

# RADNA SNAGA U TURIZMU

---

**Kegalj, Iva**

**Undergraduate thesis / Završni rad**

**2018**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Split, Faculty of economics Split / Sveučilište u Splitu, Ekonomski fakultet**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:124:634435>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-07-11**

*Repository / Repozitorij:*

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



UNIVERSITY OF SPLIT



**SVEUČILIŠTE U SPLITU  
EKONOMSKI FAKULTET**



**ZAVRŠNI RAD**

# **RADNA SNAGA U TURIZMU**

**Mentorica:**

**prof. dr.sc Lidija Petrić**

**Studentica:**

**Iva Kegalj,1153218**

**Split, kolovoz 2018.**

<b>1. UVOD .....</b>	<b>3</b>
1.1. Problem istraživanja .....	4
1.2. Ciljevi i zadaci istraživanja.....	4
1.3. Metode istraživanja.....	5
1.4. Struktura rada.....	6
<b>2. TRŽIŠTE RADA I RADNA SNAGA.....</b>	<b>7</b>
2.1. Pojam tržišta rada .....	7
2.2. Ekonomska struktura aktivnoga stanovništva .....	8
2.2.1. Pojam radne snage .....	9
2.2.2. Pokazatelji tržišta rada.....	9
2.3. Problem nezaposlenosti.....	11
2.3.1. Vrste nezaposlenosti.....	12
2.3.2. Nezaposlenost u EU .....	14
2.4. Obilježja radne snage u Europskoj uniji.....	16
<b>3. ULOGA RADNE SNAGE U TURIZMU.....</b>	<b>20</b>
3.1. Obrazovanje kadrova u turizmu.....	21
3.2. Specifičnosti kadrova u turizmu .....	23
3.2.1. Spolna struktura kadrova.....	24
3.2.2. Dobna struktura kadrova .....	25
3.3. Uvjeti na tržištu rada .....	26
3.4. Učinak turizma na zapošljavanje.....	28
<b>4. AKTUALNO STANJE I PROBLEMI TRŽIŠTA RADA U RH .....</b>	<b>30</b>
4.1. Uloga institucija na tržištu rada.....	32
4.2. Poticanje zapošljavanja.....	35
<b>5. PERSPEKTIVE TRŽIŠTA RADA U TURIZMU U RH.....</b>	<b>38</b>
5.1. Važnost turizma u Republici Hrvatskoj.....	38
5.2. Ograničenja tržišta rada u turizmu RH.....	40
5.3. Paradoks nedostatka radne snage i velikog broja nezaposlenih .....	42
<b>6. PREPORUKE POSTUPANJA RAZVOJNIH DIONIKA.....</b>	<b>44</b>
<b>7. ZAKLJUČAK.....</b>	<b>47</b>

# 1. UVOD

U ovome radu analizirat će se pojam turizma kao svjetskog fenomena koji se javlja unutar gospodarstava diljem svijeta sa svojim učincima<sup>1</sup>: multiplikativnim, induktivnim, konverzijskim funkcijama, funkcijom poticanja međunarodne razmjene dobara, uravnoteženja platne balance, razvoja gospodarski nerazvijenih područja i drugima koje je moguće mjeriti izravno i neizravno. Međutim funkcija koja će se analizirati u ovome radu je funkcija zapošljavanja i općenito doprinos radne snage turizmu i obrnuto.

S obzirom da je turizam skup različitih pojava i odnosa, teško ga je objasniti i pratiti njegove zakonitosti te uzročno-posljedične veze koji se uspostavljaju između različitih ekonomskih subjekata. Navedeni subjekti nisu samo dionici turističke potražnje već i glavni akteri ponude turističkih usluga tj. ljudski faktor koji je najvažnija komponenta proizvodnje turističkih usluga. Usporedno s ostalim sektorima gospodarstva, turizam je najbrže rastuće područje te čini više od jedne trećine ukupne svjetske razmjene dobara. Intezitet rada unutar turističkog sektora smatra se značajnim izvorom zapošljavanja i kreatorom radnih mjesta za mlađu populaciju, žene i migrante.<sup>2</sup> Slijedom mijenjanja turističkih aktivnosti, nastajanjem novih i nestajanjem postojećih vrsta turizma dolazi do promjena na tržištu radne snage. Radna snaga je ukupnost čovjekovih fizičkih i duhovnih sposobnosti koje se mogu koristiti za proizvodnju uporabnih vrijednosti bilo koje vrste. Radna snaga osnovni je čimbenik proizvodnih snaga svakoga društva, a kao roba na tržištu pojavljuje se osobito u modernom kapitalističkom načinu proizvodnje; kao roba ona ima svoju vrijednost i uporabnu vrijednost. Vrijednost radne snage društveno je priznata količina rada potrebnoga za njezinu reprodukciju (za proizvodnju sredstava za život radnika i njegove obitelji). Kao uporabna vrijednost radna snaga ima sposobnost stvaranja robe, tj. vrijednosti i viška vrijednosti. Pojmom radna snaga označava se i sve osoblje zaposleno u nekoj radnoj organizaciji.

Radom će se također analizirati položaj Republike Hrvatske na globalnoj i europskoj turističkoj razini, uzimajući u obzir strukturu zaposlenika koji sudjeluju u stvaranju hrvatskog turističkog proizvoda.

---

<sup>1</sup> Petrić L., Šimundić B., Pivčević S., *Ekonomika turizma*, Ekonomski fakultet Split, str. 27-30

<sup>2</sup> ILO: *World of Work Magazine* n°71, April 2011 - *World Parliament of Labour* turns 100, str. 36-39

## 1.1. Problem istraživanja

Turizam je intenzivno rastuća industrija koja zahtijeva visoke standarde kvalitete i kao takva spada u tercijarne grane gospodarstva. Tercijarni sektor dio je trosektorske podjele<sup>3</sup> gospodarstva, a odnosi se na pružanje usluga, izrazito je heterogen. Unutar njega zaposlena je većina europskog stanovništva. Visoka kvaliteta usluge zahtijeva i visoke standarde koji se odnose i na kvalitetu zaposlenika u pogledu kompetencija, znanja i sposobnosti za obavljanje poslova u turizmu koji se odnose direktno na pružanje usluga te opskrbljivanje direktno povezanih djelatnosti. U posljednjih nekoliko godina zabilježen je rast stope nezaposlenosti u većini država u Europi, što je uzokovalo poteškoće pojedincu pri pronalasku radnog mjesta, ali i poslodavcima koji su u potrazi za adekvatnom radnom snagom. Raznovrsnost poslova i kvalitete radne snage, promjene u turizmu dovode do ovakvih i sličnih fenomena koji će biti analizirani u nastavku.

## 1.2. Ciljevi i zadaci istraživanja

Turizam i turistička industrija jedna je od najvećih i najdinamičnijih industrija u današnjoj globalnoj ekonomiji. Ukupni doprinos turizma u BDP-u iznosio je 7,613.3 milijardi USD (10,2% BDP-a) u 2016. godini, dok je u 2017.godini zabilježen porast od 3,6% ,a prognoze za 2027. godinu očekuju udio od 11,4% turizma u BDP-u.<sup>4</sup> Također, kada govorimo i o zapošljavanju u turizmu odnos je proporcionalan.

Rast i razvoj turizma znače pojavu novih oblika turizma i proizvoda za čiju je proizvodnju i održavanje iznimno bitan ljudski kapital. Proizvodnja u svrhu zadovoljavanja turističkih potreba je, baš kao i svaka druga, proces u kojem ljudi svojim sposobnostima, pomoću sredstava za rad i dobara koje daje priroda, izrađuju nova dobra, proizvode ili usluge. Turizam je skup različitih djelatnosti i napaja se iz više izvora gospodarskih sektora kako bi se uspio razviti cjelovit i integralan proizvod. Stoga je njegovo stanje i pojave važno pratiti

---

<sup>3</sup> U novije vrijeme sve više se primjenjuje podjela u 5 sektora:

1. Primarni sektor

2. Sekundarni sektor

3. Tercijarni sektor dijeli se na:

a) tercijarni sektor u užem smislu – čine ga sve djelatnosti koje pružaju klasične poslovne usluge

b) kvartarni sektor – čine ga sve djelatnosti koje stvaraju znanje ili formiraju kvalitetne ljudske potencijale

c) kvinarni ili kvintarni sektor – čine ga sve djelatnosti koje pružaju moderne poslovne usluge

<sup>4</sup> WTTC (2017). Travel and tourism economic impact 2017: <https://www.wttc.org/-/media/files/reports/economic-impact-research/regions-2017/world2017.pdf>, pristupljeno 3.6.2018.

kako bi se mogla donekle predvidjeti buduća događanja. Konkretno govoreći o zapošljavanju u turizmu koje od djelatnika zaposlenih u turističkim granama poput hotelijestva i ugostiteljstva zahtijeva visoku razinu znanja i kompetencija.

U Republici Hrvatskoj trenutno vlada problem na tržištu rada gdje se ponuda i potražnja za radnom snagom nikako ne pronalaze u ravnoteži. Bez obzira na razvitak društva i tehnološki napredak, što posljedično znači i veća ulaganja u obrazovanje i porast broja visoko educiranih osoba, brojni ostaju nezaposleni, a poslodavci ne pronalaze adekvatne djelatnike. S obzirom da je potražnja za turističkim proizvodima i dalje u porastu, u pitanje se dovodi održavanje ponude. Analizom raspoloživih podataka, zaključno će se pružiti odgovori na pitanja o kvaliteti i kvantiteti radne snage potrebne za održavanje turističke djelatnosti te se osvrnuti na perspektive tržišta rada.

### **1.3. Metode istraživanja**

Svako istraživanje pretpostavlja analiziranje, opisivanje i sintetiziranje skupa informacija o određenoj temi u jednu jedinstvenu cjelinu, a što se u ovom radu nadovezuje na analizu strukture radne snage u sektoru turizma. U ovom radu korištene su metode deskripcije, indukcije, dedukcije, analize, sinteze, klasifikacije, kompilacije<sup>5</sup>. Metoda deskripcije je postupak jednostavnog opisivanja ili očitavanja činjenica, procesa i predmeta u prirodi i društvu te njihovih empirijskih potvrđivanja odnosa i veza, ali bez znanstvenog tumačenja i objašnjavanja. Metodom deskripcije opisuju se pojmovi i pojave na tečan i razumljiv način kako bi se uspješno provelo istraživanje navedene problematike. Pomoću metode indukcije dolazi se do zaključaka koji se temelje na analizi pojedinih činjenica i zapažanja slučajeva u vezi tržišta radne snage u turizmu. Deduktivna metoda je sustavna primjena deduktivnog načina zaključivanja u kojemu se iz općih sudova izvode posebni i pojedinačni zaključci. Metoda analize je postupak znanstvenog istraživanja raščlanjivanjem složenih pojmova, sudova i zaključaka na njihove jednostavnije sastavne dijelove i elemente, u ovom slučaju radi jednostavnijeg razumijevanja i tumačenja pojmova vezanih uz radnu strukturu. Metoda sinteze je postupak znanstvenog istraživanja i objašnjavanja stvarnosti putem sinteze jednostavnih sudova u složenije. Klasifikacija je sistematska i potpuna podjela općega pojma na posebne, u okviru opsega pojma. Metoda kompilacije je postupak preuzimanja tuđih rezultata znanstvenoistraživačkog rada, odnosno tuđih opažanja, stavova,

---

<sup>5</sup> [www.unizd.hr](http://www.unizd.hr), pristupljeno 15.6.2018.

zaključaka i spoznaja kako bi se prikupili sekundarni podaci potrebni za istraživanje i finalno nastali zaključci. U svrhu rada kombinirane su sve navedene metode istraživanja kako bi se utvrdila prethodna stanja na tržištu radne snage u turizmu, ali i predvidjela buduće situacije.

#### **1.4. Struktura rada**

Rad se sastoji od sedam poglavlja od kojih su pojedina raščlanjena na podpoglavljja. U prvom poglavlju koje ujedno predstavlja i uvodno poglavlje opisan je problem, cilj i metode istraživanja.

Nakon prvog poglavlja, objašnjeni su pojmovi tržišta rada, radne snage i nezaposlenosti te su analizom utvrđena obilježja tržišta rada u Europi i svijetu. Također, naglašeni su pokazatelji ekonomske aktivnosti te posljedice njihovih promjena.

Unutar trećeg poglavlja istaknut je značaj ljudskog proizvodnog faktora u procesu proizvodnje i pružanja proizvoda i usluga u sektoru turizma te obilježja radne snage.

Četvrto poglavlje analizira stanje tržišta rada u RH s posebnim naglaskom na obrazovanje ljudskih potencijala, a potom zapošljavanje na koje utječu razne institucije.

U petom poglavlju konkretno se istražuju problemi zaposlenih u turizmu i ograničenja rada u turizmu te potencijalna rješenja.

U šestom poglavlju naglašena je uzročno-posljedična veza aktualnog stanja tržišta rada u turizmu, stoga su navedene određene preporuke postupanja razvojnih dionika.

## 2. TRŽIŠTE RADA I RADNA SNAGA

Od svih proizvodnih čimbenika rad se danas promatra kao najvažniji gospodarski resurs. U primitivnim gospodarstvima rad je bio jedini izvor vrijednosti. U predindustrijskim ekonomijama zemlja je bila najvažniji proizvodni čimbenik. Industrijalizacijom, razvojem strojeva, tvornica i sl. kapital preuzima primat. Tercijarizacijom i razvojem društva znanja, čovjek ponovo postaje najbitnija karika u procesu proizvodnje. Radnik poduzeću omogućuje stvaranje konkurentnih prednosti, te kao takav postaje najvažniji čimbenik u proizvodnji.

U svim kapitalističkim gospodarstvima, najmanje 2/3 nacionalnog dohotka predstavljaju plaće. S obzirom na to da svaki proizvodni čimbenik prima naknadu u skladu sa svojim doprinosom stvaranju nove vrijednosti, lako možemo zaključiti da je rad dugoročno najznačajniji čimbenik u gospodarstvu.

Zaposlenost i proizvodnost rada bitno određuju proizvodne mogućnosti gospodarstva. Visina, kretanje i distribucija plaća bitno određuju standard stanovništva, agregatnu potražnju za proizvodima, ali i troškove poslovanja, a time i konkurentnost gospodarstva. Zato je to područje od posebnog interesa za nositelje ekonomske politike, te je tržište rada na osobit način regulirano i na njemu su uspostavljene specifične institucije<sup>6</sup>.

### 2.1. Pojam tržišta rada

Tržište označava ekonomsku organizaciju nekoga prostora na temelju diobe rada, sučeljavanja ponude i potražnje te razmjene dobara i usluga samostalnih ponuđača i kupaca po ugovorenim cijenama. Čine ga prostorne, tehničke, pravne, sigurnosne, informacijske i dr. pogodnosti, koje omogućuju jeftino, brzo i sigurno razmjenjivanje dobara i usluga. Tržište je istodobno i mehanizam kojim se reguliraju **odnosi prodavača i kupaca** u uvjetima u kojima sudionici razmjene ili kupoprodaje ostvaruju svoje ciljeve i interese, zbog kojih i stupaju u međusobne odnose. Tržište je temeljni mehanizam djelovanja slobodnih privatnovlasničkih ekonomskih sustava, koji se i nazivaju tržišnim gospodarstvima.

Tržište rada i njegovo funkcioniranje sukladno obilježjima tržišne poslovne aktivnosti jedno je od najsloženijih i najosjetljivijih tržišta. Najjednostavnije označava **ponudu radnika i potražnju za radnicima**, postupak pronalaženja zaposlenja, zapošljavanje, napredovanje, otkaze, čekanje na posao, konkurenciju u traženju posla i na samome poslu te uspostavljanje

---

<sup>6</sup> Čavrak, V. (2011.): Gospodarstvo Hrvatske, Ekonomski fakultet, Zagreb, str. 127



ravnotežne razine nadnica na tome tržištu. Kao i na svakom drugom tržištu, tako i na tržištu rada, osnovni alati kojima se služi su ponuda i potražnja, u ovome slučaju ponuda i potražnja za radom. Za razliku od tržišta dobara ili novca, tržište rada obilježavaju posebnosti zbog kojih se ono puno teže prilagođava i vraća u ravnotežu. Naime, na tržištu rada, trguje se satima rada koji se ne mogu odvojiti od samoga radnika. Ponudbenu stranu predstavljaju radnici odnosno budući zaposlenici, dok potražnu stranu čine poslodavci. Odluka o ponudi rada daleko je složenija od ponude proizvoda na tržištu proizvoda. Isto tako, radnici se razlikuju prema zanimanju, vještinama, razini obrazovanja, sposobnostima i dr.

Potražnja za radom također ima svoje specifičnosti, a najvažnija je to izvedena potražnja. Određeni proizvod se potražuje jer se od njega očekuje određena korist, dok se rad potražuje kako bi se neke usluge ili proizvodi mogli proizvesti. Statistika zaposlenosti i nezaposlenosti uvelike se koristi za dobivanje slike makroekonomskog zdravlja nekog sustava. U današnjem svijetu rada uvelike se mijenja prijašnja stroga razlika između zaposlenosti i nezaposlenosti, pa ljudi zbog fleksibilnosti rada ili rada kod kuće ne moraju biti stalno zaposleni, a da ipak zarađuju sredstva za život.<sup>7</sup>

## **2.2. Ekonomska struktura aktivnoga stanovništva**

Ukoliko se od ukupnog stanovništva izdvoji sve one koji nisu u radno sposobnoj dobi<sup>8</sup>, dobije se broj ljudi potencijalno raspoloživ za zapošljavanje odnosno radno sposobno stanovništvo<sup>9</sup>. U kategoriju radno sposobnog stanovništva ubrajaju se i osobe zaposlene u oružanim snagama, zatvorenici i drugi, a ukoliko se njih izdvoji, dobiju se potencijalni radni resursi. Među njima se nalaze i osobe koje žele posao, raspoložive su za rad, ali ne rade i ne traže posao jer misle da ga ne mogu naći. Oni čine neiskorišteni radni resurs i smatraju se obeshrabrenim radnicima. Taj dio ljudskih potencijala često se naziva i skrivena nezaposlenost. Ukoliko bi se redefinirali kriteriji nezaposlenosti, ova skupina ljudi bila bi uvrštena u radnu snagu.

