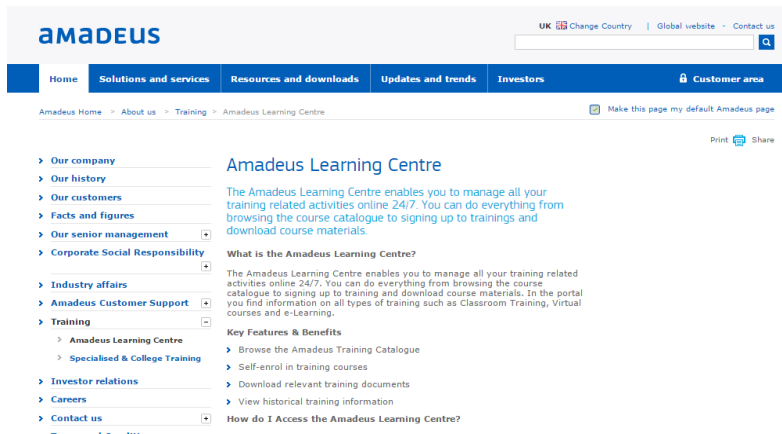
U ovu kategoriju e-tečajeva uključeni su svi pružatelji specifičnih znanja iz turizma i ugostiteljstva osim akademskih ustanova, turističkih poduzeća ili DMO. Jasno definirana ciljna skupine u ovoj kategoriji ne postoji, budući ovakve tečajevе mogu koristiti svi zainteresirani korisnici u turističkoj industriji.

Tematike e-tečajeva koje omogućuju nezavisni poslužitelji prethodno su prikazane na slici 1. Od ponuđenih e-tečajeva iz područja turizma, najveći postotak se odnosi upravo na ovu kategoriju (Cantoni, Kalbaska i Inversini, 2009). Među najpoznatije



programe obuke iz ove kategorije navode se e-tečajevi iz ponude globalnog distribucijskog sustava Amadeus (slika 2), odnosno njihovog centra za obuku (Amadeus Learning Centar).

Nakon prijave u sustav, korisnici mogu pretraživati katalog online tečajeva, prijaviti se za određeni tečaj, te preuzimati i koristiti nastavne materijale.



Slika 2. Web stranica Amadeus centra za e-učenje

#### 4. Studije slučaja e-učenja u turizmu

##### Ticino Switzerland Travel Specialist

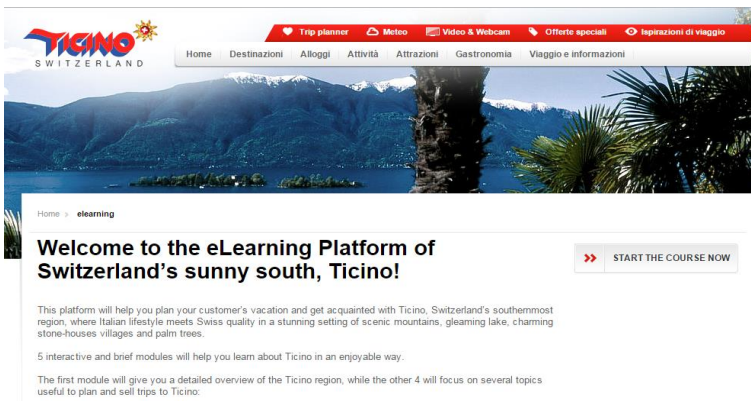
“Ticino Switzerland Travel Specialist” (TSTS) je e-tečaj koji je kao projekt započeo u studenom 2010. godine temeljem suradnje između organizacije Ticino Tourism - švicarske turističke zajednice (DMO Bellinzona), te Webatelier.net laboratorija za istraživanje i razvoj pri sveučilištu Università della Svizzera Italiana (USI Lugano, Switzerland). Pri izradi tečaja korišten je Moodle 2.0 sustav otvorenog koda. S ciljem definiranja ishoda učenja i poslovnih ciljeva tečaja održano je više radnih sastanaka s predstavnicima Ticino Tourism turističke zajednice. Prema istraživanju koje je provedeno među putničkim agentima polaznicima navedenog tečaja, 97% smatra da je upoznavanje destinacije na ovaj (online

način) koristan strateški potez, što dalje opravdava provedbu e-tečajeva kreiranih po temama koje obrađuju specifičnosti destinacije, njenih proizvoda i usluga (Adukaite, Kalbaska, i Cantoni, 2014).

