

# Pregled online ponude obrazovnih sadržaja za potrebe turizma na području EU

---

**Ribičić, Karla**

**Undergraduate thesis / Završni rad**

**2016**

*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:124:691014>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2025-01-06**

*Repository / Repozitorij:*

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



**SVEUČILIŠTE U SPLITU**  
**EKONOMSKI FAKULTET**

**ZAVRŠNI RAD**

**Pregled online ponude obrazovnih sadržaja za potrebe  
turizma na području EU**

**MENTOR:**

doc. dr. sc. Garbin Praničević Daniela

**STUDENTICA:**

Karla Ribičić

**Split, rujan 2016.**

# SADRŽAJ

<b>1. UVOD</b> .....	3
1.1. Definicija problema.....	3
1.2. Cilj rada.....	3
1.3. Metode rada .....	3
1.4. Struktura rada .....	3
<b>2. ONLINE UČENJE</b> .....	4
2.1. Prednosti online učenja.....	5
2.2. Nedostaci online učenja.....	5
<b>3. TEORIJSKI DIO RADA</b> .....	6
3.1. Europska unija i turistička politika.....	6
3.1.1. Postignuća turističke politike.....	7
3.1.2. Turističko obrazovanje u zemljama EU .....	7
<b>3.2. Suvremene tehnologije i programi obrazovanja zaposlenih</b> .....	9
3.2.1. Programi obrazovanja.....	9
3.2.2. Statistika populacije uključene u programe cjeloživotnog obrazovanja.....	14
<b>4. ANALIZA PONUDE ONLINE OBRAZOVNIH SADRŽAJA U ZEMLJAMA EU</b> .....	17
4.1. Pregledna analiza online obrazovnih sadržaja namjenjenih turizmu.....	18
4.1.1. Online škole.....	18

4.1.2. Online tečajevi.....	19
4.2. Rezultati pregledne analize.....	42
<b>5. ZAKLJUČAK.....</b>	<b>43</b>
<b>LITERATURA.....</b>	<b>44</b>
<b>POPIS TABLICA.....</b>	<b>46</b>
<b>POPIS SLIKA.....</b>	<b>46</b>
<b>SAŽETAK.....</b>	<b>47</b>
<b>SUMMARY.....</b>	<b>47</b>

# **1. UVOD**

Ovaj je rad napisan u svrhu prikazivanja trenutne ponude online programa edukacije u turizmu na području Europske unije. Turizam, kao jedan od najvažnijih sektora gospodarstva većine europskih zemalja, raste iz dana u dan i okuplja veliki broj sudionika. Kao takav, potreban je i veliki broj ljudi koji su kvalitetno obrazovani i kvalificirani za rad u ovome sektoru.

## **1.1. DEFINICIJA PROBLEMA**

Istraživačko pitanje ovoga rada jest zastupljenost online obrazovanja zaposlenika u sektoru turizma na području EU: Također je važno ispitati postoji li svijest o važnosti uključivanja ovoga tipa programa u proces obrazovanja.

## **1.2. CILJ RADA**

Cilj ovoga rada jest ispitati značaj novih tehnologija u procesu obrazovanja turističkih djelatnika u zemljama EU i kategorizirati ponude online programa za potrebe turizma u navedenim zemljama.

## **1.3. METODE RADA**

U daljnjem radu koristit će se metode analize, sinteze, opisna metoda te metode indukcije i dedukcije.

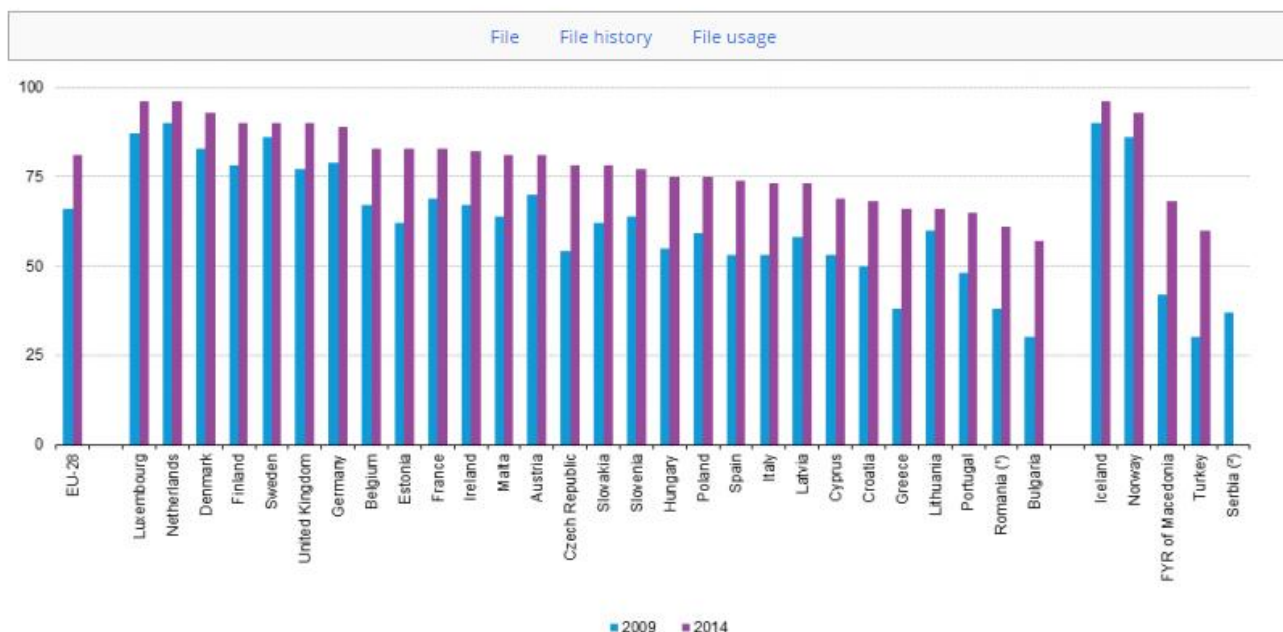
## **1.4. STRUKTURA RADA**

Ovaj rad će se sastojati od četiri dijela. U uvodnom dijelu će biti definiran problem, ciljevi i metode rada kroz predstavljanje pojma online učenje. U drugom, teorijskom dijelu razmatrat će se turizam Europske unije, turistička politika te edukativni programi koje EU nudi. U trećem dijelu, analizirat će se online ponuda obrazovnih sadržaja. Konačno, u zaključnom dijelu bit će iznesena zaključna razmatranja i osvrti.

## 2. ONLINE UČENJE

Online učenje možemo definirati kao izvođenje obrazovnog procesa uz pomoć informacijsko – komunikacijske tehnologije. Drugim riječima, to je vrsta učenja za koje je potrebno računalo, pristup internetu i slobodno vrijeme. Razni su načini kako se online edukacija može održavati kao što su razni pisani tekstovi, audio zapisi i videozapisi. S obzirom na to da ljudi danas imaju sve manje slobodnog vremena koje bi utrošili na odlazak na neke dodatne tečajeve kako bi obogatili svoja znanja i vještine, ovo je idealan način za postizanje što boljih rezultata u obavljanju svakodnevnih poslovnih obveza. Također, online edukacija pruža mnoštvo sadržaja koje je teško pronaći na veleučilištima.

Zahvaljujući globalizaciji i modernizaciji, računalna tehnologija kao i internet više nisu apstraktni pojam kao što su nekada bili. Statistički podaci pokazuju da se u 2014. godini 81% kućanstava na području EU služio informacijsko – komunikacijskim tehnologijama, a 78% kućanstava imalo je pristup internetu.



Slika 1: Pristup internetu u kućanstvima, 2009. i 2014.

Izvor:EUROSTAT,

10.7.2016.

[http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Information\\_society\\_statistics\\_-\\_households\\_and\\_individuals/hr](http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Information_society_statistics_-_households_and_individuals/hr)

## **2.1. PREDNOSTI ONLINE UČENJA**

Online učenje pruža svojim korisnicima da sami sebi slažu raspored kada će slušati predavanja odnosno kada će pristupiti pojedinom tečaju. Online učionica je modernizirana i otvorena 24 sata dnevno što omogućava najefikasnije korištenje slobodnog vremena. Nadalje, online učenje omogućava kvalitetno sudjelovanje u nastavi i istovremeno omogućava sudjelovanje velikog broja korisnika. Također omogućava i dinamičnu interakciju između instruktora i polaznika, ali i polaznika međusobno. Svaki sudionik doprinosi nastavi sudjelovanjem u raznim raspravama koje mogu pokrenuti instruktori kao i sami polaznici.

U sklopu sustava online učenja omogućena je integracija i pristup drugim izvoima potrebnima za gradivo koje se proučava. Na ovaj način svaki polaznik ima široko područje koje može poučavati u sklopu tečaja koji polazi. Samim time polaznicima je na raspolaganje stavljen cijeli internet koji im može pomoći da se intelektualno još više ostvare.

## **2.2. NEDOSTACI ONLINE UČENJA**

Jedan od glavnih nedostataka online učenja je to što se od polaznika zahtijevaju određena znanja i vještine kako bi se uopće mogli koristiti online učenjem. Odnosno svaki polaznik mora biti računalno pismen kako bi mogao pohađati online edukativne programe. Drugi veliki nedostatak je taj što ni najsuvremenija tehnologija i najkvalitetnija oprema nisu stopostotno pouzdane što znači da tehnički problemi ne moraju nužno dovesti do prekida učenja, ali svakako vode do pada koncentracije. Sustav online učenja zahtjeva određenu tehničku podršku kao i stalan razvoj u skladu s razvojem tehnologije kojom se koristi.

Uspoređujući prednosti i nedostatke online učenja, više je stvari koje govore u korist ovakvog tipa učenja i stručnog usavršavanja.

### **3. TEORIJSKI DIO RADA**

Teorijski dio rada podijeljen je na dvije cjeline, Europsku uniju i turističku politiku unutar nje te Suvremene tehnologije i programi obrazovanja zaposlenih. Razlog toj podjeli jest taj što se želi prikazati kakvo je stanje turizma u EU, kakva je turistička politika, koliko je obrazovanje zaposlenih bitno te postoje li posebni programi gdje se zaposleni mogu obrazovati i proširiti svoja znanja i kompetencije.

#### **3.1. EUROPSKA UNIJA I TURISTIČKA POLITIKA**

Europska unija je jedinstvena međuvladina i nadnacionalna zajednica europskih zemalja nastala kao rezultat procesa suradnje i integracije. Danas broji 28 država članica s oko 510 milijuna stanovnika. Među najrazvijenije zemlje EU, po pitanju turizma, ubrajaju se Austrija, Češka, Francuska, Grčka, Njemačka, Španjolska i Ujedinjeno Kraljevstvo. Ove države nisu samo emitivne države nego i u velikom udjelu receptivne. Prihodi od turizma, u ovim zemljama, imaju značajan udio u ukupnom BDP-u države. Također, značajan dio ukupno zaposlenih otpada na zaposlene u sektoru turizma.

Turizam kao brzorastuća grana gospodarstva, na globalnoj razini, ostvaruje ne samo ekonomske koristi nego i političke, društvene, sociološke, klturološke i ekološke.

Turistički sektor ukupno obuhvaća 1,8 milijuna malih i srednjih poduzeća koja se direktno bave turizmom. Ukupni godišnji prihod tih poduzeća čini udio od 5% u ukupnom BDP-u na razini cijele Europske unije, a s aspekta zapošljavanja, 5,2% odnosno 9,7 milijuna aktivnog stanovništva je zaposleno u sektoru turizma. Kada se u obzir uzmu i druge grane gospodarstva koje su, indirektno, povezane s turizmom tada je doprinos od turizma u ukupnom BDP-u veći od 10%, a zaposlenih 12% odnosno 13 milijuna ljudi.

Što se tiče ukupnog broja dolazaka međunarodnih turista, u 2014. godini zabilježeno je 1,133 milijardi dolazaka od koji 51% dolazi u Europu što potvrđuje da je Europa i dalje najposjećenija turistička destinacija na globalnoj razini. Kao najposjećenija zemlja izdvaja se Francuska.



### ***3.1.1. Postignuća turističke politike<sup>1</sup>***

Najvažnija postignuća djelovanja Europske komisije za turizam dosada su:

- Satelitski računi za svaku državu članicu
- Pokretanje portala za promidžbu Europe kao turističke destinacije
- Održavanje godišnjeg europskog turističkog foruma koji je po prvi puta održan u Londonu 2002. godine

Europska komisija za turizam radi na tome da se turistima prvenstveno olakša prelazak granica i ulazak u zonu Europske unije. Komisija također sufinancira prekogranične projekte održivog turizma čiji je cilj poticati raznolikost europske turističke ponude.

Uz to, veliko postignuće Komisije je i napredak u pitanju očuvanja prirodne i prirodnih spomenika na način da se mnogo sredstava ulaže u održivi razvoj turizma.

### ***3.1.2. Turističko obrazovanje u zemljama EU***

Dinamične promjene koje se događaju u društvu i gospodarstvu Europske unije uvjetuju potrebe za stalnim inoviranjem znanja i stjecanjem novih radnih vještina.

Razlikujemo sljedeća tri oblika obrazovanja:

- formalno obrazovanje
- neformalno obrazovanje
- informalno obrazovanje.

Formalno obrazovanje, koje je u Hrvatskoj u pravilu državno obrazovanje, ostvaruje se u redovitom obrazovnom sustavu i njegovim ustanovama.

