

**UNIVERZA V LJUBLJANI  
EKONOMSKA FAKULTETA**

**MAGISTRSKO DELO**

**NATAŠA NOVAK IPAVEC**



UNIVERZA V LJUBLJANI  
EKONOMSKA FAKULTETA

MAGISTRSKO DELO

**ANALIZA PONUDBE IZOBRAŽEVALNIH PROGRAMOV V TURIZMU  
V SLOVENIJI**

Ljubljana, november 2010

NATAŠA NOVAK IPAVEC

## **IZJAVA**

Študentka Nataša Novak Ipavec izjavljam, da sem avtorica tega magistrskega dela, ki sem ga napisala v soglasju s svetovalcem doc. dr. Ljubico Knežević Cvelbar, in da v skladu s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorskih in sorodnih pravicah dovolim njegovo objavo na fakultetnih spletnih straneh.

V Ljubljani, dne 24. 11. 2010

Podpis: \_\_\_\_\_

# KAZALO

|  |           |
|--|-----------|
| <b>UVOD</b> .....  | <b>1</b>  |
| <b>1 KLJUČNI POJMI: IZOBRAŽEVANJE IN UČENJE</b> .....  | <b>3</b>  |
| 1.1 Naraščanje vloge izobrazbe in izobraževanja v sodobni družbi .....                                   | 5         |
| <b>2 IZOBRAŽEVALNI SISTEM</b> .....  | <b>7</b>  |
| 2.1 Izobraževalni sistem v Sloveniji .....   | 8         |
| 2.1.1 Kratak zgodovinski pregled .....   | 8         |
| 2.1.2 Izobraževalni sistem v obdobju 1996–2007 .....   | 10        |
| <b>3 IZOBRAŽEVANJE NA PODROČJU GOSTINSTVA IN TURIZMA V SVETU IN EVROPI</b> .....                         | <b>12</b> |
| 3.1 Latinska Amerika s poudarkom na Braziliji .....  | 13        |
| 3.2 Kenija.....  | 14        |
| 3.3 Turčija .....  | 17        |
| 3.4 Nemčija .....  | 21        |
| <b>4 IZOBRAŽEVANJE NA PODROČJU GOSTINSTVA IN TURIZMA V SLOVENIJI</b><br>.....                            | <b>22</b> |
| 4.1 Področje dodatnega in dopolnilnega izobraževanja ter nacionalna poklicna<br>kvalifikacija.....       | 25        |
| 4.2 Vloga države v izobraževanju na področju turizma in gostinstva.....                                  | 28        |
| 4.3 Vloga managementa v izobraževanju na področju turizma in gostinstva .....                            | 29        |
| 4.3 Analiza potreb po izobraževanju v turistično-gostinskem sektorju .....                               | 30        |
| <b>5 ZNAČILNOSTI ZAPOSLENIH V TURIZMU V EVROPSKI UNIJI IN SLOVENIJI</b><br>.....                         | <b>34</b> |
| 5.1 Analiza trga dela na področju turizma v Evropski uniji.....  | 34        |
| 5.1.1 Struktura zaposlenih v turizmu in gostinstvu po spolu .....  | 35        |
| 5.1.2 Starostna struktura zaposlenih v turizmu in gostinstvu .....                                       | 36        |
| 5.1.3 Kvalifikacijska struktura zaposlenih v turizmu in gostinstvu.....                                  | 37        |
| 5.2 Analiza trga dela na področju turizma in gostinstva v Sloveniji .....                                | 39        |
| 5.2.1 Struktura zaposlenih v gostinstvu po spolu .....   | 39        |
| 5.2.2 Starostna struktura zaposlenih v turizmu in gostinstvu .....                                       | 39        |
| 5.2.3 Kvalifikacijska struktura po dejavnosti za leto 2007 .....   | 40        |
| 5.2.4 Analiza zaposlitvenih možnosti na področju turizma in gostinstva v Sloveniji                       | 42        |
| <b>6 INFORMIRANOST DIJAKOV O MOŽNOSTIH IZOBRAŽEVANJA NA<br/>    PODROČJU TURIZMA IN GOSTINSTVA</b> ..... | <b>45</b> |
| 6.1 Hipoteze raziskovalnega dela .....   | 46        |
| 6.2 Podatki in metode dela .....   | 46        |
| 6.2.1 Zbiranje podatkov .....  | 46        |
| 6.2.2 Predstavitev vprašalnika .....   | 47        |
| 6.2.3 Predstavitev vzorca .....  | 47        |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>6.3 Predstavitev sodelujočih srednjih šol.....</b>   | <b>48</b> |
| 6.3.1 Srednja gradbena, geodetska in ekonomska šola Ljubljana.....  | 48        |
| 6.3.2 Šolski center za pošto, ekonomijo in telekomunikacije.....  | 48        |
| 6.3.3 Srednja šola za gostinstvo in turizem Ljubljana .....   | 48        |
| <b>6.4 Prikaz rezultatov raziskave anketirane populacije po srednješolskih strokovnih programih v povezavi z višje- ali visokošolskim študijem .....</b>                    | <b>49</b> |
| <b>6.5 Prikaz rezultatov raziskave o poznavanju splošnih pojmov s področja izobraževanja .....</b>  | <b>53</b> |
| <b>6.6 Prikaz rezultatov raziskave o informiranosti dijakov o institucijah, ki ponujajo izobraževalne storitve s področja turizma in gostinstva.....</b>                    | <b>56</b> |
| <b>6.7 Prikaz rezultatov raziskave o trenutni ravni najpomembnejšega znanja in spretnosti zaposlenih v turizmu in gostinstvu v Sloveniji.....</b>                           | <b>63</b> |
| <b>6.8 Prikaz rezultatov raziskave o poznavanju poklicev po končanem izobraževanju na področju turizma in gostinstva ter značilnosti kadrov v omenjeni dejavnosti .....</b> | <b>66</b> |
| <b>6.9 Odvisnost ocene glede na izobraževalni program dijaka .....</b>  | <b>70</b> |
| <b>7 PRIPOROČILA .....</b>  | <b>73</b> |
| <b>SKLEP.....</b>   | <b>76</b> |
| <b>LITERATURA IN VIRI.....</b>  | <b>78</b> |
| <b>PRILOGE</b>  |           |

## **KAZALO SLIK**

|  |    |
|--|----|
| Slika 1: Vrste izobraževanja/učenja .....  | 5  |
| Slika 2: Primerjava izobrazbene sestave prebivalcev starih, 15 in več let, leta 1991 in 2002, v % .....  | 7  |
| Slika 3: Strategija izobraževanja in usposabljanja v turizmu in gostinstvu v Keniji .....  | 16 |
| Slika 4: Shema turškega izobraževalnega sistema za področje turizma .....  | 18 |
| Slika 5: Shema izobraževanja v programih gostinstva in turizma .....   | 25 |
| Slika 6: Odstotek zaposlenih v turistično-gostinskem sektorju po starosti na območju Evrope v letu 2007 .....  | 37 |
| Slika 7: Grafični prikaz zaposlenih v turistično-gostinskem sektorju po stopnjah strokovne usposobljenosti na območju Evrope v letu 2007 (v %) ..... | 38 |
| Slika 8: Izbrane fakultete dijakov SGGEŠ, na katerih nameravajo nadaljevati študij.....  | 50 |
| Slika 9: Izbrane fakultete dijakov ŠCPET, na katerih nameravajo nadaljevati študij.....  | 51 |
| Slika 10: Izbrane fakultete dijakov SŠGT, na katerih nameravajo nadaljevati študij.....  | 51 |
| Slika 11: Izbrane vrste študija anketiranih dijakov po šolah in skupno .....   | 52 |
| Slika 12: Razlikovanje med pojmom izobraževanje in učenje po šolah in skupno.....  | 53 |
| Slika 13: Razlikovanje med pojmom formalno in neformalno izobraževanje po šolah in skupno .....  | 54 |
| Slika 14: Naraščanje vloge izobraževanja v družbi po šolah in skupno .....   | 55 |
| Slika 15: Število naštetih srednjih šol v turizmu in gostinstvu na dijaka po šolah .....   | 57 |

|   |    |
|---|----|
| Slika 16: Prepoznane institucije, ki ponujajo formalne in neformalne oblike izobraževanja, po deležih.....                | 61 |
| Slika 17: Skupine zaposlenih v turizmu in gostinstvu v Sloveniji, ki se po mnenju dijakov najpogosteje izobražujejo ..... | 64 |
| Slika 18: Prevladujoča stopnja izobrazbe med zaposlenimi v turizmu in gostinstvu v Sloveniji po mnenju dijakov .....      | 64 |
| Slika 19: Politika zaposlovanja kadrov v turizmu in gostinstvu po mnenju dijakov .....                                    | 65 |
| Slika 20: Pomembnost ugleda izobraževalne institucije po mnenju dijakov .....   | 66 |
| Slika 21: Našteti strokovni profili v turizmu in gostinstvu po deležih.....   | 67 |
| Slika 22: Našteti deficitarni poklici v turizmu in gostinstvu po deležih .....  | 69 |

## KAZALO TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabela 1: Število dodiplomskih programov s področja turizma in gostinstva v Braziliji...   | 14 |
| Tabela 2: Problemi z dodiplomskimi izobraževalnimi programi v Turčiji .....  | 20 |
| Tabela 3: Institucije, ki ponujajo programe izobraževanja in usposabljanja za turizem in gostinstvo, ter število turističnih podjetij, ki so z njimi sodelovala.....         | 27 |
| Tabela 4: Primeri tradicionalne in sodobne prakse ravnanja managementa s človeškimi viri na področju izobraževanja v turizmu .....   | 30 |
| Tabela 5: Skupine zaposlenih, ki se v podjetjih najpogosteje usposabljujejo (v %).....   | 31 |
| Tabela 6: Področja izobraževanja in usposabljanja, ki so po navedbah zaposlenih v turizmu najbolj potrebna (v %) .....   | 33 |
| Tabela 7: Število zaposlenih v turistično-gostinskem sektorju leta 2007 v evropskih državah (v 000).....   | 35 |
| Tabela 8: Odstotek zaposlenih v turistično-gostinskem sektorju po spolu v evropskih državah (v letu 2007).....   | 36 |
| Tabela 9: Odstotek zaposlenih v turistično-gostinskem sektorju po stopnjah strokovne usposobljenosti na območju Evrope (v letu 2007) .....                                   | 38 |
| Tabela 10: Delovno aktivno prebivalstvo v gostinstvu po spolu, 2003–2007 (v 000).....  | 39 |
| Tabela 11: Delovno aktivno prebivalstvo v turistično-gostinskem sektorju po starosti in spolu v letu 2002.....   | 40 |
| Tabela 12: Zaposlene osebe po stopnjah strokovne izobrazbe za vse dejavnosti skupaj in gostinstvo v Sloveniji na dan 31. 12. 2007 .....                                      | 41 |
| Tabela 13: Zaposlene osebe po stopnji strokovne usposobljenosti za delo na delovnem mestu za vse dejavnosti skupaj in gostinstvo v Sloveniji na dan 31. 12. 2007 ..          | 41 |
| Tabela 14: Število prostih delovnih mest v turizmu in gostinstvu .....   | 43 |
| Tabela 15: Število prostih delovnih mest po poklicih.....  | 43 |
| Tabela 16: Deficitarne skupine zaposlenih po vrstah podjetij v letu 2005 (v %) .....   | 44 |
| Tabela 17: Frekvenca in delež odgovorov o prepoznavanju institucij, ki ponujajo formalne in neformalne oblike izobraževanja v turizmu in gostinstvu po šolah in skupno ..... | 61 |
| Tabela 18: Najpomembnejše spretnosti in znanje zaposlenih v turizmu in gostinstvu po mnenju dijakov .....  | 65 |

|   |    |
|---|----|
| Tabela 19: Število naštetih strokovnih profilov v turizmu in gostinstvu po šolah in skupno .<br>.....   | 67 |
| Tabela 20: Število naštetih deficitarnih poklicev v turizmu in gostinstvu po šolah in skupno<br>.....   | 69 |
| Tabela 21: Vpliv izobraževalnega programa oz. srednje šole na posamezne trditve ter<br>izračun vrednosti F-preizkusa in stopnje značilnosti – P ..... | 72 |



## UVOD

Izobraženost prebivalstva in delovno aktivnih postaja vse pomembnejši dejavnik razvoja, izobraženost posameznika pa tudi pomemben dejavnik njegovega položaja na trgu dela.

Trg delovne sile nekdanjega socialističnega gospodarstva je označevala zelo nizka stopnja brezposelnosti. Zaposlitev ni pomenila ekonomske pač pa predvsem socialno kategorijo. Polna zaposlenost je bila dosežena na račun nizkih plač, ki so vplivale demotivacijsko na delavce in motile učinkovito alokacijo, kar se je odražalo v nizki stopnji produktivnosti dela. V številnih podjetjih in dejavnostih so se srečevali s prikrito nezaposlenostjo v obliki prevelikega števila zaposlenih. V obdobju tranzicije je prišlo do močnega zmanjšanja zaposlovanja in do velikih neskladij med ponudbo in povpraševanjem na trgu delovne sile. Strukturne spremembe v gospodarstvu so povzročile obsežno ukinjanje delovnih mest, ki jih ni nadomestilo odpiranje novih. Podobno kot druga tranzicijska gospodarstva se je tudi slovensko na začetku devetdesetih let srečalo z močnim zmanjšanjem zaposlenosti. Ekonomska rast po letu 1993 ni vodila k večji zaposlenosti, saj je bila posledica porasta domače in tuje potrošnje. Izgube v zaposlenosti so se delno transformirale v odprto začasno in strukturno brezposelnost in v uradno gospodarsko neaktivnost (Kraigher, 2001).