Alfa verzija TSTS e-learning platforme bila je lansirana u svibnju 2011. Zatim, nakon beta verzije, uslijedila je 10-tjedna online promotivna kampanja koja se provodila preko društvenih mreža i mail lista. Kao rezultat kampanje, kreirano je 199 korisničkih računa turističkih djelatnika, od kojih 77 TSTS stručnjaka (Adukaite, Kalbaska, i Cantoni, 2014). Glavni cilj TSTS e-tečaja jest obučiti putničke agente, turoperatore i ostale profesionalce iz turističkog sektora, da mogu bolje predstaviti odnosno prodati Ticino kao turističku destinaciju. Završetkom tečaja kao potvrdu stečenih kompetencija, polaznici stječu TSTS certifikat.

TSTS tečaj (slika 3) se sastoji od 5 modula:

1. Otkrij Ticino kao destinaciju
2. Prodajni trikovi i savjeti stručnjaka
3. Kultura i događanja
4. Izleti u prirodi
5. Rijeke i jezera

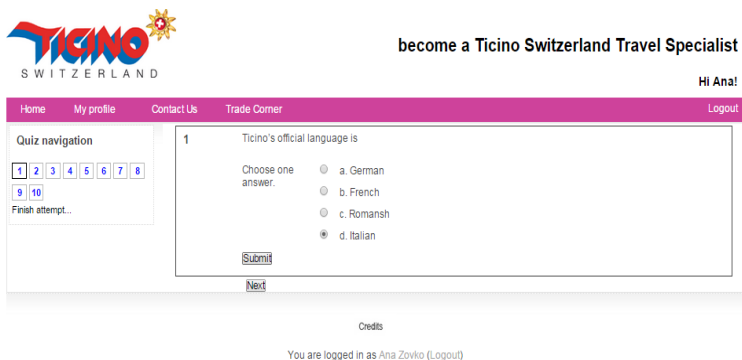


Slika 3. Početna web stranica "Ticino Tourism" eLearning platforme

Izvor: <http://www.ticino.ch/e-learning>

Da bi stekli certifikate, sudionici trebaju proučiti sve module i pod-module u sklopu tečaja. Od polaznika se očekuje i da uspješno riješe ponuđene kvizove (slika 4), te polože završni ispit.

65% sudionika je kao najznačajniji rezultat pohađanja TSTS e-tečaja navelo unaprijeđenu sposobnost prodaje putnih aranžmana klijentima svoje zemlje (Adukaite, Kalbaska, i Cantoni, 2014), a mjerni pokazatelj ove performanse bio je broj prodanih aranžmana u periodu iza obuke.