Neformalno obrazovanje sastoji se od strukturiranih programa koji se odvijaju u obrazovnim institucijama-ustanovama, poslovnim školama ili organizacijama za izobrazbu.

---

<sup>1</sup> Izvor: Ugovor o funkcioniranju Europske unije; čl. 6, točka d, glava XXII., stavak 195.

Informalno obrazovanje najviše je prisutno i obuhvaća sve vidove stjecanja informacija i znanja korištenjem tržišne ponude u zemlji i inozemstvu. Ono se osobito ostvaruje putem interneta i komunikacijske tehnologije te medija koji omogućuju samoučenje. Internet kao mrežni komunikacijski sustav omogućuje zainteresiranim korisnicima da se uključe u najbolje programe stručnog obrazovanja u cijelom svijetu.

Osim već navedenih stavki kojima se Europska komisija za turizam bavi, važno je naglasiti da na godišnjoj bazi ista provodi razne konzorcije vezane za turizam diljem Europske unije s ciljem da se usuglase ključne stavke oko kategorizacije i klasifikacije kako ponude smještajnog ugostiteljstva tako i ugostiteljstva općenito. Cilj ovakvih konzorcija je ponuditi jedinstvenu uslugu u svim zemljama članicama Europske unije koje se bave turizmom.

## **PROJEKT EU.EM.NET.**

Jedan od glavnih projekata Europske komisije, koji se već nekoliko godina održava u Opatiji, jest Projekt EU.EM.NET. To je Europski sustavni pristup za angažman poslodavca u predviđanju potrebnih vještina i potporu osiguranju kvalitete u strukovnom obrazovanju i osposobljavanju u turizmu. Konzorcij projekta čini 13 partnera iz zemalja EU, među kojima i HUP, te zemalja kandidatkinja iz redova obrazovnih ustanova u turizmu kao i razvojnih agencija i instituta. EU.EM.NET okuplja sve ključne dionike u strukovnom obrazovanju i osposobljavanju na razini EU kako bi se došlo do rješenja uočenih problema u sektoru turizma i ugostiteljstva vezanih uz predviđanje vještina i poboljšanje kvalitete radne snage. To stvara poveznicu za održivu suradnju između tržišta rada, obrazovanja, donositelja odluka i istraživačkih institucija orijentiranih na strukovno obrazovanje. Projekt se bavi potrebama poslodavaca, deficitarnim zanimanjima i vještinama u sektoru ugostiteljstva i turizma te se nastavlja na prethodno provedene aktivnosti Udruge vezane uz modernizaciju sustava obrazovanja i usavršavanja kadrova. Cilj je projekta oblikovati europski sustavni pristup za uključivanje poslodavaca u procesu pronalaženja i anticipiranja vještina i poboljšanju kvalitete u strukovnom obrazovanju i osposobljavanju.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> <http://www.hup.hr/projekt-euemnet.aspx> (17.08.2016.)

### **3.2. SUVREMENE TEHNOLOGIJE I PROGRAMI OBRAZOVANJA ZAPOSLENIH**

U skladu s načelom supsidijarnosti svaka članica EU sama donosi odluke o politici obrazovanja i osposobljavanja dok im EU u tome pruža potporu. U području obrazovne politike i politike strukovnog osposobljavanja, odluke se donose u redovnom zakonodavnom postupku.

Strateški ciljevi EU-a u području obrazovanja i osposobljavanja su:

- Ostvarivanje koncepta cjeloživotnog učenja i mobilnosti
- Poboljšanje kvalitete i učinkovitosti obrazovanja i osposobljavanja
- Promicanje jednakosti, socijalne kohezije i aktivnog građanstva
- Jačanje kreativnosti i inovacija, uključujući poduzetništvo, na svim razinama obrazovanja i osposobljavanja

#### ***3.2.1. Programi obrazovanja***

Europska unija sa svojim programima za cjeloživotno obrazovanje nastoji doprinijeti razvoju EU kao naprednog društva znanja, s gospodarskim razvitkom, većim brojem i kvalitetnijim radnim mjestima te većom društvenom kohezijom. Također nastoji potaknuti razmjenu, mobilnost i suradnju među ustanovama i sustavima obrazovanja i osposobljavanja cijele Europske unije kako bi postali primjerom kvalitete na svjetskoj razini. Na taj se način pristupa modernizaciji i prilagodbi sustava obrazovanja i osposobljavanja zemalja sudionica, posebno u kontekstu ciljeva iz “Strategije EU 2020.”

#### **Korisnici:<sup>3</sup>**

Program za cjeloživotno učenje načelno je otvoren svima uključenima u obrazovanje i osposobljavanje:

- učenicima, studentima, praktikantima, te odraslima u procesu obrazovanja,
- nastavnicima, instruktorima i ostalom osoblju koje je uključeno u neki vid cjeloživotnog učenja,

---

<sup>3</sup> Europski fondovi, Program za cjeloživotno učenje; <http://europski-fondovi.eu/program/program-za-cjelo-ivotno-u-enje> (20.8.2016.)

- osobama na tržištu rada,
- ustanovama ili organizacijama koje omogućavaju izobrazbu u bilo kojem području obrazovanja i osposobljavanja,
- osobama i tijelima odgovornima za sustave i politiku nekog vida cjeloživotnog učenja na lokalnoj, regionalnoj i nacionalnoj razini,
- tvrtkama, socijalnim partnerima i njihovim organizacijama na svim razinama, uključujući trgovinske organizacije, te gospodarske komore i industriju,
- tijelima koja se bave mentorstvom, savjetovanjem i pružanjem informacija o nekom vidu cjeloživotnog učenja,
- udruženjima koja se bave cjeloživotnim učenjem, uključujući udruge studenata, stažista, učenika, nastavnika, roditelja i odraslih u procesu obrazovanja,
- istraživačkim centrima i tijelima koja se bave pitanjima obrazovanja i osposobljavanja,
- neprofitnim organizacijama, volonterskim tijelima, nevladinim organizacijama.

### **POTPROGRAMI:**

- Comenius
- Erasmus
- Leonardo da Vinci
- Grundtvig
- Transverzalni program
- Jean Monnet

### **COMENIUS**

Ovaj program se odnosi na sve članove obrazovne zajednice: učitelje, nastavnike, tijela lokalne vlasti, udruge roditelja, nevladine organizacije, ustanove za osposobljavanje nastavnika,

sveučilišta i ostalo obrazovno osoblje, a usmjeren je na prvu etapu obrazovanja od od ustanova za predškolsko i osnovnoškolsko obrazovanje do srednjih škola.

Cilj Comeniussa je promicanje svijesti o raznolikosti europskih kultura suradnjom škola i vrtića država koje sudjeluju u Programu za cjeloživotno učenje, poticanje osobnog razvoja sudionika, razvoj i usavršavanje vještina i kompetencija te njegovanje ideje o europskom građanstvu. Sudjelovanjem u ovom programu utječe se na poboljšanje kvalitete školskog obrazovanja, ističe se njegova europska dimenzija, potiču se mobilnost i učenje jezika kao i veća uključenost u društvo.

### ERASMUS

Erasmus je program Europske unije za obrazovanje i osposobljavanje koji se odnosi na mobilnost i visokoškolsku suradnju diljem Europe. Njegove različite aktivnosti namijenjene su studentima koji žele studirati i raditi u inozemstvu kao i visokoškolskim nastavnicima i osoblju poduzeća koje želi predavati u inozemstvu te osoblju visokih učilišta koje traži mogućnosti za osposobljavanje u inozemstvu.

Erasmus daje potporu visokim učilištima za zajednički rad u okviru intenzivnih programa, mreža i multilateralnih projekata kao i za iskorak u poslovni svijet.

### LEONARDO DA VINCI

Program Leonardo da Vinci povezuje obrazovnu politiku i praksu u području strukovnog obrazovanja i osposobljavanja. Projekti se kreću od onih koji pojedincima omogućuju poboljšanje stručnosti, znanja i vještina kroz boravak u inozemstvu, do široke europske suradnje sudionika u strukovnom obrazovanju i osposobljavanju u cilju jačanja privlačnosti, kvalitete i funkcioniranja sustava i prakse strukovnog obrazovanja i osposobljavanja.

Sudjelovanjem u nekoj od aktivnosti potprograma Leonardo da Vinci, korisnici imaju mogućnost stjecati nova životna iskustva te primjenom stečenih znanja, značajno doprinijeti radu matične ustanove, vlastitoj zapošljivosti na tržištu rada te samom gospodarstvu. Potprogram Leonardo da Vinci omogućava prijenos dobrih praksi i inovacija u gospodarstvu između država sudionica, usklađivanje obrazovnog sustava sa tehnološkim napretkom i tržištem rada te osobni i profesionalni razvoj sudionika.

## GRUNDTVIG

Usmjeren je na potrebe u obrazovanju i osposobljavanju koje se odnose na sve oblike obrazovanja odraslih u kojima ne prevladava strukovni aspekt, kao i na ustanove i organizacije koje provode ili olakšavaju bilo koji oblik mogućnosti za obrazovanje odraslih (formalno, neformalno ili informalno), uključujući one koje se bave početnim i stručnim usavršavanjem osoblja.

Grundtvig omogućuje suradnju između ustanova povezanih s obrazovanjem odraslih diljem cijele Europe. Program je namijenjen općem obrazovanju odraslih, stjecanju znanja i vještina pomoću kojih se lakše suočiti s raznim organizacijskim i poslovnim izazovima te poboljšanju opće kvalitete života. Sudjelovanjem u Grundtvigu, korisnicima se i u kasnijoj životnoj dobi pruža prilika za neprestanim učenjem i usavršavanjem. Uključivanje odraslih osoba u obrazovni sustav kako bi im se ravnopravno omogućilo kontinuirano učenje i usavršavanje tijekom cijelog života, bitan je pokazatelj socijalnog i gospodarskog napretka nekog društva. Uz neprestane tehnološke i globalizacijske promjene, obrazovanje je neophodan proces koji traje cijeli život, a potprogram Grundtvig jedan je od potprograma koji potiču inkluziju odraslih u obrazovni sustav te time i na tržište rada.

Grundtvig je namijenjen djelatnicima iz područja obrazovanja odraslih, budućim nastavnicima i i nenastavnom osoblju na području obrazovanja odraslih, osobama uključenim u stručno usavršavanje nastavnog osoblja zaposlenog na području obrazovanja odraslih, nezaposlenim nastavnicima i onima koji se ponovno zapošljavaju na području obrazovanja odraslih nakon razdoblja izbivanja, diplomiranim stručnjacima kvalificiranim za obrazovanje odraslih.

## TRANSVERZALNI PROGRAM

Cilj je Transverzalnog programa omogućavanje potprogramima Comenius, Leonardo da Vinci, Erasmus i Grundtvig ostvarenje najboljih mogućih rezultata uz pomoć aktivnosti dostupnih unutar ovog programa:

- Suradnja i inovacije u obrazovnim politikama Programa za cjeloživotno učenje - aktivnosti za suradnju na stvaranju politika i inovacijama podupiru studijske boravke stručnjaka za obrazovanje i strukovno osposobljavanje, te studije i komparativna istraživanja u tim

područjima na europskoj razini. Glavni ciljevi su potpora razvitku politike i suradnje u cjeloživotnom učenju te osiguravanje primjerene nabave usporedivih podataka, statistika i analiza.

- Učenje jezika - jezična raznolikost je životna stvarnost Europe i ona može potaknuti gospodarski rast, osobni razvoj i interkulturni dijalog. Cilj aktivnosti Europske unije je promicanje učenja jezika i jezična raznolikost u Europi.
- Razvoj informacijsko - komunikacijske tehnologije - aktivnostima Europske unije želi se iskoristiti snaga informacijskih i komunikacijskih tehnologija (IKT) za razvijanje inovativne prakse obrazovanja i osposobljavanja, poboljšanje pristupa cjeloživotnom učenju i potporu razvijanju naprednih sustava upravljanja.
- Širenje rezultata Programa za cjeloživotno učenje - u cilju najvećeg mogućeg učinka, aktivnosti i projekte financirane iz Programa za cjeloživotno učenje, ili iz prethodnih programa treba diseminirati što širem krugu potencijalnih korisnika. Stoga je nužno da se svaki projekt koji se financira sredstvima EU širi i koristi svoje rezultate.

### JEAN MONNET

Svrha ovog programa je poticanje poučavanja, istraživanja i promišljanja o europskim integracijama na visokim učilištima diljem svijeta. Program okuplja oko 250 000 studenata godišnje, a radi projekte na 5 kontinenta.

Aktivnosti programa su projekti koji uključuju:

- Jean Monnet Chairs
- udruge profesora u visokoškolskim institucijama
- podršku znanstvenicima u stručnom usavršavanju
- istraživanja koja potiču Europske integracije
- multilateralni projekti i mreže
- financijska podrška određenim institucijama koje se bave Europskim integracijama.

### 3.2.2. Statistika populacije uključene u programe cjeloživotnog obrazovanja

Zahvaljujući modernizaciji i tehnološkom napretku sve je više onih koji se odlučuju na uključivanje u programe cjeloživotnog obrazovanja. U tome mnogo doprinosi i sama Eiropska unija koja nastoji objediniti sve države članice kako bi postigla integrirani obrazovni sustav zasnovan na međusobnoj suradnji na svim razinama obrazovanja.