---

<sup>7</sup> Barić V., Čavrak V., Družić I., Obadić A., (2016.): op.cit., str.205

<sup>8</sup> Stanovništvo mlađe od 15 godina i starije od 65

<sup>9</sup> Obuhvaća sve starije od 15 i mlađe od 65 godina

**Slika 1: Podjela stanovništva prema mogućnosti uključivanja na tržište rada**



Izvor: Barić V., Čavrak V., Družić I., Obadić A., (2016.): *Gospodarstvo Hrvatske*, Ekonomski fakultet Zagreb

### 2.2.1. Pojam radne snage

Radna snaga ili ekonomski aktivno stanovništvo predstavlja broj zaposlenih i nezaposlenih osoba. Zaposleni su osobe koje u danome trenutku ili promatranome razdoblju imaju posao, dok su nezaposleni osobe koje nemaju posao, ali aktivno sudjeluju u traženju posla. Osobe koje su odbile ponudeni posao možemo nazvati dobrovoljno nezaposlenima jer su odabrale daljnje traženje posla nadajući se boljim uvjetima. Osim spomenutih kategorija, često se susreće i pojam neaktivnoga stanovništva koji predstavlja osobe do navršениh 15 godina i osobe u radno sposobnom stanovništvu koje nisu zaposlene ili nezaposlene. Posljednjih godina na području EU i većini OECD zemalja povećava se udio aktivnoga stanovništva, prije svega zbog sve većeg udjela žena u radnoj snazi.<sup>10</sup>

### 2.2.2. Pokazatelji tržišta rada

Među najvažnijim relativnim pokazateljima tržišta rada ubrajaju se:

1. Stopa ekonomske aktivnosti
2. Stopa nezaposlenosti
3. Stopa zaposlenosti

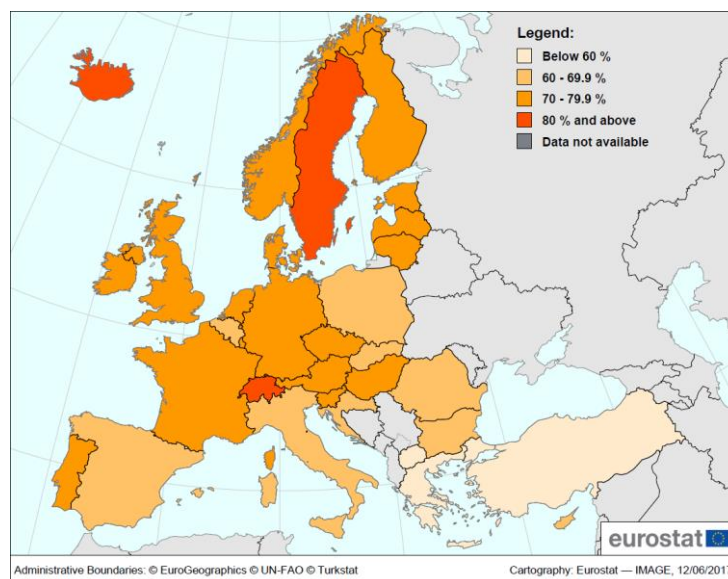
<sup>10</sup> Barić V., Čavrak V., Družić I., Obadić A., (2016.), op. cit., str. 205-207

Stopa ekonomske aktivnosti predstavlja postotni udio aktivnoga stanovništva u radno sposobnome stanovništvu. Njome se nastoji pokazati koliko dio radno sposobnoga stanovništva je aktivan na tržištu rada.

Stopa nezaposlenosti definira se kao omjer broja nezaposlenih i aktivnoga stanovništva tj. radne snage. Ona oslikava stanje gospodarstva, uspješnost gospodarske politike, te je mjerilo težine socijalnih teškoća i razlika u društvu. Ipak, ona ne govori ništa o trajanju nezaposlenosti, a njen glavni nedostatak je ograničenje samoga koncepta radne snage na kojem se zasniva. Viša stopa nezaposlenosti obično je povezana s nižom stopom ekonomske aktivnosti.

Stopa zaposlenosti jest postotni udio zaposlenih u radno sposobnome stanovništvu. Zaposlenost je statistički određeniji i objektivniji koncept od nezaposlenosti jer ju je lakše definirati i mjeriti. U slučaju Hrvatske, metodologija praćenja kategorije zaposlenih, kao i sama definicija se od osamostaljenja, nije značajno mijenjala. Statistika zaposlenosti i nezaposlenosti uvelike se koristi za dobivanje slike makroekonomskog zdravlja nekoga ekonomskog sustava.<sup>11</sup>

**Slika 2: Stopa zaposlenosti u Europi 2016., dobna skupina 20-64**



Izvor: Eurostat (2017.): Statistika zaposlenosti, .: [http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Employment\\_statistics/hr](http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Employment_statistics/hr)

<sup>11</sup> Izvor: Mrnjavac, Ž. (1996.): Mjerenje nezaposlenosti, Ekonomski fakultet Split

Slika 2 prikazuje stope zaposlenih država članica Europske unije. Sukladno podacima Eurostata, najviše stope zaposlenih bilježe Island, Švedska i Švicarska, čak iznad 80%. Zatim slijede Norveška, Finska, Estonija, Francuska, Austrija, Slovenija, Irska, Velika Britanija, Portugal i druge sa stopom zaposlenosti između 70-79,9%. Među zemljama s najnižom stopom zaposlenosti nalaze se Turska i Grčka, ispod 60% dok Hrvatska prema podacima Eurostata za 2016.godinu, bilježi ukupnu stopu zaposlenih od 61,4%.<sup>12</sup>

### **2.3. Problem nezaposlenosti**

Nezaposlenost se do 19. stoljeća promatrala isključivo kroz njezinu posljedicu – siromaštvo i bijedu, a ne kao samostalan problem koji je nužno istraživati i riješiti. Tek je početkom 20.stoljeća izneseno mišljenje da nezaposlenost nije samo problem pojedinaca koji su njome pogođeni, već i problem gospodarstva, te da istraživanja treba usmjeriti na uzroke ove pojave. Nezaposlenost, a posebno nedobrovoljna nezaposlenost je problem s kojim se nažalost sve više zemalja susreće u vrijeme globalne, financijske krize. Nedobrovoljna nezaposlenost se u ekonomskim terminima pojavljuje ako postoje kvalificirani radnici koji su voljni raditi po postojećim nadnicama, ali ne mogu naći zaposlenje. Za razliku od njih, dobrovoljno nezaposlenim osobama smatramo osobe koje su odbile ponuđeni posao te su odabrale daljnje traženje posla nadajući se boljim uvjetima.

Najjednostavnije rečeno, glavni uzrok nezaposlenosti je nedostatak radnih mjesta na kojima bi se pojedinci mogli zaposliti. U objašnjavanju uzroka nezaposlenosti treba obratiti pozornost i na činjenicu da su gospodarstva različitih država izrazito međuovisna. Rast ili pad ekonomije jedne europske države neizostavno utječe i na druge države pa je specifične uzorke potrebno tražiti i na razini višoj od razine pojedine države.<sup>13</sup>

Nezaposlenost predstavlja jedan od najtežih problema za gospodarstvo jer znači izostanak proizvodnje i prihoda, izaziva visoke fiskalne troškove te povećava nejednakosti i nepravilnosti u društvu.

---

<sup>12</sup>Eurostat:Statistika zaposlenosti, 2017., dostupno na: [http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Employment\\_statistics/hr](http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Employment_statistics/hr), pristupljeno 20.6.2018.

<sup>13</sup> Barić V., Čavrak V., Družić I., Obadić A., (2016.), op. cit., str. 211

### 2.3.1. Vrste nezaposlenosti

Različiti tipovi nezaposlenosti nisu međusobno neovisni već se isprepliću, a njihovu pojavu uvjetuje stanje u gospodarstvu određene države. Stoga razlikujemo slijedeće vrste nezaposlenosti:

#### 1. Prikrivena ili skrivena nezaposlenost

Postoje osobe koje se prema konceptu radne snage trenutno nalaze izvan tržišta rada, no pri povoljnijoj konjunktornoj situaciji ili pri izmijenjenim strukturalnim uvjetima ponovo se aktivno uključuju na tržište rada. Takva situacija se analizira pod imenina „tiha rezerva”, „obeshrabreni radnik“ ili „pokrivena tj. skrivena nezaposlenost“. To su osobe koje bi htjele raditi, ali vjeruju da su poslovi tako rijetki da traženje posla nema smisla. Pri poboljšanju mogućnosti zapošljavanja u povoljnijem razdoblju poslovnog ciklusa te se osobe ponovo uključuju u traženje zaposlenja, a time i radnu snagu. Taj efekt obeshrabrenog radnika utječe na ukupno kretanje radne snage.

#### 2. Sezonska nezaposlenost

Sezonska nezaposlenost je posljedica snažnih varijacija gospodarskoga procesa u određenim djelatnostima uvjetovanih klimatskim, tradicionalnim ili institucionalnim uvjetima. Značenje promjene na strani ponude rada u određenim razdobljima tijekom godine npr., u vrijeme završetka školske godine mogu biti uzrok sezonskim promjena razine nezaposlenosti. Fluktuacije u sezonskoj nezaposlenosti mogu se pravilno predvidjeti obzirom da slijede sustavno ponašanje tijekom godine. Često se postavlja pitanje zašto bi radnici prihvatili poslove u industriji za koju unaprijed znaju da će u njoj biti nezaposleni jedan dio godine.

Za neke radnike, postojanje naknade za nezaposlene zajedno sa znanjem da će biti ponovo zaposleni na kraju razdoblja smanjene potražnje može predstavljati razdoblje plaćenog odmora. Ipak, obzirom da naknade za nezaposlene čine obično manje od polovine prethodne bruto zarade nezaposlenih radnika, većina radnika ne smatra poželjnom takvu situaciju. U tom slučaju poduzeća, kako bi privukla radnike, moraju plaćati veće nadnice kako bi im na neki način kompenzirali razdoblje njihove nezaposlenosti.

Slučaj sezonske nezaposlenosti posebno je intenzivan u gospodarstvima koja svoj razvoj pretežito temelje na turizmu, što posljedično dovodi do velikog broja zaposlenih unutar turističke sezone. Najčešće to razdoblje traje 4-6 mjeseci, koliko i turistička sezona. Osilacije koje se događaju u turizmu preslikavaju se na broj radnika i stanje zaposlenosti, ovisno o

potražnji za radom. Hrvatsku obilježavaju iznimne sezonske osilacije te je prisutno vrlo intenzivno zapošljavanje od travnja do rujna u turizmu<sup>14</sup>, prometu<sup>15</sup>, poljoprivredi, šumarstvu i ribarstvu.

### 3. Frikcijska nezaposlenost

Na tržištu rada uključuje ljude koji stalno napuštaju poslove na kojima trenutačno rade kako bi tražili nove poslove, traže nove poslove nakon što su izgubili staro zaposlenje, ulaze u radnu snagu kako bi tražili posao po prvi puta, ponovno ulaze u radnu snagu nakon razdoblja odsutnosti, kreću se sa staroga na novo rano mjesto u roku 30 dana.

S druge strane, poslodavci neprestance traže zamjene za radnike koji su dali otkaz ili otišli u mirovinu, otpuštaju neke radnike u nadi da će pronaći bolje od njih, traže nove radnike kako bi popunili radna mjesta koja se otvaraju radi proširenja poslovanja.

Stoga, u svakom trenutku posloji velika frikcijska nezaposlenost, jer niti su svi aktivni tražitelji posla pronašli i prihvatili rano mjesto, niti su svi poslodavci popunili prazna radna mjesta. Frikcijska nezaposlenost je obično kratkotrajna i ne smatra se problematičnom.

### 4. Ciklička nezaposlenost

Ciklička ili konjunktorna nezaposlenost posljedica je općeg nedostatka potražnje na tržištu roba i implicitno na tržištu rada. Ona se javlja kad je sveukupna potražnja za radom niska. Kad se smanjuju potrošnja i proizvodnja, nezaposlenost se povećava. Međutim, sam pojam podrazumijeva da se radi o srednjoročnoj pojavi koja nestaje u uvjetima ponovne ekspanzije.

### 5. Strukturna nezaposlenost

Strukturna nezaposlenost predstavlja dio nacionalne prirodne stope nezaposlenosti. Ona može proizaći iz nesklada između vještina koje se traže za raspoložive poslove i vještina što ih imaju ljudi koji traže zaposlenje. Također, može proizaći iz prostornog nesklada između smještaja poduzeća koje otvara nova radna mjesta i smještaja radnika koji nude svoj rad. Od početka 1990-ih u Hrvatskoj je prisutna strukturna nezaposlenost uzrokovana i uslijed regionalnog nesklada i nesklada prema stručnoj spremi i spolu.<sup>16</sup>

---

<sup>14</sup> Uključuje djelatnosti pružanja smještaja, pripreme i usluživanja hrane

<sup>15</sup> Autoceste, pomorske, zračne i željezničke luke

<sup>16</sup> Barić V., Čavrak V., Družić I., Obadić A., (2016.), op. cit., str. 211-215

Ako se visoka nacionalna nezaposlenost nastavi, ona može produbiti recesiju ili čak uzrokovati depresiju. To je zbog toga što manja potrošnja potrošača smanjuje prihode od poslovanja, što prisiljava tvrtke na smanjenje plaća kako bi smanjile svoje troškove. Jedna od posljedica velike recesije je da su radnici dugo nezaposleni. Ako su duže vremena bez posla, njihove vještine na poslu možda više ne odgovaraju zahtjevima novih radnih mjesta koja se nude. Mnogi od njih spadaju u zrelu dob te možda neće moći ponovno dobiti dobar posao, unatoč zakonima koji zabranjuju dobnu diskriminaciju.<sup>17</sup>

Posljedice nezaposlenosti za pojedinca su duboke i destruktivne. Posebice je opasna za ekonomiju pojedine države ukoliko se poraste iznad 5 ili 6 posto. Kada su mnogi ljudi nezaposleni, gospodarstvo gubi jedan od ključnih pokretača rasta potrošnje. Jednostavno, radnici imaju manje novca na raspolaganju za potrošnju dok ne pronađu drugi posao što utječe na vrijednost bruto domaćeg proizvoda.

### 2.3.2. Nezaposlenost u EU

Nakon šest godina usporenog rasta i niske potražnje za radnim mjestima pokazalo se da je, uz nezaposlenost mladih, dugotrajna nezaposlenost glavna posljedica krize kad je riječ o zapošljavanju, koja ima znatne negativne socijalne i gospodarske posljedice za pojedince i društvo. Brojni su problemi povezani s nezaposlenošću: s povećanjem trajanja nezaposlenosti gubi se povezanost s tržištem rada i dolazi do naglog smanjenja vjerojatnosti ponovnog zapošljavanja na stabilno radno mjesto te do povećanja rizika od neaktivnosti. Što je razdoblje nezaposlenosti dulje, to je potrebna veća potpora da se ljudi vrate na tržište rada. Glavni čimbenik koji je uzrokovao povećanje nezaposlenosti nakon krize jest to što se tržište rada zbog nedovoljne potražnje za radnom snagom i/ili povećane neusklađenosti između potražnje i ponude radne snage nije moglo prilagoditi priljevima radnika koji su otpušteni zbog restrukturiranja. Institucionalni nedostaci dodatno su pogoršali učinke krize.