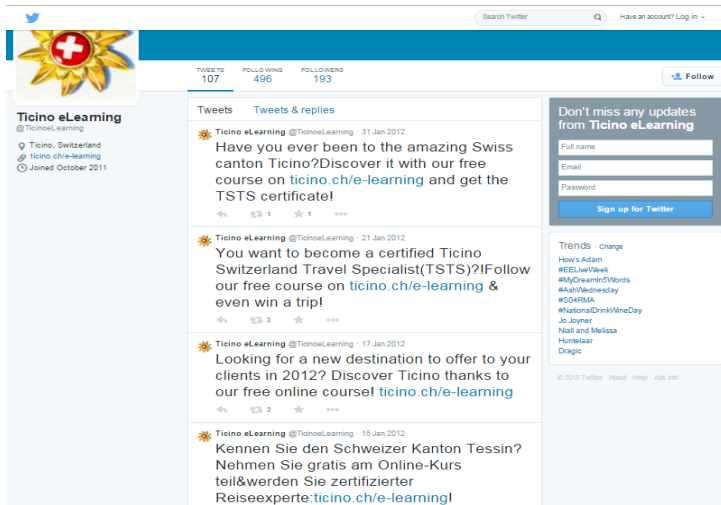


*Slika 4. Primjer kviznog pitanja*

*Izvor: <http://elearning.ticino.ch/mod/quiz/attempt.php?attempt=502>*

Sudionici e-tečaja su, putem službene web stranice Ticino, i drugih švicarskih destinacija, te putem društvenih mreža (slika 5) diskutirali s ostalim kolegama, te im preporučili ovaj tečaj.

Sudionici su potvrdili fleksibilnost pristupa nastavnim materijalima unutar online tečajeva kao najznačajniju karakteristiku ovog tipa učenja, te sugerirali da e-tečajeve organiziraju u što većoj mjeri i ostali turistički subjekti.



Slika 5. Promocija e-tečaja na društvenoj mreži Twitter  
 Izvor: <https://twitter.com/TicinoLearning>

Iskustva polaznika ovog i sličnih tečajeva pridonose boljem razumijevanju koncepta učenja po kojim i ostali turistički subjekti, kao što su putničke agencije, hoteli ili turoperatori mogu obučavati svoje ljudske resurse.

Studija također pruža uvid u niz aktivnosti učenja, kojem je glavni cilj pružiti znanje potrebno turističkim djelatnicima da na pravovremen i učinkovit način odgovore izazovima turističkog tržišta. Budući je većina sudionika podijelila i raspravljala materijale sa svojim kolegama, može se zaključiti da je online učenje pojedinaca podiglo razinu neformalnog učenja grupe.

### The Switzerland Travel Academy

Švicarska putnička akademija (The Switzerland Travel Academy, 2015) provodi online tečaj kreiran od strane organizacije *Switzerland Tourism for travel professionals* (slika 6). Tečaj je kreiran s ciljem dodatne izobrazbe svih prodajnih partnera, te sadržava niz praktičnih informacija i odgovora na pitanja kako i gdje putovati unutar Švicarske.

Ovaj e-tečaj je dostupan bez naknade za putničke agente diljem svijeta, a može se koristiti samo za edukacijske svrhe ili za stjecanje certifikata.



Slika 6. Početna stranica "The Switzerland Travel Academy" online tečaja  
Izvor: <http://elearning-st.myswitzerland.com>

Međunarodna verzija navedenog tečaja je strukturirana u osam modula (Miralbell, Cantoni, Kalbaska, 2014). Prvi modul obuhvaća detaljan pregled osnovnih informacija o Švicarskoj kao destinaciji, dok je kod drugih modula fokus na raznim temama korisnim za planiranje i prodaju putnih aranžmana po Švicarskoj. Primjer tema su: Ljeto, Zima, Smještaj, Transport, Sastanci/MICE i Top atrakcije. Za stjecanje certifikata, sudionici trebaju proći kroz sve materijale za obuku. Zadovoljstvo polaznika ovih tečaja bilo visoko, pa je početkom 2013. godine, osim međunarodne verzije e- tečaja, napravljeno deset novih aktivnih platformi za tržišta zemalja kao što su: Australija, Brazil, Kina, Njemačka, Indija, Koreja, Velika Britanija, Rusija, SAD, Kanada, Poljska i Španjolska.

Studija slučaja je pokazala uspješnu provedbu e-tečaja, unatoč činjenici da upravljanje i održavanje platforme nije primarna

djelatnost švicarske turističke organizacije u smislu uključenosti zaposlenika ili sa financijskog aspekta. Velika je prednost to što je sadržaj obuke prilagođen i usklađen prema specifičnostima i preferencijama različitih tržišta. E-tečaj je dostupan, osim službeno registriranim putničkim agentima/posrednicima i krajnjim kupcima (turistima, posjetiocima, gostima), medijskim partnerima, kao i studentima turizma i ugostiteljstva.