Ob popisu prebivalstva leta 1991 je imela Slovenija relativno slabo razvito izobrazbeno strukturo prebivalstva, povprečno število let šolanja je znašalo 9,7. Novejši podatki, ki jih nudijo popis prebivalstva iz leta 2002 ter ankete o delovni sili, kažejo, da se izobraženost slovenskega prebivalstva izboljšuje. K temu je največ pripomogla večja vključenost mladine v srednje ter višje in visoke šole, delno tudi zaradi visoke brezposelnosti mladih v prejšnjem desetletju, izobraževanje odraslih pa se je v tem času celo skrčilo. Tudi izobrazbena sestava delovno aktivnega prebivalstva v Sloveniji je relativno nezahtevna. Preveč je zaposlenih s srednjo poklicno ali nižjo stopnjo izobrazbe in premalo z visoko. Prostih delovnih mest, za katera se zahteva le nižja izobrazba, pa je že sedaj manj od priliva iz šol, ravno tako bo tudi v bodoče. Šolski sistem bo verjetno ustvarjal tudi presežke s srednjo poklicno šolo. Kolikor se bo izobrazbena sestava razvijala v smeri dosedanjega trenda, pa so možni tudi presežki z visoko izobrazbo. Zato bo osnovna naloga izobraževanja odraslih v prihodnje, da omogoči zlasti mlajšim odraslim doseči vsaj srednješolsko izobrazbo s poudarkom na reševanju poklicnih strukturnih neskladij (Kraigher, 2001, str. 5).

Za razvoj turizma so ključnega pomena izobraževanje in usposabljanje kadrov (Dwyer, Edwards, Mistilis, Roman, Scott, 2009). Velike spremembe na področju turizma v mednarodnem prostoru, vedno večja konkurenčnost in občasno zaostajanje prihodkov iz naslova turizma v gospodarstvu nekaterih evropskih držav in tudi Slovenije zahtevajo prilagoditve turističnega gospodarstva na vseh področjih, še posebej, če se želijo prilagoditi novim vrstam potrošnikov, novim konkurenčnim pogojem, zakonodaji, tehničnemu razvoju ipd. Razvoj in inovacije ter njihova implementacija v prakso zahtevajo pridobitev novih kvalifikacij, ki jih je mogoče pridobiti le z nadaljnjim izobraževanjem.

Med glavne slabosti na področju razvoja človeških virov v turistično-gostinskem sektorju danes štejemo: pomanjkanje veščin in znanja, visoko fluktuacijo zaposlenih, pomanjkanje kakovostnih programov usposabljanja in izobraževalnih programov na vseh nivojih za področje turistične dejavnosti ter razkorak med potrebami industrije in izobraževanjem. Turistični sektor ima slabo podobo delodajalca zaradi nekonkurenčnih nagrad in slabih delovnih pogojev. Kot pomanjkljivost se izkazuje tudi neprepoznavanje dolgoročnih koristi človeških virov nasproti kratkoročnim prioritetam, upadanje interesa za delo v turizmu in pogosto nerazumevanje lokalnega prebivalstva o priložnostih, ki jih ponuja turizem njihovem okolju, ter slabo poznavanje lokalnega prebivalstva naravnih in kulturnih vrednot lokalnega okolja. V tem kontekstu se zdi nova paradigma opcije razvoja človeških virov v turizmu bistvenega pomena (Ministrstvo za gospodarstvo, 2008).

Pričujoče magistrsko delo obravnava problematično stanje v izobrazbeni strukturi in izobraževanju v turistično-gostinskem sektorju na območju Slovenije.

**Namen in cilji magistrskega dela.** Namen magistrskega dela je proučiti sistem izobraževanja na področju turizma v Sloveniji ter predlagati smernice za njegovo izboljšanje. Predstavljene so tako formalne kot neformalne oblike izobraževanja v turizmu. Pod drobnogled postavljam tudi strukturo zaposlenih na področju turizma v Sloveniji in jo primerjam z drugimi državami Evropske unije (v nadaljevanju EU). V empiričnem delu naloge se osredotočam na analizo informiranosti srednješolcev o izobraževalnih programih v turizmu v Sloveniji.

Cilj magistrske naloge oz. poglobljene raziskave sekundarnih virov ter ankete, ki je bila izvedena med dijaki srednjih šol, je ovreči ali potrditi hipoteze, ki se nanašajo na analizo izobraževalnega sistema in značilnosti kadrov v turizmu in gostinstvu.

**Metodologija magistrskega dela.** Temeljne hipoteze, ki jih razvijam skozi nalogo, so:

**H1:** V Sloveniji je ponudba izobraževalnih programov s področja turizma precej pestra, vendar z vidika kvalitete ni zadovoljiva. Izobraževalni programi so pomanjkljivi, saj niso prilagojeni novim trendom in potrebam, ki se stalno spreminjajo.

**H2:** Značilnosti zaposlenih v slovenskem turizmu in gostinstvu so primerljive z značilnostmi zaposlenih v državah EU.

**H3:** Dijaki slovenskih srednjih šol so slabo informirani o formalnih in neformalnih oblikah izobraževanja v turizmu v Sloveniji.

Izhodišče metodološkega dela magistrske naloge je preučevanje teoretičnih podlag domačih in tujih avtorjev s področja izobraževanja v turizmu. Dela omenjenih avtorjev so bila objavljena v knjigah, člankih ter prispevkih tako doma kot v tujini. Reprezentativne primere iz prakse ter najrazličnejša spoznanja in priporočila, ki so se pokazala kot uporabna za razumevanje in pojasnjevanje obravnavane problematike, prav tako poskušam vpeljati v

magistrsko delo, pri čemer bom vključujem tudi lastno znanje, pridobljeno tako na podiplomskem študiju na Ekonomski fakulteti kot pri večletnem delu na pedagoškem področju.

Poleg navedenega se osredotočam tudi na analizo sekundarnih statističnih podatkov o strukturi zaposlenih v turizmu v Sloveniji in EU. Predstavljam tudi že obstoječe raziskave o trenutnem stanju na področju izobraževanja v turizmu v Sloveniji (Lebe, Rok, Milfelner, Cvikl, Treven, Vrečko & Iršič, 2009, Jerman, Uran & Radić, 2006a; Senčar, 2000).

Empirični del magistrske naloge predstavlja kvantitativno raziskavo izvedeno med dijaki četrtega letnika dveh srednjih ekonomskih šol v Ljubljani in Srednje turistične in gostinske šole v Ljubljani. Na anketo je odgovorilo 139 dijakov. Prejete odgovore sem analizirala z deskriptivno statistično analizo s pomočjo programskega paketa SPSS.

Magistrsko delo je sestavljeno iz sedmih poglavij. Prvo poglavje obravnava ključne pojme in teoretična izhodišča izobraževanja in učenja, pri čemer je poudarek na njihovih vrstah ter prepoznavanju vloge izobraževalnega procesa v družbi in gospodarstvu.

V drugem poglavju so opisane značilnosti izobraževalnega sistema v Sloveniji. Predstavljene so spremembe slovenskega izobraževalnega sistema in njegov razvoj skozi različna obdobja s poudarkom na letih 1996–2007.

Magistrsko delo nadaljujem z predstavitvijo izobraževanja na področju turizma v svetu in Evropi. Opisane so značilnosti različnih izobraževalnih programov in izpostavljene njihove slabosti in prednosti. Četrto del zajema različne oblike izobraževanja v turizmu v Sloveniji. Predstavljene so vse formalne in neformalne oblike izobraževanja kot tudi analiza potreb po izobraževanju v gostinstvu in turizmu, ki je povzeta po že opravljenih raziskavah Lebe et al., 2009 in Jerman et al., 2006a.

V petem poglavju, namenjenem analizi značilnosti zaposlenih v turizmu, bom poskušam predstaviti najbolj tipične poklice na področju turizma ter strukturo zaposlenih v turizmu. Osredotočim se na primerjavo strukture zaposlenih v turizmu v Sloveniji in drugih državah EU.

Šesto poglavje zajema empirično analizo in predstavitev rezultatov raziskave, ki je bila izvedena med dijaki srednjih šol. Sledijo priporočila v sedmem in sklepno poglavje.

## **1 KLJUČNI POJMI: IZOBRAŽEVANJE IN UČENJE**

Izobraževanje in učenje sta sorodni dejavnosti, ki se po nekaterih značilnostih pomembno razlikujeta. Uveljavljeno je stališče, da je učenje širši pojem in da pomeni izobraževanje eno od možnosti za njegovo izpeljavo.

Pri izobraževanju je vloga in dejavnost posameznika (udeleženca) določena od zunaj; v ospredju sta pridobivanje znanja, spretnosti, navad itd. ali učenje, ki poteka v procesu, ki je praviloma uradno (ni pa nujno) opredeljen s cilji, normiran, strukturiran, predmetno usmerjen,

organiziran od zunaj. Proces (pridobivanja znanja itd.) se strokovno organizira in nadzoruje, praviloma s poukom in učiteljem. Ta proces pomembno določajo družbene okoliščine in potrebe.

Pri učenju pa je poudarjen antropološki kontekst, ki presega družbeno-namenskega s tem, da postavlja v ospredje posameznika – je »individualistično in individualizirajoče« (Jarvis, 1979) in temelji na njegovih potrebah in lastni dejavnosti; to pa ne pomeni, da v procesu niso upoštevane tudi družbene potrebe. Učenje označuje večja širina po več razsežnostih: poteka povsod, zajema vse položaje, okoliščine in priložnosti; vsebine se prepletajo in niso tako načrtno usmerjene na predmet. Postalo je del življenja, je prožno in traja vse življenje. Učimo se tudi drug od drugega, ne le pod strokovnim vodstvom. Učenje označuje večja dejavnost in avtonomnost subjekta (učenca).

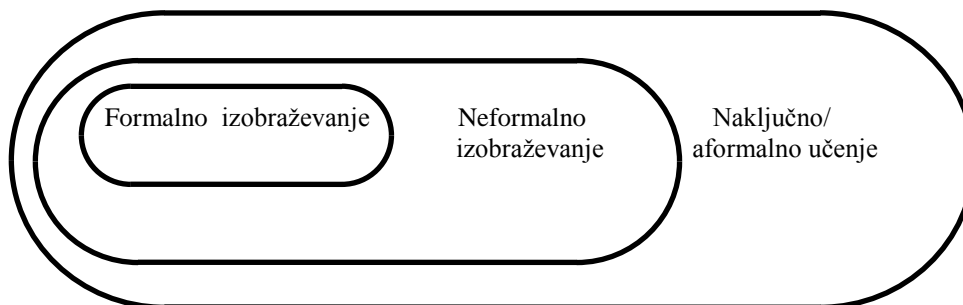
Ko strokovnjaki primerjajo preteklost (čas pred poldrugim desetletjem ali več) s sedanjostjo, ugotavljajo, da se dogaja »paradigmatični premik od izobraževanja k učenju«, kar pomeni, da ljudje zdaj za doseg svojih učnih ciljev (pridobitev znanja, spretnosti, navad itd.) več posegajo po učenju kot po izobraževanju. Sicer je bilo razmerje med učenjem in izobraževanjem podobno tudi prej, saj je bilo učenja zmeraj več kot izobraževanja, vendar se niso toliko zavedali vseh možnosti učenja; teh tudi ni bilo toliko, kot jih omogočajo zdajšnje razmere (zlasti bolj razvita informacijska in učna tehnologija). Spričo tega tudi učenju niso namenjali tolikšne pozornosti, kot jo lahko namenjajo zdaj.

**Formalnost in neformalnost izobraževanja** ali učenja določamo po namembnosti izobraževalne ali učne dejavnosti in ne po stopnji formaliziranosti izpeljave izobraževanja (kot so: strukturiranost programa, sosledičnost poteka, kvalifikacija učitelja, ugotavljanje učinka itd.). Sledeč takšni opredelitvi je formalno tisto izobraževanje/učenje, ki naj privede do neke vrste formalno potrjenih izobraževalnih rezultatov, kot so dosežena stopnja izobrazbe, diploma ali poklicna kvalifikacija, neformalno pa po analogiji in v nasprotju z opredelitvijo formalnega izobraževanja tisto izobraževanje/učenje, ki ni namenjeno pridobivanju formalnih izkazov, kot so spričevalo, diploma, javno priznana stopnja izobrazbe ali usposobljenosti, temveč zadovoljitvi drugih izobraževalnih potreb in/ali interesov udeleženca izobraževanja, ki jih le-ta želi namembno pridobiti. Iz tega pa je seveda mogoče logično predvidevati, da formalnost in neformalnost pomembno določata stopnjo formaliziranosti izobraževanja/učenja (Jelenc, 1991, str. 30).