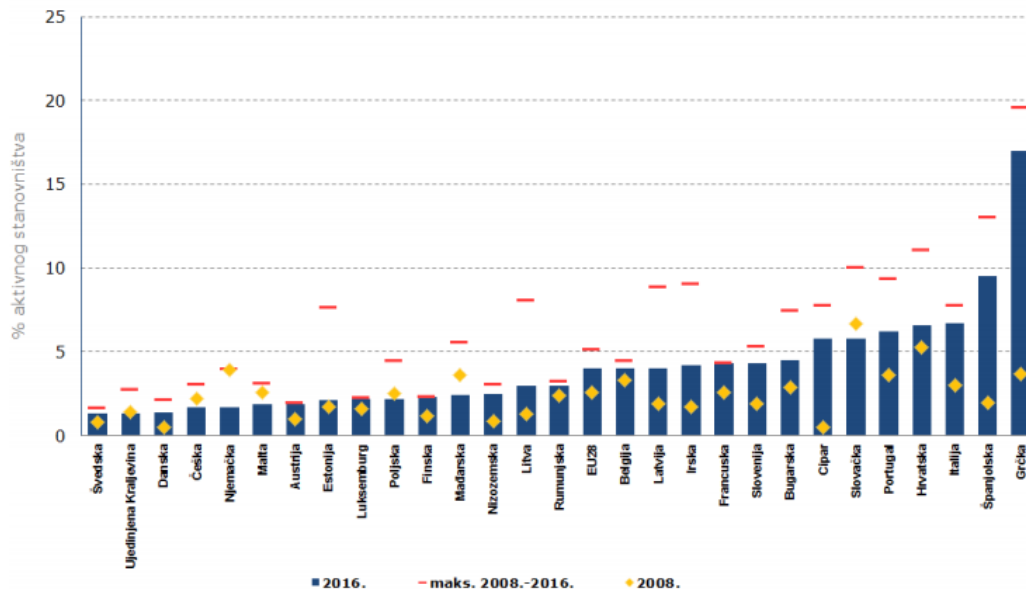
Dodatan je problem neprikladnost aktivnih politika tržišta rada, a posebno javnih službi za zapošljavanje, koje u mnogim državama članicama nisu uspjele na odgovarajući način upravljati velikim povećanjem broja nezaposlenih osoba u kontekstu dugotrajne ekonomske stagnacije. Određene skupine, kao što su mladi i niskokvalificirani radnici, češće

---

<sup>17</sup> *The Balance*, dostupno na: <https://www.thebalance.com/what-is-unemployment-3306222>; pristupljeno 11.7.2018.

su pogođeni dugotrajnom nezaposlenošću u odnosu na ostale skupine, što se posebno odnosi na zanimanja i sektore za koje se smanjuje potreba.<sup>18</sup>

**Slika 3: Stope dugotrajne nezaposlenosti u % aktivnog stanovništva u EU-28**



Izvor: Europska komisija (2016.): Tematski informativni članak o europskom semestru: Aktivne politike tržišta rada,; [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/file\\_import/european-semester\\_thematic-factsheet\\_active-labour-market-policies\\_hr.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/file_import/european-semester_thematic-factsheet_active-labour-market-policies_hr.pdf)

Dugotrajna nezaposlenost u EU-u iznosila je 2,6 % 2008., znatno se povećala nakon tog razdoblja i dosegla 5,1 %, a zatim se u svim državama članicama 2016. smanjila na 4 %. Posebno velika povećanja zabilježena su u Grčkoj, Španjolskoj, Hrvatskoj, Portugalu, Italiji, Cipru i Irskoj, zbog čega su u tom razdoblju među državama članicama zabilježene sve veće razlike.

Kao što je prethodno navedeno, opće stanje gospodarstva i dalje je bitan čimbenik koji određuje promjene razine priljeva i odljeva s evidencije dugotrajno nezaposlenih osoba, ali neki su učinci svojstveni određenim državama članicama jer neke države članice bilježe relativno visoku stopu ponovnog zapošljavanja.

<sup>18</sup> Europska komisija(2016.):Tematski informativni članak o europskom semestru: Aktivne politike tržišta rada,; dostupno na [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/file\\_import/european-semester\\_thematic-factsheet\\_active-labour-market-policies\\_hr.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/file_import/european-semester_thematic-factsheet_active-labour-market-policies_hr.pdf), pristupljeno 12.8.2018.



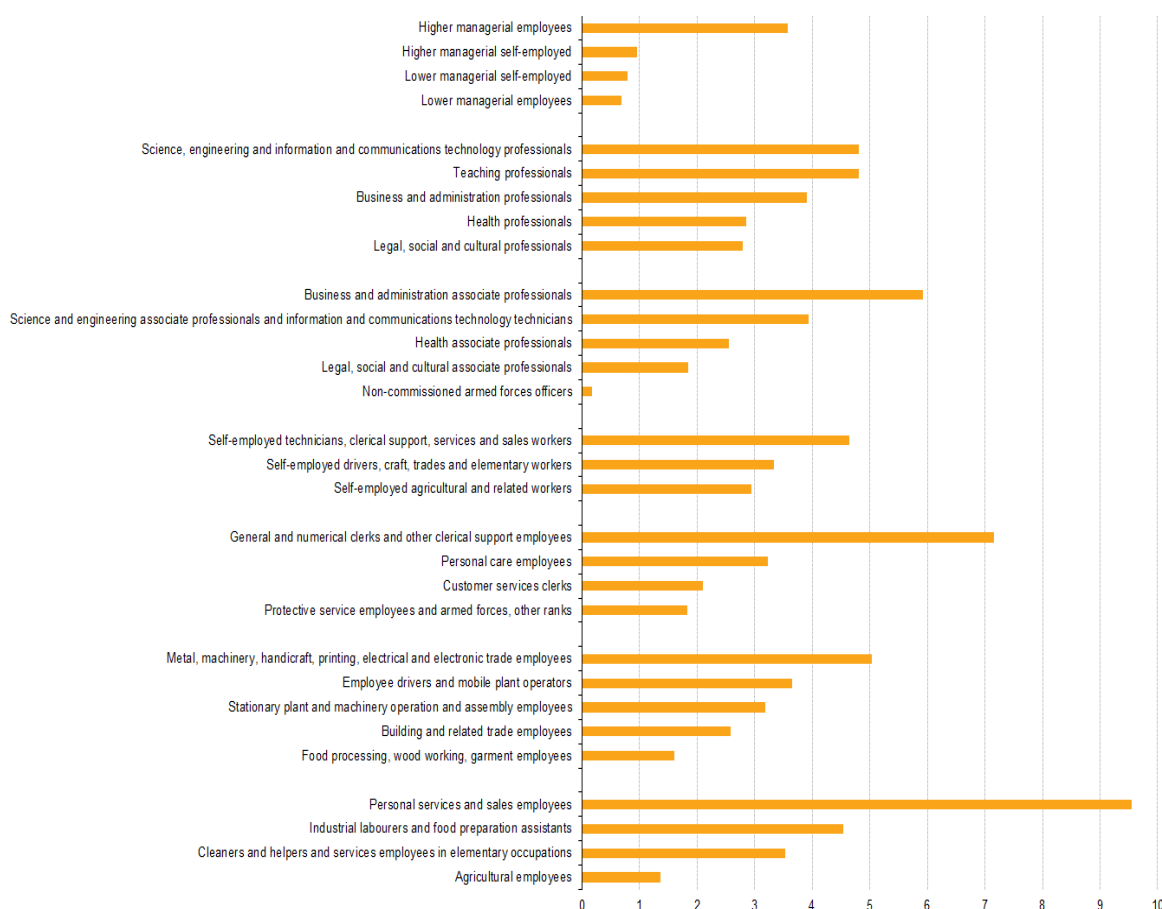
## 2.4. Obilježja radne snage u Europskoj uniji

Stopa zaposlenosti osoba u dobnoj skupini od 20 do 64 godine u EU-28, izmjerena Istraživanjem o radnoj snazi EU-a (EU LFS), 2016. iznosila je 71,1 %, što je najviši godišnji prosjek zabilježen u EU-u. Međutim, unutar tog prosjeka mogu se pronaći velike razlike među zemljama. Švedska je jedina država članica koja ima stopu iznad 80 % (81,2 %). To je slučaj i u državama članicama EFTA-e: Islandu (87,8 %) i Švicarskoj (83,3 %).<sup>19</sup> U 2016. u EU-28 najzastupljenija su bila zanimanja u području osobnih usluga i prodaje, točnije tim se zanimanjima bavilo 9,5 % radne snage ili 21,4 milijuna osoba. Brojnija su od zanimanja u osam najmanjih skupina zanimanja zajedno, u kojima su među ostalim svi zaposleni u poljoprivredi, preradi hrane i pripadnici oružanih snaga. Nakon skupine uslužnih i prodajnih zanimanja slijedi skupina službeničkih, poduzetničkih i administrativnih zanimanja. Prema podacima Eurostata, najviša zaposlenost prema zanimanjima, u dobi od 15 do 74 godine bilježi se u uslužnim djelatnostima, s povećanom stopom zaposlenja žena i mladih. Neki od razloga su provođene raznih politika zapošljavanja, ali i rasta životnih standarda i promjene stila života. Zabilježen je porast broja visoko obrazovanog stanovništva koje najviše ima šanse za zapošljavanje i napredak. Države članice EU s visokim standardom življenja poput Njemačke, Švedske, Finske, Belgije, Danske i Francuske bilježe priljev broja stanovnika iz zemalja s nižim standardom (Grčka, Češka, Španjolska, Hrvatska, Mađarska, Bugarska) u potrazi za boljim zaposlenjem i plaćom.

---

<sup>19</sup> Eurostat, Statistika zaposlenosti, 2017; dostupno na [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Employment\\_statistics/hr](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Employment_statistics/hr), pristupljeno 11.7.2018.

**Slika 4: Zaposlene osobe prema zanimanju, dobna skupina od 15 do 74 godine, EU-28, 2016**



Izvor: Eurostat (2017.) Statistika zaposlenosti; [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Employment\\_statistics/hr](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Employment_statistics/hr)

U 2016. u EU-28 najzastupljenija su bila zanimanja u području osobnih usluga i prodaje, točnije tim se zanimanjima bavilo 9,5 % radne snage ili 21,4 milijuna osoba. Brojnija su od zanimanja u osam najmanjih skupina zanimanja zajedno, u kojima su među ostalim svi zaposleni u poljoprivredi, preradi hrane i pripadnici oružanih snaga. Nakon skupine uslužnih i prodajnih zanimanja slijedi skupina službeničkih, poduzetničkih i administrativnih zanimanja.<sup>20</sup>

Zbog sporog oporavka od financijske i gospodarske krize i sve više dokaza o rastućoj nezaposlenosti, Europska komisija donijela je 18. travnja 2012. nekoliko prijedloga mjera za poticanje zapošljavanja posebnim paketom mjera za zapošljavanje. Ti su prijedlozi, među

<sup>20</sup> Izvor: Eurostat: Statistika zaposlenosti, 2017., dostupno na: [http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Employment\\_statistics/hr](http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Employment_statistics/hr)

ostalim, usmjereni na potražnju i njezin utjecaj na otvaranje radnih mjesta i utvrđuju načine na koje države članice EU-a mogu poticati zapošljavanje smanjivanjem poreznog opterećenja rada ili podupiranjem osnivanja novih poduzeća. Cilj je prijedloga utvrditi i gospodarska područja, kao što su zeleno gospodarstvo, zdravstvene usluge te informacijske i komunikacijske tehnologije, s velikim potencijalom za otvaranje radnih mjesta.

Turizam nije u svim zemljama EU od iste važnosti, ali gotovo u svim zemljama može pospješiti zaposlenost osjetljivih grupa kao što su žene, mladi, dugoročno nezaposleni, etničke manjine i si. Part -time i privremeni poslovi, kao česti oblici u turizmu mogu imati posebno značenje u stimuliranju zaposlenosti žena i mladih. Poticanjem turizma u određenim regijama može se povoljno utjecati na zaposlenost u tim područjima. U zemljama koje nemaju izražene probleme s nezaposlenosti, turizam predstavlja dodatni izvoz. Portugal i Austrija, kao izrazite turističke destinacije, te Irska prepoznale su potencijal zaposlenosti koji nudi turizam te su ga koristili za smanjenje stope nezaposlenosti. Nažalost, u većini mediteranskih zemalja, gdje je turizam često jedna od najvažnijih grana, to nije učinjeno i one još uvijek bilježe visoke stope nezaposlenosti.<sup>21</sup>

Značenje turističkog sektora za zapošljavanje između ostalog leži u tome što pruža:

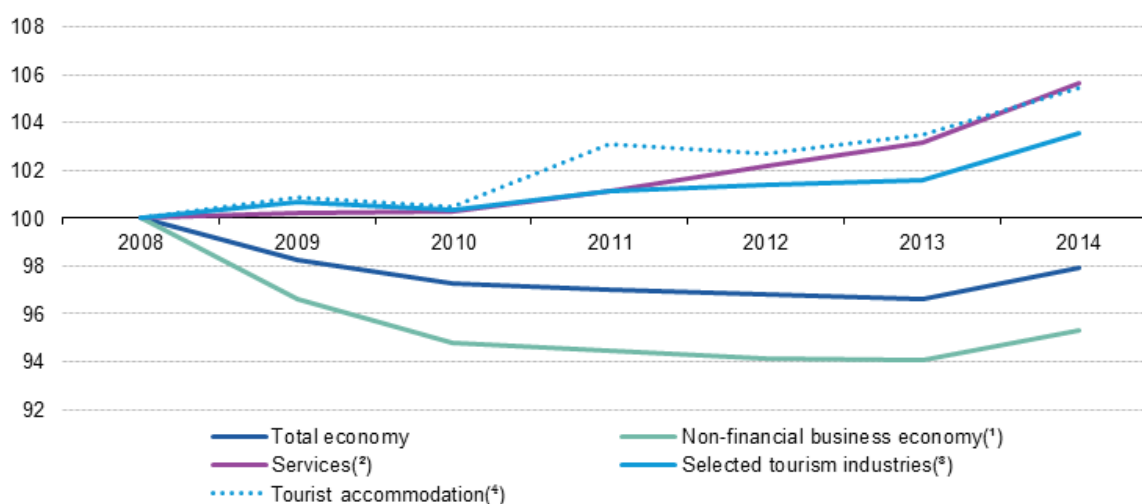
- zaposlenje ljudima svih kvalifikacija uključujući niskokvalificirane,
- zaposlenje mladima koji po prvi puta ulaze na tržište rada,
- jednake mogućnosti za muškarce kao i za žene,
- zaposlenje s fleksibilnim radnim vremenom i u manje razvijenim područjima (npr. ruralna područja).<sup>22</sup>

---

<sup>21</sup> Blažević B., Vuković T. (2001.):Mogućnosti turizma u rješavanju problema nezaposlenosti, Fakultet za turistički i hotelski menadžment, Opatija, Sveučilište u Rijeci

<sup>22</sup> Isto, str 31.

**Slika 5: Zaposlenost u EU prema ekonomskoj aktivnosti**



Izvor: Eurostat, Zaposlenost u turističkoj industriji, 2015.: [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Tourism\\_industries\\_-\\_employment](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Tourism_industries_-_employment)

Slika 4 prikazuje indeks broja zaposlenih unutar EU, prema ekonomskim aktivnostima. Razdoblje mjerenja je od 2008. do 2014. godine, dok je bazna godina 2008. Prema prikazanom vidljiv je rast broja zaposlenih unutar svih turističkih djelatnosti, uz iznimke u određenim razdobljima kada su gospodarstva bila „ranjena“ financijskom krizom koja je nastupila u 2008. godini.

Turizam ima važnu ulogu u EU-u zbog svojega gospodarskog potencijala i potencijala za zapošljavanje te zbog utjecaja na društvo i okoliš. Tijekom 2014. svako deseto poduzeće u europskom nefinancijskom poslovnom gospodarstvu pripadalo je turističkom sektoru. U tih je 2,3 milijuna poduzeća bilo zaposleno otprilike 12,3 milijuna osoba. Poduzeća u industrijama s djelatnostima povezanim s turizmom zapošljavala su 9,1 % osoba zaposlenih u cijelom nefinancijskom poslovnom gospodarstvu, a 21,9 % osoba bilo je zaposleno u sektoru usluga. Udio turističkog sektora u ukupnom prometu i dodanoj vrijednosti prema faktorskom trošku bio je relativno nizak, a turistički sektor činio je 3,7 % prometa i 5,6 % dodane vrijednosti nefinancijskog poslovnoga gospodarstva.<sup>23</sup>

Postoji ogroman potencijal za dodatno stvaranje radnih mjesta u uslužnom sektoru u EU. Najveće potrebe postoje na području IT, telekomunikacija i turizma. Može se dakle očekivati kreiranje dodatnih radnih mjesta u ovim trima uslužnim industrijama, posebice turizmu.

<sup>23</sup> Izvor: Eurostat: Zaposlenost u turističkoj industriji, 2015.: [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Tourism\\_industries\\_-\\_employment](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Tourism_industries_-_employment); pristupljeno 2.7.2018.

### 3. ULOGA RADNE SNAGE U TURIZMU

*„Turizam sije sjeme razumijevanja među narodima, promiče i štiti kulturnu baštinu i prirodne ljepote te doprinosi očuvanju mira u svijetu. Naše odluke, koje se odnose na javnost, moraju garantirati povećanje kvalitete života sviju građana.“<sup>24</sup>*

U osnovi, turizam je uslužna djelatnost i ljudski resursi su od velikog značaja za uspjeh svake turističke destinacije u svim njenim segmentima. Za svaku zemlju, turizam je vrlo važna gospodarska aktivnost jer generira zapošljavanje. Rad u turizmu zahtijeva razvijanje raličitih vještina i sustavno učenje zbog održavanja i unaprijeđenja kvalitete usluge. Ubrzani gospodarski razvoj uvjetovan razvojem tehnologije i automatizacijom proizvodnje koje uvelike zamjenjuju ljudski rad, dovodi do viška radne snage u primarnom i sekundarnom sektoru, što je jedan od razloga porasta nezaposlenosti, osobito u razvijenim zemljama. Nastali višak radne snage dijelom se apsorbira u tercijarnom sektoru pa tako i u turizmu, koji, zbog njegove fragmentiranosti i složenosti, nije moguće svrstati niti u jednu standardnu ekonomsku kategoriju, već ga je potrebno promatrati kao sustav koji povezuje brojne gospodarske grane i djelatnosti. Sukladno tome, učinci turizma na zaposlenost vidljivi su u brojnim gospodarskim granama i djelatnostima. S obzirom na složenost i fragmentiranost sustava turizma, nameće se pitanje je li i u kojoj mjeri moguće utvrditi koja su radna mjesta posljedica razvoja turizma, odnosno točan broj zaposlenih koji se može pripisati sustavu turizma.<sup>25</sup>

Nadalje, kako bi se razumjela problematika zapošljavanja u turizmu, potrebno je analizirati i specifičnosti turizma kojima su determinirana obilježja i struktura radne snage u cjelokupnom sustavu turizma. Dominacija ženske radne snage, veći udio zaposlenih s prosječno nižim stupnjem obrazovanja i kvalifikacija te dominacija prosječno starijih zaposlenika specifičnosti su koje većina autora navodi kao karakteristike zaposlenih u turizmu. S druge strane, dinamičnost turističkog tržišta i tehnološki razvoj dovode do promjena u strukturi zaposlenih, kako općenito, tako i u turizmu, zbog čega su u radu, nakon analize zaposlenih, prikazana i analizirana spomenuta obilježja i njihov trend kretanja.