	Total		Male		Female	
	2010	2015	2010	2015	2010	2015
EU-28 (*)	9.3	10.7	8.4	9.7	10.2	11.7
Belgium	7.4	6.9	7.2	6.5	7.6	7.3
Bulgaria	1.6	2.0	1.5	1.9	1.7	2.1
Czech Republic (*)	7.8	8.5	7.6	8.3	8.0	8.6
Denmark	32.6	31.3	26.0	25.3	39.2	37.3
Germany	7.8	8.1	7.9	8.2	7.7	8.0
Estonia	11.0	12.4	8.6	10.6	13.1	14.1
Ireland	7.0	6.5	6.6	6.0	7.5	7.0
Greece	3.3	3.3	3.4	3.3	3.2	3.3
Spain (*)	11.2	9.9	10.3	9.2	12.1	10.7
France (*)	5.0	18.6	4.5	15.9	5.4	21.1
Croatia	3.0	3.1	3.0	2.7	3.0	3.6
Italy	6.2	7.3	5.9	6.9	6.5	7.7
Cyprus	8.1	7.5	7.9	7.0	8.2	8.0
Latvia	5.4	5.7	3.6	4.1	7.0	7.2
Lithuania	4.4	5.8	3.5	5.1	5.2	6.5
Luxembourg (*)	13.5	18.0	12.9	18.2	14.2	17.8
Hungary (*)	3.0	7.1	2.9	6.8	3.1	7.5
Malta	6.2	7.2	5.9	6.9	6.4	7.5
Netherlands (*)	17.0	18.9	16.4	18.4	17.7	19.4
Austria	13.8	14.4	12.8	13.3	14.9	15.4
Poland (*)	5.2	3.5	4.7	3.3	5.7	3.8
Portugal (*)	5.7	9.7	5.7	9.7	5.7	9.8
Romania	1.4	1.3	1.3	1.3	1.4	1.3
Slovenia	16.4	11.9	14.3	10.7	18.5	13.3
Slovakia (*)	3.1	3.1	2.5	2.7	3.7	3.4
Finland	23.0	25.4	18.9	21.8	27.1	29.1
Sweden	24.7	29.4	18.3	22.3	31.3	36.7
United Kingdom	20.1	15.7	16.9	13.9	23.3	17.5
Iceland	25.4	28.1	21.3	23.5	29.6	32.7
Norway	18.2	20.1	16.7	18.3	19.8	22.0
Switzerland	30.6	32.1	31.6	32.8	29.6	31.4
FYR of Macedonia	3.5	2.6	3.4	2.7	3.6	2.5
Turkey (*)	2.9	5.5	3.1	5.6	2.8	5.3

Slika 2: Cjeloživotno obrazovanje, 2010. – 2015, (postotak populacije EU u dobi od 25 do 64 koja sudjeluje u obrazovanju i osposobljavanju)

Izvor: Eurostat. 18.8.2016.;

[http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/File:Lifelong learning, 2010 and 2015 \(%C2%B9\) \(%25 of the population aged 25 to 64 participating in education and training\) YB16.png](http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/File:Lifelong_learning,_2010_and_2015_(%C2%B9)_(%25_of_the_population_aged_25_to_64_participating_in_education_and_training)_YB16.png)



Iz tablice je jasno vidljivo da u razdoblju od 2010. do 2015. godine, sve veći broj ljudi iz slabije razvijenih zemalja EU pristupa programima cjeloživotnog učenja i osposobljavanja dok, razvijenije zemlje sjeverne i zapadne Europe manje koriste iste. Razlog tome može se pronaći u činjenici da Europska unija nastoji potaknuti integriranje svih zemalja članica i stvoriti temelj za usklađeni obrazovni sustav temeljem na zajedničkoj suradnji i uključivanjem u različite projekte.

	Type of training			All types of training						
	All	Formal	Non-formal	Sex		Age		Level of educational achievement (ISCED levels)		
				Men	Women	Age 25–34	Age 55–64 (*)	Lower secondary or less (levels 0–2) (*)	Upper secondary & post-secondary (levels 3 and 4)	Tertiary (levels 5 and 6)
EU-27	40.3	6.2	36.8	40.7	39.9	48.5	26.6	21.8	37.7	61.3
Belgium	37.7	7.4	33.1	38.6	36.9	49.5	19.9	15.2	33.2	62.9
Bulgaria	26.0	2.4	24.4	27.5	24.6	31.0	15.1	12.3	24.8	40.1
Czech Republic	37.1	3.7	34.9	37.2	37.0	44.2	20.4	10.5	33.9	64.2
Denmark	58.5	12.6	52.7	55.2	61.8	68.4	45.5	38.0	54.7	75.2
Germany	50.2	3.8	48.5	52.8	47.6	57.4	38.6	27.0	45.2	68.4
Estonia	49.9	6.6	48.0	46.1	53.3	64.5	32.6	22.9	41.6	67.0
Ireland	24.4	6.7	18.7	24.5	24.4	29.2	16.4	10.8	20.6	37.7
Greece	11.7	2.6	9.6	10.3	13.1	20.3	3.1	3.2	9.8	25.5
Spain	37.7	7.0	34.1	38.8	36.6	47.8	23.2	22.5	40.3	57.7
France	50.5	3.5	49.1	50.2	50.8	61.1	32.8	28.0	49.0	72.5
Croatia	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..
Italy	35.6	2.9	34.3	37.3	34.0	43.0	22.3	19.2	42.2	65.9
Cyprus	42.3	3.7	40.9	43.1	41.5	50.2	27.8	16.9	36.1	63.0
Latvia	32.3	4.3	30.0	26.9	37.3	38.0	19.7	10.6	24.6	54.3
Lithuania	28.5	4.0	25.9	23.4	33.1	37.3	16.2	7.2	16.0	54.5
Luxembourg	70.1	9.9	68.0	71.6	68.5	81.4	49.4	55.3	67.6	81.7
Hungary	41.1	6.5	37.6	43.0	39.4	51.8	21.7	24.7	39.8	58.1
Malta	35.9	4.4	34.2	37.7	34.1	43.7	20.1	22.6	53.6	72.6
Netherlands	59.3	12.3	54.8	62.8	55.8	72.4	38.2	33.0	62.2	78.2
Austria	48.2	5.9	45.5	48.7	47.6	55.4	35.7	24.8	46.5	72.4
Poland	24.2	5.4	21.0	23.2	25.2	36.0	9.6	5.8	16.7	51.7
Portugal	44.4	10.4	39.6	43.5	45.2	59.9	21.9	32.3	61.1	74.2
Romania	8.0	1.4	6.9	8.0	8.0	13.1	2.0	1.4	7.0	21.8
Slovenia	36.2	2.3	34.7	34.5	37.9	43.3	22.8	13.2	34.5	62.8
Slovakia	41.6	5.8	38.3	41.4	41.9	49.4	21.9	..	35.5	63.5
Finland	55.7	12.0	51.3	48.5	63.1	65.8	35.5	34.5	51.2	71.7
Sweden	71.8	13.5	67.0	69.2	74.4	78.7	57.5	44.2	69.5	84.9
United Kingdom	35.8	14.8	24.3	33.6	37.9	42.6	26.5	17.9	33.5	45.8
Norway	60.0	7.6	56.9	59.2	60.9	71.5	40.6	33.4	53.7	74.2
Switzerland	65.5	9.0	63.1	65.0	66.0	73.0	54.0	29.8	62.7	82.6
Serbia	16.5	4.0	13.6	16.8	16.1	27.4	5.9	..	14.0	33.8
Turkey	17.8	4.2	15.1	20.6	15.1	26.8	5.5	10.1	26.0	46.4

Slika 3: Stopa sudjelovanja u obrazovanju i osposobljavanju, 2011

Izvor: Eurostat, 18.8.2016.; [http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/File:Participation\\_rate\\_in\\_education\\_and\\_training,\\_2011\\_\(%C2%B9\)\\_\(%25\)\\_YB16.png](http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/File:Participation_rate_in_education_and_training,_2011_(%C2%B9)_(%25)_YB16.png)

Promatrajući navedenu tablicu, dolazi se do zaključka da velika većina ljudi koji sudjeluju u stručnom obrazovanju pristupaju neformalnom načinu obrazovanja i osposobljavanja odnosno odlaze u razne obrazovne institucije koje pružaju mogućnost dodatnog obrazovanja. Također je vidljiv trend da u manje razvijenim zemljama EU, više žena odlazi na osposobljavanje dok u više

razvijenim zemljama veći je postotak muškaraca koji se odlučuju za dodatno obrazovanje i usavršavanje. Ovu mogućnost cjeloživotnog obrazovanja koristi najveći postotak ljudi između 25 i 34 godine i to u svrhu visokoobrazovanja.

Employer	Non-formal education & training institution	Formal education institution (*)	Commercial institution where education & training is not main activity (*)	Employers' organisation, chamber of commerce (*)	Non-commercial institution (e.g. library) (*)	Non-profit association (*)	Individual (*)	Trade union (*)	Other (*)	
EU-27	32.0	17.7	9.8	10.9	3.2	5.7	5.9	5.1	1.0	4.9
Belgium	38.5	7.7	13.6	10.3	2.3	6.7	9.7	3.5	0.7	..
Bulgaria	71.8	11.3	2.5	3.9	2.3	5.3	..	1.3	..	..
Czech Republic	40.7	32.6	9.1	3.4	1.3	2.0	1.5	7.1	..	1.6
Denmark	33.3	7.5	13.6	12.2	1.8	3.0	2.1	1.7	7.2	12.3
Germany	28.2	14.3	16.8	17.0	..	5.2	3.0	7.7	0.9	4.2
Estonia	7.4	9.9	27.6	25.2	1.3	5.4	2.9	2.3	6.1	6.0
Ireland	16.6	11.1	12.4	4.2	2.0	1.6	2.4	1.5	..	2.0
Greece	19.2	15.9	8.4	6.3	..	..	6.3	13.1	..	19.0
Spain	14.4	13.5	9.5	16.1	6.9	22.4	5.9	3.4	3.8	..
France	33.4	23.4	2.7	6.8	1.6	3.7	14.3	7.5	0.8	4.1
Croatia	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..
Italy	31.7	11.1	11.0	8.0	8.0	7.7	4.9	3.6	..	13.3
Cyprus	23.6	22.2	7.7	14.7	4.8	15.5	3.9	6.1	..	..
Latvia	41.5	22.7	10.9	9.0	2.9	1.2	1.9	4.8	..	4.5
Lithuania	10.4	25.3	29.9	7.1	9.4	2.1	..	8.9	..	2.4
Luxembourg	23.0	15.6	9.0	10.5	6.1	4.1	6.7	3.3	1.2	17.0
Hungary	60.3	12.9	3.7	4.5	7.7	2.7	3.0	4.4	..	0.6
Malta	36.7	17.7	18.7	8.1	2.6	6.2	5.7	3.9	..	..
Netherlands	35.1	17.5	9.6	12.6	2.1	3.5	5.4	4.4	0.8	6.0
Austria	26.9	25.3	12.2	7.2	3.7	2.5	3.1	3.7	1.4	12.2
Poland	16.8	53.6	11.9	7.9	1.2	1.5	2.4	1.7	..	2.4
Portugal	46.6	18.6	7.1	7.0	2.2	2.8	5.2	1.9	1.0	7.4
Romania	39.9	35.4	13.6	2.4	..	..	..	..	..	..
Slovenia	19.5	45.7	11.3	3.4	5.9	4.3	5.6	1.7	..	2.6
Slovakia	47.5	25.2	11.0	7.8	1.7	1.3	1.2	2.9	..	1.4
Finland	44.1	8.9	20.4	5.2	1.0	2.8	10.1	1.3	1.8	4.0
Sweden	30.1	10.5	7.5	25.1	3.9	9.0	3.9	3.1	1.3	4.8
United Kingdom	44.3	10.7	..	..	7.3	1.6	2.1	3.4	..	..
Norway	36.7	11.1	8.4	17.3	6.4	..	4.9	3.0	2.7	7.4
Switzerland	27.8	17.8	11.0	11.2	5.9	3.8	6.6	7.9	0.9	5.9
Serbia	23.0	26.3	16.7	..	3.0	..	2.3	..	..	10.5
Turkey	32.0	36.8	9.9	3.7	2.8	5.9	4.5	3.8	0.5	..

Slika 4: Pružatelji neformalnog obrazovanja i stručnog usavršavanja

Izvor: Eurostat 18.8.2016.; [http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/File:Providers\\_of\\_non-formal\\_education\\_and\\_training\\_activities,\\_2011\\_\(%C2%B9\)\\_\(%25\)\\_YB16.png](http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/File:Providers_of_non-formal_education_and_training_activities,_2011_(%C2%B9)_(%25)_YB16.png)

Najčešći pružatelj, neformalnog obrazovanja, prema podacima EUROSTAT-a je upravo poslodavac koji osigurava svojim zaposlenicima dodatno obrazovanje potrebno za napredak. Odmah potom slijede neformalne institucije za cjeloživotno obrazovanje i usavršavanje te formalne institucije za usavršavanje. Bitno je istaknuti i to da razne programe za obrazovanje i usavršavanje nude i profitne i neprofitne komercijalne organizacije, udruge poslodavaca kao i trgovačka društva dok se i sam zaposlenik može individualno uključiti u neki od programa učenja.