## **Innoguide tourism – inovativni projekt cjeloživotnog obrazovanja**

Innoguide Tourism je projekt nastao u sklopu potprograma Leonardo da Vinci. Projekt financira Europska Komisija, a fokusira se na potrebe obuke svih onih koji su uključeni u obrazovanje i profesionalni trening. Osim razvoja stručnog kadra, cilj projekta i razvoj online platforme (slika 7) i centra za obuku turističkih vodiča. Tri tipa tečajeva koje pruža platforma su: osnovni tečaj za turističke vodiče, međukulturalni tečaj za turističke vodiče, te tečaj za turističke vodiče u održivom turizmu.



Innoguide tourism is a leonardo development of innovation project in the lifelong learning programme. The aim is to develop an e-learning platform for tourist guides and training centre focusing on 3 modules Sustainable tourist guiding for the environment, intercultural and European tourist guiding and Experiential tourist guiding for EQF 4 or 5.

This project has been funded with support from the European Commission. This document reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for the contents and any use which may be made of the information contained therein.



Home Page    AIMS AND OBJECTIVES    TARGET GROUPS    PROJECT PARTNERS    E-LEARNING PLATFORM    DISSEMINATION ACTIVITIES    NEWS AND RELEVANT DOCUMENTS    MEMBER AREA

[INNOGUIDE – Brussels event - 19-20 September 2013](#)

[Train the trainer' workshops on sustainability, interculturality and experiential guiding](#)

[Barcelona meeting Innoguide project 18-20 March 2013 Dissemination and exploitation](#)

Tourist guides work in a local, regional, national and European context. They can play a very important role in the European integration process in increasing the understanding of the different cultural backgrounds and by promoting the European identity. They can also



*Slika 7. Početna stranica projekta "Innoguide tourism"*

*Izvor: <http://www.innoguidetourism.eu/>*

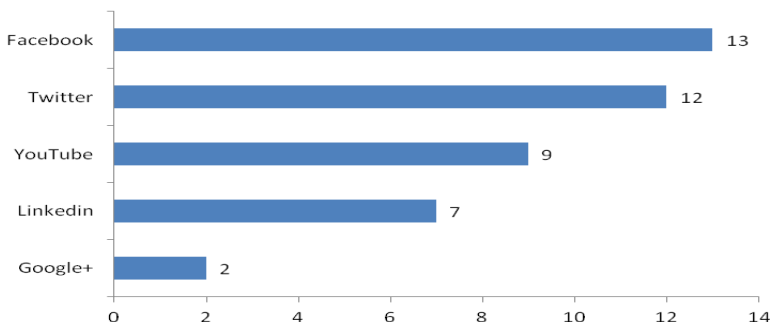
Koristi *Innogyde tourism* projekta su:

- omogućavanje osposobljavanja i usavršavanje turističkih vodiča diljem Europe s naglaskom na inovativni pristup obuci koji prati turističke trendove
- lakši međukulturalni dijalog između turista i vodiča
- promoviranje održivog turizma što povećava svijest o ekološkim i društveno-kulturnim problemima
- viša kvaliteta programa osposobljavanja za turističke vodiče diljem Europe iz perspektive cjeloživotnog učenja.

## 5. Ostali oblici e-učenja u turizmu

Društvene mreže, posebno Facebook, su s vremenom postale važne platforme za interakciju s polaznicima. Pružatelji online tečajeva tako mogu analizirati online diskusije na društvenoj mreži, kako bi bolje upoznali buduće potencijalne korisnike svojih usluga, informirali se o njihovom zadovoljstvu ili nezadovoljstvu sa sličnim tečajevima, osluškivali potrebe, pritužbe, pitanja, prijedloge za poboljšanje tečajeva i dr.