---

<sup>24</sup> Izjava Juana Manuela Santosa, predsjednika Kolumbije, za Godišnji izvještaj 2017. UNWTO-a, dostupno na: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419807>, str 21

<sup>25</sup> Bartoluci M., Ferjanić Hodak D.,: *Turizmoteka: Aktualna obilježja zaposlenih u turizmu u RH*; dostupno na <http://www.turizmoteka.hr/ekstra/predstavljamo/aktualna-obiljezja-zaposlenih-u-turizmu-u-rh/>, pristupljeno 2.6.2018.

### 3.1. Obrazovanje kadrova u turizmu

Usklađenost ponude i potražnje za radom općenito se smatra značajnim pokazateljem stabilnosti pojedinog gospodarstva. Visoki stupanj podudarnosti tih dviju sastavnica tržišta rada sugerira postojanje dobrih gospodarskih postignuća. Nerijetko se rastući problemi na tržištu rada nezaposlenosti pripisuju pogrešnom postupanju s obrazovanjem na nacionalnoj razini.<sup>26</sup>

Učinkovit razvoj i pružanje kvalitetnih usluga u turističkoj djelatnosti najizravnije je ovisno o edukativnoj razini i kvalifikacijskoj strukturi kadrova. Sustavni naponi u obrazovanju i praktičnoj poduci potrebni su kako bi ljudi zaposleni u turizmu mogli uspješno pratiti trendove koje donosi suvremeni turizam. Posebnost je ove djelatnosti rad s ljudima različitih kultura i društvenih sredina koji neizostavno traže uključivanje kadrova s višom razinom opće kulture i stručnog obrazovanja, te znanjem stranih jezika.<sup>27</sup>

Na kvalitetu turističkih usluga utječu brojni **čimbenici** koje je moguće razvrstati u dvije osnovne skupine;

a) ljudski,

b) tehničko-tehnološki čimbenici.<sup>28</sup>

Njihov utjecaj je različit i teško je pronaći proizvod ili uslugu čija kvaliteta ovisi samo o jednoj skupini čimbenika. Obzirom da ljudski čimbenik ima odlučujući utjecaj na kakvoću turističkih usluga, to se o izboru kadrova, njihovoj stručnosti, znanju i sposobnostima, mora posvetiti posebna pozornost. Bitno je uzeti u obzir da se pružanje usluge temelji na ljudskom kontaktu i komunikaciji koja zahtijeva visok stupanj informiranosti i obrazovanja, stoga je neizostavno ulaganje u obrazovanje kadrova.

Djelatnici u turizmu u izravnom su kontaktu s gostima. Bez obzira na motiv dolaska u destinaciju, gost se želi osjećati ugodno u trenutnom okruženju, na što uvelike utječe način pristupa osoba koje ga uslužuju. Ponekad, korektan odnos i ljubaznost mogu ublažiti loše dojmove i učinke turističkog proizvoda ili nekih njegovih sastavnica.

Jedan od ključnih problema kadrovske politike u turizmu predstavlja i lokalno stanovništvo iz kojeg se, gotovo u pravilu, formira kadrovski potencijal lokalnog turističkog gospodarstva. Nalazi nekih istraživanja pokazuju da bi dolazak i prihvata vanjskih kadrova

---

<sup>26</sup> Čavrak, V. (2011.): *Gospodarstvo Hrvatske, Politička kultura*, Zagreb, str. 128

<sup>27</sup> Begović, V. (2011.): *Obrazovanje u funkciji prevencije nezaposlenosti uvjetima viška radnika*, Vlada Republike Hrvatske, Ured za socijalno partnerstvo u RH

<sup>28</sup> Grgona, J.: *Turist plus*, dostupno na: [http://www.turistplus.hr/hr/kadrovi\\_u\\_turizmu\\_uloga\\_i\\_znacaj/1454/](http://www.turistplus.hr/hr/kadrovi_u_turizmu_uloga_i_znacaj/1454/), pristupljeno 3.6.2018.

trebao biti ograničen na najmanju moguću mjeru. Rukovodeća radna mjesta trebala bi u većini slučajeva pripasti domaćem kadru, a ako to nije moguće provesti, nakon izvjesnog vremena sveobuhvatnom podukom trebalo bi se postići željeno. Često se u interesu štednje i racionalizacije, zapošljava znatno manji broj djelatnika od potrebnog, pa su štete od nezadovoljstva gostiju znatno veće od mogućih ušteda. Da bi kadrovi zaspoleni u turizmu mogli učinkovito obavljati svoju zadaću, a ona je prvenstveno usmjerena na pripremanje i pružanje različitih usluga, od njih se očekuje da osim odgovarajućeg znanja imaju i određenu razinu opće kulture, kao i kulturu rada i ponašanja.

Obrazovani i uspješni kadrovi su najvažniji čimbenik u proizvodnji, poslovanju, upravljanju i pružanju usluga u koju djelatnost pripada turizam. Bitno je naglasiti svaki odjel unutar poduzeća koje pruža turističke usluge, od odjela računovodstva do krajnje usluge. Svaki djelatnik ima svoje zadatke koje mora ispunjavati i vještine koje je potrebno usavršavati. Stoga se sve više javljaju stručne službe unutar poduzeća kojima je zadaća promicanje kadrovske djelatnosti. Kadrovske službe pokazale su se veoma efikasnim u Europskoj Uniji koja je najposjećenija svjetska regija. Pravilan izbor i raspoređivanje zaposlenika, obrazovanje i usavršavanje postojećih zaposlenika, stvaranje takvog sustava nagrađivanja koji bi stimulirao djelatnike, provođenje propisa iz radnih odnosa, zaštite na radu i njegovati dobre međukadrovske odnose doprinose efikasnijem poslovanju. Posljedice lošeg odnosa prema tim veoma važnim čimbenicima u hrvatskom turizmu se osjete i danas. Ne treba zaboraviti da je Hrvatska bila među prvim zemljama u Europi koja je počela razvijati turizam te bi po logici razvoja bilo za očekivati da se i u suvremenom turističkom razvoju nalazi na čelnoj poziciji što se nije ostvarilo.<sup>29</sup>

Kadrovi koji rade u turizmu prinuđeni su na neprekidno usavršavanje svojeg stručnog znanja, ali i zbog sve izraženije konkurencije znanja i novih ideja na međunarodnom turističkom tržištu. Također, i od znanstvenih institucija koje se bave podukom i obrazovanjem kadrova u turizmu očekuje se sustavno praćenje i unapređivanje saznanja iz područja turizma i kvalitetno prenošenje kroz obrazovno-nastavne programe.

---

<sup>29</sup> Vizjak, A., Vizjak M.,(2015.): Obrazovanje kao uvjet daljnjeg uspješnog razvoja turizma, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Sveučilište u Rijeci, Opatija

### 3.2. Specifičnosti kadrova u turizmu

Kako je već ranije navedeno, kvaliteta radne snage u djelatnostima unutar turističkog sektora iznimno je značajna. Svaki poslodavac želi imati pouzdane zaposlenike i osigurati visoku razinu kvalitete usluge, što znači posebnu pažnju pri selekciji kadrova. Obično se najpoželjnijima smatraju osobe odgovarajućeg obrazovanja i znanja stečenih iskustvom kroz rad na prijašnjim poslovima. S obzirom na velik utjecaj sezonalnosti u zapošljavanju, često se događa da ponuda radne snage ne može zadovoljiti zahtjevnu potražnju. Stoga su poslodavci primoreni zapošljavati mlade djelatnike bez ranije stečenih znanja, vještina i iskustava, čija struka i kvalifikacije ne odgovaraju poslu na kojem se nalaze. Takve situacije su sve češće, ali s obzirom na oskudnost izbora, tržište se mora prilagoditi i pronaći ravnotežu.

**Slika 6: Karakteristike radnih mjesta u sektoru turizma 2014. godine u EU**

	sektor usluga	posebne grane turizma	zrakoplovni prijevoz	smještaj	putničke agencije i turoperatori
udio zaposlenih žena	40,8	58,5	41,3	60,2	63,9
udio zaposlenih na pola radnog vremena	21,9	24,1	17,8	25,5	23,1
udio zaposlenih od 15 do 24 godine	9,1	12,5	4,2	14,9	8,9
udio zaposlenih s nižim stupnjem obrazovanja	18,6	19,6	7,4	24,8	7,8
udio zaposlenih stranih državljana	9,9	14,4	7,9	17,2	8,1
zaposleni na ugovor na određeno	14,9	21,0	6,9	25,5	14,0
udio zaposlenih na manje od jedne godine	18,0	22,5	7,6	26,9	16,7

Izvor: Eurostat(2015.),Zaposlenost u turističkoj industriji,.; [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Tourism\\_industries\\_-\\_employment](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Tourism_industries_-_employment)

Slika 6 prikazuje različitost radnih mjesta u turizmu unutar EU u 2014. godine. Prema analizi Eurostata, u djelatnostima direktno vezanim uz turizam, poput sektora usluga, smještaja i posredništva zabilježen je veći postotak zaposlenih žena od muškaraca. Također, značajan postotak zauzimaju i osobe nižeg obrazovanja te zaposleni na pola radnog vremena. Osobe zaposlene na privremeno bilježe najveći postotak u sektoru pružanja usluga smještaja, koji je sam po sebi poprilično ovisan o sezonalnosti. Ta činjenica povezana je i s podatkom o postotku zaposlenih na manje od godine dana, čija je brojka viša za jedan postotni poen.

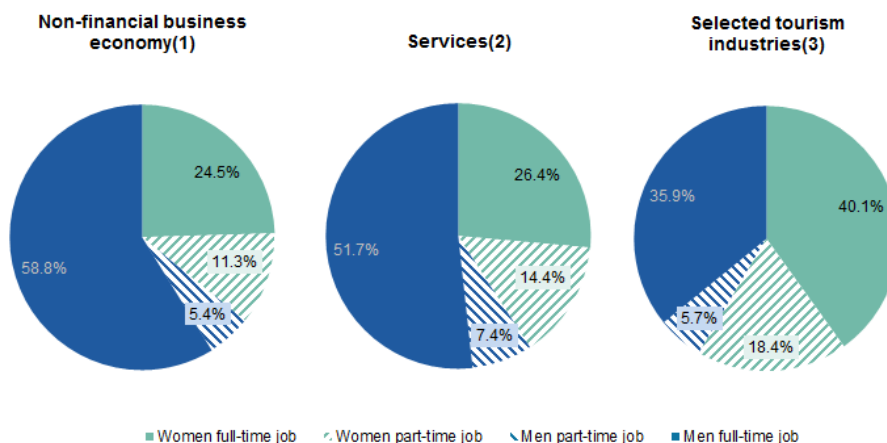


### 3.2.1. Spolna struktura kadrova

Promjenom društveno-ekonomskog sustava i urbanizacijom na globalnoj razini, zadnjih nekoliko desetljeća znatno se povećao broj radnih mjesta i potražnja za radom. Poraslu potražnju više nije mogla zadovoljiti pretežno muška radna snaga, već su i žene nalazile prva radna mjesta, napuštajući dosadašnje uloge kućanica. Prvi među tim poslovima bili su u uslužnim djelatnostima poput ugostiteljstva u posluživanju hrane i pića i hotelijerstva u odjelima domaćinstva. Statističkim praćenjem podataka, UNWTO je utvrdio kako je u turizmu zaposlen veći broj žena naspram muškaraca.<sup>30</sup> Iako su žene brojnije, često su plaćene manje nego muškarci na istim radnim mjestima. Osim toga, ženi je zbog i dalje prisutnih rodnih stereotipa i procesa reprodukcije teško zadržati posao. Također, činjenica je da su žene još uvijek manje plaćene od muškaraca za iste poslove i pozicije na kojima se nalaze. Prema podacima Međunarodne organizacije rada pak, u 2017. godini u svijetu je bilo zaposleno tek 49,1 posto žena u odnosu na 74,3 posto muškaraca. Do sada je nebrojeno puta istaknuto da bi se nedostatak radne snage mogao ublažiti kada bi se povećao broj žena na tržištu rada. Međutim, rezultati istraživanja su pokazali da je potencijal žena u radnim sredinama zemalja OECD-a, veoma slabo iskorišten te se u radnom odnosu u prosjeku nalazi tek oko 60% žena.

31

**Slika 7: Udio zaposlenih u prema ekonomskoj aktivnosti, spolu i satnici u EU 2014.**



Izvor: Eurostat(2015.)Zaposlenost u turističkoj industriji; [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Tourism\\_industries\\_-\\_employment](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Tourism_industries_-_employment)

<sup>30</sup> UNWTO: <http://ethics.unwto.org/content/gender-and-tourism>; pristupljeno 3.7.2018.

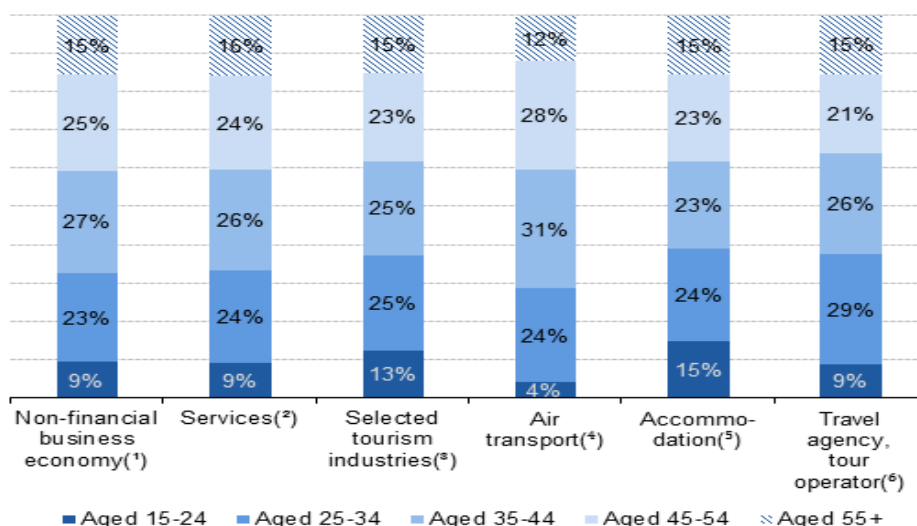
<sup>31</sup> Preuzeto sa portal Mojposao, dostupno na: <https://www.moj-posao.net/Savjet/68706/Na-opasnim-zanimanjima-10-posto-zena/2/>

Prema NACE klasifikaciji<sup>32</sup> žene zaposlene u djelatnostima vezanim uz turizam zauzimaju većinu. Čak 40,1% žena zaposleno je u odabranim turističkim djelatnostima na puno radno vrijeme, dok je 18,4% žena zaposleno na nepuno radno vrijeme. U tom slučaju preostali postotak u iznosu od 41,6% pripada muškoj radnoj snazi. U sektoru usluga zaposleno je ipak više muškaraca, čak 59,1%, a u ostalim nefinancijskim poslovnim djelatnostima 64,2%. Međutim, svakako treba uzeti u obzir da se trendovi mijenjaju iz godine u godinu, te da na njih utječu brojni čimbenici poput demografskih, političkih, socijalnih i dr.

### 3.2.2. Dobna struktura kadrova

Turizam privlači sve veći broj mladih sa željom da sudjeluju u proizvodnom procesu. Prvenstveno, osobe koje ne mogu pronaći zaposlenje unutar svoje struke i kvalifikacija, po završetku obrazovanja moraju zadovoljiti egzistencijalne potrebe te se zapošljavaju u tercijarnim djelatnostima poput djelatnosti unutar sektora turizma. Također, radi se i o učenicima i studentima koji su za vrijeme sezone oslobođeni dačkih i studentskih obveza te im je u cilju dodatna zarada za koju izvor pronalaze u djelatnostima unutar turističkog sektora. Svakako, ne treba zanemariti ni dobnu skupinu od 55 do 64 godine koji se smatraju iznimno kvalitetnim i odanim djelatnicima, ali ponekad teško prilagodljivi promjenama. Za njih nakon nekoliko desetljeća turizma, rad postaje poprilično naporan i često traže prijevremeni odlazak u mirovinu.

**Slika 8: Udio zaposlenih prema dobi i ekonomskoj aktivnosti**



Izvor: Eurostat, Zaposlenost u turističkoj industriji, 2015.: [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Tourism\\_industries\\_-\\_employment](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Tourism_industries_-_employment)

<sup>32</sup> Statistička klasifikacija ekonomskih djelatnosti u Europskoj zajednici

Na slici 8 prikazan je udio zaposlenih prema dobi, slijedom kojeg je vidljivo da 13% radnika u dobi od 15 do 24 godine je zaposleno u turističkom sektoru. U usporedbi s 9% za usluge ili za nefinancijsko poslovno gospodarstvo, može se reći da turističku industriju obilježava posebno mlada radna snaga, ali sektor turizma također može olakšati ulazak pojedinca na tržište rada. U Danskoj, Malti i Nizozemskoj udio zaposlenih osoba u dobi od 15 do 24 godina prelazi 20%, a u sve tri zemlje znatno je veći od proporcija koji se vidi u gospodarstvu u cjelini. U sektoru smještaja udio mladih radnika iznosi 15% u EU i zauzima najveći postotak zaposlenih mladih u nekoj od industrija.<sup>33</sup>

Međutim, sve je manje mladih, a globalna populacija ubrzano stari. Zbog toga će se mnoge zemlje u svijetu suočiti s kroničnim nedostatkom radne snage, budući da se potražnja za kvalificiranim radnicima znatno povećala nakon gospodarske krize. Povećanja radnih kvota iz inozemstva i uvoz radne snage više nisu budućnost, već i sadašnji problem u kojem se našla i Hrvatska.