Najnižjo stopnjo tako po namembnosti kot tudi po formaliziranosti izpeljave imata **naključno (priložnostno) in aformalno učenje**, ki pomeni »proces, ki poteka vse življenje, pri katerem vsak oblikuje stališča, pridobiva vrednote, spretnosti in znanje iz vsakodnevnih izkušenj, izobraževalnih vplivov in virov v svojem okolju, družini, soseski, pri delu in igri, pri nakupovanju, v knjižnici in iz javnih občil« (Jelenc, 1991, str. 54–55). Za to dejavnost je bolj kot umestitev med vrste izobraževanja ustrezna umestitev med vrste učenja, pri katerem ni zavestnega poskusa učnega vira, da bi vplival na morebitnega udeleženca izobraževanja ali učenja, in tudi učenec si zavestno ne prizadeva, da bi se učil.

Vse vrste izobraževanja/učenja lahko prikažemo s shemo, kjer označuje zunanji okvir vse učenje, v tem pa se razvrstijo z različnimi deleži, ki si po velikosti sledijo v takšnem vrstnem redu, kot jih bomo našli: naključno učenje ali aformalno izobraževanje, neformalno izobraževanje in formalno izobraževanje.

*Slika 1: Vrste izobraževanja/učenja*



*Vir: Z. Jelenc, Izobraževanje odraslih v organizacijah v krajevni skupnosti, 1991.*

Umeščanje različnih vrst izobraževanja, formalnega, neformalnega in priložnostnega, je eno od bolj dinamičnih področij vzgoje in izobraževanja. Konkretna strategija in ukrepi na tem področju upoštevajo tudi strokovne podlage, ki nastajajo v okviru EU.

## **1.1 Naraščanje vloge izobrazbe in izobraževanja v sodobni družbi**

Ekonomski pomen izobraževanja, ki je z vidika družbe, predvsem v vplivu izobraževanja na gospodarsko rast, zaposlovanje in porazdelitev dohodka v družbi, je treba opazovati v okviru širšega družbenega pomena izobraževanja. Ta pomen izobraževanja opredeljuje predvsem dvoje:

- večstranskost učinkov izobraževanja (raznovrstni učinki izobraževanja na posameznika in družbo), pri tem pa zlasti prisotnost posrednih – stranskih ali t. i. zunanjih učinkov,
- izobraževanje v vsaki družbi uresničuje različne družbene funkcije.

Oboje potrjuje, da mora biti razvoj dejavnosti vzgoje in izobraževanja predvsem skrb celotne družbe (Bevc, 1991, str. 46).

Med posrednimi učinki izobraževanja ločimo učinke, povezane s krajem bivanja, zaposlitvene, razmestitvene in ostale učinke, ob upoštevanju geografske razsežnosti pa še prelivajoče se učinke. Uporabnik teh učinkov ni oseba, ki sodeluje v njihovem ustvarjanju, ampak njeno ožje ali širše okolje in družba v celoti. Ker je teh učinkov veliko, se individualne in družbene koristi na področju izobraževanja pokrivajo dosti manj kot pri naložbah na materialnem področju. Izobrazba je torej ne samo pomembna individualna, ampak tudi družbena dobrina.

Med družbenimi funkcijami izobraževanja pa ločimo poleg ekonomske še kulturno, socialno, selekcijsko, inovacijsko, politično, demokratizacijsko ... funkcijo. V nekem obdobju in na določeni stopnji razvoja lahko prevladuje ena ali druga funkcija, nikoli pa izobraževanja ne moremo podrediti eni sami družbeni funkciji, ki bi ga s tem onemogočila.

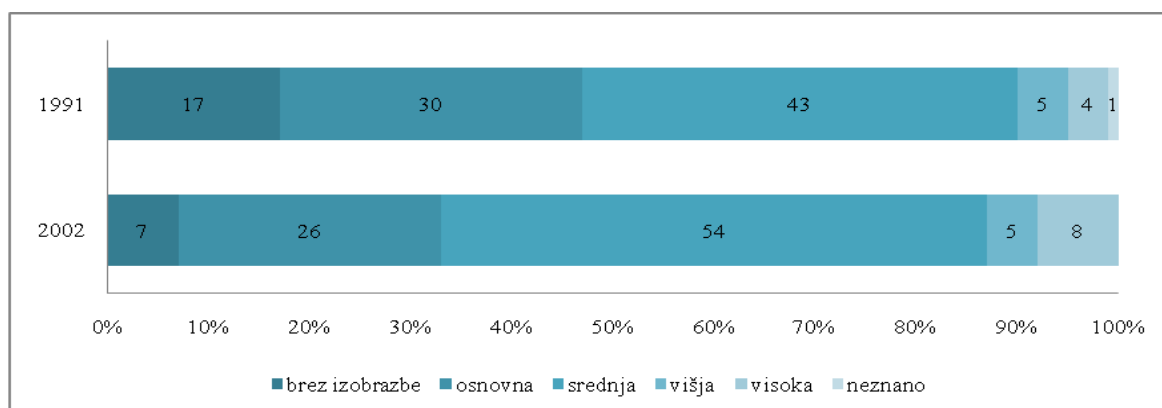
Podobno kot pri drugih proizvodnih dejavnikih se tudi na področju izobraževanja srečujemo z zakonom padajočih donosov. Prispevek izobraževanja h gospodarski rasti in donosnost naložb v izobraževanje bosta zato:

- najbolj odvisna od razpoložljive zaloge tega proizvodnega dejavnika v nekem časovnem preseku,
- od velikosti in kakovosti toka izobraževanja, s katerim se ta zaloga povečuje,
- obenem pa od vrste drugih dejavnikov, kot so izkoriščenost zaloge, stroški in učinki izobraževanja itd.

Zalogo človeškega kapitala razumemo v ožjem pomenu kot kapital izobrazbe. Izmerimo pa jo z izobraženostjo prebivalstva, delovne sile ali zaposlenih. Na podlagi razpoložljivih statističnih podatkov lahko praviloma izmerimo ali ocenimo le del dejanske zaloge tega kapitala, in sicer tisti del, ki je bil pridobljen s formalnim izobraževanjem. Ta, danes še večinski del zaloge kapitala izobrazbe najbolj celovito izmerimo s povprečnim številom let šolanja prebivalstva, delovne sile in zaposlenih (posredno tudi s stopnjo pismenosti ali nepismenosti odraslega prebivalstva) kot najbolj splošnim kazalcem razvitosti človeškega faktorja. Osnovni vir podatkov za te izračune sta v večini držav popis prebivalstva in popis zaposlenih.

Zadnji bolj zanesljivi podatki o izobrazbeni sestavi prebivalstva Slovenije so podatki Statističnega urada Republike Slovenije (v nadaljevanju SURS) oziroma popisa prebivalstva iz leta 2002, ki so že precej stari. Za novejša obdobja pa si lahko pomagamo z rezultati anket o delovni sili. V Sloveniji se je izobrazbena sestava prebivalstva, starega 15 let in več, v 11-letnem obdobju (SURS, Popis prebivalstva, gospodinjstev in stanovanj 1991 in 2002) vidno izboljšala. Delež odraslih brez izobrazbe, odraslih z nepopolno osnovno šolo in s končano osnovno šolo se je s 47,2 % znižal na 33,1 %; s srednjo izobrazbo se je 43,1 % povzpел na 54,1 %; z višjo in visoko izobrazbo pa z 8,9 % na 13 %.

Slika 2: Primerjava izobrazbene sestave prebivalcev starih, 15 in več let, leta 1991 in 2002, v %



Vir: SURS, Popis prebivalstva 1991 in 2002, tabela 10.

Različne dejavnosti so glede izobrazbene sestave v dokaj različnem položaju. Po deležu zaposlenih, ki nimajo srednješolskega spričevala, so posebno kritične dejavnosti: gradbeništvo (35,2 %), kmetijstvo, lov in gozdarstvo (31,3 %), predelovalna industrija (31,5 %). Tudi gostinstvo je s 25 % precej nad povprečjem. Če upoštevamo deleže s poklicno izobrazbo, imajo te dejavnosti precej nad polovico zaposlenih s strokovno izobrazbo, ki ne omogoča vključevanja v terciarno izobraževanje. Več kot polovica vseh zaposlenih brez srednješolskega spričevala je v predelovalni industriji.

Izobrazba in sposobnost kreativne uporabe znanja postajata v sodobnem gospodarstvu tako eden osnovnih produkcijskih faktorjev, izobraženost prebivalstva in delovne sile pa pomembna komponenta konkurenčne sposobnosti posameznih regionalnih oziroma nacionalnih gospodarstev, s tem pa tudi predmet planiranja podjetij in države ter predmet dogovarjanja med socialnimi partnerji. Namesto rutinskega dela, ki je bilo značilno za industrijsko družbo, postaja v postindustrijski družbi vsebina dela vedno bolj spremenljiva in nedoločena, kar terja decentralizacijo odločanja, od posameznikov pa večjo avtonomijo, fleksibilnost in samoiniciativnost. Z vidika posameznika je tako ustrezna izobrazba eden osnovnih pogojev za uspešno prilagajanje spremembam v gospodarstvu ter s tem za uspešen nastop na trgu dela.

## 2 IZOBRAŽEVALNI SISTEM

Izobraževalni sistem je skupek nekih elementov, sestavin, mehanizmov, ki so v zvezi z izobraževanjem, so v nekem medsebojnem odnosu in v odnosu do okolice ter do svojega cilja, kateremu morajo služiti. Funkcionira lahko le kot odprt sistem, ker iz svojega okolja dobiva učence, materialna in finančna sredstva ter informacije o kadrovskih potrebah kot input, kot output pa pošilja v svoje okolje izobrazbene produkte in ga z njimi spreminja (Parkelj, 1991, str. 6).

Sestavljen je iz notranje in zunanje komponente. Notranja komponenta je nacionalni sistem izobraževanja (na primer slovenski, nemški ...), zunanja pa omogoča mednarodno primerljivost rezultatov, enotne postopke pridobivanja znanja, medsebojno priznavanje diplom in neposredno sodelovanje med izobraževalnimi institucijami. Nacionalni sistem izobraževanja temelji na izobraževalni politiki in zajema nacionalne izobrazbene standarde, vse ravni od predšolske vzgoje do terciarnega izobraževanja, formalno in neformalno izobraževanje, certifikatno izobraževanje, določa programe in njihove strukture, namene in cilje, pogoje prehajanja oziroma nadaljevanja šolanja, pogoje, ki zagotavljajo kakovost, načine financiranja itd.

Poglejmo primer Finske, ki ima trenutno najbolj razvit izobraževalni sistem v EU. Cilja njihove izobraževalne politike sta dvig splošnega izobrazbenega standarda in izboljšana kakovost. Posebno pozornost namenjajo vsebinam in metodam poučevanja, usposabljanju učiteljev, večanju priložnosti za posameznika, izbirnosti in internacionalizaciji. Finska ima enostaven in pregleden izobraževalni sistem, ki obsega predšolsko vzgojo in izobraževanje, splošno in obvezno 9-letno osnovnošolsko izobraževanje (le-to se začne pri 7 letih otrokove starosti), 3-letne gimnazije, 3-letno poklicno izobraževanje ter 3- do 5-letno visokošolsko dodiplomsko in 4-letno podiplomsko izobraževanje. Med stopnjami in vrstami izobraževanja je mogoče prestopati in prehajati brez ovir v vse smeri. Cilj je usmerjanje in razvijanje izobraževanja po načelih vseživljenjskega učenja in primerljivosti z učinkovitimi sistemi v svetu. Za tovrstne rezultate namenja 6,6 % bruto domačega proizvoda (v nadaljevanju BDP). Finska je v zadnjem obdobju doživela silovito gospodarsko rast, korenite spremembe v strukturi gospodarstva in prehod v na znanju temelječe gospodarstvo, ki ga odlikuje visoka stopnja rasti proizvodnje in naložb ter nagla rast izdatkov za raziskave in razvoj. Med ključnimi dejavniki njenega uspeha so prav gotovo sodelovanje univerz in podjetij pri izobraževanju in usposabljanju znanstvenikov, velike naložbe v izobraževanje in vzpostavitev mreže univerz po celi državi, visoko izobražena mladina, motivirani izobraženci na vseh stopnjah šolanja, široka paleta in številnost visoko izobraženih kadrov v tehničnih strokah, visoko usposobljeni profesorji in učitelji, medinstitucionalno sodelovanje v R&R po vsej državi in EU ter dejavna internacionalizacija (Bevc, Koman & Murovec, 2006, str. 63).