Visoka prisutnost pružatelja e-tečajeva na društvenim mrežama (slika 8) predstavljena je u prethodnom poglavlju (De Rose, Marchiori, Kalbaska i Cantoni 2014), a radi se o uzorku od 314 online tečajeva iz područja turizma i ugostiteljstva.



Slika 8. Prisutnost pružatelja e-tečajeva na društvenim mrežama  
Prema: De Rose, M., Marchiori, E. Kalbaska, N., Cantoni, L., 2014.

Mobilni uređaji postaju sve pogodniji i učestaliji medij za pristup internetu. Povećanje prodaje mobilnih uređaja, nagli rast mobilnog internet prometa, porast korištenja mobilnih uređaja na radnom mjestu, utjecati će daljnji razvoja „mobilnog svijeta“. Očekuje se da će, vrlo skoro, prodaja smartphona i tableta nadmašiti prodaju osobnih računala, pa će u tom kontekstu, mobilno učenje sve više „sudjelovati“ u obrazovnim procesima.

## 6. Zaključak

Brojna turistička poduzeća, redovitu obuku i stručno usavršavanje radne snage percipiraju kao ključan način održavanja konkurentnosti u promjenjivom okruženju. Uvođenjem e-učenja poduzeća dobivaju potencijal koji će im značajno podržati, ali i olakšati procese obuke djelatnika.

Motivacija turističkih poduzeća za primjenu e-učenja tj. izradu i ponudu online tečajeva generira se iz više razloga. Kao prvo, turistička su poduzeća prepoznala da dobro obrazovan i stručan turistički kadar aktivnije i uspješnije prezentira i „prodaje“ usluge i proizvode određene zemlje i/ili turističke destinacije. U usporedbi s klasičnom obukom, online tečajevi su manje financijski i vremenski zahtjevni i lakše prilagodljivi poslovnim obavezama i radnom vremenu turističkih djelatnika. Kao dugo, pokretač za primjenu e-učenja jest i činjenica da, uz pomoć i podršku istog, turistički sektor može poboljšati obrazovne mogućnosti svojih djelatnika na globalnoj razini, budući pojam geografskih barijera kod e-učenja ne postoji. Aspekt pristupačnosti e-učenja omogućuje turističkim destinacijama da stimuliraju turističke agente na suradnju, u područjima koja nisu lako fizički dostupna te na tržištima na kojima domicilna turistička poduzeća (DMO, hoteli, agencije, turoperatori...) nemaju svog predstavnika.

Implikacije koje proizlaze iz priloženih analiza studija slučajeva primjenjive su i za akademsku zajednicu, i za turističku industriju. Akademsko zajednica može nadalje nastaviti istraživati i povezivati varijable iz područja upravljanja ljudskim resursima (zadovoljstvo



djelatnika, radna motivacija, unapređenje karijere, postignuti radni rezultati) s varijablama iz područja e-učenja u turizmu (kvaliteta tečajeva, očekivani vs. realizirani ishodi učenja, sadržaj tečajeva, specifičnosti poslužitelja, itd).

Studije slučajeva mogu značiti i turističkim menadžerima, te podići razinu njihovog razumijevanja uloge e-učenja u kontekstu organizacije budućih obuka turističkog kadra. Kvalitetna i pravovremena obuka, evidentno je, važan faktor za podizanje razine osposobljenosti i napredovanja djelatnika što se u daljnjoj perspektivi može odraziti na višu razinu kvalitete ponuđenih usluga i proizvoda, bolju prodaju turističkih proizvoda, te smanjenje sezonalnosti u dinamičnom sektoru kao što je turizam. Zbog promjena koje se u turizmu događaju, e-učenje postaje sve značajniji i učestaliji oblik obuke.

Unatoč pozitivnim trendovima rasta primjene e-učenja u sektoru turizma, još uvijek se ne može govoriti o „kritičnoj masi“ turističkih poduzeća koja su prepoznala važnost i obrazovni potencijal koji imaju nove tehnologije. Potencijal za e-učenje je velik, o turističkim djelatnicima ovisi da li taj potencijal, i u kojoj mjeri, biti iskorišten.