## 4. ANALIZA PONUDE ONLINE OBRAZOVNIH SADRŽAJA U ZEMLJAMA EU

Sve se više i više zemalja diljem svijeta uključuje u razne programe potpore i nadopune obrazovanju posebno preko interneta. Gotovo sve zemlje članice Europske unije osiguravaju poticaje i potpore kako poslodavcima tako i raznim institucijama u svrhu educiranja i osposobljavanja zaposlenih u različitim sektorima gospodarstva. Glavna zadaća svih online obrazovnih sadržaja je pružiti korisnicima dodatna znanja i vještine kako bi svoje poslove obavljali kvalitetnije i efikasnije.

Većina sveučilišta sjeverne i zapadne Europe nudi različite online programe obrazovanja i stručnog usavršavanja. Studysportal.com proveo je istraživanje na temu Najbolja europska sveučilišta za učenje na daljinu i predstavio 10 najboljih.

Tablica 1: 10 Najboljih europskih sveučilišta za učenje na daljinu

	<b>Naziv institucije</b>	<b>Grad</b>	<b>Država</b>
1.	Sveučilište Utrecht	Utrecht	Nizozemska
2.	Sveučilište Uppsala	Uppsala	Švedska
3.	Sveučilište Webster Vienna	Beč	Austrija
4.	Sveučilište Wismar	Wismar	Njemačka
5.	Online poslovna škola	Barcelona	Španjolska
6.	Sveučilište Wegeningen	Wegeningen	Nizozemska
7.	Europski institut Kapus Stellae	Santiago de Compostela	Španjolska
8.	Internacionalna škola menadžmenta	Pariz	Francuska
9.	Tehnološki institut Cork	Dublin	Irska
10.	Sveučilište Helsinki	Helsinki	Finska

Izvor: <http://www.mastersportal.eu/articles/1308/10-great-european-distance-learning-universities.html>

(20.8.2016.)

Svaka od ovih škola odnosno sveučilišta pokriva različite aspekte i sektore gospodarstva. U daljnjem radu analizirat će se online programi u svrhu obrazovanja u turizmu.

#### **4.1. PREGLEDNA ANALIZA ONLINE OBRAZOVNIH SADRŽAJA NAMJENJENIH TURIZMU**

Analizirajući sveukupne sadržaje online obrazovnih programa, lako je uočljivo da se većina istih bazira na menadžmentu i upravljanju, posebno u hotelskom sektoru. Ako se pak uđe u dubinu problema, pronalazi se cijeli spektar različitih tečajeva prilagođenih potrebama svih zaposlenik u turističkom sektoru od ugostiteljskih objekata preko turističkih agencija.

U nastavku slijedi detaljan pregled svih online obrazovnih sadržaja koje nude različite obrazovne ustanove, ali i agencija osmišljene samo za pružanje edukacije te njihov opis.

##### **4.1.1. Online škole**

Trenutno se, kako u svijetu, tako i u Europi, sve više pažnje pridaje učenju na daljinu odnosno online učenju. Mnoge škole, visoka učilišta i sveučilišta u svoje obrazovne programe uvode mogućnost učenja na daljinu kako bi studenti iz cijeloga svijeta mogli proširiti svoja znanja ili steći nova.

U nastavku ove analize, predstavljeno je 5 najboljih škola i sveučilišta u Europi koja omogućavaju učenje na daljinu, njihovi moduli te ishodi polaganja tih pradavanja odnosno tečajeva.

#### **ŠKOLA: Paris, School of Business**

##### MENADŽMENT U TURIZMU I UGOSTITELJSTVU

#### **MSC HOSPITALITY & TOURISM MANAGEMENT**



<b>Theme</b>	Business Administration
<b>Duration</b>	1 year
<b>Program name</b>	MSC Hospitality & Tourism Management
<b>School</b>	PSB - Paris School of Business
<b>Tuition Fees</b>	12 500 euros
<b>Program period</b>	Full degree programs
<b>Location</b>	Paris
<b>Degree accreditation</b>	Degree recognized by the state level 1

Izvor: <http://www.studialisedu.net/programs/msc-hospitality-tourism-management> (20.8.2016.)

SADRŽAJ: upoznavanje s ugostiteljskim i turističkim tržištem; učenje i rad uz profesionalce

PRAKSA: svjetski poznati hoteli u Parizu i Londnu

Hotelska industrija u Ženevi

Internacionalni turoperatori

Privatna odmarališta

Najbolji konferencijski centri

METODE PREDAVANJA: online interakcija s korisnicima; seminari, projekti i poslovne simulacije

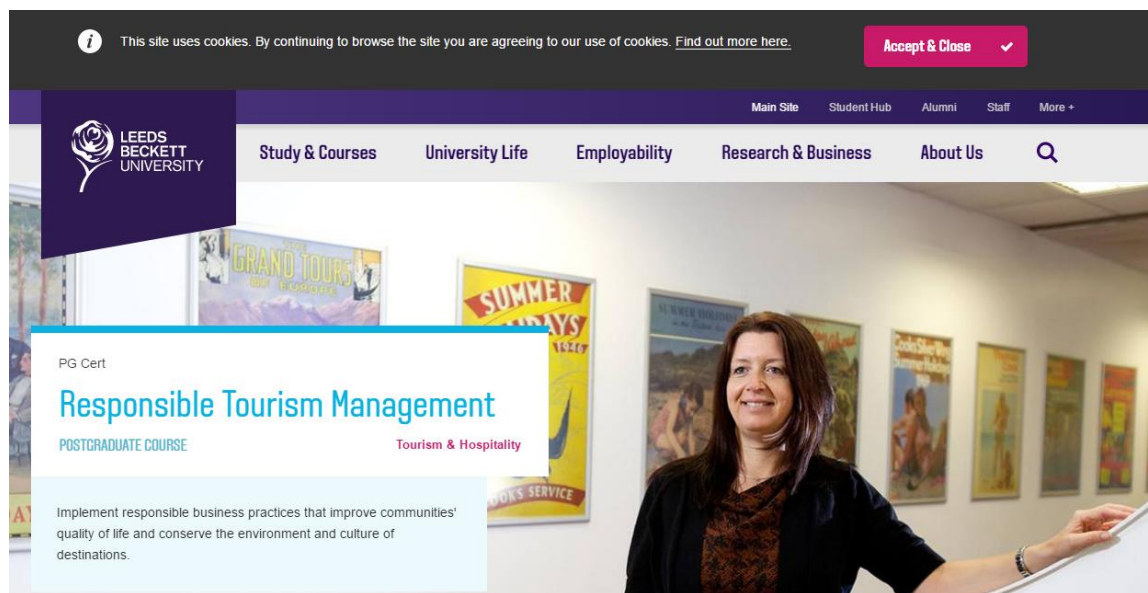
MODULI:

<b>POSLOVANJE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- dionici turizma i turističko tržište</li><li>- marketing</li><li>- menadžment</li><li>- međunarodno poslovanje</li><li>- financijsko upravljanje</li></ul>	<b>VOĐENJE I PROFESIONALNE VJEŠTINE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- menadžment i vođenje</li><li>- upravljanje karijerom</li><li>- metodologija istraživanja</li><li>- napredna produktivnost – digitalni posao</li></ul>
<b>NAPREDNE POSLOVNE KOMPONENTE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- hotelska distribucija</li><li>- strategije hotelskog marketinga</li><li>- kontrola troškova</li><li>- ljudski resursi</li></ul>	<b>IZBORNI</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- europska tržišta</li><li>- usporedno poslovno pravo</li><li>- odnosni s javnošću</li><li>- event menadžment</li></ul>

ISHOD: mogućnost zapošljavanja bilo gdje u svijetu kao menadžer ili voditelj ugostiteljskog objekta

## ŠKOLA: Sveučilište Leeds Beckett, Leeds, Velika Britanija

### MENADŽMENT ODGOVORNOG UPRAVLJANJA U TURIZMU



Izvor: [https://courses.leedsbeckett.ac.uk/responsibletourism\\_msc/](https://courses.leedsbeckett.ac.uk/responsibletourism_msc/) (25.8.2016.)

SADRŽAJ: što je odgovorni turizam, koje su odgovornosti menadžera, kako planirati, provoditi i ocjenjivati politike i prakse odgovornog turizma

METODE PREDAVANJA: online interakcija s korisnikom

MODULI:

ODGOVORNI TURIZAM - teorija i praksa	DESTINACIJSKI MENADŽMENT - politika i planiranje
METODE ISTRAŽIVANJA	ISTRAŽIVAČKI RAD

ISHOD: menadžerska diploma

## MENadžMENT PUTOVANJA

The image shows a screenshot of the Leeds Beckett University website. At the top, there is a navigation bar with the university logo on the left and menu items: 'Study & Courses', 'University Life', 'Employability', 'Research & Business', and 'About Us'. A search icon is on the far right. Below the navigation bar is a large banner image featuring a smiling man in a suit and tie, standing in front of a blue background with a nautical chart. The chart includes text like 'Anchoring, Fishing and Stopping Prohibited'. Overlaid on the left side of the banner is a white box containing the following text: 'BSc (Hons) Travel Business Management (level 6 top up) UNDERGRADUATE COURSE Tourism & Hospitality'. Below this box, it says 'Created by the travel industry, learn from industry insiders and take control of your management career with our flexible online course.' At the bottom right of the banner, there are two buttons: 'Apply Now' and 'Register for Open Day'.

Izvor: [https://courses.leedsbeckett.ac.uk/travel\\_business\\_management/](https://courses.leedsbeckett.ac.uk/travel_business_management/) (25.8.2016.)

SADRŽAJ: detaljan pregled povijesti putovanja, planiranje i implementacija ključnih elemenata menadžmenta, analiziranje i kritički osvrt analize tržišta putovanja

METODE PREDAVANJA: online predavanja, interakcija s polaznicima

MODULI:

ANALIZA I PLANIRANJE POSLOVANJA	INTEGRIRANE MARKETINŠKE KOMUNIKACIJE
SUVREMENA PITANJA U UPRAVLJANJU PUTOVANJIMA	PODUZETNIŠTVO I INOVACIJE
INDIVIDUALNI PROJEKтни RAD	

ISHOD: diploma iz menadžmenta upravljanja putovanjima

## ŠKOLA: Kraljevska škola agrikulture, Cirencester, Velika Britanija

### RURALNI TURIZAM



Info for: [Applicants \(My RAU\)](#) [Current students](#) [Alumni](#) [Staff](#)

Search the RAU

Home ▶ Study ▶ Postgraduate ▶ Courses ▶

MSc

## Rural Tourism Management

This course is ideal for graduates looking to develop a new, or manage

Share this page

[f](#) [t](#) [in](#) [✉](#)

[g+](#)

Izvor: <https://www.rau.ac.uk/study/postgraduate/courses/msc-rural-tourism-management> (25.8.2016.)

SADRŽAJ: pregled razvoja ruralnog turizma, grupni i individualni istraživački radovi, praksa u ruralnom području

MODULI:

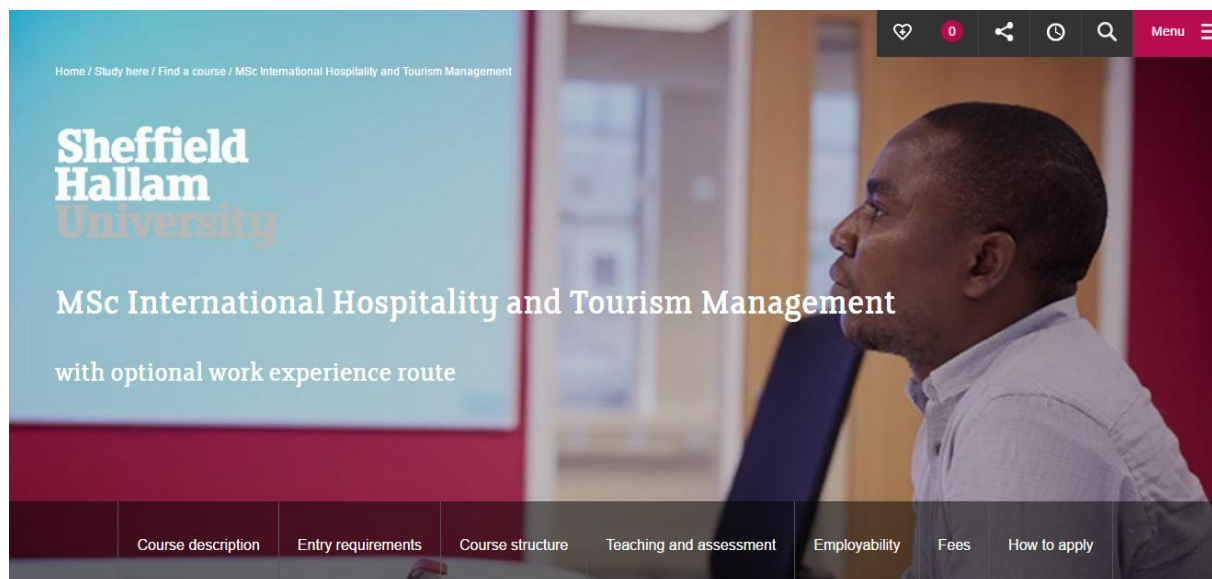
SUVREMENE TEORIJE UPRAVLJANJA RURALNIM TURIZMOM	TURIZAM I ODRŽIVI RAZVOJ	PODUZETNIŠTVO U RURALNOM TURIZMU
MARKETING PLANIRANJE I STRATEGIJA	RURALNI MENADŽMENT	FINANCIJSKO UPRAVLJANJE
AGROTURIZAM	METODE ISTRAŽIVANJA	ISTRAŽIVAČKI RAD



ISHOD: diploma iz upravljanja ruralnim turizmom

**ŠKOLA: Sveučilište Sheffiled Hallam, Sheffield, Velika Britanija**

MEĐUNARODNI MENADŽMENT U TURIZMU I UGOSTITELJSTVU



Izvor: <https://www.shu.ac.uk/study-here/find-a-course/bsc-honours-international-hospitality-business-management-fulltime> (26.8.2016.)