### 3.3. Uvjeti na tržištu rada

Kod zaposlenja u svakom sektoru, pa tako i u turizmu, postoje određeni uvjeti na koje posloprimac pristaje, a prethodno ih razmatra kako bi stupio u radni odnos. Uvjeti o kojima se govori su neto plaća, ugovori o radu, sati rada, struktura poduzeća i položaj u zaposlenju.

**Neto plaća** u sektoru otkriva koliko znanje iz nekog obrazovnog sektora vrijedi na tržištu. Ako je prosječna plaća zaposlenih sa zanimanjima iz sektora niža od prosječne plaće u gospodarstvu, može se očekivati smanjivanje interesa mladih za upis u sektorske obrazovne programe, ali i razine produktivnosti rada na kojoj se odvija upotreba tih znanja i vještina. Niske plaće obično govore o niskoj produktivnosti rada, a time i upitnoj konkurentnosti na dulji rok, budući da se u našim uvjetima teško može postići troškovna konkurentnost u odnosu na zemlje u kojima su razina troškova života i prihodi po satu mnogo niži. Kod takvih proizvodnji pitanje je vremena kada će se preseliti u zemlje gdje je niska cijena rada dugoročnije osigurana.<sup>34</sup>

U zemljama srednjeg i visokog dohotka, koje su članice OECD-a, prosječna plaća koju prima žena čini 85% plaće muškarca. Primaran razlog nije uvijek da su žene plaćene manje nego muškarci, već su zaposlene na nižim pozicijama s manjim mogućnostima napretka. Također,

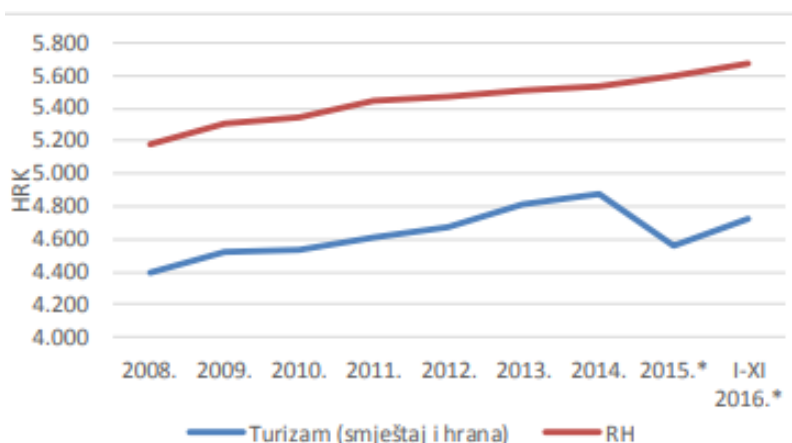
---

<sup>33</sup> Eurostat: Zaposlenost u turističkoj industriji, 2015.: [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Tourism\\_industries\\_-\\_employment](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Tourism_industries_-_employment), pristupljeno 3.7.2018.

<sup>34</sup> Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih (2012.): Turizam i ugostiteljstvo, Zagreb

žene su pretežito zaposlene u industrijama u kojima su naknade za rad manje nego u industrijama u kojima prevladavaju muškarci.<sup>35</sup> Iako se u tržišnim gospodarstvima cijena rada formira slobodno, postoji duga tradicija reguliranja minimalne plaće. Ona podrazumijeva minimalni iznos plaće koji pripada radniku po satu, danu ili mjesecu, a namjera njenog uvođenja je osigurati radniku razinu prihoda za dostojanstven život. U Republici Hrvatskoj, minimalna plaća određena je u visini 39% prosječne plaće iz prethodnog razdoblja.<sup>36</sup>

**Slika 9: Prosječne neto plaće u pravnim osobama RH**



Izvor: Državni zavod za statistiku: Zaposlenost u pravnim osobama; <https://www.dzs.hr/>

Turizam je djelatnost u kojoj se isplaćuje ispodprosječna neto plaća tj. gotovo četvrtina zaposlenih u toj djelatnosti, u pravnim osobama, ima neto plaću u rasponu od 3.500 do 4.500 kuna. Isplaćivanje ispodprosječne plaće značajnim je dijelom rezultat toga što najveći broj zaposlenih u turizmu ima tek srednju stručnu spremu.<sup>37</sup>

**Ugovori o radu** su vrsta ugovora koji se nude za određena sektorska zanimanja govore o razini pravne sigurnosti koju zaposlenici sa sektorskim zanimanjima mogu očekivati na tržištu rada. Ako prevladavaju ugovori o radu na neodređeno vrijeme moguće je da se radi o poslovima na kojima se mora ponuditi viša razina sigurnosti da bi se osigurala odgovarajuća ponuda rada.

**Sati rada, veličina poduzeća i vlasnička struktura** također su elementi koji utječu na odluku o usmjeravanju karijere prema određenim zanimanjima. Zaposlenici traže satnicu koja će biti pravilno plaćena, kako je već spomenuto, ali i ostaviti dovoljno vremena kako bi se

<sup>35</sup> *The Economist*: The gender pay gap, (listopad 2017.), dostupno na:

<https://www.economist.com/international/2017/10/07/the-gender-pay-gap>, pristupljeno 12.7.2018.

<sup>36</sup> Izvor: Čavrak, V. (2011.): op. cit., str. 132

<sup>37</sup> Izvor: HGK (2017.): Turizam u 2016. godini; <https://www.hgk.hr/documents/aktualna-tema-turizam-u-20165899d9633ad81.pdf>

djelatnik mogao posvetiti životu izvan poduzeća. Kod odabira radnog mjesta, većina ljudi u potrazi za zaposlenjem, stavlja u omjer količinu rada u satima i cijenu rada koja se sagledava kroz neto plaću.

**Položaj u zaposlenju** također ima značajan utjecaj pri odabiru radnog mjesta. Često se događa da osoba prihvati radno mjesto koje je unaprijed dogovoreno, međutim, opis zadataka radnog mjesta koji je prethodno predstavljen ne odgovara stvarnim zadacima. Takve situacije na zaposlenike djeluju demotivirajuće i potiču donošenje odluke o prestanku radnog odnosa.

### 3.4. Učinak turizma na zapošljavanje

Jedna od temeljenih funkcija turizma je funkcija zapošljavanja, odnosno stvaranje novih radnih mjesta u sklopu temeljnih gospodarskih djelatnosti u sustavu turizma, ali i nizu ostalih gospodarskih djelatnosti koje su u funkciji opskrbnog sustava djelatnostima koje izravno pružaju usluge posjetiteljima. Zapošljavanje u turizmu često se koristi za poticanje rasta i razvoja ekonomije jer, kako predstavlja područje u kojem se stvara najviše radnih mjesta u svijetu.

Stoga se može reći da je funkcija zapošljavanja jedna od najvažnijih funkcija jer potiče direktno i indirektno zapošljavanje u turizmu. **Direktno** zapošljavanje obuhvaća ugostiteljstvo, turističko posredništvo, promet i trgovinu na malo, a odnosi se na ona radna mjesta na kojima djelatnici dolaze u izravan kontakt s posjetiteljima. S druge strane, **indirektno** zapošljavanje odnosi se na zapošljavanje u svom ostalim gospodarskim granama i djelatnostima čije u aktivnosti okrenute razvoju turizma, ali su bitne za njegovo opskrbljivanje te uključuju industriju, energetiku, vodoopskrbu, građevinarstvo, informatičke usluge, financijsko poslovanje, javnu upravu i sl.<sup>38</sup>

Važnost zapošljavanja u turizmu vidljiva je i kroz **multiplikator zapošljavanja** koji se definira kao povećanje broja novih radnih mjesta kao posljedica novog zapošljavanja u turizmu. Jedno radno mjesto u okviru direktne zaposlenosti u turizmu generira 1,5 radno mjesto u okviru indirektno zaposlenosti u turizmu. Ovaj pokazatelj u velikoj mjeri ovisi o razvijenosti turizma i ukupnog gospodarstva neke zemlje.

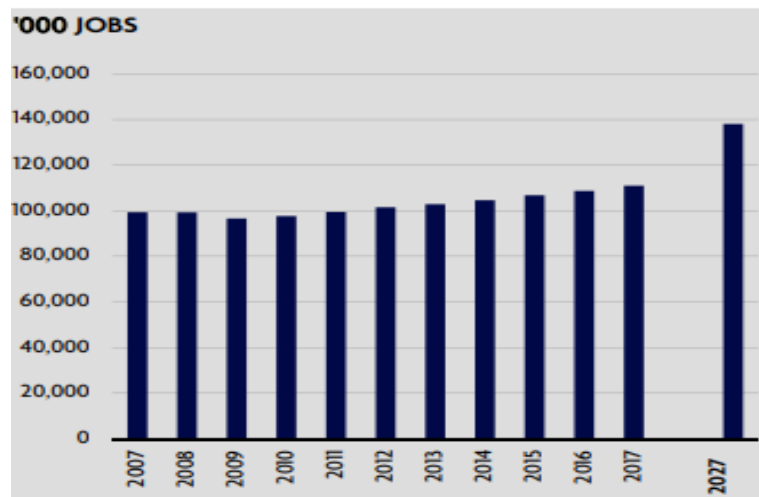
Porast turističkog prometa u nekoj destinaciji dovest će do porasta potražnje za zaposlenima u turizmu, što će rezultirati direktnim i indirektnim zapošljavanjem u sustavu

---

<sup>38</sup> Bartoluci M.,(2013.):Upravljanje razvojem turizma i poduzetništva, Školska knjiga, Zagreb

turizma. Posljedično, turizam je jedna od rijetkih gospodarskih djelatnosti u kojoj se ukupan broj zaposlenih stalno povećava, čak i za vrijeme krize u nekim destinacijama.

**Slika 10: Doprinos turizma zapošljavanju na globalnoj razini**



Izvor: WTTC:Travel and tourism impact 2017.; <https://www.wttc.org/-/media/files/reports/economic-impact-research/regions-2017/world2017.pdf>

Važnost zapošljavanja u turizmu u ukupnoj zaposlenosti na globalnoj razini vidljiva je iz podataka Svjetskog vijeća za putovanja i turizam (WTTC), prema kojima je u 2016. godini u svijetu u turizmu bilo 108,741,000 direktno zaposlenih, što je činilo više od 3,4% od ukupno zaposlenih. Navedeni podaci za direktno zaposlene uključuju zaposlene u hotelima, turističkim agencijama i turoperatorima, zrakoplovnim kompanijama i ostalim uslugama u putničkom prijevozu te ostalim aktivnostima direktno veznim uz turizam. Ukupan doprinos turizma zaposlenosti (broj direktno i indirektno zaposlenih) u 2012. godini bio je 8,7% (261.394.000 zaposlenih). WTTC<sup>39</sup> predviđa da će turizam do 2023. godine generirati 24 milijuna novih direktnih te 338 milijuna indirektnih radnih mjesta.

<sup>39</sup> World Travel and Tourism Council

## 4. AKTUALNO STANJE I PROBLEMI TRŽIŠTA RADA U RH

Hrvatsko tržište rada još uvijek trpi posljedice velike financijske krize koja je zahvatila svijet 2009.godine. Iste godine zabilježen je pad BDP-a od 7,4% te se negativan trend nastavio u sljedećim godinama. Negativna ekonomska kretanja uzrokovala su pogoršanja svih pokazatelja tržišta rada. Trenutno stanje hrvatskog tržišta rada otkriva dosta nepovoljnu strukturu, ali i nezadovoljavajuću dinamiku promjena, uspoređujući Hrvatsku s ostalim članicama EU, te uspoređujući različita vremenska razdoblja u kojima se mijenjalo stanje na hrvatskom tržištu rada.<sup>40</sup>

Usporedi li se aktualno stanje osnovnih značajki hrvatskoga tržišta rada sa stanjima pokazatelja tržišta rada ostalih članica Europske unije, činjenice govore da se Hrvatska nalazi među trima najlošije rangiranim članicama prema **sedam osnovnih pokazatelja tržišta rada**:

- stopi nezaposlenosti,
- stopi zaposlenosti,
- stopi aktivnosti stanovništva,
- udjelu dugotrajno nezaposlenih,
- udjelu vrlo dugotrajno nezaposlenih,
- prosječnom trajanju duljine radnog vijeka,
- stopi nezaposlenosti mladih.

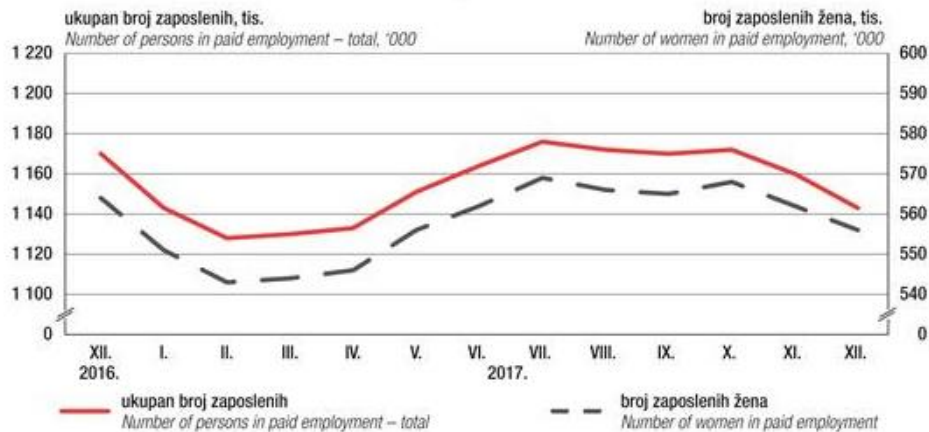
Kriza zaposlenosti predstavlja najdugovječniju krizu koja prati hrvatsko društvo od početka njegova modernoga konstituiranja kao nacije. Zapravo, riječ je o kontinuiranom obilježju hrvatskog društva, a ne cikličkim poremećajima, s manjim ili većim varijacijama u broju i strukturi od početka tranzicije rada kao “sinkretički integriranog” dijela cjeline ljudskih aktivnosti u današnje shvaćanje rada kao zaposlenosti. Ključni izrazi toga obilježja niske su stope aktivnosti i zaposlenosti stanovništva, s ozbiljnim posljedicama na sve aspekte društvenog i individualnog života ljudi. Niska razina zaposlenosti istovremeno je i posljedica i dio uzroka gotovo svih društvenih zbivanja jer se upravo na radu kao zaposlenosti temelje sva moderna društva. Ona neposredno proizlazi, ali i utječe ne samo na kretanja unutar ekonomske sfere, već bitno određuje i razinu socijalne kohezije, demografske procese, političke procese pa i opće stanje društva i brojne interakcije.

---

<sup>40</sup> HNB(2015.): Obilježja tržišta rada i određivanja plaća u Hrvatskoj, Zagreb; <https://www.hnb.hr/documents/20182/265578/p-027/28c3339e-b94a-4fc6-8c0a-626f1738a6cb>, pristupljeno 20.6.2018.

Stope zaposlenosti stoga su danas možda najvažniji, najcjelovitiji i najkompleksniji pokazatelji razvijenosti pojedinih društava. Iz njih se može iščitavati ne samo stanje ekonomije neke zemlje, već i ukupna modernost društva te relativno pouzdano i prognozirati, na temelju trendova u zaposlenosti, i stanje pojedinih država-nacija u budućnosti.<sup>41</sup>

**Slika 11: Zaposleni u pravnim osobama od prosinca 2016. do prosinca 2017.**



Izvor: Državni zavod za statistiku RH: Zaposlenost u pravnim osobama:

[https://www.dzs.hr/Hrv\\_Eng/publication/2017/09-02-01\\_12\\_2017.htm](https://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2017/09-02-01_12_2017.htm)

Podaci prikupljeni od strane DZS-a ukazuju na značajniji pad zaposlenosti u zimskim mjesecima, od listopada do ožujka. Takav trend ponavlja se svake godine, a uzrokuje ga zapošljavanje u sezoni kada se povećava potražnja za turističkim proizvodima. U srpnju 2017. zabilježen je rekordan broj zaposlenih od 2008. godine.

Kada je riječ o kretanju razine nezaposlenosti prema anketi o radnoj snazi, a temeljem podataka Eurostata, stopa nezaposlenosti (15-64) se smanjila s 13,0% u drugom kvartalu 2016. godine na 11,1% u drugom kvartalu 2017. godine. Unatoč smanjenju, Hrvatska je ostala pri vrhu ljestvice zemalja članica Europske unije u pogledu visine stope nezaposlenosti.