Preporuka je, stoga, turističkim poduzećima, odnosno menadžerima u turizmu, da sustavno prate i primjenjuju nove tehnologije, kako u poslovanju općenito, tako i za obuku djelatnika. Na taj način mogu doseći i zadržati dugoročno održive tržišne pozicije na globaliziranom i izrazito konkurentnom turističkom tržištu. Nužnost kvalitetnog upravljanja procesom e-učenja potreba je i izazov svakog turističkog subjekta koji svoj poslovni prosperitet vidi u cjelovitom unapređivanju svih aspekata poslovanja.

## **Literatura:**

- Adukaite, A., Kalbaska, N. i Cantoni, L.: E-learning on tourism destinations. The case of Ticino Switzerland Travel Specialist course. eLC Research Paper Series, 8, 2014., str. 27-34.
- Boisevert, L.: Web-based learning: The anytime anywhere classroom. Information Systems Management, 17(1), 2000., str. 35-40.

- Braun, P., i Hollick, M.: Tourism skills delivery: Sharing tourism knowledge online. *Education + Training*, 48, 2006., str. 693-703.
- Buhalis, D. i Law, R.: Progress in information technology and tourism management: 20 years on and 10 years after the Internet - The state of e-tourism research”, *Tourism Management* 29(4), 2008., str. 609-623
- Cantoni L., Kalbaska, N. i Inversini, A.: E-learning in tourism and hospitality: A map, *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 8(2), 2009., str. 148-156.
- Cho, W., i Schmelzer, C. D.: Just-in-time education: Tools for hospitality managers of the future? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 12, 2000., str. 31-37.
- Christou, E., i Sigala, M.: Exploiting Multimedia for Effective Hospitality Education. EuroCHRIE Spring Conference Proceedings. Dublin, Ireland: Dublin Institute of Technology, 2000.
- Cobanoglu, C.: An analysis of blogs as a teaching tool as perceived by hospitality management students. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 5(2), 2006., str. 83-88.
- De Rose, M.; Marchiori, E.; Kalbaska, N.; Cantoni, L.: Independent e-learning offers in Tourism and Hospitality. In search of a map and possible quality indicators. eLC Research Paper Series, 8, 2014., str. 45-55.
- Garbin Praničević, D., Alfirević, N., i Indihar Štemberger, M.: Information system maturity and the hospitality enterprise performance. *Economic and Business Review*, 13 (4), 2011., str. 227-249.
- Gretzel, U., Fesenmaier, D.R., i O’Leary, J.T.: The transformation of consumer behavior. In D. Buhalis i C. Costa, 2006, (Eds.), *Tourism business frontiers*, (pp. 9-18). Boston, MA: Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Gretzel, U., Yu-Lan, Y., Fesenmaier, D. R.: Preparing for the new economy: Advertising strategies and change in destination marketing organizations. *Journal of Travel Research*, 39, 2000., str. 146-156.
- Haven, C., i Botterill, D.: Virtual learning environments in hospitality, leisure, tourism and sport: A review. *Journal of Hospitality, Leisure, Sports and Tourism Education*, 2(1), 2003., str. 75-92.
- Higher Education Funding Council For England: Learning and teaching: strategy and funding proposals, Bristol: HEFCE, ref 98/40., 1998.