SADRŽAJ: program spaja jezgru poslovnih i upravljačkih studija s posebnim, specijaliziranim modulima vezanih za turizam i ugostiteljstvo

METODE PREDAVANJA: 150 školskih sati predavanja, individualni rad kao i rad u grupama, online interakcija korisnika s predavačima i korisnika međusobno

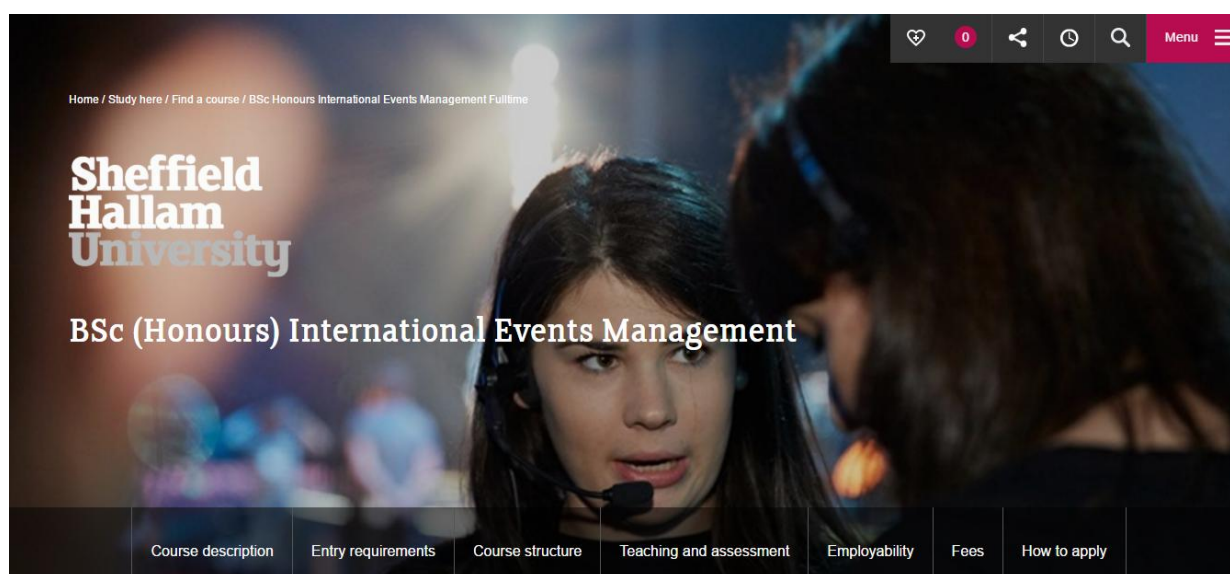
MODULI:

RAZVIJANJE PROFESIONALNIH VJEŠTINA	POSLOVNO OKRUŽENJE	RAZUMIJEVANJE ISPORUKE USLUGA	POSLOVNI UTJECAJI
UGOSTITELJSTVO	DESTINACIJSKI MENADŽENT	NAČELA MARKETINGA	TURIZAM
PRIMJENA FINANCIJSKOG	PROFESIONALNA ETIKA	TURISTIČKA POLITIKA	UPRAVLJANJE ORGANIZACIJOM I

MENADŽMENTA		RAZVOJ	LJUDSKIM RESURSIMA
ANALIZA OPERACIJA	TEHNOLOGIJA I MEDIJI	MEĐUNARODNA POSLOVNA STRATEGIJA	ODRŽIVI TAZVOJ

ISHOD: mogućnost zapošljavanja u raznim sektorima gospodarstva poput marketinga, ICT-a, odjelu ljudskih resusra

### MEĐUNARODNI EVENT MENADŽMENT U UGOSTITELJSTVU



Izvor: <https://www.shu.ac.uk/study-here/find-a-course/bsc-honours-international-events-management-fulltime>  
(27.8.2016.)

SADRŽAJ: spoj modula poslovanja s modulima specijaliziranim za turizam i ugostiteljstvo

METODE PREDAVANJA: online video i audio predavanja, korisničko sučelje s interakcijom među korisnicima

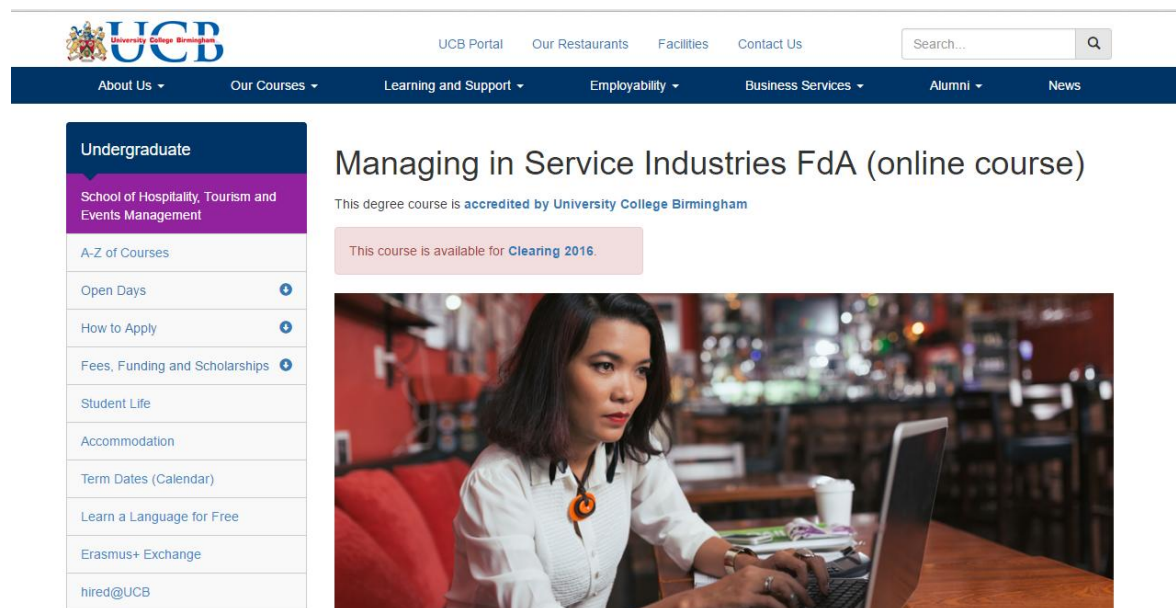
MODULI:

AKADEMSKE PERFORMANSE	UVOD U UGOSTITELJSTVO, SLOBODNO VRIJEME I TURIZAM	POSLOVNO OKRUŽENJE U TURIZMU
KARIJERE U UGOSTITELJSTVU	ISPORUKA ISKUSTAVA KORISNIKA	ODJEL HRANE I PIĆA
PLANIRANJE DOGAĐAJA	AKADEMSKI RAZVOJ I ZAPOŠLJAVANJE	POSLOVNE OPERACIJE I LOGISTIKA
NAČELA UPRAVLJANJA I RUKOVOĐENJE	UVOD U RAČUNOVODSTVO I FINANCIJE	UPRAVLJANJE LJUDSKIM RESURSIMA
PRODAJA I MARKETING	ORGANIZACIJA DOGAĐANJA	METODE ISTRAŽIVANJA
UTJECAJ EVENT MENADŽMENTA	STRATEŠKI MENADŽMENT	FUNKCIJE EVENT MENADŽMENTA
SUVREMENI TURIZAM	UPRAVLJANJE PROJEKTIMA	DISERTACIJA USLUŽNIH DJELATNOSTI ILI POSLOVNI PROJEKT

ISHOD: sigurno zapošlljavanje u sektoru turizma koje jamči Sveučilište

## ŠKOLA: Visoka škola Birmingham, Birmingham, Velika Britanija

### UPRAVLJANJE U USLUŽNOM SEKTORU



UCB Portal Our Restaurants Facilities Contact Us Search...

About Us Our Courses Learning and Support Employability Business Services Alumni News


Undergraduate  
School of Hospitality, Tourism and Events Management

A-Z of Courses  
Open Days  
How to Apply  
Fees, Funding and Scholarships  
Student Life  
Accommodation  
Term Dates (Calendar)  
Learn a Language for Free  
Erasmus+ Exchange  
hire@UCB

### Managing in Service Industries FdA (online course)

This degree course is accredited by University College Birmingham

This course is available for Clearing 2016.



Izvor: <http://www.ucb.ac.uk/our-courses/undergraduate/hospitality-tourism-and-events/managing-in-service-industries-fda.aspx> (27.8.2016.)

SADRŽAJ: predavanja pokrivaju sva područja turizma

METODE PREDAVANJA: ovisno o modulu, predavanja, grupni radovi, eseji

MODULI:

PUTOVANJA I TURISTIČKA INDUSTRIJA	UTJECAJ TURIZMA
DESTINACIJSKI MENADŽMENT	EKONOMIJA I FINACIJE
MARKETING, BRANDING I PSIHOLOGIJA POTROŠAČA	ORGANIZACIJA, UPRAVLJANJE I LJUDSKI RESURSI
UTJECAJ TURIZMA NA KULTURU	TURIZAM U AKCIJI
TRANSPORT, TURIZAM I MOBILNOST	UPRAVLJAČKO RAČUNOVODSTVO
METODE ISTRAŽIVANJA	PROJEKTNI RAD

ISHOD: diploma iz sektora ugostiteljstva za rad u bilo kojem području

### 4.1.2. Online tečajevi

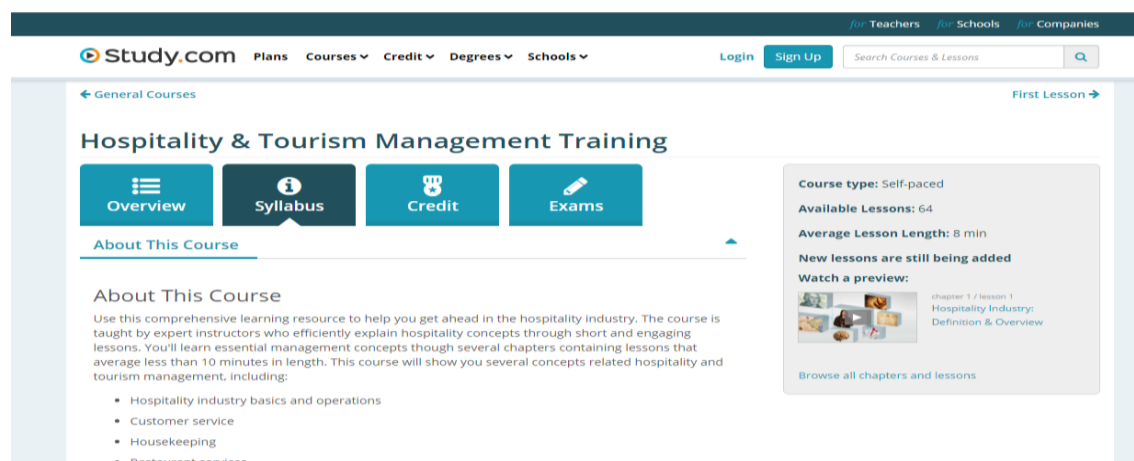
Osim škola, visokih učilišta i sveučilišta, brojene neprofitne organizacije i razne agencije nude kako besplatne online tečajeve vezane za turizam tako i one koji se trebaju platiti. Zahvaljujući modernizaciji i tehnološkom napretku više od dvije milijarde ljudi u svijetu ima pristup računaru i internetu što znatno olakšava umreženost cijeloga svijeta<sup>4</sup>. Uz podatak da je turizam jedna od najbrže rastućih gospodarskih grana, na globalnoj razini, nije čudno što mnogi posežu za online tečajevima kako bi napredovali na svojim radnim mjestima.

U nastavku će biti predstavljeni neki od najpopularnijih online tečajeva za potrebe turizma na području Europske unije.

## STUDY.COM

Prva u nizu takvih organizacija koje nude besplatne online tečajeve je STUDY.COM. Glavni cilj ove organizacije je kroz zabavne i edukativne video zapise omogućiti studentima da polože tečajeve za koji se prijavljuju. U suradnji sa Sveučilištem Thomas Edison, ova organizacija okuplja preko 10 milijuna ljudi iz cijelog svijeta koji ju posjećuju. Po završetku online tečajeva i dobivanja certifikata, studenti imaju mogućnost prelaska na Sveučilište ukoliko žele steći višu diplomu.

## MENADŽMENT U TURIZMU I UGOSTITELJSTVU



The screenshot displays the Study.com website interface. At the top, there are navigation links for 'Teachers', 'Schools', and 'Companies'. The main header includes the Study.com logo, navigation menus for 'Plans', 'Courses', 'Credit', 'Degrees', and 'Schools', along with 'Login' and 'Sign Up' buttons and a search bar. The main content area is titled 'Hospitality & Tourism Management Training' and features four tabs: 'Overview', 'Syllabus', 'Credit', and 'Exams'. Below the tabs, there is a section titled 'About This Course' with a description: 'Use this comprehensive learning resource to help you get ahead in the hospitality industry. The course is taught by expert instructors who efficiently explain hospitality concepts through short and engaging lessons. You'll learn essential management concepts through several chapters containing lessons that average less than 10 minutes in length. This course will show you several concepts related hospitality and tourism management, including:'. A bulleted list follows: 'Hospitality industry basics and operations', 'Customer service', 'Housekeeping', and 'Restaurant services'. To the right, a sidebar provides course details: 'Course type: Self-paced', 'Available Lessons: 64', 'Average Lesson Length: 8 min', and 'New lessons are still being added'. It also includes a 'Watch a preview' section with a video thumbnail and the text 'Chapter 1 / Lesson 1 Hospitality Industry: Definition & Overview' and a link to 'Browse all chapters and lessons'.