Prema istraživanju Hrvatske gospodarske komore, među najznačajnija područja reformi koja neposredno utječu na tržište rada i zaposlenost spadaju: problem kratkog radnog vijeka (najnižeg u EU) povezanog sa kasnim ulaskom i ranim izlaskom iz zaposlenosti; problem otežanog samozapošljavanja i zapošljavanja na “malim”, privremenim i povremenim poslovima; problem rigidnog radnog zakonodavstva i nefleksibilnog tržišta rada; probleme u vezi s neusklađenošću obrazovnog sustava i tržišta rada te nisku razinu povezanosti razvojno-

<sup>41</sup> HGK: Zaposlimo Hrvatsku!, Strateške smjernice za rast zaposlenosti, Zagreb (2015.), [http://predsjednica.hr/files/zaposlimo\\_hrvatsku\\_publikacija.pdf](http://predsjednica.hr/files/zaposlimo_hrvatsku_publikacija.pdf), pristupljeno 5.8.2018.



istraživačkih djelatnosti i gospodarstva; problem visokih poreznih i parafiskalnih poreznih opterećenja rada; problem učinkovitog usmjeravanja aktivnih mjera politike zapošljavanja te problem nepripremljenosti i neučinkovitosti lokalnih uprava na stvaranju uvjeta za zaposlenost na lokalnim tržištima rada.<sup>42</sup>

Nezadovoljavajuće stanje na tržištu rada produbljuju **demografska kretanja**. Negativna demografska kretanja obilježavaju dva procesa: dugotrajni prirodni pad stanovništva i intenzivno iseljavanje stanovništva, posebice mladih. Prema podacima popisa stanovništva Hrvatska je 2011. godine imala 4.284.889 stanovnika, što je za 152.571 stanovnika manje nego 2001. godine. Iako je statistička definicija stanovništva izmijenjena, Hrvatska od 1997. godine ima negativan prirodni prirast, te je on 2014. godine iznosio -11.273, odnosno -2,7 na 1000 stanovnika. U skladu s time vitalni je indeks (živorođeni na 1000 umrlih) smanjen, te je 2014. godine iznosio 77,8, dok je u 2012. iznosio 80,8. Stopa nataliteta (živorođeni na 1000 stanovnika) iznosila je 2014. godine 9,3, dok je stopa totalnog fertiliteta (prosječni broj djece koju žena rodi u fertilnom razdoblju) iznosila oko 1,5, što je znatno niže od razine jednostavne reprodukcije (2,1), tj. one stope koja jamči reprodukciju stanovništva. Također, Hrvatska ima negativan migracijski saldo. U 2014. godini 10.638 osoba doselilo se iz inozemstva, a njih 20.858 odselilo se u inozemstvo, što čini negativan migracijski saldo od -10.220. U sljedeće dvije godine nastavlja se trend negativnog migracijskog salda u Hrvatskoj, te je isti u 2015. godini iznosio -17.945, a u 2016. godini -22.451.<sup>43</sup>

#### 4.1. Uloga institucija na tržištu rada

Važan dio današnje radne ekonomije sve se više bavi pitanjem institucija i propisa o tržištu rada, njihovim interakcijama i utjecajem na različite gospodarske i tržišne ishode. Pravila tržišta rada zapravo uključuju institucije tržišta rada kao i dio politike tržišta rada: obuhvaćaju institucije koje postavljaju plaće, obvezne socijalne naknade, sustav osiguranja nezaposlenosti, kao i različite aspekte radnog zakonodavstva (zakon o minimalnoj plaći, i provedba zakona). Politika tržišta rada, s druge strane, obuhvaća sve vrste regulatornih politika koje utječu na interakciju između ponude i potražnje radne snage. Oni se sastoje od politika koje pružaju zamjenu dohotka (obično se nazivaju pasivna politika tržišta rada), kao i

---

<sup>42</sup> HGK: Zaposlimo Hrvatsku!, Strateške smjernice za rast zaposlenosti, Zagreb (2015.); [http://predsjednica.hr/files/zaposlimo\\_hrvatsku\\_publicacija.pdf](http://predsjednica.hr/files/zaposlimo_hrvatsku_publicacija.pdf), pristupljeno 5.8.2018.

<sup>43</sup> Ministarstvo rada i mirovinskog sustava (2017.): Smjernice za razvoj i provedbu aktivne politike zapošljavanja u Republici Hrvatskoj u razdoblju od 2018. do 2020. godine, Zagreb; <https://vlada.gov.hr/UserDocsImages/Sjednice/2017/12%20prosinac/73%20sjednica%20VRH/73%20-%201.pdf>, pristupljeno 5.8.2018.

mjere integracije na tržištu rada koje su dostupne nezaposlenima ili onima kojima prijete nezaposlenost.

U uvjetima rastuće i postojeće nezaposlenosti, institucije tržišta rada poprimaju sve veću ulogu. Osnovni ciljevi politika i institucija na tržištu rada najčešće su: smanjivanje nezaposlenosti, smanjivanje segmentacije na tržištu rada i smanjivanje nepovoljnog položaja rizičnih grupa u zemlji, promoviranje regionalne, kvalifikacijske i sektorske mobilnosti, te porast produktivnosti rada.

Nesavršenosti tržišta rada proizlaze iz tržišne snage: ukoliko poslodavac dominira radnim odnosima, nadnice bi mogle postati preniske, a ukoliko radnici dominiraju, nadnice bi mogle postati previsoke. Stoga je značaj institucija veoma visok. Institucije reguliraju propise, poreze i subvencije utječući time na odnos radnika i poslodavca. Radno zakonodavstvo poznaje brojne i vrlo raznolike instrumente zaštite zaposlenja. Svojevrsnu standardiziranu mjeru uobičajnih i usporedivih pokazatelja **zakonske zaštite zaposlenja** čini OECD-ov **EPL<sup>44</sup> indeks** koji u jedinstvenu ocjenu objedinjuje pravila o stalnome radnom odnosu, privremenome zapošljavanju i kolektivnim otkazima. Dugoročni je trend u gotovo svim gospodarstvima snižavanje EPL indeksa čija se vrijednost kreće od 0 do 6, pri čemu zemlje s vrlo fleksibilnim radnim zakonodavstvom imaju malu vrijednost EPL indeksa, dok zemlje s vrlo rigidnim zakonodavstvom imaju vrijednost indeksa blizu 6. Reforma radnog zakonodavstva 2014.godine rezultirala je smanjenjem EPL indeksa za Hrvatsku s 2,6 na 2,2, što je u skladu sa stanjem u većini drugih zemalja OECD-a.

Istraživanja MMF-a su pokazala da dobro dizajnirane reforme tržišta rada mogu utjecati na porast outputa od oko 5% te pad stope nezaposlenosti od oko 3 postotna boda.

Među **institucije tržišta rada** ubrajaju se:

- sindikati i radnička vijeća
- uključenost zaposlenika u odbore
- državni propisi i agencije
- poduzeća i udruge poslodavaca kojima obiluju suvremene ekonomije.

Bitno je da utjecaj institucija na tržištu rada ne bude prestrog jer dovodi do nefleksibilnosti, što je obilježje tržišta rada Europske Unije. Neprilagodljivo i nefleksibilno tržište rada utječe na smanjenje broja postojećih radnih mjesta, te se sužava i prostor za novo zapošljavanje.

---

<sup>44</sup> engl. *Employment Protection Legislation*

Stoga se posljednjih godina na području tržišta rada sve više koristi **koncept fleksigurnosti** (engl. flexicurity). Taj koncept označava istodobnu fleksibilnost i sigurnost radnog mjesta. Riječ je o relativno novom konceptu na tržištu rada koji kombinira između fleksibilnosti tržišta rada i visokog stupnja socijalne i dohodovne zaštite, te zaštite pri zapošljavanju. Model osigurava dobru socijalnu zaštitu, zaštitu radnika i njihovih prihoda dok poslodavcu ostavlja mogućnost fleksibilnog upravljanja ljudskim potencijalima. U pogledu kreiranja institucionalne infrastrukture tržišta rada Hrvatske danas djeluju HZZ, privatni posrednici na tržištu rada, lokalna partnerstva za zapošljavanje i socijalno partnerstvo.<sup>45</sup>

**Hrvatski zavod za zapošljavanje (HZZ)** ključna je institucija na tržištu rada s glavnom zadaćom objedinjavanja ponude i potražnje na tržištu rada s ciljem postizanja što veće zaposlenosti. Osim Zavoda, značajnu ulogu imaju i **uredi za zapošljavanje**. Preko javnih ureda za zapošljavanje obično se zapošljava između desetine i polovice svih novozaposlenih, što ovisi o djelovanju ureda, ali i o razini ukupne i dugotrajne nezaposlenosti jer u razvijenim zemljama sve veću ulogu imaju privatni posrednici u zapošljavanju, dok se javni uredi za zapošljavanje koncentriraju na teško zapošljive osobe. Kao što je navedeno, jedna od važnih zapreka djelovanju nekih ureda za zapošljavanje, pa tako i hrvatskoga, jest činjenica da na svakog specijaliziranog savjetodavca za pojedinu stručnu spremu dolazi prevelik broj tražitelja posla.

Trendovi na tržištu pokazuju da, uz postojeće naknade i rašireno neslužbeno gospodarstvo u tranzicijskim ekonomijama, postoji mala vjerojatnost da primatelji naknada prihvate neki posao koji im nudi ured za zapošljavanje. Velik broj obeshrabrenih radnika, posebno onih s niskom stručnom spremom ili zdravstvenim problemima, odlučio se za socijalnu pomoć koju obično dopunjavaju radom u neslužbenom gospodarstvu. Taj problem stvara velike teškoće brojnim stručnjacima socijalne politike, koji najčešće ističu kako je potrebno smanjiti socijalne naknade i prisiliti takve radnike da se ponovno vrate na tržište rada. Međutim, oni često ni u novim okolnostima ne uspijevaju pronaći posao. Smanjivanje socijalnih naknada tako bi utjecalo na daljnje pogoršanje položaja nekvalificiranih radnika i onih koji su u nepovoljnom položaju te često ne bi rezultiralo njihovim zapošljavanjem.<sup>46</sup>

Uz javne institucije koje su na raspolaganju tražiteljima zaposlenja, postoje i udruge radnika. Nazivaju se **sindikati**, a predstavljaju zakonski uređene institucije koje osnivaju

---

<sup>45</sup> Barić V., Čavrak V., Družić I., Obadić A., (2016.): op. cit. str 236-241

<sup>46</sup> Obadić, A. (2003.): Utjecaj aktivnih i pasivnih politika na tržište rada, Ekonomski fakultet Zagreb

zaposlenici kako bi ih predstavljale u složenim ekonomskim i zakonskim odnosima s poslodavcima i vladom. Osnovni cilj sindikata je zastupati, zaštititi i proširivati prava i interese zaposlenika koji su njihovi članovi, pa stoga u svrhu unaprjeđivanja uvjeta i položaja na radu vrše pritisak na poslodavce i vlade. Osnovne aktivnosti koje provode su pregovaranje o plaćama i uvjetima rada i potpisivanje kolektivnih ugovora u ime radnika. U svijetu, sindikalni pokret sve više slabi. U Hrvatskoj se počecima javnoga sindikalnog djelovanja smatra 1990.godina, kada se utemeljuju sindikati javnih djelatnosti i poduzeća te se potpisuju prvi kolektivni ugovori. Tri godine kasnije osniva se Hrvatska udruga poslodavaca (HUP) kao interesna udruga poslodavaca s namjerom da postane druga strana u kolektivnim pregovorima i predstavnik poslodavaca. Pregovorima između sindikata, kao institucije koja zastupa radnika i HUP-a, predstavnika poslodavaca, potrebno je postići dogovore kojima će se zadovoljiti obje strane.

#### **4.2. Poticanje zapošljavanja**

Budućnost pojedine države ovisi o kvaliteti života i egzistencijalnim uvjetima, stoga Ministarstvo rada i mirovinskog sustava u suradnji s HZZ-om redovito prati promjene i potrebe tržišta rada kako bi moglo pravodobno reagirati kroz politike zapošljavanja. Jedan od primarnih ciljeva vladajućih tijela je poticanje stvaranja radnih mjesta i zapošljavanje stanovništva. To znači stvaranje uvjeta za razvoj učinkovitog, razvijenog i uredenog tržišta rada koje će omogućiti dostojanstven rad, ali i uvažiti posebne potrebe osoba koje su u nepovoljnom položaju na tržištu rada.

Kako bi stanje na tržištu rada održala stabilnim, Vlada Republike Hrvatske intervenira kroz različite mjere. Navedene mjere uključuju **aktivne i pasivne politike** zapošljavanja. Aktivne politike zapošljavanja važan su instrument za održavanje stabilnosti na tržištu rada te su usmjerene na skupine nezaposlenih osoba koje su iz niza razloga u nepovoljnom položaju na tržištu rada. U navedene skupine svrstaju se mladi, stari, dugotrajno nezaposleni, niskokvalificirani, neaktivni te u nekim slučajevima, i žene čiji je položaj na tržištu rada i dalje nezavidan.

Aktivne mjere zapošljavanja razlikuju se od zemlje do zemlje, ovisno o stanju na tržištu rada i financijskim mogućnostima no moguće ih je podijeliti u nekoliko skupina: specijalizirano osposobljavanje za dodatno obrazovanje (dokvalifikaciji, prekvalifikacija i specijalizacija) i savjetovanje; mjere za kreiranje novih radnih mjesta; pružanje pomoći prilikom traženja posla; subvencionirano zapošljavanje za međumjesno posredovanje;

programi javnih radova specijalni programi za ranjive skupine; poticaji za pokretanje samostalnog poduzeća („start-up“ poticaji) i slično. Aktivnim mjerama zapošljavanja podupire se prelazak iz nezaposlenosti u svijet rada pomoću obrazovanja, stjecanja radnog iskustva na radnom mjestu, javnih radova, potpora za zapošljavanje skupina nezaposlenih osoba ili poticanja samozapošljavanja, a sve kako bi osoba povećala svoje mogućnosti zapošljavanja ili kako bi se osigurao njen ostanak u zaposlenosti.<sup>47</sup>

Odlukom Ministarstva rada i mirovinskog sustava, donesen je novi **paket mjera aktivne politike** za 2018. godinu koji uključuje 11 mjera:

- Potpora za zapošljavanje
- Potpora za zapošljavanje za stjecanje prvog radnog iskustva (pripravništvo)
- Potpora za usavršavanje
- Potpora za samozapošljavanje
- Obrazovanje nezaposlenih
- Osposobljavanje na radnom mjestu
- Stručno osposobljavanje za rad bez zasnivanja radnog odnosa
- Osposobljavanje za stjecanje odgovarajućeg radnog iskustva – 30+
- Javni rad
- Potpora za očuvanje radnog mjesta
- Stalni sezonac.<sup>48</sup>

Navedenim paketom mjera **aktivne politike** nastoji se potaknuti **otvaranje novih radnih mjesta** te sačuvati postojeća uzimajući u obzir potrebe poslodavca i kvalificiranost radne snage. Mjere naglašavaju potrebu za usavršavanjem znanja i mogućnosti pojedinca koji je u potrazi za poslom, pronalazak i sačuvanje radnog mjesta u vidu kontinuiranog unaprijeđivanja vještina i sposobnosti. Osobe kod kojih je uočen nedostatak znanja i vještina, odnosno, koji imaju neadekvatnu razinu i vrstu obrazovanja upućuju se u programe stručnog osposobljavanja, prekvalifikacije ili usavršavanja u obrazovnim ustanovama prema planu obrazovanja. Osim toga, od iznimne je važnosti i **poticanje poslodavaca i smanjenje financijskih opterećenja** kako bi potakli otvaranje radnih mjesta i osigurali plaću svojim djelatnicima za dostojanstven život. Državne potpore za usavršavanje dodjeljuju se za

---

<sup>47</sup> Barić V., Čavrak V., Družić I., Obadić A., (2016.): op. cit., str. 239-240

<sup>48</sup> Paket mjera aktivne politike zapošljavanja u 2018. godini s naglaskom na izmjenama u odnosu na 2017. Godinu, HZZ (Zagreb, 2017.);

[http://www.hzz.hr/UserDocsImages/Slike/PAKET%20MJERA%20AKTIVNE%20POLITIKE%20ZAPO%20C5%A0LJAVANJA%20U%202018.%20GODINI%20\(002\).pdf](http://www.hzz.hr/UserDocsImages/Slike/PAKET%20MJERA%20AKTIVNE%20POLITIKE%20ZAPO%20C5%A0LJAVANJA%20U%202018.%20GODINI%20(002).pdf); pristupljeno 12.8.2018.

programe općeg i posebnog usavršavanja poslodavcima koji djeluju profitno i koji imaju potrebu za usavršavanjem novozaposlenih radnika, cilju podizanja konkurentnosti postojeće radne snage, radnika kojima prijeti gubitak radnog mjesta zbog prelaska poslodavca na nove tehnologije i proizvodne procese. Stoga Ministarstvo rada i mirovinskog sustava svake godine čini promjene, ovisno o stanju na tržištu rada.

Mjere **pasivnih politika** podrazumijevaju sustav naknada za nezaposlene kojim se nastoji materijalno zaštititi osobe bez zaposlenja ili čak ne koji su otišli u raniju mirovinu. Nezaposlene osobe u RH imaju pravo na novčanu naknadu, mirovinsko osiguranje, novčanu pomoć i naknadu troškova tijekom obrazovanja, jednokratnu novčanu pomoć te naknadu putnih i selidbenih troškova. Politike zapošljavanja u RH uglavnom su usmjerene na pasivne mjere, posebno u dijelu naknada za nezaposlene te se financiraju iz državnog proračuna. Izdaci za politike zapošljavanja rastu s porastom broja nezaposlenih, a pravo na njihovo korištenje imaju samo registrirani tražitelji zaposlenja.<sup>49</sup>

---

<sup>49</sup> Barić V., Čavrak V., Družić I., Obadić A., (2016.): op. cit., str. 241

## 5. PERSPEKTIVE TRŽIŠTA RADA U TURIZMU U RH

Turizam kao masovna društveno-ekonomska pojava značajno utječe na društveni i ekonomski razvoj. Činjenica je da je turizam u Hrvatskoj radno intenzivna djelatnost. Iz godine u godinu zapošljava sve veći broj djelatnika, a u 2016. godini ukupan broj zaposlenih u djelatnosti pružanja smještaja, hrane i pića dosegao je rekordnu razinu od 93 000.<sup>50</sup> Zbog svega navedenog, organizacije i menadžeri u turizmu suočavaju se s problemima u zapošljavanju, razvijanju i održavanju predane, kompetentne i motivirane radne snage koja je usredotočena na pružanje kvalitetnog proizvoda i usluge sve zahtjevnijim i sve kritičnijim kupcima.