## **2.1 Izobraževalni sistem v Sloveniji**

### **2.1.1 Kratek zgodovinski pregled**

Z ustanovitvijo komunistične Jugoslavije po drugi svetovni vojni je izobraževalni sistem v Sloveniji doživel več sprememb kot kdajkoli prej. Komunistični režim je obljubil spremembe, ki naj bi omogočile večjo propustnost med različnimi tipi šol in dostop vsaj do srednješolske izobrazbe mladim iz delavskih in kmečkih okolij. Izobraževalna reforma iz leta 1958 je prinesla integriran koncept prenove. Zasebne šole so bile ukinjene; namesto nekdanjih nižjih meščanskih srednjih šol so bile uvedene nižje gimnazije, kar je povečalo število mladih, ki so lahko nadaljevali šolanje na višjih gimnazijah in kasneje v visokošolskem izobraževanju. V



Sloveniji je bilo ustanovljeno Ministrstvo za šolstvo Ljudske republike Slovenije, kar je pomenilo, da je začela Slovenija sama urejati svoj izobraževalni sistem.

Na področju osnovnošolskega izobraževanja je pomenila najpomembnejšo prelomnico izobraževalna reforma iz leta 1958; uvedla je enovito 8-letno osnovno šolo kot edino obliko obveznega izobraževanja v državi, skrčila število osnovnih šol in začela z oblikovanjem popolne osemletne in dopolnilnih štiriletnih šol.

Izobraževalni zakon iz leta 1958 je uzakonil tudi štiriletne gimnazije; vpis je bil pogojen z uspešno končano 8-letno osnovno šolo. Klasične gimnazije so bile opuščene, maturitetni izpit pa je bil nadomeščen z zaključnim izpitom.

V obdobju 1945 do 1963 je doživelo svoj razmah tudi tehnično in strokovno izobraževanje. Ustanovljenih je bilo kar nekaj novih tipov šol: srednje tehniške šole, podjetniške šole za ekonomsko in komercialno področje (delovale so med leti 1948 in 1950) in tehniške šole za delavce (opuščene leta 1952). Leta 1947 so bile ustanovljene večerne šole za delavce, katerih cilj je bil izboljšati strokovno usposobljenost zaposlenih.

Leta 1949 je bil sprejet Zakon o visokošolskem izobraževanju. Do tedaj enotno univerzo je reorganiziral v univerzo s štirimi fakultetami (umetnost, naravoslovje in matematika, pravo in ekonomija), tehniško visoko šolo (4 fakultete), visoko medicinsko šolo (2 fakulteti), samostojno fakulteto za kmetijstvo in gozdarstvo in teološko fakulteto. Število študentov se je povečalo z 2.629 takoj po vojni na 6.342 leta 1950 in na 8.063 leta 1957.

Nadaljnje spremembe družbenopolitičnega sistema, uzakonjene z ustavo Socialistične federativne republike Jugoslavije iz leta 1963, so prinesle pomembne spremembe tudi v izobraževalni sistem. Pomembna sprememba v šestdesetih letih je bila, da je zakon o srednješolskem izobraževanju iz leta 1967 reguliral celotno izobraževalno aktivnost na srednješolski ravni. Poklicne šole, tehniške šole in druge strokovne šole na ekonomskem in komercialnem področju, na področju socialnih storitev in administracije, umetniške šole, gimnazije, so bile vse opredeljene kot srednje šole. V sedemdesetih letih je večina diplomantov teh šol (med 40 % in 78 %) prešla neposredno v zaposlitev.

Tudi visokošolsko izobraževanje je doživelo pomembne spremembe. Stare, v glavnem uniformne učne načrte so zamenjali novi, ki so na več področjih uveljavili stopenjsko izobraževanje z 2-letnimi in 4-letnimi programi (prva stopnja in druga stopnja študija), tudi magistrski študij je postal redni del univerzitetnega izobraževanja. Poleg visokošolskih in univerzitetnih ustanov so bile ustanovljene tudi 2-letne višje strokovne šole, največkrat na tehniških področjih (Balkovec Debevc, 2002, str. 115–119).

Leta 1981 je bil v Sloveniji uveden reformiran tip izobraževanja, t. i. srednje usmerjeno izobraževanje. Diferenciacija na splošno in poklicno izobraževanje na sekundarni ravni je bila ukinjena. Vsi izobraževalni programi so bili zasnovani tako, da bi zagotavljali dvojno

kvalifikacijo, za vstop v zaposlitev in za nadaljevanje šolanja v visokošolskem izobraževanju. Matura je bila ukinjena. Izobraževalni proces je bil v celoti pošolan. Delovne organizacije naj bi prevzele odgovornost za praktično usposabljanje po končanem šolskem izobraževanju.

Programi prve stopnje univerzitetnega izobraževanja so odmrli do konca osemdesetih let. Izobraževalni programi na terciarni ravni naj bi bili razviti kot nadaljevanje ustreznih izobraževalnih programov na srednješolski ravni, magistrski programi pa naj bi bili povezani z ustreznimi visokošolskimi programi.

### **2.1.2 Izobraževalni sistem v obdobju 1996–2007**

Devetletno **osnovnošolsko izobraževanje**, ki se je začelo postopoma uvajati s šolskim letom 1999/2000 in je v šolskem letu 2002/03 zajelo vse osnovne šole, je razčlenjeno na tri triletna obdobja, v prvi razred pa se vpisujejo otroci stari 6 let. Osnovna šola je razdeljena na triade, ki vsaka vključuje po 3 razrede. V tretji triadi je bil na nacionalni ravni vpeljan nivojski pouk (zunanja diferenciacija) pri matematiki, maternem jeziku in tujem jeziku, vendar je bil leta 2005 opuščen. Osnovno šolanje se je do leta 2006 končalo z eksternim preverjanjem. Uspešno končana osnovna šola omogoča učencem nadaljevanje izobraževanja v katerikoli srednji šoli. Učenci, ki izpolnijo osnovnošolsko obveznost po zakonu in končajo vsaj 6 razredov v osemletni osnovni šoli (oziroma 7 razredov v devetletni osnovni šoli), lahko nadaljujejo izobraževanje v nižji poklicni šoli.

Na začetku šolskega leta 2006/07 je bilo v osnovne šole, ki izvajajo redne programe, od skupaj 164.477 učencev v programe 9-letne osnovne šole vključenih že 143.988 učencev ali 87,5 % (SURS, 2009d).

**Srednješolsko izobraževanje** se nadaljuje po končanem splošnoizobraževalnem obveznem izobraževanju. Poteka v poklicnih šolah, srednjih strokovnih šolah ter gimnazijah. Vrste izobraževanj, ki potekajo na srednješolskem nivoju, so predstavljene v Prilogi 2.

**Poklicno izobraževanje** in usposabljanje je v znatni meri organizirano v dualnem sistemu. V dualnem sistemu je razmerje teoretičnega izobraževanja, ki poteka v šolah, in praktičnega usposabljanja 40 % : 60 %. Veliko večino praktičnega usposabljanja zagotavljajo delodajalci. Z uvedbo dualnega sistema pa ni bilo ukinjeno 3-letno šolsko poklicno izobraževanje, tako sta za nekatera področja na razpolago obe alternativni, dualni sistem in šolsko izobraževanje. Med leti 1996 in 2000 je bilo razvitih 29 dualnih programov, do šolskega leta 1999/2000 pa izvedenih 19. Po nekaterih analizah naj bi razvoj dualnih programov spodbujala predvsem ponudba, kar je vodilo k pretirani ponudbi, saj zadaj ni bilo niti povpraševanja delodajalcev niti mladih, ki so se vključevali v sekundarno izobraževanje (Cek & Vranješ, 2002, str. 18).

Na splošno lahko v zadnjih letih za Slovenijo ugotovimo trend naraščajočega vključevanja v splošne srednješolske programe in poklicno-tehniške programe ter zmanjševanje vpisa v programe nižjega in srednjega poklicnega izobraževanja. Glede na to, da matura po končani gimnaziji pomeni univerzalno vstopnico za vse programe terciarnega izobraževanja, se mladi

ljudje, ki jih pri tem močno podpirajo tudi starši, vse bolj odločajo za izobraževanje v programih splošnega srednjega izobraževanja. Po drugi strani pa ima poklicno izobraževanje, ki je namenjeno predvsem zaposlitvi, dokaj nizek ugled in marsikdaj pomeni izhod za tiste, ki se niso uspeli vključiti v 4-letne srednje šole. Največkrat so ti programi rezervirani za mlade s slabšim učnim uspehom in za tiste s slabšim socio-ekonomskim ozadjem. Dokaj veliko število mladih, ki končujejo 3-letno poklicno izobraževanje, nadaljuje šolanje na 2-letnih poklicno-tehniških šolah ali pa se vključuje v maturitetne tečaje, da bi si tako zagotovili možnost za nadaljevanje šolanja na terciarni ravni, vsaj v programih višjega strokovnega izobraževanja. V šolskem letu 2006/07 je delovalo 142 srednjih šol, od tega 6 zasebnih. Javne srednje šole je to leto obiskovalo 94.272 dijakov oziroma 97,7 % vseh. 98 % vseh učencev je nadaljevalo šolanje takoj po končanem obveznem osnovnošolskem izobraževanju; od tega se jih je 39,3 % odločilo za gimnazije, 33,3 % za programe tehniškega in drugega strokovnega izobraževanja, 16,5 % za srednje poklicne izobraževalne programe, 7,3 % za srednje poklicno-tehniške programe (3 + 2), 1,8 % za poklicne in maturitetne tečaje (SURS, 2009d).

Sestava v srednji izobrazbi, katere delež dosega skupaj 58,8 %, je manj ugodna, kot bi sklepali na podlagi zgoraj omenjenih podatkov: 31 % prebivalstva, starega od 25 do 64 let, ima le nižjo in srednjo poklicno izobrazbo in le 27,8 % srednjo splošno ali strokovno izobrazbo, ki je pogoj za vključitev v terciarno izobraževanje in po mnenju strokovnjakov zagotavlja dosežke pismenosti, ki omogočajo normalno delovanje v »družbah znanja«. Pri deležu prebivalstva s pridobljeno terciarno izobrazbo pa precej zaostajamo za razvitejšimi državami (17,1 % v primerjavi s 34 % Norveška, 32 % Finska, 25 % Irska, 22 % Nemčija ipd.). Delež odraslega prebivalstva z doseženo najmanj srednjo izobrazbo je v Sloveniji višji kot v povprečju v državah članicah OECD, je pa nižji kakor v skandinavskih državah, Nemčiji, Češki, Slovaški in Poljski (Eurostat, 2008b).

**Višješolsko izobraževanje** izvajajo v Sloveniji višje strokovne šole, ki ponujajo dvoletne programe, ki nadgrajujejo srednje tehniško in strokovno izobraževanje in srednje poklicno-tehniško izobraževanje. Programi se zaključijo z diplomskim izpitom.

Na višje strokovne šole je bilo v študijskem letu 2006/07 vpisanih 15.831 študentov, kar je 10 % več kot leto prej in kar 150 % več kot pred 2001/02. Tretjina jih je bila vpisanih redno, preostali izredno. Število institucij, ki izvajajo javno veljavne visokošolske in višješolske programe, z vsakim letom narašča. Število višjih strokovnih šol v zadnjih letih narašča še hitreje kot število visokošolskih zavodov. Od šolskega leta 2000/01 do 2006/07 je nastalo 33 novih. 51 višjih strokovnih šol, med temi je več kot polovica zasebnih, je v študijskem letu 2006/07 razpisalo 22 študijskih programov (SURS, 2009d).

**Visokošolsko izobraževanje** ima binarno zgradbo: univerzitetne in visoke strokovne študijske programe. Fakultete in umetniške akademije, ki so članice univerze, pa tudi samostojne fakultete, ki so ustanovljene kot zasebni samostojni visokošolski zavodi, izvajajo obe vrsti programov, visoke strokovne šole pa samo visoke strokovne programe. Programi visoke strokovne šole trajajo praviloma 3 leta, izjemoma pa tudi 4 leta. Vsebujejo tudi praktično usposabljanje in se končajo z diplomskim izpitom.

Visokošolski študij je organiziran na dveh ravneh: na dodiplomski, na kateri se pridobi diploma in prvi strokovni naslov, in na podiplomski, na kateri se pridobi bodisi drugi strokovni naslov specialist bodisi znanstveni naslov magister znanosti ali doktor znanosti.

V letu 2006 je imela Slovenija 4 univerze z 37 fakultetami. Na terciarni ravni je diplomiralo 17.145 študentov ali za 8,6 % več kot v letu poprej. Višješolske, visokošolske strokovne ali univerzitetne programe je v letu 2006 zaključilo 5,4 % prebivalstva, starega od 23 do 26 let (SURS, 2009d).