- Kalbaska, N.: National Tourism Organizations'online training offer. Switzerland Travel Academy Case Study.eLC Research Paper Series, 8, 2014., str. 35-44.
- Law, R.: Hospitality Education: A New Computer-assisted Teaching and Learning Paradigm, *Journal of Hospitality i Tourism Education*, 9(3), 1997., str. 112-115.
- Miralbell, O.: Social networking sites and collaborative learning in tourism. eLC Research Paper Series, 8, 2014., str. 56-67.
- O'Reilly T. :What is Web 2.0: Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software, 2005., dostupno online na <http://www.oreilly.com/pub/a/web2/archive/what-is-web-20.html> (accessed in February 2015).
- Peters, M. i Buhalis, D.: Small family hotel businesses: The need for education and training, *Journal of Education and Training* 46(8/9), 2005., str. 406-415.
- Sashi, C.M.: Customer engagement, buyer, seller relationships, and social media. *Management Decision*, 50(2), 2012., str. 253 – 27.
- Sheldon, P.: *Information Technologies for Tourism*, CAB Oxford, 1997.
- Sigala, M.: Re-engineering Tourism Education Through Internet: From Virtual Classes to Virtual Communities, *Tourism Society Conference in Tourism Education*, (Guildford: University of Surrey), 2001.
- Sigala, M.: The evolution of Internet pedagogy: Benefits for tourism and hospitality education, *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 1(2), 2002., str. 29-45.
- Siguaw, J. A., Enz, C.A., Namasivayam, K.: Adaptation of information technology in US hotels: strategically driven objectives?. *Journal of Travel Research*, 39(2), 2000., str. 192–201.
- Singh, A. J. i Kasavana, M. L.: The impact of information technology on future management of lodging operations: A Delphi study to predict key technological events in 2007 and 2027, *Tourism & Hospitality Research* 6(1), 2005., str. 24-37.
- Tebbutt, D.: Genie in a bottle. *Information World Review*, 224, 2006., str. 19-21.
- UNWTO: *Handbook on E-marketing for Tourism Destination*. Madrid: World Tourism Organization & European Travel Commission, 2008.
- Wang, Y. C. i Fesenmaier, D. R.: Identifying the success factors of web-based marketing strategy: An investigation of convention and visitors bureaus in the United States, *Journal of Travel Research* 44(3), 2006.,str. 239-249.

Wang, Y., Yu Q i Fesenmaier D.: Defining the virtual tourist community: Implications for tourism marketing, *Tourism Management* 23(4), 2002., str. 407-417.

Zovko, A.: Tehnološke inovacije kao podrška konkurentnosti hrvatskog turizma, *Završni rad*, Ekonomski fakultet, Sveučilište u Splitu, 2013.

### **Internet izvori:**

Amadeus Learning Centre dostupno na

[http://www.amadeus.com/web/amadeus/en\\_GB-GB/Amadeus-Home/About-us/Training/Amadeus-Learning-Centre/1319480545809-Page-AMAD\\_DetailPpal](http://www.amadeus.com/web/amadeus/en_GB-GB/Amadeus-Home/About-us/Training/Amadeus-Learning-Centre/1319480545809-Page-AMAD_DetailPpal) (pristupano 17.02.2015)

Association for the Advancement of Computing in Education, 2015, dostupno na <http://www.editlib.org/> (pristupano 17.02.2015)

Anonymus, n.d.: Korea using online learning courses to promote tourism, 2012., dostupno na <http://www.virtual-college.co.uk/news/Korea-using-online-learning-courses-to-promote-tourism-newsitems-801412018.aspx>

Innoguide tourism dostupno na

<http://www.innoguidetourism.eu/> (pristupano 17.02.2015)

Nelson Marlborough Institute of Technology dostupno na

<http://www.nmit.ac.nz/programmes-and-courses/short-courses/hospitality-short-courses/> (pristupano 10.02.2015)

Rezidor Learning Network dostupno na

<http://www.rezidor.com/phoenix.zhtml?c=205430&p=careersst-epssuccess> (pristupano 17.02.2015)

The Switzerland Travel Academy, dostupno na <http://elearning-st.myswitzerland.com/> (pristupano 10.02.2015)

Ticino Switzerland Travel Specialist dostupno na

<http://elearning.ticino.ch/login/index.php> (pristupano 10.02.2015)

Università della Svizzera Italiana dostupno na <http://www.usi.ch/en> (pristupano 10.02.2015)

Webatelier.net dostupno na <http://www.webatelier.net/> (pristupano 10.02.2015).