Izvor: <http://study.com/academy/course/hospitality-tourism-management.html#information> (6.9.2016.)

<sup>4</sup> [http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Information\\_society\\_statistics\\_-\\_households\\_and\\_individuals/hr](http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Information_society_statistics_-_households_and_individuals/hr) (5.9.2016. EUROSTAT)

Ovaj tečaj obuhvaća sva područja sektora turizma i ugostiteljstva. Tečaj je osmišljen i napravljen od strane stručnjaka iz područja ugostiteljstva, a cilj mu je učinkovito objasniti koncept cjelokupnog ugostiteljstva kroz kratke i zanimljive lekcije od kojih neke traju i kraće od 10 minuta. Kroz ovaj tečaj polaznici će proći kroz sve pojmove vezane uz:

- Osnove ugostiteljstva
- Odnose s gostima
- Odjel domaćinstva
- Restorantske usluge
- Planiranje jelovnika

Ovaj praktični i sveobuhvatni tečaj pomaže pri učenju osnovnih informacija o menadžmentu u turizmu i ugostiteljstvu. Tečaju se može pristupiti u bilo koje vrijeme s bilo kojeg servera koji podržava internet poput računala, tableta ili pametnih telefona. Tečaj je podijeljen u 12 lekcija:

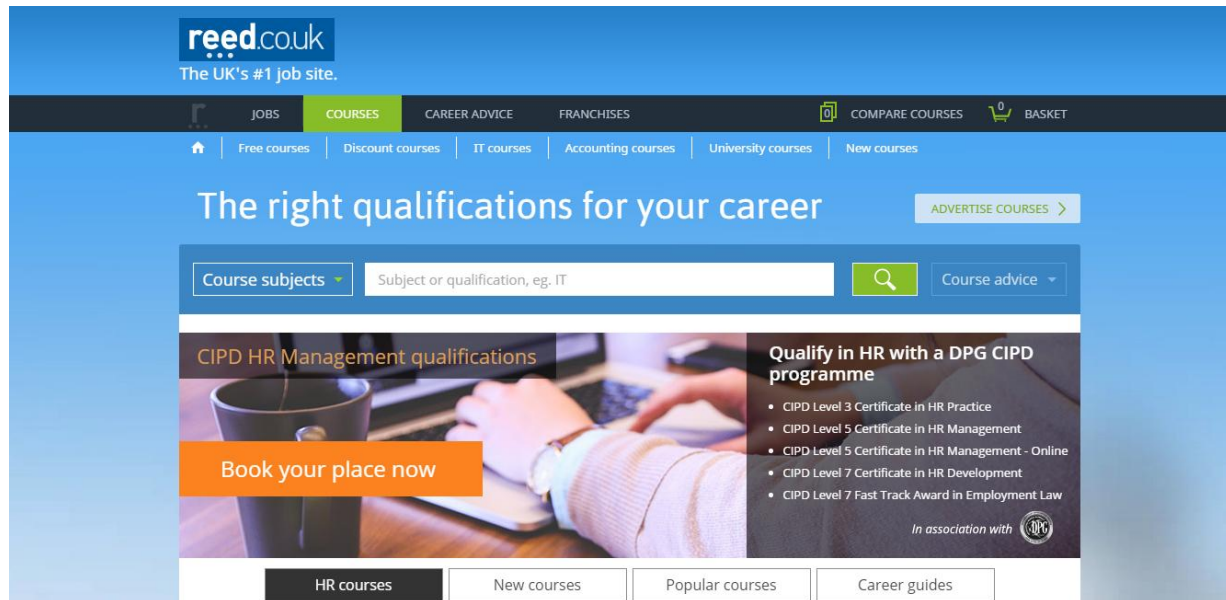
1.	OSNOVE UGOSTITELJSTVA	2.	FUNKCIJE UGOSTITELJSTVA
3.	MENADŽMENT U UGOSTITELJSTVU	4.	MEĐUNARODNO UGOSTITELJSTVO
5.	ODNOSI S GOSTIMA I ODJEL DOMAĆINSTVA	6.	VRSTE RESTORANSTSKIH USLUGA
7.	PLANIRANJE JELOVNIKA	8.	PRIPREMA HRANE
9.	ČUVANJE HRANE I ZAŠTITA	10.	INVENTURNA KONTROLA
11.	MARKETING U TURIZMU	12.	FINANCIJSKI MENADŽMENT U TURIZMU

1. Osnove ugostiteljstva – kroz prvu lekciju tečaja polaznici se upoznaju s definicijom i preglednom analizom ugostiteljstva, rastom i budućnošću, trendovima i tehnologijom, ali i s važnošću stalnog rada i unapređivanja, odnosu s gostima, sektorima i uslugama u ugostiteljstvu kao i s izazovima koje turizam predstavlja

2. Funkcije ugostiteljstva– ova lekcija obuhvaća pojmovno razlikovanje turizma i ugostiteljstva, ali i njihovu povezanost, važnost dobrog planiranja smještajnih kapaciteta i ponude te uključivanje restorantskih usluga u cjeloviti proizvod koji smještajni objekt nudi
3. Menadžment u ugostiteljstvu – važnost ljudski resursa, projektni i strateški menadžment u ugostiteljstvu, upravljanje novim tehnologijama
4. Međunarodno ugostiteljstvo – usporedba ugostiteljstva u Europi s Australijom i Sjedinjenim američkim državama
5. Odnosi s gostima i odjel domaćinstva – jedan od najbitnijih dijelova svakog ugostiteljskog objekta jer su u izravnom kontaktu s gostima; tečaj objašnjava koje su funkcije odjela domaćinstva, standardi i kontrolne liste, koja je važnost standardizacije restorantskih usluga
6. Vrste restorantskih usluga – detaljan pregled svih tipova usluga uz objašnjenja koje su razlike između pune restorantske usluge, samoposlužne i brze usluge, koje su minimalne usluge koje restoran pruža te moderne trendove u restoraterstvu
7. Planiranje jelovnika – lekcija vezana uz samu ponudu hrane i jela koja se spremaju u kuhinji restorana
8. Priprema hrane – različiti načini i metode pripreme različitih jela
9. Čuvanje hrane i zaštita – na koje se sve načine hrana može termički obrađivati kako bi duže trajala i koji su ispravni načini skladištenja iste
10. Inventurna kontrola – lekcija predstavlja razliku između ručnog i automatiziranog kontroliranja zaliha te koje su najjednostavnije tehnike izrade inventure
11. Marketing u turizmu – obuhvaća sve marketinške akcije svih odjela smještajnog objekta, od ideja i strategija, preko planiranja marketing miksa do izrade promotivnih materijala
12. Financijski menadžment u turizmu – najvažnija lekcija tečaja koja objašnjava pravilnu izradu kalkulacije budućih troškova i predviđanje prihoda

ISHOD TEČAJA: polaznici dobivaju certifikat o položenom tečaju iz područja menadžmenta

## REED LEARNING



Izvor: <https://www.reed.co.uk/courses/> (7.9.2016.)

Reed Learning je jedan od vodećih pružatelja usluga obrazovanja i stručnog osposobljavanja. U posljednjih 10 godina obučili su preko 250.000 ljudi od toga 20.000 menadžera, 12.000 ljudi koji su imali problem s prezentiranjem pred publikom te 14.000 ljudi koji su napredovali na svojim radnim mjestima te su danas visoko pozicionirani. Reed Learning pokriva sva područja gospodarstva, a samo u sektoru turizma i ugostiteljstva imaju 140 različitih tečajeva.

U nastavku će biti predstavljeni i analizirani najpopularniji tečajevi.

### MENADŽMENT U TURIZMU I UGOSTITELJSTVU

Ovaj tečaj nudi uvid u organizaciju smještajnog ugostiteljstva, konkretno uvid u organizaciju rada u hotelu. Tečaj je podijeljen na devet cjelina:

UVOD	U	HOTELSKI	ORGANIZACIJA RADA U	MENADŽMENT LJUDSKIH
------	---	----------	---------------------	---------------------



MENADŽMENT	HOTELU	RESURSA
KONTROLA	ODJEL RECEPCIJE	ODJEL DOMAĆINSTVA
EVENT MENADŽMENT	PLANIRANJE	ODJEL HRANE I PIĆA

Po završetku tečaja, polaznicima se nudi širok spektar radnih mjesta poput menadžera hotela, restorana ili bara, menadžera kadrovske službe odnosno ljudskih resursa, konzultanata u putničkim agencijama kao i nadzornika/nadzornice odjela domaćinstva.

### TURIZAM I PUTOVANJA

Cilj tečaja je pružiti uvid u ključne komponente putovanja i turizma općenito kroz:

- razumijevanje razvoja turizma i putovanja
- teorijska znanja o turističkoj industriji i srodnim sektorima, uključujući i poznavanje turističkih proizvoda i usluga, infrastrukture o kojoj isti ovise te transportnog sustava o kojem postanak turističkog proizvoda odnosno usluge ovisi
- praktične vještine vezane za potrebe rada u putničkoj i turističkoj industriji uključujući i poznavanje osnovnih profesionalnih vještina potrebnih za rad u sektoru turizma
- kritičku svijest o fizičkim, socijalnim i ekonomskim čimbenicima turističke destinacije kao i razumijevanje globalnih, regionalnih i lokalnih perspektiva odredišta

Tečaj je podijeljen na pet cjelina:

1. Uvod u turizam
2. Čimbenici turističkih destinacija
3. Briga o gostima i procesi rada
4. Turistički proizvodi i usluge
5. Uloga i funkcija marketinga u sektoru turizma

Kroz ovih pet cjelina, polaznici tečaja dobivaju detaljan pregled razvoja turizma i putovanja kroz povijest, upoznaju se s osnovnim značajkama turističke destinacije kao i sa svim bitnim elementima koji čine destinaciju zanimljivom i održivom. Kroz treću cjelinu, Briga o gostima i procesi rada polaznici uče kako se nositi s zahtjevima i pritužbama gostiju, kako prepoznati potencijalne probleme te koji su glavni procesi rada s gostima. Nadalje, uče i o nastanku turističkog proizvoda, koji elementi utječu na kreiranje ponude i koje sve usluge spadaju pod

usluge u turizmu. Naposljetku kao jedna od najvažnijih stavki tečaja, polaznici prolaze kroz marketing mix, funkcije promocije te kreiranje promotivnog materijala za potrebe turizma.

### HOTELSKA RECEPCIJA – DIPLOMA

Napredni tečaj koji objedinjuje sve sadržaje hotelskog menadžmenta i odjela recepcije. Tečaj je dobio CPD certifikat<sup>5</sup> i IVCAS akreditaciju<sup>6</sup> kao savršeni tečaj za buduće recepcioniste. Tečaj se može pohađati u nekoliko dijelova po 15 sati. Cjeloviti program tečaja je napravljen i odobren od strane stručnih predavača.

Tečaj se sastoji od 16 različitih modula kroz koje se polaznike upoznaje s cijelim odjelom hotelske recepcije, glavnim odgovornostima i zadacima recepcionera, kontakt s gostima, sigurnost u hotelu, marketing i prodaja, ali i o načinu odjevanja.

UVOD HOTELSKU RECEPCIJU	U	STANDARDNI POSTUPCI ODJELA RECEPCIJE	SLUŽBA ZA GOSTE	KOMUNIKACIJSKE VJEŠTINE
TELEFONIRANJE S GOSTIMA	S	PRITUŽBE GOSTIJU	ADMINISTRATIVNE VJEŠTINE I ZNANJA	RAČUNALNE VJEŠTINE
STANDARDI HOTELSKIH GRUPACIJA		TIMSKI RAD I SURADNJA S DRUGIM ODJELIMA	SIGURNOST I ZAŠTITA NA RADU	MARKETING I PRODAJA U HOTELU
PRAVILA POSLOVNOG ODIJEVANJA		SAMOKONTROLA U NEUGODNIM SITUACIJAMA NA POSLU	PRAVNA PITANJA U UGOSTITELJSTVU	BUDUĆNOST ODJELA RECEPCIJE

<sup>5</sup> CPD certifikat označava pojedinačno održavanje, poboljšanje i širenje znanja te razvijanje osobne kvalitete potrebne za edukaciju stručnih i tehničkih dužnosti tijekom radnog vijeka

<sup>6</sup> Nezavisna organizacija za stručno osposobljavanje

Kroz ovih 16 modula, polaznici prolaze kroz sve detalje potrebne za rad na recepciji hotela, bilo da se radi o malim hotelima ili hotelima u velikim hotelskim lancima. Cilj tečaja je osposobiti polaznika za rad u svim uvjetima i situacijama u kojima se recepcionar može naći.

### RECEPCIJA I REZERVACIJSKI SUSTAV OPERA

Tečaj povezuje preko 800 hotela iz velikih hotelskih grupacija koje se koriste rezervacijskim sustavom OPERA. Cilj tečaja je kroz četiri tjedna obučiti polaznike, bez iskustva u radu na recepciji, da koriste sustav OPERA.