V Sloveniji je bil v preteklih letih vzpostavljen z vrsto novosti dopolnjen šolski sistem: z dualnim sistemom, mojstrskim in delovodskim izpitom, maturitetnim in poklicnim tečajem, višjimi in visokimi šolami (shema izobraževalnega sistema v Sloveniji je prikazana v Prilogi 1). Kljub temu na področju sodelovanja šol in podjetij primanjkuje konkretnega sodelovanja, pri vseh partnerjih je premalo razvita odgovornost za sodelovanje in vključevanje podjetij v izobraževalni proces. Poklicno izobraževanje predvsem zaradi nižjega vrednotenja poklicev v družbi pogosto ni dovolj privlačno za sposobnejše učence. Ponekod se je oblikovalo mnenje o manjvrednih šolah (poklicnih in strokovnih), zato je tudi učiteljsko delo na teh šolah manj ugledno od učiteljskega dela na gimnazijah. Učitelji, katerih delo je manj ugledno, pa ne morejo izobraževati in vzgajati samostojnih, strokovnih in predvsem samozavestnih bodočih strokovnjakov. Nadaljnji problem se kaže v prenizki prehodnosti znotraj programov in med programi ter prepočasnem spremljanju in vnašanju novosti na področju stroke v sam učni proces. Udeleženci izobraževanja so premalo seznanjeni s trgom delovne sile, aktivnim iskanjem zaposlitve, premalo prisotno je razvijanje osebnih lastnosti za podjetništvo z vključevanjem praktičnega podjetniškega znanja (Ministrstvo za šolstvo in šport, 2000, str. 13).

### **3 IZOBRAŽEVANJE NA PODROČJU GOSTINSTVA IN TURIZMA V SVETU IN EVROPI**

Turistični sektor v svetovnem merilu postaja najhitreje rastoč ekonomski sektor in hkrati največja industrija sveta, ki zaposluje veliko ljudi. Ljudje so osrednji vir učinkovitega delovanja te delovno intenzivne panoge.

Turizem je še nedolgo tega veljal za bolj marginalno in neakademsko vejo izobraževanja, vendar se je v zadnjem času premaknil s te točke na bolj centralno pozicijo. Mnoge šole so ga integrirale v svoje učne načrte, predvsem zaradi njegove multidisciplinarnosti.

Danes na svetu obstaja preko 3.000 univerz, ki ponujajo študije in tečaje s področja turizma in gostinstva. Na Kitajskem je kar 1.200 institucij s tovrstnim študijem, od tega več kot 300 višjih in visokih šol. V Avstraliji se tovrsten študij izvaja na 30 univerzah, v Hongkongu na 18, Kanadi na 17, v Turčiji pa kar na 50.

Visoka šola za hotelirstvo Cornell's Hotel School v ZDA spada med najstarejše in najbolj prestižne šole, ki izobražujejo v turizmu in gostinstvu. Odkar je bila ustanovljena leta 1922, se

je število tovrstnih inštitucij strmo povečalo na sedanjih 200 univerz, ki poučujejo okoli 50.000 študentov.

V nadaljevanju poglavja so predstavljene štiri države oziroma njihovi izobraževalni sistemi na področju turizma in gostinstva, ki se soočajo s podobnimi težavami kot slovenski izobraževalni sistem. To so države, ki imajo naravne in druge pogoje za oblikovanje kakovostne turistične ponudbe, vendar občutijo primanjkljaj na področju človeških virov tako v kakovosti kot tudi količini. Med njimi je omenjena tudi Nemčija, ki kljub mnogim pomanjkanjem v izobraževalnem sistemu na področju turizma, še vedno pomeni orientacijsko točko slovenskemu splošnemu in strokovnemu izobraževanju.

### **3.1 Latinska Amerika s poudarkom na Braziliji**

Izobraževanje v turizmu in gostinstvu v Latinski Ameriki je še vedno v zgodnjih fazah razvoja. Študije, ki so bile opravljene, kažejo, da je v zasebnem turističnem sektorju zaznati premalo kvalificirane delovne sile na vseh delovnih področjih. Neznanje je najbolj opazno kot slabo obvladovanje informacijske tehnologije, marketinga ter komunikacije (tuji jeziki). Razloge za to je najverjetneje iskati v slabem dialogu med izobraževalnimi institucijami oz. njihovimi programi in turističnim gospodarstvom.

Izobraževalni sistem v Braziliji je v celoti reguliran s strani države oziroma Ministrstva za šolstvo in Zveznega odbora za izobraževanje. Osnovne in srednje šole so v glavnem del javnega izobraževalnega sistema, medtem ko se terciarna raven izobraževanja izvaja pretežno v zasebnih šolah. Njihovo število se je povečalo po uvedbi novih smernic in načel v brazilskem izobraževanju po letu 1996.

Razvoj visokošolskega izobraževanja na področju turizma in gostinstva v Braziliji lahko razdelimo na štiri faze. Prva je potekala v sedemdesetih letih prejšnjega stoletja in je bila zaznamovana z nastankom prvih strokovnih programov. V osemdesetih ji sledi druga, ki je bila pod velikim vplivom ekonomske krize in se je odražala v skromnem številu novo nastalih izobraževalnih programov turizma in gostinstva. Devetdeseta leta so bila zlata doba v visokem šolstvu na področju turizma, saj se je število strokovnih programov po nekaterih zapisih povečalo tudi za 900 %. Četrta faza pa naj bi vzpostavila ravnovesje med kvantiteto in kvaliteto programov. Razvili naj bi se številni alternativni kurikuli kot na primer management animiranja gostov, ekoturizem, rekreacija ..., ki naj bi bili namenjeni zadovoljevanju konkretnih potreb, ki jih izražajo turisti v posameznih regijah in območjih države (Airey & Tribe, 2005, str. 126). Evolucija izobraževalnih programov na področju turističnega višjega in visokošolskega izobraževanja je predstavljena v Tabeli 1.

Tabela 1: Število dodiplomskih programov s področja turizma in gostinstva v Braziliji

| Leto | Število programov | Leto | Število programov |
|------|-------------------|------|-------------------|
| 1994 | 32                | 1999 | 156               |
| 1995 | 36                | 2000 | 230               |
| 1996 | 40                | 2001 | 322               |
| 1997 | 53                | 2002 | 463               |
| 1998 | 89                | 2003 | 510               |

Vir: D. Airey & J. Tribe, *An international handbook of tourism education*, 2005, str. 127.

Vedno večje zanimanje v zadnjem času kažejo študenti tudi za podiplomski študij na področju turizma in gostinstva, vendar pa je to še vedno premalo glede na potrebe v gospodarstvu ter šolstvu, ki ima premajhno število predavateljev s tovrstnim ekspertnim znanjem. V letu 2004 so obstajali le štirje podiplomski magistrski programi in dva doktorska s področja turizma in gostinstva, ki so bili ekvivalentni programom MPhil v Veliki Britaniji. Dejansko stanje pa kljub temu kaže malce drugačno podobo. V letu 2000 je brazilski izobraževalni sistem ponujal 1.490 magistrskih in 821 doktorskih programov. Turizem je bil vključen v nekatere od njih, vendar pa ni bil predstavljen kot samostojen podiplomski študijski program (Airey & Tribe, 2005, str. 127).

Dejavnost izobraževanja na področju turizma naj bi bila po mnenju nekaterih avtorjev ogrožena. Na trgu se pojavlja veliko število institucij in diplomantov, ki so bili del nekakovostnega izobraževalnega procesa, ki ni bil usklajen s standardi znanja, ki ga od bodočih kadrov pričakuje turistično gospodarstvo. Sodelovanje med šolniki in turistično-gostinskim gospodarstvom večinoma ni obstajalo. Kot tudi drugod so imele brazilske izobraževalne institucije težave pri vzpostavljanju ravnovesja med različnimi sklopi znanja (akademske, poslovne, strokovne), to pa je vodilo zaradi neusklajenosti subjektov pri oblikovanju kurikulov do tega, da so diplomanti te stroke na trgu dela postali zelo necenjeni. Ministrstvo za šolstvo je k reševanju zapletene situacije pristopilo tako, da so ustanovili novo telo. Komisija strokovnjakov s področja turizma je odgovorna za pripravo standardov oz. meril evalvacije kakovosti dodiplomskih študijskih programov v turizmu in gostinstvu. Evalvirajo tako obstoječe kot tudi nove izobraževalne programe.

## 3.2 Kenija

Turizem v Keniji je relativno dobro razvit. Ponuja prvovrstne gostinske oziroma nastanitvene objekte, ki so v neposredni bližini peščenih plaž ter svetovno znanih safari parkov in rezervatov, ki spadajo med območja, ki so pod Unescovo zaščito. Država je postala dobro obiskana turistična destinacija, zaželena predvsem med evropskimi in ameriškimi turisti. Kljub temu pa se srečujejo z mnogimi pomanjkljivostmi in težavami na področju izobraževanja in usposabljanja človeških virov. Imajo velik primanjkljaj kadrov predvsem na področju vodenja in managementa v turizmu in gostinstvu.

Začetki izobraževanja v Keniji na področju turizma in gostinstva segajo v leto 1969, ko so na zavodu Kenya Polytechnic prvič ponudili seminarje na temo hotelski management. Bili so vsebinsko ozko osredotočeni na poslovanje hotelskih podjetij, druge segmente turizma pa so zanemarili. Kot odgovor na vedno bolj množičen obisk turistov v Keniji ter na naraščajoče potrebe po strokovno usposobljenem kadru je država s podporo gostujočih strokovnjakov iz Švice ustanovila prvo višjo strokovno šolo za turizem in gostinstvo Kenya Utalii College (1975). Namen je bil ponuditi popolnejši in širši spekter znanja s področja turizma in gostinstva.

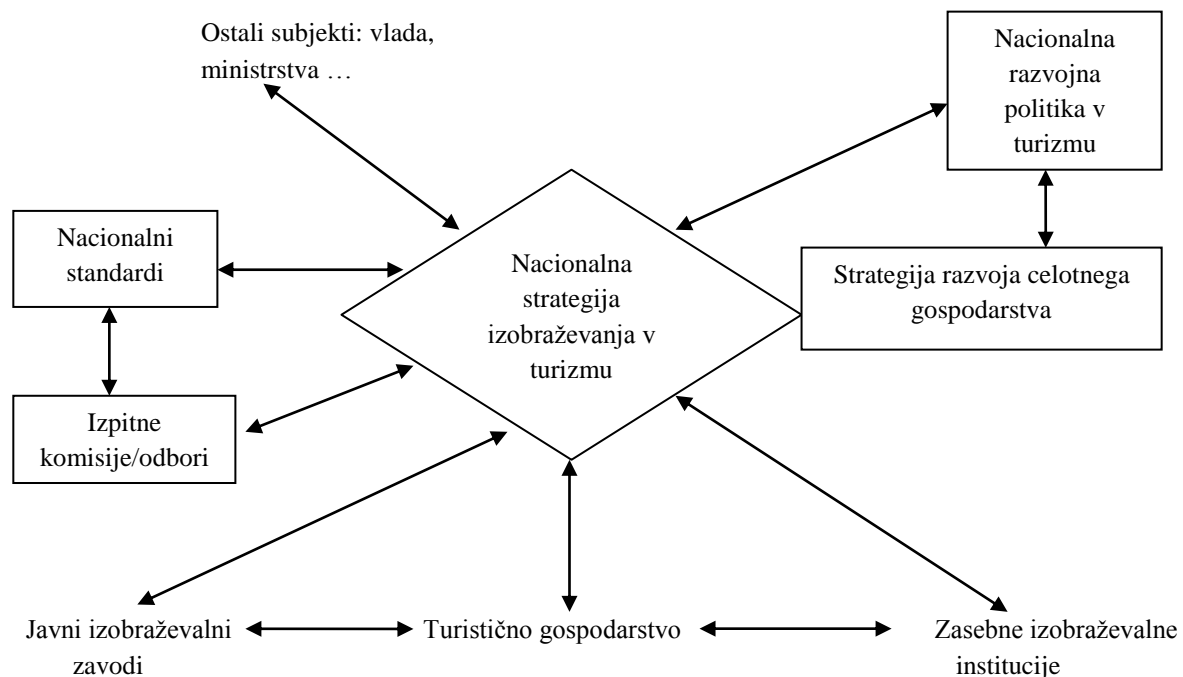
Danes Kenya Utalii College ponuja seminarje na teme nastanitev, gostinstvo, organizacija potovanj in tour operatorji. Šola sprejema domače in tuje študente iz celotnega območja Afrike.

Ena sama šola pa ne more zadovoljiti vseh potreb po izobraževanju v stroki, ki so nastale kot posledica hitro rastočega turističnega sektorja. Na trgu se je pojavilo veliko število javnih in zasebnih institucij (preko 200), ki ponujajo certificirana usposabljanja, predvsem za srednješolske poklice. O kakovosti tovrstnih institucij in njihovih usposabljanj mnogokrat razpravljajo v strokovnih ter akademskih krogih, ki stremijo k intervenciji in ureditvi nastale situacije. Situacijo poslabšujejo tudi številne državne agencije, oddelki in organizacije, ki delujejo v okviru nacionalne razvojne politike v turizmu. Njihove naloge in področja niso jasno definirana in se zato mnogokrat prepletajo. Med drugim tudi ni jasno opredeljeno v čigavi pristojnosti so visokošolski učni programi. Posledica teh številnih javnih in zasebnih iniciativ je pomanjkanje avtoritete, odgovornosti in ustreznega vodenja na področju razvoja ustreznih študijskih programov, ki bi zagotavljali kakovostno in aplikativno znanje (Mayaka & Akama, 2005, str. 299).