### 5.1. Važnost turizma u Republici Hrvatskoj

Sektor turizma i ugostiteljstva predstavlja jedno od strateških područja koje ne samo da snažno podupire gospodarstvo, već i potiče razvoj i rast ostalih gospodarskih sektora, poput poljoprivrede i proizvodnje hrane, sektora osobnih usluga te sporta i zdravstva. U Republici Hrvatskoj, turizam je jedan od vodećih sektora razvoja s ukupnim udjelom prihoda od turizma u 2017. u BDP-u od 19,6%.<sup>51</sup> U rijetko kojoj državi svijeta turizam čini petinu ukupnog BDP-a, kao što je slučaj u Hrvatskoj, što ga čini strateškom gospodarskom granom koja, unatoč niskoj profitabilnosti, omogućuje međunarodnu konkurentnost zemlje. Svaka sezona bilježi porast broja noćenja što pozitivno utječe na gospodarstvo i zapošljavanje u turizmu, stvarajući dodatna radna mjesta. U Europskoj uniji, turizam je, preko svoga utjecaja na gospodarsku aktivnost i zapošljavanje, bio glavni pokretač gospodarskog oporavka na državnoj i regionalnoj razini.

Važnost turizma moguće je promatrati kroz njegov utjecaj na platnu bilancu koji odražava više ekonomskih funkcija turizma. Turizam utječe na uravnoteženje platne bilance i na taj način značajno doprinosi stabilizaciji gospodarstva i gospodarskom rastu. Prihodi od turizma čine od 70 do 73% ukupnog izvoza usluga (u razdoblju od 2010. do 2014. godine), a rashodi od turizma od 20 do 23% ukupnog uvoza usluga. Turizam tako čini ključnu stavku u platnoj bilanci koja se pozitivno odražava na saldo razmjene usluga te predstavlja protutežu negativnom saldu robne razmjene čime se uravnotežuje saldo tekućeg računa platne bilance.

---

<sup>50</sup> Ministarstvo turizma RH: Turizam u brojkama (2017.): [https://www.htz.hr/sites/default/files/2018-08/HTZ%20TUB%20HR\\_%202017%20FINAL.pdf](https://www.htz.hr/sites/default/files/2018-08/HTZ%20TUB%20HR_%202017%20FINAL.pdf); pristupljeno 12.8.2018.

<sup>51</sup> Hrturizam: <http://hrturizam.hr/prosle-godine-ostvaren-rast-prihoda-od-turizma-od-10-posto-sto-cini-196-posto-bdp/>; pristupljeno 12.8.2018.

Od 2012.godine Hrvatska bilježi pozitivan saldo međunarodne razmjene roba i usluga koji je posebno značajan tijekom razdoblja smanjene gospodarske aktivnosti jer doprinosi bržem izlasku iz recesije. Budući da su rashodi od turizma puno manji od prihoda te ne pokazuju veće osilacije, jasno je da se radi o receptivnoj turističkoj zemlji koja apsorpcijom viška kupovne moći razvijenih zemalja uravnotežuje robno-novčane odnose u svome gospodarstvu.<sup>52</sup>

Vlada Republike Hrvatske posebnu pozornost posvećuje kvalitetnijem razvoju turizma i korištenju fondova EU kako bi se potakle direktne investicije. Stoga je Strategijom razvoja turizma propisano nekoliko **ciljeva** koji će se realizirati do 2020.godine:

- 1) **Konkurentnost:** predviđen je ulazak Hrvatske među **20 turistički najkonkurentnijih zemalja svijeta**;
- 2) **Investicije:** predviđeno je **7 milijardi eura investicija**;
- 3) **Poboljšanje strukture i kvalitete smještaja:** predviđeno je povećanje hotelskog udjela u ukupnim smještajnim kapacitetima s dosadašnjih 13 posto na 18 posto, ali i povećanje kvalitete obiteljskog smještaja i smještaja u kampovima;
- 4) **Zapošljavanje:** predviđeno je novih 20 do 22 tisuće direktnih, ali i 10 tisuća indirektnih radnih mjesta;
- 5) **Turistička potrošnja:** predviđen je rast ukupne turističke potrošnje na oko **14,3 milijarde eura** (12,5 milijardi eura inozmene potrošnje)

---

<sup>52</sup> Barić V., Čavrak V., Družić I., Obadić A., (2016.): op. cit., str. 416



**Slika 12: Razvojna načela hrvatskog turizma do 2020. godine**



Izvor: Strategija razvoja turizma do 2020. godine: <https://mint.gov.hr/UserDocsImages//arhiva//Strategija-turizam-2020-editfinal.pdf>

U skladu s Strategijom razvoja turizma u fazi finalizacije su i akcijski planovi koji predstavljaju temelj za budući razvoj i postizanje globalne prepoznatljivosti na turističkom tržištu, tržišnom repozicioniranju, vremenskom proširenju i geografskoj disperziji turističke potražnje, te bogaćenju proizvodnog portfelja turizma.<sup>53</sup>

## **5.2. Ograničenja tržišta rada u turizmu RH**

Turizam je u hrvatskim razvojnim dokumentima ključan oslonac dugoročne razvojne strategije, utemeljen u prirodno-prometnim resursima i ljudskome kapitalu, kojemu se pripisuju iznimno značajne funkcije. Smatra se da turizam uvelike participira u stabilizaciji nacionalnog tržišta radne snage, odnosno, kako je već ranije naglašeno, doprinosi smanjenu nezaposlenosti novim zapošljavanjem u turističkoj industriji. U Hrvatskoj, turizam je područje koje se kontinuirano razvija, ali tržište rada u turizmu nailazi na određene barijere:

### **a. Niska ulaganja u obrazovanje**

Turizam i obrazovanje međusobno su tijesno povezani jer različiti sustavi obrazovanja namijenjeni su upravo školovanju različitih profesionalnih profila za potrebe turizma. Također, unaprijeđivanje obrazovne razine ljudi pozitivno utječe na sve oblike turizma. U Hrvatskoj se obrazovanje tretira kao proračunski izdatak kojeg je potrebno minimizirati, dok

<sup>53</sup> <https://vlada.gov.hr/ulaganjem-u-turizam-poticemo-zaposljavanje-i-gospodarski-rast/11353>; pristupljeno 12.8.2018.

se u razvijenim zemljama smatra ulaganjem. Točan učinak razine obrazovanja na ekonomski rast teško je procijeniti. U Hrvatskoj je sustav školovanja za potrebe turizma znatno izmijenjen, ali se ne provodi kvalitetno na svim razinama obrazovanja.

Jedno od rješenja nudi i HGK kroz svoj projekt **dualnog obrazovanja**. Cilj dualnog obrazovanja jest povezivanje samog sustava obrazovanja i gospodarstva prema uzoru na Austriju i Njemačku, a upravo je to ono što poslodavci traže. Takvo obrazovanje uključuje mlade na tržište rada još za vrijeme srednjega strukovnog školovanja i visokog obrazovanja.<sup>54</sup>

Ministarstvo turizma i druge turističke organizacije, te posebno ugostiteljska poduzeća nedovoljno prepoznaju važnost kvalitetnog ljudskog resursa pa u turizmu radi velik dio neadekvatno obrazovane radne snage.

#### b. Demografska slika

Hrvatska se suočava s brojnim problemima vezanim uz demografska kretanja: starenje stanovništva, niska stopa fertiliteta i visoka stopa mortaliteta, rastući udio zrelog stanovništva i slično. Demografski procesi u Hrvatskoj upozoravaju na prilično realnu mogućnost da Hrvatska u najskorije vrijeme postane suočena s manjkom vlastite radne snage. Stanje na hrvatskom tržištu rada karakterizira najniža stopa aktivnosti i zaposlenosti u EU, jedna od najviših stopa nezaposlenosti uopće i nezaposlenosti mladih, ubrzano iseljavanje mladih i obrazovanih te činjenica da je hrvatsko društvo jedno od najstarijih u EU.

#### c. Neravnoteža rada i plaće

Nesrazmjer visine plaća i količine rada predstavlja jedan od gorućih problema djelatnika u turizmu. Mnogi smatraju da su potplaćeni, stoga napuštaju radna mjesta i mijenjaju ih za bolje prilike, najčešće u inozemstvu. Osim toga, posao u sezoni ne jamči sigurnost i dovoljna primanja za cijelu godinu, pogotovo ako je nedovoljno plaćen. Većina poslodavaca radnike otpušta nakon sezone zbog nedostatka posla, a nove potražuju već u prvim mjesecima nove godine. Visoka cijena zahtijeva visoku uslugu koja se odražava kroz zaposlenika i njegov odnos prema poslu, što vrijedi u slučaju pružanja turističkih usluga, ali i zapošljavanja.

---

<sup>54</sup> Izvor: <https://www.energypress.net/hrvatski-paradoks-300-tisuca-nezaposlenih-a-nedostatak-radne-snage/>; pristupljeno 10.8.2018.

### 5.3. Paradoks nedostatka radne snage i velikog broja nezaposlenih

Iako HZZ u svojoj statistici broji više od 190 000 nezaposlenih, odnosno tražitelja zaposlenja, mnoge tvrtke ne mogu pronaći odgovarajuću radnu snagu. Početkom svakog radnog tjedna, na Zavodu raste broj oglasa putem koji se traže zaposlenici, međutim, odmicanjem turističke sezone raste i broj nezaposlenih. Radi se o neravnoteži ponude i potražnje za radom gdje se sukobljavaju preferencije poslodavaca i kvalifikacije radne snage. Mnoge tvrtke organiziraju razne ljetne kampove, stipendiraju sve mlađe studente, organiziraju kratke tečajeve za pripravnike, uključuju se u promotivne aktivnosti po školama, pomažu mladim talentima u odlascima na informatičke olimpijade i slično kako bi na vrijeme reagirale i pronašle adekvatne djelatnike. Međutim, same tvrtke ne mogu riješiti taj problem, već je potrebno provesti reforme i uvesti strategiju koja će smanjiti rastuću disperziju.

Izvjesno je da se nezaposlenost ne smanjuje povećanom zaposlenošću u Hrvatskoj, već izlaskom nezaposlenih s domaćeg tržišta rada, bilo odlaskom u inozemstvo bilo prelaskom u sivu ekonomiju ili pak u veliki kontingent obeshrabrenih radnika koji niti su zaposleni, niti traže posao. Premda se broj nezaposlenih u odnosu na 2015.godinu prepolovio, situacija na tržištu rada nije zadovoljavajuća. Također, broj radnika u turizmu u 2017. godini u odnosu na 2016. se smanjio za otprilike 10 000 ljudi.<sup>55</sup> Razlog tome nije nedostatak radnih mjesta, već neodgovarajući kontigent radne snage i sve češće emigracije. Velik broj zaposlenih u turizmu, posebice u ugostiteljskoj djelatnosti nisu obrazovani primarno za raditi u uslužnoj djelatnosti kao što je turizam. Većinom se radi o ljudima koji su se prekvalificirali kako bi pronašli bilo kakvo zaposlenje, a potom obavljali posao koji je u principu predviđen za više od jedne osobe.

Radnu snagu u turizmu u Hrvatskoj karakterizira:

- niži stupanj obrazovanja među zaposlenicima,
- prevladava udio žena nad muškarcima,
- dominira radna snaga prosječno više dobne granice,
- pretežito sezonska radna snaga.

Osim navedenog, nedostatak radnika na hrvatskom tržištu rada uzrokovao je **uvoz radne snage** iz susjednih zemalja, što posljedično dovodi do nacionalnih različitosti. Vlada RH je u

---

<sup>55</sup> Ministarstvo turizma RH: Turizam u brojkama (2017.): [https://www.htz.hr/sites/default/files/2018-08/HTZ%20TUB%20HR\\_%202017%20FINAL.pdf](https://www.htz.hr/sites/default/files/2018-08/HTZ%20TUB%20HR_%202017%20FINAL.pdf); pristupljeno 13.8.2018.

prosincu 2017.godine donijela odluku o povećanju godišnje kvote dozvola za zapošljavanje stranaca u 2018.<sup>56</sup> Iako je ulaskom Hrvatske u EU otežana procedura zapošljavanja nerezidenata Unije, stanovnici BiH, Crne Gore i Srbije svakako pronalaze svoje radno mjesto, bilo da se radi o legalnom ili ilegalnom zaposlenju. Takva rješenja nisu poželjna na dugi rok jer mijenjaju autentičnost koja je upravo smisao turizma.

Predviđa se da će Europa u narednih 20 godina trebati uvesti 30 milijuna radnika. Samo Njemačka treba uvesti 500 tisuća radnika godišnje u narednih 35 godina, i to ne za rast nego za puko održavanje sadašnjeg stupnja razvoja. Nedostatak radne snage u zapadnoj Europi je trend od drugog svjetskog rata, a zadnjih godina je ta praksa sve češća i u središnjoj Europi. Konkretno, Češka potrebuje 150 tisuća radnika, Poljska 72 tisuće, a baltičke zemlje po desetak tisuća.<sup>57</sup>

---

<sup>56</sup> HZZ: <http://www.hzz.hr/default.aspx?id=10328>; pristupljeno 8.8.2018.

<sup>57</sup> PoslovniHr: <http://www.poslovni.hr/hrvatska/hrvatski-paradoks-nedostatak-radne-snage-i-pored-300-000-nezaposlenih-309436>, pristupljeno 10.8.2018.

## 6. PREPORUKE POSTUPANJA RAZVOJNIH DIONIKA

Veliko značenje turizma u stvaranju zaposlenosti leži u tome što turistička aktivnost ne stvara samo zaposlenje u turističkoj grani, već vrlo intenzivno utječe na stvaranje radnih mjesta u drugim ekonomskim granama koje su vezane za turističku aktivnost.

Stoga postoji niz **potencijala turizma** u rješavanju problema nezaposlenosti. S obzirom da se turizam sastoji od više fragmenata, nudi prilike za zaposlenje mnogim ljudima neovisno o spolu i razini obrazovanja. To se posebice odnosi na zemlje koje intenzivno razvijaju turizam pa bilježe povećanje zaposlenosti u uslužnom sektoru. Poslovi koje stvara turizam su raznovrsni i stvaraju prilike za osobe koje su tek završile obrazovanjem ili su još u redovnom obrazovnom programu.

Turizam zapošljava migrante i nacionalne manjine, a generalno stvara dodatni izvoz i potiče zapošljavanje u manje razvijenim područjima te tako stimulira gubitke. Također, povoljno utjecati na razvoj zaposlenosti na području više zemalja. U zemljama koje bilježe uspješne rezultate na tržištu rada, turistički sektor može zaposliti radnu snagu iz susjednih zemalja, gdje postoji veći problem nezaposlenosti.

Većina radnih mjesta se nalazi u malim i srednjim poduzećima, što odgovara strategiji zapošljavanja. Očigledno je da turizam ima značajan potencijal u pogledu rješavanja problema na tržištima rada. Preostalo je kreirati takvo okruženje i poduzeti takve mjere koje će omogućiti potpuno iskorištenje tog potencijala.

Prema tome, potrebno se osvrnuti na činjenice koje proizlaze iz kontinuiranog praćenja rezultata koje daje turizam i potom:

### 1) Osigurati makroekonomski rast

Makroekonomski rast preduvjet je za stvaranje radnih mjesta. Gospodarski rast pozitivno utječe na kupovnu moć, što se opet odražava na potražnju turističkih usluga. Povećanjem turističke potražnje direktno se stvaraju nova radna mjesta. Stagnirajući ekonomski razvoj nije poželjan, jer djeluje na smanjenje kupovne moći, te na smanjenje potražnje.

### 2) Povećati konkurentnost destinacija

Destinacije van EU bilježe sve više međunarodnih dolazaka i uslijed takvih kretanja pao je udio EU u međunarodnom svjetskom turizmu. EU i njene članice bi trebale ulagati u

održavanje vodeće pozicije na svjetskom turističkom tržištu i zajedno raditi na promicanju svake destinacije.

### **3) Smanjiti prepreke za poduzeća**

Preporučuje se smanjiti administrativno i fiskalno opterećenje. Većina poduzeća u turizmu je male i srednje veličine. Za njihov rast, odnosno za poticanje njihove uloge u stvaranju zaposlenosti, poželjno je smanjiti administrativne i fiskalne prepreke. Smanjiti doprinose za rad u EU. To ima naročito negativan utjecaj na sektore koji su radno intenzivni, kao što je turizam. Visoki doprinosi mogu predstavljati prepreku u stvaranju dodatnih radnih mjesta.