Tečaj se sastoji od 5 zasebnih cjelina:

1. Standardni radni postupci u hotelu – check in i check out, telefonske rezervacije i „walk in“<sup>7</sup> rezervacije
2. Međunarodni standardi u hotelskim lancima (hoteli 5\*) – uvod u sustav OPERA
3. Rad u demo verziji sustava OPERA
4. 2 dana grupne interaktivne online radionice – kreiranje životopisa, priprema za razgovor za posao, upoznavanje sa standardnim pravilima hotela
5. Praktični dio – rad u sustavu OPERA promatran od strane stručnjaka iz područja ugostiteljstva

Po završetku tečaja, automatski se otvara profil polaznika s njegovim životopisom, fotografijom, kontakt informacijama i njegovim željama za buduće zapošljavanje. Kao rezultat suradnje s velikim hotelskim kućama, većina polaznika koji su završili tečaj, imaju siguran posao.

### AVANTURISTIČKI TURIZAM

Avanturistički turizam je jedan od najpopularnijih oblika turizma koji svakodnevno okuplja sve više i više zainteresiranih. Ovaj tečaj objašnjava izvore i vrste mogućnosti na tržištu za razvoj ovakvog oblika turizma. Također daje uvid u posebne želje i potrebe klijenata avanturističkog turizma.

Tečaj se sastoji od 8 cjelina:

---

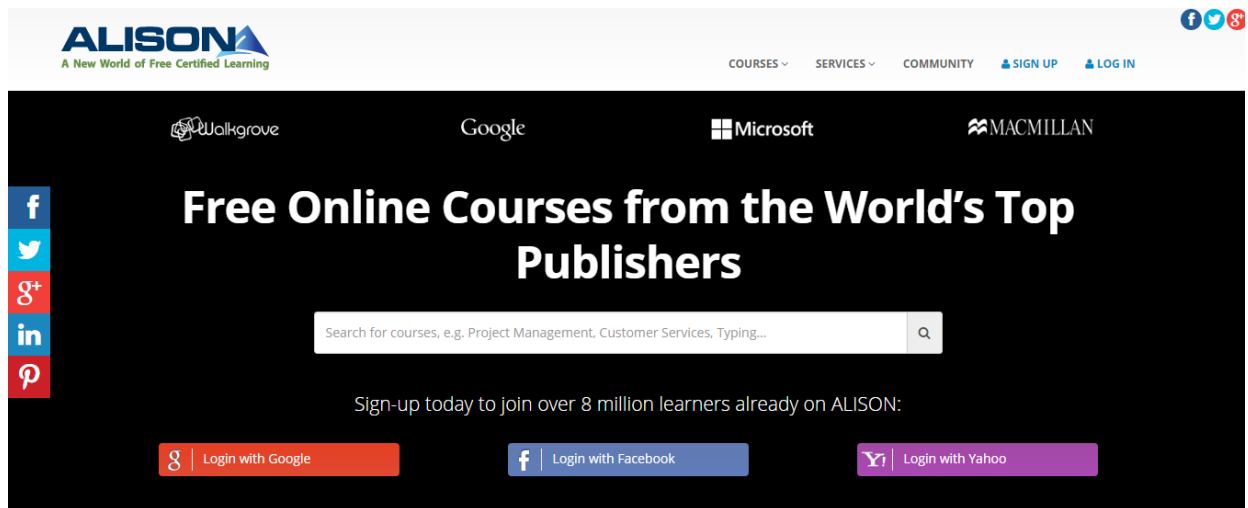
<sup>7</sup> „walk in“ je gost koji je u hotel ušao bez rezervacije i na licu mjesta želi napraviti istu

1. Opseg i priroda avanturističkog turizma
2. Proizvod – avanturizam: izvori i vrste
3. Menadžment
4. Klijent/gost
5. Lokacije – umjetno stvorena okruženja
6. Lokacije – prirodna okruženja
7. Etika, održivost i utjecaj na okoliš
8. Upravljanje rizicima i osiguranje

Na kraju svake cjeline, polaznici polažu ispit, po završetku svih 8 ispita, polaznici su dužni položiti i završni ispit kako bi dobili certifikat.

Ishod tečaja je poznavanje temelja i uvjeta avanturističkog turizma kako u teoriji tako i u praksi. Certifikat o položenom tečaju omogućava polaznicima zapošljavanje kako u agencijama koje se bave avanturizmom tako i samostalno bavljenje tom vrstom turizma.

## ALISON



### Online Course Categories

Izvor: <https://alison.com/> (9.9.2016.)

ALISON je online pružatelj usluga obrazovanja osnovan u Galway, Irska 2007. godine, čija je ideja bila omogućiti ljudima da steknu osnovno obrazovanje kao i radne vještine i navike koje će im biti potrebne u obavljanju svakodnevnih dužnosti. Za razliku od drugih online pružatelja edukacijskih usluga, većina ALISON studenata se nalazi u zemljama u razvoju s najbržim rastom broja korisnika u Indiji. ALISON trenutno nudi preko 750 različitih tečajeva kojima se stječu certifikati i diplome na 10 jezika. Ovisno o stupnju koji student želi doseći, vrijeme tečajeva se kreće od 1-2 sata za certifikate do 9-11 sati za diplome. ALISON na svojoj stranici naglašava kako ne postoji vremensko ograničenje u kojem student mora dovršiti tečaj. Svaki je tečaj prilagođen studentovom ritmu u kojem od može položiti isti. Također je naglašeno kako je za neke složenije tečajeve potrebno i više od 20 sati učenja kako bi se usavršili.

### ENGLJSKI JEZIK ZA TURIZAM

Ovaj tečaj uvodi polaznika u vokabular potreban za rad u turističkim agencijama kako bi gostima mogli pružiti informacije. Ovim tečajem također je definiran stručni jezik koji je potreban za obavljanje posla turističkog vodiča i pratitelja. Također, tečajem se uči kako objasniti turističku literaturu, kako na pristojan način rezervirati gostu turu s vodičem te kako voditi turu gostiju koristeći engleski jezik.

Tečaj se sastoji od 2 modula:

Modul 1: turističke informacije i turistički vodič u kojem polaznik uči osnovne pojmove vezane uz turističke agencije i urede, turističku literaturu i vodiče u knjigama, kako rezervirati grupu za voditi i naposljetku kako raditi kao turistički vodič.

Modul 2: provjera znanja

### STUDIJ UGOSTITELJSKOG MENADŽMENTA – HOTELSKE OPERACIJE

Još jedan u nizu tečajeva vezanih uz menadžment i menadžerske funkcije koji uključuje detaljne informacije o različitim funkcijama menadžmenta uključujući odjel domaćinstva i recepcije. Ovaj tečaj prvo uvodi polaznike u klasifikaciju hotelskog vlasništva i različite načine upravljanja

hotelom kao što su ugovor o hotelskom menadžmentu i franšiza. Tečaj također podučava o načinu poslovanja usmjerenom prema prihodima i načinu poslovanja usmjerenom troškovima.

Ishod tečaja se očituje u razumijevanju organizacije hotelskih funkcija, njihove međusobne suradnje koja pozitivno utječe na dojam gostiju. Također, tečaj objedinjuje i učenje o organizaciji rada odjela recepcije, glavnim dužnostima i zadacima kao i zaposlenima u tom odjelu uključujući i vratara i nosača prtljage. Naposljetku se polaznike upoznaje s odjelom domaćinstva, zaduženjima sobarica i nadzornica, standardnim procedurama čišćenja kao i suradnjom s ostalim odjelima unutar hotela.

Tečaj se sastoji od 4 modula:

Modul 1: uvod u hotelski menadžment koji se najvećim dijelom bavi organizacijom funkcioniranjem odjela hotela

Modul 2: funkcije odjela recepcije

Modul 3: odjel domaćinstva

Modul 4: provjera znanja

### TURIZAM – TURISTIČKI SEKTOR I RAZVOJ KARIJERE

Ovaj tečaj omogućava uvid u različite sektore kao i poslovne mogućnosti koje isti nude. Isto tako opisuje turizam na način kako su ga brojni autori definirali te kako se taj pojam i shvaćanje turizma razvijao i nadopunjavao. Kao posljednji dio, tečaj predstavlja četiri ključna elementa potrebna za razvoj turističke destinacije.

Tečaj se sastoji od 3 modula:

Modul 1: razvoj karijere u turizmu koji daje jasnu definiciju turizma te pruža pregled potencijalnih karijera

Modul 2: sektori u turizmu koji daje uvid u turističke atrakcije i znamenitosti kao i mrežu prijevoznih sredstava

## Modul 3: provjera znanja

### TURIZAM – MARKETING I PROMOCIJA

Kako bi privukli goste, svaki subjekt u turizmu mora stvoriti uspješan marketing i promociju. Tečaj objašnjava kako se destinacija može uspješno promovirati, koji su glavni izazovi promoviranja destinacije, kako provesti segmentaciju tržišta i koje su najbolje metode oglašavanja. Također se objašnjava kupovni proces gosta te kako uspješan marketing mix može kod potrošača odnosno gosta stvoriti naviku dolaska u destinaciju i napraviti ga stalnim gostom.

Tečaj se sastoji od 3 modula:

Modul 1: temeljna načela promocije destinacije koji objašnjava izazove pravile promocije, identifikaciju tržišnog segmenta te metode oglašavanja

Modul 2: prodaja destinacije kao proizvoda objašnjava ciljeve promocije i kupovne navike gostiju

Modul 3: provjera znanja

## ONLINETRAVELDU.COM

ONLINE TRAVEL EDUCATION PORTAL  
AVIATION - TOURISM - HOSPITALITY - LOGISTICS

Onlinetraveledu.com

Individual E-Learning Courses 50  
Combinaton Diploma Courses 13  
Advanced Diploma Courses 3  
Official IATA Courses 30

Home | About us | Online Courses | For Whom? | Why our Courses? | Enrollment Procedure | Contact Us

Online Travel and Tourism Courses [Free Registration](#) [Login](#)

Welcome to **onlinetraveledu.com**

We are the world's leading portal in E-learning, providing wide range of self learning online training programs in the exciting field of Aviation, Travel, Tourism, Hospitality & Logistics. Over 70 Innovative courses organized under 14 domains that are designed by the experts from the industry, offer unique opportunities to gain knowledge / skill to enhance one's career. These online courses are aimed at aspirants as well as professionals working in the field of Aviation, Tourism and Logistics who would like to upgrade their knowledge, get online certification and improve upon their personal portfolio for enhancing their career. These courses would empower you with contemporary knowledge and confidence to work in the dynamic Aviation & Tourism Industry. Totally internet delivered, these training programs allow you to study at your pace, anytime and from anywhere in the world.

Trade-wings  
IATA  
Worldwide Top 10  
Premier Circle Member

[Leave a message](#)

Izvor: <http://www.onlinetraveledu.com/index.php> (10.9.2016.)

Onlinetraveldu.com je integrirani online portal koji pruža kompletnu paletu programa edukacije u području zrakoplovstva, putovanja i turizma, ugostiteljstva i logistike. Ovi online tečajevi su rezultat dugih istraživanja tržišta i potreba poslodavaca u sektoru turizma i ugostiteljstva. Cilj tečajeva je kroz raznolike sadržaje i kvizove osposobiti polaznike za buduće zahtjeve posla.

### RAZUMIJEVANJE RAČUNALNOG REZERVACIJSKOG SUSTAVA

Glavni alat putničke industrije je zasigurno rezervacijski sustav. Ovi računalni rezervacijski sustavi (CRS) su poznatiji pod nazivom Globalni distribucijski sustav (GDS) čije je pravilno korištenje ključna vještina za rad sektoru turizma.

Ovaj tečaj razumijevanja računalnog rezervacijskog sustava temelji se na programima AMADEUS i GALILEO. Gotovo sve putničke agencije koriste jedan od ova dva sustava kako bi na najjednostavniji i najbrži način obavljali sve aktivnosti vezane uz rezervacije smještaja, avionskih karata i prijevoza svojih putnika.

Tečaj se sastoji od devet dijelova:

1. Uvod u računalne rezervacijske sustave
2. Funkcije i sadržaj CRS-a
3. Komunikacijski kanali
4. Koncept globalnog distribucijskog sustava
5. Poslovni model i funkcije GDS-a
6. Organizacija GDS-a
7. Razvoj pravilnika CRS-a
8. Proizvodi temeljeni na online sadržajima
9. Izazovi CRS-a i GDS-a

Po završetku tečaja, polaznici su sposobni za samostalan rad u bilo kojem od računalnih rezervacijskih sustava bilo u putničkoj agenciji, ugostiteljskom objektu ili pak na aerodromu.



## VINSKI TURIZAM

Baš kao i avanturistički turizam, vinski turizam je sve popularniji među putnicima diljem svijeta. Sve više putnika želi iskusiti gastronomiju destinacije u koju dolaze te posjetiti vinske putove koje taj zavičaj nudi. Uz to je i odličan način za upoznati ljude, običaje i kulturu područja. Upravo iz tih razloga je posebno osmišljen tečaj za razumijevanje i stjecanje specijaliziranih znanja o ovom posebnom obliku turističke aktivnosti.