Visokošolsko izobraževanje na področju turizma in gostinstva ima svoje začetke šele v devetdesetih letih prejšnjega stoletja z ustanovitvijo Moi University. Kasneje sledijo še druge: Maseno, Kenyatta, Nairobi, Egerton ... Novo nastali programi pa še vedno ne zadoščajo količinskim in kakovostnim potrebam po usposobljenih kadrih v turistično-gostinskem sektorju. Kenijske oblasti letno porabijo še 200 mio. USD za študente, ki se šolajo v tujini.

Turizem v deželah tretjega sveta kot na primer v Keniji prevzema vlogo katalizatorja v ustvarjanju in distribuciji večje blaginje, reduciranju revščine in marginalnih skupin prebivalcev, zato je potreben kompleksen in celovit pristop k oblikovanju ustrezne strategije, ki bo vodila do kvalitetnejših človeških virov v hitro rastoči in konkurenčni dejavnosti. Mayaka in Akama predlagata sledeči model oz. strategijo izobraževanja in usposabljanja v turizmu, ki je predstavljena na Sliki 3:

Slika 3: Strategija izobraževanja in usposabljanja v turizmu in gostinstvu v Keniji



Vir: Prirejeno po M. Mayaka & J. Akama, *Systems approach to tourism training and education: The Kenyan case study*, 2005, str. 302.

Model/strategija anticipira vzpostavitev številnih povezav in komunikacijskih kanalov med ključnimi subjekti v državi. Ravno tako predpostavlja dvosmerni odnos med vsemi udeleženci. Strategija mora biti usklajena z nacionalnimi razvojnimi načrti kot tudi z nacionalno razvojno politiko na področju turizma. Njen cilj je zagotoviti učinkovito in usposobljeno delovno silo za potrebe turističnega gospodarstva. Vsebovala naj bi tudi mehanizem za zviševanje standardov kvalitete študijskih programov oziroma kurikula. Standardi kvalitete naj bi zagotavljali več strokovnega znanja, ki se odraža v kakovostnejših turističnih storitvah, le-te pa so že same po sebi zelo učinkovito marketinško orodje. Kurikul oziroma programi naj bi bili usmerjeni tudi v specifično lokalnega okolja. Takšen sistemski pristop bi omogočil širši pogled v politiko izobraževanja, obsegal pa naj bi sledeče korake:

- identifikacijo sodelujočih subjektov,
- poglobljene študije in analize sodelujočih, ki bi omogočile večjo preglednost,
- identifikacijo strateških prioritet,
- razvoj nacionalne strategije,
- oblikovanje načrta za implementacijo strategije po fazah (Mayaka & Akama, 2005, str. 304).

Model, ki vključuje poglede in vrednote različnih subjektov naj bi prinašal koristi vsem udeležencem. Medsebojni vpliv oziroma sodelovanje vodi k večji dinamiki okolja, v katerem se izobražuje posameznik. Pri tem je ključno je razumevanje povezav med kurikulumom in okoljem:



- subjekti, ki nastopajo pri oblikovanju politike izobraževanja v turizmu,
- ravnovesje med nacionalnimi in lokalnimi interesi,
- deficitarne skupine zaposlenih v turizmu in gostinstvu ter razlogi za to,
- značilnosti populacije, ki se izobražuje,
- značilnosti delodajalcev in podjetnikov,
- druge znanstvene discipline (geografija, ekonomija, sociologija ...), ki imajo velik vpliv na kurikulum, ter
- politični in ekonomski interesi vseh sodelujočih akterjev.

Snovatelji kurikula ne smejo spregledati povezav med stroko in obstoječimi sociološko-ekonomskimi značilnostmi okolja. Trenutni ekonomski problemi v Keniji in drugih afriških državah ter pandemija AIDS-a so pomembni elementi, ki jih je treba zajeti v nacionalno strategijo turizma in posledično v kurikulum. Uskladiti je treba tudi zahteve sektorja po specifičnem znanju in spretnostih človeških virov ter mladih in njihovih pričakovanj oziroma področja zanimanja.

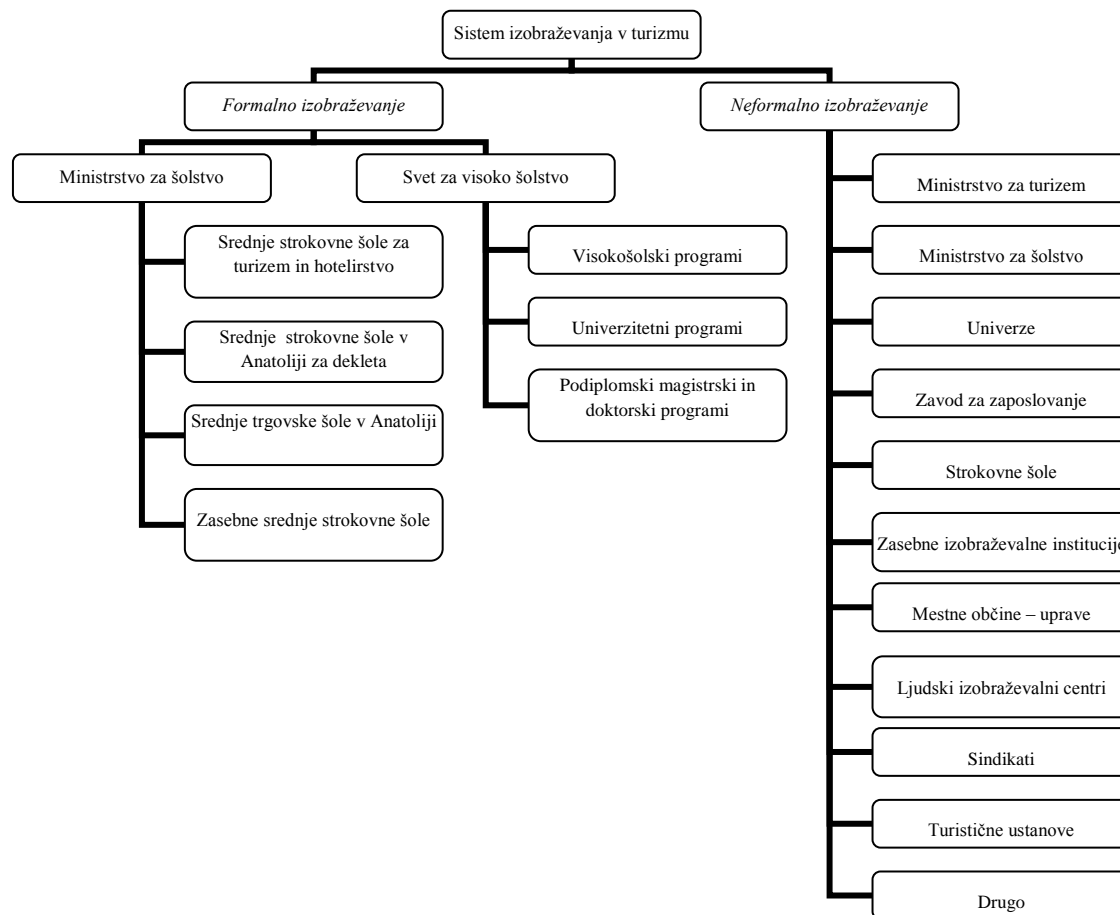
### 3.3 Turčija

Številne države, razvite in tiste v razvoju, namenjajo mnogo sredstev za izboljšanje kakovosti turističnega sektorja, v upanju, da bo to ugodno vplivalo na prihodke, ki jih ustvarja. Tudi Turčija spada med takšne, še posebej po letu 1982, ko je bil sprejet zakon o vzpodbujanju turizma oziroma njegovega razvoja. Izkazal se je za zelo ugodnega, saj so po njegovem sprejetju, ki je bil usmerjen predvsem v stimuliranje podjetniške aktivnosti, beležili povečanje posteljnih kapacitet do 782 %, povpraševanje in prihodi turistov so narasli z 1,23 mio v letu 1980 na 17,52 mio v letu 2004 oz. za 1360 %, prihodki od dejavnosti pa so se v teh 25 letih povečali za 4.877 % oziroma z 326 mio. USD na slabih 16 milijard USD (Yesiltas, Ozturk & Hemmington, 2010, str. 56).

Kvalitetna turistična infrastruktura pa ni več dovolj in ne more zadovoljiti vse bolj prefinjenih potreb turista. Prispevek, ki ga v integriranem turističnem proizvodu pomenijo človeški viri, postaja vedno bolj očitni, investicije v segment izobraževanja in usposabljanja človeških virov pa prevzemajo vedno bolj pomembno vlogo v razvojni politiki turizma.

Izobraževanje v turizmu in gostinstvu v Turčiji spada v nacionalno izobraževalno shemo, ki je sestavljena iz formalnega in neformalnega izobraževanja (Slika 4). Formalne oblike izobraževanja v turizmu se izvajajo v javnih in zasebnih neprofitnih šolah in univerzah ter se zaključujejo z diplomom, medtem ko se neformalno izobraževanje zaključuje s certifikatom in je del ponudbe številnih javnih in zasebnih izobraževalnih organizacij. Srednješolsko formalno izobraževanje spada v pristojnost Ministrstva za šolstvo, medtem ko izobraževanje, ki se odvija na fakultetah oz. univerzah, spada v pristojnost Sveta za visoko šolstvo (angl. *High Education Council*).

Slika 4: Shema turškega izobraževalnega sistema za področje turizma



Vir: M. Yesiltas, Y. Ozturk & N. Hemmington, *Tourism Education in Turkey and Implications for Human Resources*, 2010, str. 59.

Cilj srednješolskega izobraževanja na področju turizma je usposobiti dijake za poklice kuhar, natakar, receptor in druge nevodstvene profile, ki omogočajo takojšnjo zaposlitev. Na tej ravni obstajajo tri vrste šol s štiriletnim izobraževanjem, ki ponujajo sledeče programe:

- srednje strokovne šole za turizem in hotelirstvo ponujajo izobraževanje na področju gastronomije, nastanitev in organizacije potovanj,
- srednje strokovne šole za dekleta v Anatoliji izobražujejo v programih poslovanje turističnih agencij in gostinstvo ter
- srednje trgovske šole, ki omogočajo dijakom, da se usmerijo v turizem.

Dijakom, ki se odločijo za nadaljevanje študija in so zaključili katerokoli od prej omenjenih šol, ni treba opravljati sprejemnih izpitov, medtem ko se od dijakov drugih strokovnih ali splošne smeri to zahteva.

Dvoletno višješolsko, štiriletno visokošolsko – univerzitetno in podiplomsko (magistrsko in doktorsko) izobraževanje na področju turizma se odvija na univerzah. Trenutno obstaja 173

višješolskih programov s področja turizma, katerih namen je izobraziti študente za delovna mesta kadrov nižjega in srednjega managementa, turistično vodenje, organizacijo potovanj, animacijo turistov ter pripravo jedi oziroma gastronomijo. Do leta 2004 je 4.638 študentov uspešno zaključilo višješolsko izobraževanje s področja turizma in gostinstva.

Štiriletni univerzitetni programi naj bi pripravili študente za najvišje poslovne funkcije v turističnih podjetjih. Zasebne in javne univerze ponujajo 59 programov s področja turizma in hotelskega managementa. Velik poudarek dajejo znanju tujega jezika. Programi so zasnovani tako, da študentje sodelujejo pri strokovnih predmetih, ki potekajo v angleškem jeziku tudi skozi celotno študijsko obdobje. Do leta 2005 je 17.979 študentov pridobilo univerzitetno diplomo s področja turizma in gostinstva.

Magistrski in doktorski študij sta namenjena diplomantom, ki težijo bodisi h akademski bodisi k uspešnejši poslovni karieri v turizmu. Začetek turističnih magistrskih programov sega v leto 1964 na Egejsko univerzo v Izmirju, doktorskih pa v leto 1972.

Mnoge organizacije tako javne kot zasebne ponujajo tudi različne oblike neformalnega izobraževanja. Tovrstno izobraževanje najbolj spada v domeno univerz, Ministrstva za šolstvo ter Ministrstva za kulturo in turizem. Programi oziroma tečaji in delavnice trajajo od enega tedna pa do enega leta, njihove vsebine pa od osnov turizma do zahtevnejšega in specializiranega znanja (Yesiltas et al., 2010, str. 61).

Kot je že bilo omenjeno, se je razcvet turizma v Turčiji začel po letu 1982, ko je bil sprejet zakon o vzpodbujanju turizma in se je število turističnih in gostinskih podjetij nekajkrat povečalo. Na univerzah so uvedli nove, dodatne dvo- in štiriletne programe, ustanovili so nove srednje strokovne šole za področje turizma in gostinstva, vendar ti ukrepi niso zadostili potrebam turističnega gospodarstva. Izobraževalni sistem skuša odgovoriti na hitro rastoče potrebe po človeških virih, vendar trenutno še neuspešno tako z vidika zadostnega števila kot tudi kvalitete kadrov. Turški turistični sektor se sooča z resnim problemom pomanjkanja kvalificiranih človeških virov. Po raziskavi Metargem (2000) 74 % zaposlenih v nastanitvenih objektih, 80 % zaposlenih v restavracijah in 76 % v turističnih agencijah ni imelo ustrezne turistično-gostinske izobrazbe.