### **4) Organizacija obuke**

Važna pretpostavka za povećanje zaposlenosti u turizmu jest kontinuirana obuka i stalno povećanje razine sposobnosti i obrazovanja. Potrebna su ulaganja u obrazovanju kako bi se djelatnici tijekom cijelog radnog vijeka mogli usavršavati i prilagođavati novim trendovima. Posebice je važno usmjeriti obuku prema informacijskim tehnologijama koje postaju sve važniji segment u turističkog sektora. Povećanje razine obrazovanja utjecat će na povećanje produktivnost što je nužno da bi europski turizam postao konkurentniji. Brzi razvoj tehnologija kao i novi trendovi poput održivog razvoja, ne samo da zahtijevaju kontinuiranu obuku, već predstavljaju mogućnost za kreiranje novih kvalitetnih radnih mjesta. Zato bi se ove tendencije trebalo prihvatiti kao izazov i potencijal za povećanje zaposlenosti, a ne kao prijetnju kako se često doživljavaju.

### **5) Omogućiti veću mobilnost ljudi**

Turistički sektor karakterizira mobilnost zaposlenih. Za osiguranje mobilnosti zaposlenih potrebno je osigurati verifikaciju diploma i životopisa, i rješavanja pitanja o socijalnoj sigurnosti, mirovinskim pravima i slično.

### **6) Poštivati načela održivog razvoja**

Održivi razvoj jedan je od najvećih trendova današnjice. On nije samo trend, već je postao nužna pretpostavka u cjelokupnom gospodarstvu, pa tako i u turizmu, jer rast turističke aktivnosti nije neograničen. Primjenom načela održivog razvoja će se, između ostalog, povećati privlačnost destinacije, smanjiti troškovi npr. energije i vode, te će se moći stvarati nova radna mjesta. Održivi razvoj u turizmu može pozitivno utjecati na zaposlenost. Sačuvana prirodna i kulturna okolina pokretač je turističke aktivnosti, stoga je očuvanje okoline

neophodno za održavanje dugoročne konkurentnosti EU destinacije, a time i za očuvanje radnih mjesta. Osim toga, ulaganjem u razvojne projekte stvarat će se dodatna radna mjesta kako u turizmu tako i u drugim povezanim sektorima.<sup>58</sup>

U suštini, turizam je pokretač promjena koji ima značajan utjecaj na gospodarstvo i ekonomiju zemlje. Međutim, njime je potrebno kvalitetno upravljati kako bi se što bolje iskoristile njegove pozitivne strane i umanjili negativni učinci. Takav cilj zahtijeva provođenje adekvatnih politika na svim razinama i reduciranje nestabilnosti. Svakako je potrebno uzeti u obzir potrebe gospodarstva, ali razvijati turizam oprezno i osvrnuti se na budućnost kroz posljedice koje može uzrokovati.

---

<sup>58</sup> Blažević B., Vuković T., (2001.): Mogućnosti turizma u rješavanju problema nezaposlenosti, Fakultet za turistički i hotelski menadžment, Opatija, Sveučilište u Rijeci, str. 30-34

## 7. ZAKLJUČAK

Turizam je fenomen koji stvara razne učinke na tržište rada, pridonosi rastu zaposlenosti, razvoju poslovanja, društvenom i kulturnom razvoju, te gospodarskom rastu. Turizam utječe na uravnoteženje platne bilance čime doprinosi gospodarskom rastu i stabilnosti. Njegova posebnost ogleda se u povezivanju različitih gospodarskih djelatnosti koje mnogima pružaju priliku za zaposlenje.

Važnost i uloga turizma kako na globalnoj razini i nacionalnim razinama gospodarstva, vidljiva je i iz konstantnog rasta turističkog prometa te povećanja broja zaposlenih. Zbog velikog broja djelatnosti i grana uključenih u turizam praktički nije moguće definirati točan broj zaposlenih koji pripadaju sustavu turizma, s obzirom da je zapošljavanje u turizmu direktno, indirektno i inducirano.

Učinci turizma na zaposlenost vidljivi su u brojnim granama i djelatnostima koje opskrbljuju turizam. Među karakteristikama tržišta rada u turizmu najčešće se navode sezonska zaposlenost, visok udio zaposlenih s prosječno nižim stupnjem obrazovanja i kvalifikacija, visok stupanj zapošljavanja ženske radne snage te visokodobna granica zaposlenika, a u zadnje vrijeme i velik dio zapošljavanja uvozne radne snage. Primjerice, sezonskim zapošljavanjem, iako samo privremno, smanjuje se visoka stopa nezaposlenosti. Nadalje, turizam daje priliku za rad osobama starije životne dobi koje se nisu u mogućnosti zaposliti u nekim drugim djelatnostima.

Turizam je u Hrvatskoj sektor koji može dati značajan doprinos bržem gospodarskom razvoju. U našoj zemlji postoje veliki potencijali za povećanje turističkih aktivnosti što će samim time generirati i veći broj radnih mjesta u turizmu kao i u povezanim gospodarskim granama. Ministarstvo turizma i druge turističke organizacije, te posebno ugostiteljska poduzeća nedovoljno prepoznaju važnost kvalitetnog ljudskog resursa pa u turizmu radi velik dio neadekvatno obrazovane radne snage. Reforme školstva koje se u Hrvatskoj u zadnje vrijeme javljaju i provode stvaraju pretpostavke za poboljšanje obrazovne strukture zaposlenih, što bi u konačnici trebalo rezultirati obrazovanijom radnom snagom u turizmu. Obrazovana radna snaga je ključni čimbenik kvalitete u turizmu.

Prema tome, konkurentnost hrvatskog turizma u velikoj mjeri ovisna o ljudima zaposlenima u toj djelatnosti, te kvaliteti njihova rada. Nezadovoljnog gosta teško je vratiti i



ponovo steći njegovo povjerenje, ali i radnika također. Poslodavci koji obećavaju visoke plaće i odlične uvjete na poslu najčešće samo zavaraju radnika da bi ga privukli. Zbog toga sve više ljudi traži druge opcije koje su često izvan granica. Taj trend uzrokovao je promjene na demografskoj slici Hrvatske.

Rješenje ovog problema je u povećanju plaća i radničkih prava za koje se bore Sindikati i ostala radnička udruženja. Turizam je posebna djelatnost u kojoj je kvalitetan radnik nezamjenjiv. Mnogi poslodavci u tom sektoru u nemogućnosti smanjenja drugih troškova i dalje pokušavaju štedjeti na radnicima i zapošljavaju isključivo sezonce, umjesto da zaposle kvalitetne kadrove na neodređen rok i time uštede na ponovnoj obuci i ulaganju na nove zaposlenike koji dolaze na mjesta onih koji su dali otkaz uzrokovan nezadovoljstvom.

Primjerenost kvalitete ljudskih potencijala, odnosno posjedovanje suvremenih znanja i praktičnih vještina, osnovni su čimbenici unapređenja konkurentnosti hrvatskog turizma. Brze i sve intenzivnije promjene u okruženju i razvoj novih tehnologija zahtijevaju nova znanja, a napose raznovrsne praktične vještine potrebne za učinkovito obavljanje izvršnih i upravljačkih procesa u turizmu. Hrvatsko turističko gospodarstvo s razvojem turizma imat će rastuće potrebe za kvalitetnim izvršnim i upravljačkim kadrovima. S obzirom na to da sustav formalnog obrazovanja u Hrvatskoj nije u dovoljnoj mjeri prilagođen potrebama turističkog gospodarstva, obrazovanje u funkciji razvoja ljudskih potencijala u turizmu valja strukturirati kao zajedničku odgovornost države, poslodavaca i lokalnih zajednica.

Za kraj rekordne turističke sezone potrebno se osvrnuti na ljude bez kojih nema kvalitetno prezentirane atrakcije, servirane hrane ili pružene informacije. Turizmu visokog nivoa, koji započinje u proljeće i traje do jeseni trebaju oni koji vole svoj posao i koji će za isti biti cijenjeni kao kolege i prijatelji i adekvatno nagrađeni. Pritom se misli na pristojnu plaću, ali još više na odnos prema poslu, slobodnim danima, edukacijama i još puno toga što nosi jedno radno mjesto od kojeg se očekuje da bude nositelj sve kvalitetnije turističke usluge.

Stoga najbolje pristaje citat Richarda Bransona, čovjeka koji između ostalog mijenja turizam organizirajući prvo turističko putovanje u svemir:

*„Gost nije na prvom mjestu. Zaposlenik dolazi prvi. Ukoliko se brinete o zaposleniku, on će se brinuti o gostu.”<sup>59</sup>*

---

<sup>59</sup> Časopis Turizam info (2017. jesen, broj 71): Sezona velikih gradilišta

## LITERATURA

### Knjige

- Barić V., Čavrak V., Družić I., Obadić A., (2016.): *Gospodarstvo Hrvatske*, Ekonomski fakultet Zagreb
- Bartoluci M., (2013.): *Upravljanje razvojem turizma i poduzetništva*, Školska knjiga, Zagreb
- Čavrak, V. (2011.): *Gospodarstvo Hrvatske, Politička kultura*, Zagreb
- Mrnjavac, Ž., (1996.): *Mjerenje nezaposlenosti*, Ekonomski fakultet Split
- Petrić L., Šimundić B., Pivčević S., (2011.): *Ekonomika turizma*, Ekonomski fakultet Split

### Znanstveni radovi

- Begović, V. (2011.): *Obrazovanje u funkciji prevencije nezaposlenosti uvjetima viška radnika*, Vlada Republike Hrvatske, Ured za socijalno partnerstvo u RH
- Blažević B., Vuković T., (2001.): *Mogućnosti turizma u rješavanju problema nezaposlenosti*, Fakultet za turistički i hotelski menadžment, Opatija, Sveučilište u Rijeci
- Obadić, A. (2003.): *Utjecaj aktivnih i pasivnih politika na tržište rada*, Ekonomski fakultet Zagreb
- Vizjak, A., Vizjak M., (2015.): *Obrazovanje kao uvjet daljnjeg uspješnog razvoja turizma*, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Sveučilište u Rijeci, Opatija

### Časopisi

- *The Economist*: The gender pay gap;  
<https://www.economist.com/international/2017/10/07/the-gender-pay-gap>
- *The Balance*: Unemployment, Its Causes, and Its Consequences;  
<https://www.thebalance.com/what-is-unemployment-3306222>
- *Turist plus*: Kadrovi u turizmu – uloga i značaj;  
[http://www.turistplus.hr/hr/kadrovi\\_u\\_turizmu\\_uloga\\_i\\_znacaj/1454](http://www.turistplus.hr/hr/kadrovi_u_turizmu_uloga_i_znacaj/1454)
- *Turizam info(jesen 2017.)*: Sezona velikih gradilišta

## Web stranice

- Energypress: *Hrvatski paradoks, 300 tisuća nezaposlenih, a nedostatak radne snage*  
<https://www.energypress.net/hrvatski-paradoks-300-tisuca-nezaposlenih-a-nedostatak-radne-snage/>
- Hrturizam: <http://hrturizam.hr/prosle-godine-ostvaren-rast-prihoda-od-turizma-od-10-posto-sto-cini-196-posto-bdp/>
- ILO (2011.): *World of Work Magazine n°7*:  
[http://www.ilo.org/global/publications/world-of-work-magazine/articles/WCMS\\_157893/lang--en/index.htm](http://www.ilo.org/global/publications/world-of-work-magazine/articles/WCMS_157893/lang--en/index.htm)
- Poslovnih: <http://www.poslovni.hr/hrvatska/hrvatski-paradoks-nedostatak-radne-snage-i-pored-300-000-nezaposlenih-309436>
- Sveučilište u Zadru: [www.unizd.hr](http://www.unizd.hr)
- Turizmoteka (2017.): *Aktualna obilježja zaposlenih u turizmu*;  
<http://www.turizmoteka.hr/ekstra/predstavljamo/aktualna-obiljezja-zaposlenih-u-turizmu-u-rh/>

## Ostali izvori

- Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih(2021.):*Turizam i ugostiteljstvo*;  
<http://www.asoo.hr/UserDocsImages/projekti/kvalifikacije/ishodi/planiranje%20kv/turizam.pdf>
- Državni zavod za statistiku RH: *Zaposlenost u pravnim osobama*:  
[https://www.dzs.hr/Hrv\\_Eng/publication/2017/09-02-01\\_12\\_2017.htm](https://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2017/09-02-01_12_2017.htm)
- Europska komisija(2016.):*Tematski informativni članak o europskom semestru: Aktivne politike tržišta rada*,;  
[https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/file\\_import/european-semester\\_thematic-factsheet\\_active-labour-market-policies\\_hr.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/file_import/european-semester_thematic-factsheet_active-labour-market-policies_hr.pdf)
- Eurostat(2015.):*Zaposlenost u turističkoj industriji*;  
[https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Tourism\\_industries\\_-\\_employment](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Tourism_industries_-_employment)
- Eurostat (2017.):Statistika zaposlenosti,,: [http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Employment\\_statistics/hr](http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Employment_statistics/hr)

- HGK(2015.): *Zaposlimo Hrvatsku!*, Strateške smjernice za rast zaposlenosti, Zagreb;  
[http://predsjednica.hr/files/zaposlimo\\_hrvatsku\\_publicacija.pdf](http://predsjednica.hr/files/zaposlimo_hrvatsku_publicacija.pdf)
- HNB(2015.): Obilježja tržišta rada i određivanja plaća u Hrvatskoj, Zagreb;  
<https://www.hnb.hr/documents/20182/265578/p-027/28c3339e-b94a-4fc6-8c0a-626f1738a6cb>
- Hrvatski zavod za zapošljavanje (2018.): *Kvote za zapošljavanje u 2018.*  
<http://www.hzz.hr/default.aspx?id=10328>
- Izjava Juana Manuela Santosa, predsjednika Kolumbije, za Godišnji izvještaj 2017. UNWTO-a; <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419807>
- Ministarstvo rada i mirovinskog sustava(2017.): *Smjernice za razvoj i provedbu aktivne politike zapošljavanja u Republici Hrvatskoj u razdoblju od 2018. do 2020. godine*, Zagreb;  
<https://vlada.gov.hr/UserDocsImages/Sjednice/2017/12%20prosinac/73%20sjednica%20VRH/73%20-%201.pdf>
- Ministarstvo turizma Republike Hrvatske (2017.): *Turizam u Brojkama*;  
[https://www.htz.hr/sites/default/files/2018-08/HTZ%20TUB%20HR\\_%202017%20FINAL.pdf](https://www.htz.hr/sites/default/files/2018-08/HTZ%20TUB%20HR_%202017%20FINAL.pdf)
- portal Mojposao: Na opasnim zanimanjima 10% žena; <https://www.moj-posao.net/Savjet/68706/Na-opasnim-zanimanjima-10-posto-zena/2/>
- Strategija razvoja turizma do 2020.godine:  
<https://mint.gov.hr/UserDocsImages//arhiva//Strategija-turizam-2020-editfinal.pdf>
- UNWTO: *Gender and Tourism*; <http://ethics.unwto.org/content/gender-and-tourism>
- WTTC (2017). *Travel and tourism economic impact 2017*: <https://www.wttc.org/-/media/files/reports/economic-impact-research/regions-2017/world2017.pdf>,

## PRILOZI

### Popis slika

Slika 1: Podjela stanovništva prema mogućnosti uključivanja na tržište rada.....	9
Slika 2: Stopa zaposlenosti u Europi 2016., dobna skupina 20-64 .....	10
Slika 3: Stope dugotrajne nezaposlenosti u % aktivnog stanovništva u EU-28.....	15
Slika 4: Zaposlene osobe prema zanimanju, dobna skupina od 15 do 74 godine, EU-28, 2016 .....	17
Slika 5: Zaposlenost u EU prema ekonomskoj aktivnosti.....	19
Slika 6: Karakteristike radnih mjesta u sektoru turizma 2014. godine u EU .....	23
Slika 7:Udio zaposlenih u prema ekonomskoj aktivnosti, spolu i satnici u EU 2014.....	24
Slika 8:Udio zaposlenih prema dobi i ekonomskoj aktivnosti .....	25
Slika 9:Prosječne neto plaće u pravnim osobama RH.....	27
Slika 10: Doprinos turizma zapošljavanju na globalnoj razini .....	29
Slika 11:Zaposleni u pravnim osobama od prosinca 2016. do prosinca 2017. ....	31
Slika 12:Razvojna načela hrvatskog turizma do 2020.godine .....	40

## SAŽETAK

Predmet ovog istraživanja je struktura radne snage unutar sektora turizma na globalnoj razini, te unutar Europske unije, s posebnim naglaskom na radnu snagu tržišta Republike Hrvatske. Ponuda turističkih proizvoda i usluga visoko su ovisni o ljudskom kapitalu koji je ključan segment razvoja turizma. Osoba koja pruža turističku uslugu snažno utječe na kvalitetu ponude i zadovoljstvo krajnjeg kupca koji svoje iskustvo prenosi osobama u svojoj okolini. Stoga je iznimno značajno ulagati u obrazovanje i napredak radne snage, posebice u zemljama u kojima turizam snažno utječe na BDP i sveukupni razvoj. Među takve spada i Republika Hrvatska. Prema tome, važno je da vodeći dionici posebno prate potrebe tržišta i na njih pravodobno reagiraju.

**Ključne riječi:** radna snaga, tržište, turizam

## SUMMARY

The subject of this research is the structure of the labor force within the tourism sector on a global scale within the European Union, with particular emphasis on the labor force of the Croatian market. The offer of tourism products and services is highly dependent on human capital, which is a key segment of tourism development. The person providing the tourist service strongly influences the quality of the offer and the satisfaction of the end customer who transfers his experience to the people in his surroundings. Therefore, it is extremely important to invest in education and labor prosperity, especially in countries where tourism strongly influences GDP and overall development. Such as the Republic of Croatia. Furthermore, it is important that the leading stakeholders are in particular monitoring the needs of the market and timely react to them.

**Keywords:** labour force, market, tourism