Tečaj se sastoji od 14 cjelina kroz koje polaznici uče sve o vinima, vinogradima i vinarijama te kako iskoristiti vinogradarstvo za obogatiti turističku ponudu:

1. Uvod
2. Evolucija vina
3. Proces nastajanja vina – od berbe grožđa do prodaje vina u bocama
4. Vinogradi
5. Vinarije
6. Vrste vina
7. Kušanje vina
8. Vinske čaše i posluživanje vina
9. Kuhanje s vinom
10. Vino i zdravlje
11. Vinski turizam
12. Festivali vina
13. Popularne vinske destinacije
14. Karijera u vinskom turizmu

Ishod ovog tečaja je prepoznavanje potencijala vinskog turizma kao budućnosti ruralnog područja turističke destinacije. Po završetku tečaja, polaznici su sposobni samostalno osmišljavati rute za obilazak vinograda i vinarija za goste zainteresirane za kulturu i gastronomiju.

## ACS DISTANCE EDUCATION

ACS DISTANCE EDUCATION Contact | Student Login

Home COURSES ADVICE DISCIPLINES THE SCHOOL ENROLMENT Search...

Find Courses

Hospitality

FOOD AND BEVERAGE MANAGEMENT BTR102

View

Search by keyword Search

Study around life - from home, work, beach, coffee shop...

Order your **FREE** Course Handbook

Downloadable

**WHAT DO OUR STUDENTS SAY ABOUT US?**

Jane Hurst is studying the e-learning version of Life Coaching. Here is what she has to say -

*"I am enjoying it, as with a great deal of adult learning I am confirming things that I know, learning new ones and disputing things that I THOUGHT I knew!!!! Well worth the doing. Mind you I have the course with me all the time as by opting for the CD version I have it loaded onto my HTC phone and can read and write at any*

Subscribe to the FREE ACS Newsletter

Your email address

Subscribe here for Special Offers, New Services, Courses, Books, Opportunities.

Izvor: <http://www.acsedu.co.uk/default.aspx> (10.9.2016.)

Organizacija koja svoje podružnice ima u Australiji, Novom Zelandu, Sjedinjenima američkim državama i Velikoj Britaniji. ACS u Velikoj Britaniji trenutno ima preko 3000 polaznika iz više od 100 zemalja svijeta u preko 20 različitih programa i tečajeva. Tečajevi vezani uz turizam podijeljeni su u dvije zasebne: turizam i ugostiteljstvo. Najpopularniji tečajevi će biti predstavljeni u nastavku analize.

### VJEŠTINE VODIČA ZA POTREBE EKOTURIZMA

Tečaj se bavi problematikom održivog turizma kao i ekologijom same turističke destinacije. Za glavni cilj ima osposobiti polaznike za budući rad turističkog vodiča u ekološki zaštićena područja poput nacionalnih parkova. Kroz tečaj se polaznike upoznaje s ekosustavima, biljnim i životinjskim vrstama te turama koje agencije mogu nuditi svojim gostima.

Tečaj se sastoji od 10 cjelina:

OSNOVE EKOTURIZMA

USLUGE U EKOTURIZMU

EKOLOGIJA I ZAŠTITA	BILJNE I ŽIVOTINJSKE VRSTE – KLASIFIKACIJA I IDENTIFIKACIJA
GEOLOGIJA	VODENI OKOLIŠ
KOPNENI OKOLIŠ	PLANIRANJE EKOTURIZMA
MOGUĆNOSTI RAZVOJA EKOTURIZMA	VOĐENJE TURA EKOTURIZMA

Ciljevi ovog tečaja su omogućiti polaznicima da prepoznaju čimbenike okoliša i njihovo značenje za ekoturizam, analiziraju strukturu i potencijal razvoja ekoturizma svoje zemlje, razvijaju i stvaraju preduvjete za razvoj ekoturizma te naposljetku da samostalno osmišljavaju i kreiraju ponudu ekoturizma.

### MENADŽMENT ODJELA HRANE I PIĆA

Jedan od najzanimljivijih odjela svakog hotela koji zahtjeva posebna znanja i vještine kao i kreativnost i inicijativnost. Menadžment odjela hrane i pića mora biti upoznat sa svim vrstama namirnica i njihovim termičkim obradama kao i idejama kako kreirati pojedino jelo. Ovaj tečaj korisnicima pruža uvid u kompletan pregled svih komponenti odjela hrane i pića kojima se menadžment bavi.

Podijeljen je u 9 zasebnih cjelina koje pokrivaju sve stavke od nabave namirnica do posluživanja gotovih jela:

1. Prehrana
2. Kuhanje
3. Funkcije kuhinje
4. Planiranje jelovnika
5. Alkoholna pića
6. Nealkoholna pića i topli napitci
7. Opseg i priroda restorantske usluge
8. Menadžment osoblja
9. Menadžment restorana

Ciljevi tečaja su upoznati polaznike s važnošću pravilne i kvalitetne prehrane, razumijevanjem različitih načina i metoda priprema jela, planiranjem jelovnika i pića koja se slažu s određenim jelima te osnovama vođenja restorana.

#### **4.2. REZULTATI PREGLEDNE ANALIZE**

Na temelju opisane analize online obrazovnih sadržaja za potrebe turizma na području EU, vidljivo je kako se mnogo truda i rada ulaže kako bi ponuda bila što kvalitetnija. Sve škole i organizacije imaju isti cilj – pripremiti polaznike za budući rad u sektoru tuizma. Gotove sve škole koje pružaju učenje na daljinu surađuju s brojnim objektima kako bi omogućili korisnicima zapošljavanje po završetku tečaja ili nakon što dobiju diplomu.

Kao kolijevka turizma, Velika Britanija, osim velikog broja raznih tečajeva koje nudi, ima i posebna odjeljenja na svojim sveučilištima koji se bave isključivo problematikom učenja na daljinu za potrebe turizma. Njihova vodeća sveučilišta se bave kreiranjem zanimljivih interaktivnih programa koje polaznici iz cijeloga svijeta mogu pohađati, a predavači su uvijek stručnjaci iz pojedinog dijela turizma, ovisno o kakvom se tipu tečaja radi.

Nezavisne organizacije također nude široki spektar raznih online programa učenja. Kao i sveučilišta u Velikoj Britaniji, mnoge organizacije imaju ugovore s hotelskim kućama i velikim hotelskim grupacijama gdje polaznici online mogu obaviti stručnu praksu na način da preko interaktivnih demo verzija predavač, stručnjak u tom području, i korisnik mogu komunicirati i zajedno rješavati problem koji je stavljen pred korisnika tečaja.

## 5. ZAKLJUČAK

Na temelju ovoga završnog rada može se zaključiti da je online obrazovanje od presudne važnosti za osobni profesionalni razvoj. Zahvaljujući tehnologiji i modernizaciji, svakim danom sve više i više ljudi diljem svijeta ima pristup računalu i internetu. Može se reći da je cijeli svijet povezan bežičnim putem.

Imajući na umu da je turizam jedna od najvažnijih gospodarskih grana na razini cijeloga svijeta, koja okuplja veliki broj ljudi, važno je imati kvalitetan radni kadar koji će biti u mogućnosti odraditi sve zahtjeve koje turistička potražnja predstavlja.

Glavni cilj radnika u turizmu je svojim gostima pružiti najbolju i najkvalitetniju moguću uslugu i turistički proizvod. Zbog dinamike koju turizam nalaže, gotovo je nemoguće odvojiti vrijeme za odlazak u školu na stručno usavršavanje ili predavanja potrebna za daljnji rad. Iz tog razloga osmišljeni su online tečajevi i programi obrazovanja kako bi zaposleni u sektoru turizma sami sebi mogli odrediti vrijeme i mjesto za slušanje predavanja i polaganja ispita. Na ovaj način, zaposlenima se pruža mogućnost da napreduju i šire svoje znanja i vještine, a poslodavcima omogućavaju dobivanje stručnog kadra koji će kvalitetno obavljati radne zadatke.

Europska unija sa svojim programima i poticajima se trudi omogućiti svim članicama jednaka prava i prilike kako bi svoju turističku ponudu podigle na viši nivo, a ujedno i obrazovale gotovo cijeli kadar osoblja.

Nakon kompletne analize sadržaja i programa, dolazi se do zaključka da online programi obrazovanja, osmišljeni od strane stručnjaka u turizmu imaju veliki utjecaj na ukupnu kvalitetu turističkog proizvoda i usluge.

## LITERATURA

### Knjige:

- Bojanić D., Reid R., (2001.), „Hospitality marketing management“, J. Wiley & Sons, New York
- Čavlek N, Vukonić B., (2002.) „Rethinking of Education and Training for Tourism“, Mikrorad, Zagreb

### Stručni članci:

- Garbin Prančević D., Šerić M., „The role of ICT in education“, bibliografija str. 62 – 64

### Internet:

- EUROSTAT  
Online URL: [http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Information\\_society\\_statistics\\_-\\_households\\_and\\_individuals/hr](http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Information_society_statistics_-_households_and_individuals/hr)  
(10.7.2016.)  
[http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/File:Participation\\_rate\\_in\\_education\\_and\\_training,\\_2011\\_\(%C2%B9\)\\_\(%25\)\\_YB16.png](http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/File:Participation_rate_in_education_and_training,_2011_(%C2%B9)_(%25)_YB16.png) (18.8.2016.)
- Ministarstvo vanjskih poslova Republike Hrvatske, Ugovor o funkcioniranju Europske unije  
Online URL: <http://www.mvep.hr/custompages/static/hrv/files/pregovori/111221-lisabonski-prociscena.pdf> (10.7.2016.)
- Projekt EU.EM.NET.  
Online URL: <http://www.hup.hr/projekt-euemnet.aspx> (15.7.2016.)
- Europski fondovi, Programi za cjeloživotno učenje  
Online URL: <http://europski-fondovi.eu/program/program-za-cjelo-ivotno-u-enje>  
(1.8.2016.)

- Paris, School of Business  
Online URL: <http://www.studialisedu.net/programs/msc-hospitality-tourism-management> (20.8.2016.)
- Sveučilište Leeds Beckett, Leeds, Velika Britanija  
Online URL: [https://courses.leedsbeckett.ac.uk/responsibletourism\\_msc/](https://courses.leedsbeckett.ac.uk/responsibletourism_msc/) (25.8.2016.)  
[https://courses.leedsbeckett.ac.uk/travel\\_business\\_management/](https://courses.leedsbeckett.ac.uk/travel_business_management/) (25.8.2016.)
- Kraljevska škola agrikulture, Cirencester, Velika Britanija  
Online URL: <https://www.rau.ac.uk/study/postgraduate/courses/msc-rural-tourism-management> (25.8.2016.)
- Sveučilište Sheffield Hallam, Sheffield, Velika Britanija  
Online URL: <https://www.shu.ac.uk/study-here/find-a-course/bsc-honours-international-hospitality-business-management-fulltime> (26.8.2016.)  
<https://www.shu.ac.uk/study-here/find-a-course/bsc-honours-international-events-management-fulltime> (27.8.2016.)
- Visoka škola Birmingham, Birmingham, Velika Britanija  
Online URL: <http://www.ucb.ac.uk/our-courses/undergraduate/hospitality-tourism-and-events/managing-in-service-industries-fda.aspx> (27.8.2016.)
- Study.com  
Online URL: <http://study.com/academy/course/hospitality-tourism-management.html#information> (6.9.2016.)
- Reed Learning  
Online URL: <https://www.reed.co.uk/courses/> (7.9.2016.)
- ALISON  
Online URL: <https://alison.com/> (9.9.2016.)
- Onlinetraveldu.com  
Online URL: <http://www.onlinetraveledu.com/index.php> (10.9.2016.)
- ACS Distance Education  
Online URL: <http://www.acsedu.co.uk/default.aspx> (10.9.2016.)

## **POPIS TABLICA**

Tablica 1: 10 Najboljih europskih sveučilišta za učenje na daljinu.....	4
---	---

## **POPIS SLIKA:**

Slika 1: Pristup internetu u kućanstvima.....	14
Slika 2: Cjeloživotno obrazovanje 2010. – 2015.....	15
Slika 3: Stopa sudjelovanja u obrazovanju i osposobljavanju 2011.....	16
Slika 4: Pružatelji neformalnog obrazovanja i stručnog usavršavanja.....	17



## **SAŽETAK**

U ovom završnom radu, teorijski su se izložili i analizirali sadržaji i programi online obrazovanja za potrebe turizma na području Europske unije. Istražile su se najbolje škole i organizacije koje nude online tečajeve za stručno usavršavanje, ali i učenje osnova za rad u turističkom sektoru.

Svrha rada bila je prikazati mogućnosti učenja na daljinu bez potrebe odlaska na učilište i polaganja klasičnih ispita. Istraživanje obrazovnih programa se provodilo preko internetskih stranica uz pomoć stručne literature.

Na temelju predočenih podataka, autor zaključuje da online obrazovanje postaje sve popularnije i dostupnije velikom broju ljudi diljem svijeta. Također zaključuje i da je online obrazovanje budućnost kako turističkog sektora tako i ostalih sektora svjetskog gospodarstva.

**KLJUČNE RIJEČI:** obrazovanje, turizam i ugostiteljstvo, internet

## **SUMMARY**

In this final work, theoretically are exposed and analyzed events and programs online education for tourism in the European Union. There been investigated the best schools and organizations that offer online courses for professional development, but also learning the basics of working in the tourism sector.

The purpose of the study was to show the possibilities of distance learning without the need of going to college and taking the conventional exam. The study of educational programs are conducted through websites with the help of professional literature.

Based on the data, the author concludes that online education is becoming increasingly popular and accessible to many people around the world. It also concludes that the future of online education to the tourism sector and other sectors of the world economy.

**KEY WORDS:** education, tourism and hospitality, internet