Ustanavljanje novih dodiplomskih in podiplomskih programov, ki naj bi delno zadostilo potrebam hitro rastoče dejavnosti, je brez ustreznega planiranja vodilo k površnemu in nezadostnemu usposabljanju kadrov in pomanjkljivim materialnim pogojem. Pojavile so se tudi težave z neusklajenim kurikulumom med samimi srednjimi šolami ter v povezavi z gospodarskim sektorjem in njihovimi zahtevami glede izobraževalnih vsebin. Za zaključek pa je nastal še problem omejenih proračunskih sredstev, ki so bila namenjena posameznemu projektu. Problemi, povezani z dodiplomskimi programi, so natančneje predstavljeni v Tabeli 2.

Tabela 2: Problemi z dodiplomskimi izobraževalnimi programi v Turčiji

| <b>Problemi</b>   | <b>Opis problema</b>  |
|---|---|
| Lokacija šol  | Večina šol je locirana provincialno, zato študenti in predavatelji težko vzpostavijo kontakte s turističnim gospodarstvom.  |
| Pomanjkanje kvalificiranih učiteljev, opreme in prostorov | Število predavateljev z ustrežno doktorsko izobrazbo in izkušnjami iz gospodarstva in dejavnosti je omejeno.  |
| Struktura managementa v izobraževalnih institucijah       | Šole vodijo ljudje brez predznanja s področja turizma in hkrati sodelujejo pri oblikovanju kurikulov ter navezovanju stikov s turističnim gospodarstvom.  |
| Kurikul   | Učni programi študentom ne nudijo ustreznega znanja in spretnosti, ki jih potrebujejo pri opravljanju dela.   |
| Karakteristike in kvalifikacije študentov                 | Študente, vpisane v programe, lahko razdelimo v dve skupini: tisti, ki prihajajo iz srednjih turističnih šol z ustreznim predznanjem, in tiste z drugih in splošnih šol brez predznanja, skupini nista homogeni in zahtevata drugačne pristope. |
| Praktično usposabljanje študentov                         | Med šolami in podjetji ni zadovoljivega sodelovanja, sočasno pa se pojavljajo težave s časovnim usklajevanjem delovne prakse (podjetniki bi želeli izvajati prakso v času poletja, ko je čas sezone, to pa se ne pokriva s študijskim letom).   |

Vir: M. Yesiltas, Y. Ozturk & N. Hemmington, *Tourism Education in Turkey and Implications for Human Resources*, 2010, str. 66.

Problemi pa se ne pojavljajo le na področju izobraževanja, pač pa tudi na področju izgube ustrezno izobraženih diplomantov in drugih kadrov na račun slabih referenc turistično-gostinskega sektorja. Nedavna študija (Kusluvan & Kusluvan, 2003) je pokazala, da 33 % diplomantov štiriletnih programov ni zainteresiranih za delo v turističnem sektorju. Ta problem pa ni značilen le za Turčijo. Raziskava, ki je bila leta 1990 opravljena v ZDA (Pavesic & Brymer, 1990), je razkrila, da 20 % zaposlenih zapusti turistično-gostinsko dejavnost v prvem letu in 33 % v prvih petih letih. Dolg in družinskemu življenju neprijazen delavnik, nizke plače, stres, omejen prosti čas, slabe možnosti napredovanja, visoka fluktuacija ... in drugi delovni pogoji prispevajo k temu, da se študentje raje odločajo za zaposlitev v drugih dejavnostih. Pričakovanjem, ustvarjenim pred začetkom študija, sledi razočaranje, ko nastopi zaposlitev in trdo delo. Mnogi si ustvarijo nerealna pričakovanja, da bodo po zaključku študija nastopili z managerskim delom in ne uvidijo pomembnosti usvojitve operativnega znanja kot dela profesionalnega razvoja. Hkrati pa so managerska delovna mesta, glede na strukturo in velikost podjetij v dejavnosti, omejene in navadno v rokah lastnikov.

### 3.4 Nemčija

Razvoj turističnega sektorja na območju Nemčije sega v sredo 19. stoletja in se pospešeno nadaljuje po 2. svetovni vojni. Nemški gostje in turisti so največja skupina potrošnikov turističnih storitev v mednarodnem turizmu. Nasprotno situacijo pa je opaziti na področju izobraževanja v turizmu, ki je relativno novo in se je pojavilo šele v šestdesetih letih prejšnjega stoletja.

Vloga turizma v nemškem izobraževalnem sistemu je bila v preteklosti podrejena. Študentom univerze niso omogočale študijske smeri, ki bi bila namenjena izključno turizmu, pač pa le posamezne predmete v okviru družboslovnih študijev. Rezultat tovrstnega izobraževanja je vodil k presežku profilov splošnega znanja in deficitu specialistov z znanjem stroke. Kot odgovor na nastalo situacijo v prejšnjih letih je pojav množice izobraževalnih programov in tečajev, ki naj bi zadostili potrebam po strokovnih kadrih v turističnem sektorju. Strokovne programe s področja turizma in gostinstva sedaj ponujajo že na šestnajstih univerzah in dvaindvajsetih visokih šolah. Tej poplavi programov se je pridružil še problem transparentnosti in kompatibilnosti diplom in certifikatov z diplomami, izdanimi v drugih državah Evrope oziroma sveta.

Izobraževanje na področju turizma v Nemčiji se izvaja na dveh stopnjah: srednješolski in visokošolski oziroma akademski. Srednješolsko izobraževanje na področju turizma v Nemčiji je osredotočeno na pridobivanje praktičnega znanja. Gre za sistem dualnega izobraževanja, ki se izvaja delno v šoli in delno pri delodajalcu ter po navadi traja tri leta. Po zaključku izobraževalnega procesa sledi zaključni izpit, ki je primarno namenjen preverjanju praktičnega znanja. Ko »vajenec« po opravljenem izpitu pridobi vsaj pet let izkušenj in dopolni 24 let, lahko izobraževanje nadaljuje z mojstrskim izpitom in pridobi naziv mojster kuhanja, mojster hotelirstva ...

Turizem kot akademsko področje ostaja v Nemčiji precej zapostavljen. Prepuščen je mnogim predsodkom. Akademski krogi ga ne obravnavajo kot znanstveno disciplino, pač pa kot »mehko« vedo. Primarno ga zato ponujajo na visokih strokovnih šolah, ki so bolj usmerjene k praktičnem izobraževanju in usposabljanju. Programi so namenjeni študentom, ki so zaključili srednješolsko dualno izobraževanje, in tistim, ki ne želijo nadaljevati z univerzitetnim študijem.

Na akademskem nivoju je študij turizma ponujen kot bolonjski študij v obliki 4 + 1, štiri leta oziroma osem semestrov dodiplomskega študija in eno leto podiplomske specializacije oziroma magistrskega študija. Fakultete ponujajo turizem kot obvezen ali izbirni del kurikula različnih študijskih smeri oziroma disciplin: geografija (devet univerz), ekonomsko-poslovne študije (šest univerz), družboslovne (dve univerzi), sociologija (ena univerza), študij okolja in ekologije (ena univerza) ter pedagoški študij (ena univerza). Vsebine s področja turizma se prilagajajo glede na osnovno študijsko smer. Obstoječim študijskim programom sta skupni dve značilnosti: poudarek na managementu in internacionalizaciji.

Ustrezno kvalificirani študenti lahko nadaljujejo tudi z doktorskim študijem, vendar pa diploma ob zaključku visokošolskega strokovnega študija ne zadostuje. Trenutno še nobena fakulteta na doktorskem študiju ne ponuja turizma kot samostojne študijske smeri (Airey & Tribe, 2005, str. 173–190).

#### **4 IZOBRAŽEVANJE NA PODROČJU GOSTINSTVA IN TURIZMA V SLOVENIJI**

V Sloveniji je možno izobraževanje po javno veljavnih, akreditiranih programih s področja turizma, hotelirstva in gostinstva na srednjih, višjih in visokih strokovnih šolah ter na treh univerzah. Kljub temu da so na voljo izobraževalni programi na vseh ravneh, pa se pojavljajo mnoge težave zaradi neusklajene izobraževalne vertikale.

Matični poklici oziroma strokovni profili v turistično-gostinskem sektorju, za katere izobražuje naš sistem poklicnega izobraževanja, so prikazani v Prilogi 3.

V Sloveniji razpolagamo s približno desetimi srednjimi šolami za gostinstvo in turizem, ki so locirane v večjih slovenskih krajih: Novo mesto, Izola, Celje, Radovljica, Maribor, Ljubljana, Slovenj Gradec in Velenje. Pogoji za vpis na katerikoli program teh šol je uspešno zaključeno osnovnošolsko izobraževanje. Izobraževalni programi, ki potekajo v teh šolah, se delijo po stopnjah izobraževanja, in sicer na srednje poklicno izobraževanje, srednje strokovno in poklicno-tehniško izobraževanje.

**Srednje poklicno izobraževanje** traja 3 leta. Vpisani v te programe se izobražujejo za poklice v kuharstvu, strežbi ali za gostinsko gospodinjstvo. Poklici se razlikujejo glede na izbirne strokovne module, ki so prepuščeni izbiri posameznika. Izobraževanje se zaključi z zaključnim izpitom ali pa se nadaljuje v programu poklicno-tehniškega izobraževanja. Po treh letih delovnih izkušenj in z dodatnim izobraževanjem ter usposabljanjem si lahko pridobijo naziv kuharski mojster/mojstrica ali mojster/mojstrica strežbe. Srednje poklicno izobraževanje omogoča pridobitev uporabnega strokovnega znanja, ki mu daje gospodarstvo čedalje večjo veljavo, in takojšnje zaposlitev ali pa nadaljevanje šolanja.

Razdeljenost izobraževalnega programa na posamezne predmete povečuje abstraktnost in enostransko teoretično usmerjenost pouka, zaradi česar se v celotnem izobraževanju za posamezen poklic povečuje vrzel med teorijo in prakso. Dejstvo je, da je bil večji obseg splošne izobrazbe v programih poklicnega izobraževanja dosežen na škodo strokovnega znanja, tako teoretičnega kot praktičnega. Problem so poskušali rešiti z integracijo teorije v prakso in z razvojem programov poklicnega izobraževanja, ki bi temeljili na preseganju predmetne razdrobljenosti sedanjih programov (oblikovanje modulov, sklopov). S tem bi dosegli ne le večje povezanosti teorije in prakse, temveč bi pouk teorije konkretizirali s prakso, ne da bi se zmanjšala zahtevnost postavljenih standardov oziroma ciljev izobraževanja (Lebe et al., 2009, str. 12).

**Poklicno-tehniško izobraževanje** traja 2 leti in je namenjeno tistim dijakom, ki so uspešno zaključili programe srednjega poklicnega izobraževanja. Vpisani po opravljenem izobraževanju pridobijo naziv gastronomski tehnik/gastronomska tehnica. Izobraževanje se lahko nadaljuje po poklicni maturi v programih višjega ali visokega strokovnega izobraževanja.

Dualna organizacija poklicnega izobraževanja je temeljila na izobraževanju z delom in izobraževanju v poklicnih srednjih šolah. Raziskava projekta Phare Mocca (Senčar, 2000) je pokazala, da dualni sistem v poklicnih srednjih šolah ni zaživel in ni primerljiv z dobro prakso iz Avstrije in Nemčije. Razlog za takšno stanje je bil v pomanjkanju usklajevanja z delodajalci, sindikati in izobraževalnimi institucijami, predvsem pa z resornimi ministri, ki niso zagotovila financiranja praktičnega dela izobraževanja<sup>1</sup>.

S prenovljenimi srednješolskimi poklicnimi programi se je dualni sistem izgubil. Dobili smo sistem praktičnega usposabljanja, ki se izvaja z delom v gospodarstvu na osnovi individualnih učnih pogodb, in praktični pouk, ki se izvaja v šolskih delavnicah ali pri delodajalcu. Tudi ta sistem je problematičen glede izvedbe praktičnega pouka, saj ga zaradi viška delovne sile večinoma izvajajo kar v šolah. Nezadovoljstvo šole ter dijakov pa se pojavlja tudi pri praktičnem usposabljanju zaradi strokovne neusposobljenosti mentorjev pri delodajalcih.

**Srednje strokovno izobraževanje** traja 4 leta. Program je v primerjavi s prej naštetimi bolj teoretično zasnovan. Po opravljeni poklicni maturi vpisani pridobijo naziv tehnik/tehnica gostinstva ali turizma. Izobraževanje lahko nadaljujejo na višje- ali visokošolskih programih. Trend vpisa na srednjih šolah s področja gostinstva in turizma je v zadnjih letih izrazilo negativen zaradi slabih plač in prenizke cenjenosti teh poklicev, ob tem pa še zaradi neugodnih in stresnih delovnih pogojev ter ukinitve minimalne zahtevane stopnje izobrazbe v gostinstvu.

Aktualni (prenovljeni) srednješolski strokovni in poklicni programi so relativno dobri in zadovoljivo upoštevajo trende in novosti v stroki, bi pa jih bilo morda v prihodnosti smiselno razširiti še s »tujimi jeziki prihodnosti« (ruščina, španščina, kitajščina), z znanjem o podjetništvu ter izbranimi, za področje gostinstva in turizma zelo relevantnimi managerskimi temami (na primer poznavanje delovanja gostinskih in hotelskih verig in podobno). Sama prenova programov pa ni in ne bo ustrezno sredstvo za večanje zanimanja za te programe, pač pa »samo« sredstvo za večanje kakovosti izvedbe programov in izboljšanje usposobljenosti tistih, ki se za te programe odločijo.

V Sloveniji trenutno delujeta dve višji šoli za gostinstvo in turizem, in sicer na Bledu in v Mariboru. Obe izobražujeta za naziv organizator/organizatorka poslovanja v gostinstvu in

---

<sup>1</sup> Nastala je situacija, ko mentor v podjetju za to, da je vajenca učil, ni prejel plačila s strani ministrstva za opravljeno delo – da je hodil na izobraževanje, pa je dobil plačano dijak. Gre za enkratno situacijo, ki ni logična: na nobeni drugi šoli profesorji ne poučujejo brezplačno in na nobeni drugi šoli mladi za to, da se tam izobražujejo, ne prejmejo plačila.

turizmu. Višješolsko izobraževanje je izrazito praktične narave, saj je 40 % študijskega programa namenjeno praktičnemu izobraževanju študenta v podjetju. Izobraževanje študentje zaključijo po dveh letih z diplomsko nalogo oziroma pogojno nadaljujejo v programih visokega strokovnega ali univerzitetnega izobraževanja. Pogojno zato, ker trenutno obstajajo slabe možnosti prehoda višješolskih študentov v visokošolske programe, vendar obstajajo primeri dogovorov med šolami (Turistica), kjer je ta prehod vzpostavljen. Za študente višjih šol ostaja neprivlačno tudi dejstvo, da ob tovrstnem prehodu izgubijo letnik. Vertikala prehodnosti torej ni zagotovljena na način, ki bi delal te institucije privlačne, čeprav izobražujejo kader, ki je v gospodarstvu nujno potreben.

**Visokošolsko izobraževanje** na področju gostinstva in turizma se v Sloveniji odvija na treh fakultetah: Ekonomska fakulteta v Ljubljani, Ekonomsko-poslovna fakulteta Maribor in Visoka šola za turizem v Portorožu – Turistica (predmetniki so predstavljeni v Prilogah 9, 10 in 11).

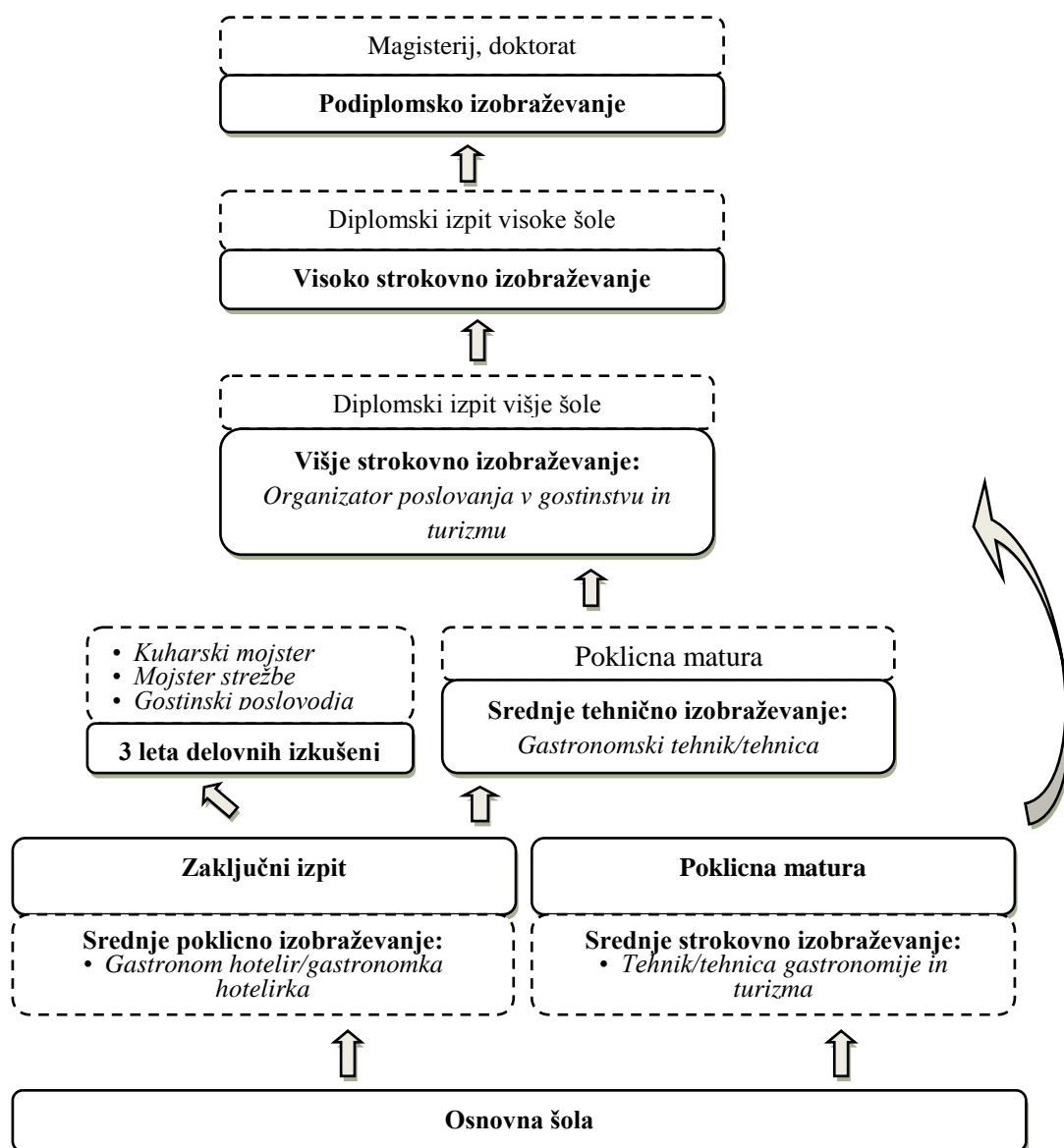
Študenti, vpisani na Ekonomski oziroma Ekonomsko-poslovni fakulteti v Ljubljani in Mariboru, smer turizem, pridobijo temeljno znanje ekonomije s poudarkom na turizmu. Študij je bolj teoretično zasnovan in traja 3 leta. Po zaključku tega izobraževanja si pridobijo naziv diplomirani ekonomist, nato pa lahko nadaljujejo še na podiplomskem študiju, ki traja 2 leti.

Program študija na Turistici traja šest semestrov in ponuja tri možne smeri: hotelirstvo, turizem in igralništvo. Turistica izvaja redni in izredni študij v vseh smereh, razen v igralništvu, kjer se izvaja le izredni študij.

Čeprav je vpis na visoke strokovne šole trenutno zadovoljiv, nastaja na tej stopnji za slovenski izobraževalni prostor nerazumljivo veliko število novih študijskih programov oziroma šol, zato se tu obeta močna konkurenca. Seveda se postavlja vprašanje, katere institucije se bodo obdržale: tiste s tradicijo, ki imajo prekaljen, redno zaposlen in visoko usposobljen strokovni kader, ali pa bolj nove, ki ponujajo predvsem izredni študij ter študij na daljavo in za katere v veliko primerih velja, da so znatno manj zahtevne kot institucije s tradicijo in da najemajo kot predavatelje osebje, ki ne prihaja nujno iz turistične stroke in zato problematiko ustrezno pozna le obrobno. Shema izobraževanja na področju turizma in gostinstva je predstavljena na Sliki 5.



Slika 5: Shema izobraževanja v programih gostinstva in turizma



Vir: Ministrstvo za šolstvo in šport, Poklicni kažipot, 2008.

#### 4.1 Področje dodatnega in dopolnilnega izobraževanja ter nacionalna poklicna kvalifikacija

Ekonomski pomen kreativne uporabe znanja spreminja tudi odnose na trgu izobraževanja. Spreminja se status sedanjih vzgojno-izobraževalnih ustanov in formalnega pomena zaključnih nazivov, ki jih podeljujejo. V informacijski družbi se krha njihov monopol, krepi pa se trg neformalnih izobraževalnih ponudb in izvenšolskih učnih dejavnosti. Tu pridobiva pomen zlasti formalno, neformalno in dopolnilno izobraževanje odraslih, ki omogoča prilagajanje delovne sile spreminjajočim se potrebam na trgu dela in postaja zato vedno pomembnejše tudi z ekonomskega vidika. Zato se ob tem razvijajo in institucionalizirajo tudi postopki za uradno verifikacijo tega neformalno pridobljenega znanja. »Ko govorimo o izobraževanju, moramo upoštevati vso kontinuiteto, ki sega od formalnega izobraževanja (to

je izvedbeno najbolj standardizirano in institucionalizirano, njegov najbolj tipičen nosilec je šola) prek bolj ali manj formaliziranega in institucionaliziranega neformalnega izobraževanja do organiziranega učenja skupin in posameznikov ter na koncu do priložnostnega učenja. Z današnjimi andragošskimi prijemi ter standardiziranimi postopki in metodami lahko uradno ugotovimo in potrdimo tudi neformalno pridobljeno znanje« (Jelenc, 1999, str. 58).

Znanje, ki ga v izobraževalnih institucijah ne posredujejo, lahko zaposleni pridobijo ob delu. Problemi nastanejo v praksi zato, ker v Sloveniji za vse poklice v turizmu niso urejeni standardi za pridobivanje nacionalnih poklicnih kvalifikacij (v nadaljevanju NPK). Kot razlog navajajo na Centru za poklicno izobraževanje (v nadaljevanju CPI) obstoječe redne izobraževalne programe za te poklice – težava pa je v tem, da se vanje ne vključujejo zaposlene osebe. Prav tako ostajajo brez ustreznega priznanja kvalifikacije in poklicne usposobljenosti osebe, ki pridobijo znanje in razvijejo kompetence ob delu, in osebe, ki se preusmerijo v poklice na področju turizma iz drugih poklicev. Gre torej za področje, ki ga bo treba hitro in nujno urediti, saj prav v sektorju turizma poznamo izjemno veliko število primerov neformalnega izobraževanja pri kadrih. Področje vseživljenjskega izobraževanja je v začetni fazi razvoja, priznavanja neformalno pridobljenega znanja in spretnosti pa skorajda ni. Popolno ignoriranje tega znanja s strani sistema in delodajalcev prispeva k manjši privlačnosti teh poklicev. Pomembno je poudariti, da je prav to znanje zaposlenih ključno, ko želimo določiti ključne kompetence svojega podjetja ter z njimi konkurenčno prednost in razlikovalne prednosti – te v turizmu vselej temeljijo na edinstvenosti – predvsem znanja in veščin zaposlenih.

Vseživljenjsko izobraževanje in usposabljanje poteka v turističnih podjetjih na različne načine. Pripravljenost vodstev podjetij, da ugodijo željam svojih uslužbencev po obnovi in nadgradnji znanja, je povezana po eni strani s stališčem vodstva do izobraževanja nasploh, po drugi s ceno ponudbe znanja, po tretji pa tudi z ekonomsko uspešnostjo podjetja. Dogaja se, da je kdaj v ponudbi zares dober program, ki pa je tako drag, da si ga v manjših podjetjih, ali pa tam, kjer poslovni izidi nihajo na robu rdečih števil, ne morejo privoščiti. Večje število podjetij je navedlo, da pošljejo zaposlene predvsem na tečaje ali delavnice, ki so cenovno ugodne, torej tja, kjer krije (vsaj delno) participacijo na primer pristojno ministrstvo ali Slovenska turistična organizacija (v nadaljevanju STO) (Lebe et al., 2009).

Število institucij, ki ponuja funkcionalne programe izobraževanja in usposabljanja na področju turizma in gostinstva v Sloveniji, je veliko. Prvih pet mest najbolj povpraševanih in prepoznavnih pa po raziskavi Cati (Jerman, Uran & Radić, 2006a) pripada: Gospodarski zbornici Slovenije, Višji gostinski in turistični šoli Bled, Turistici, Lisac in Lisac ter STO. Natančen in podrobnejši opis je v Prilogi 12.

*Tabela 3: Institucije, ki ponujajo programe izobraževanja in usposabljanja za turizem in gostinstvo, ter število turističnih podjetij, ki so z njimi sodelovala*

| Institucije                              | Agencije |      | Hoteli |      | Skupaj |      |
|--|----------|------|--------|------|--------|------|
|  | n        | %    | n      | %    | n      | %    |
| Gospodarska zbornica Slovenije           | 7        | 20,6 | 7      | 29,2 | 14     | 24,1 |
| Visoka gostinska in turistična šola Bled | 4        | 11,8 | 5      | 20,8 | 9      | 15,5 |
| Turistica                                | 2        | 5,9  | 3      | 12,5 | 5      | 8,6  |
| Lisac in Lisac                           | 4        | 11,8 | 1      | 4,2  | 5      | 8,6  |
| STO                                      | 2        | 5,9  | 2      | 8,3  | 4      | 6,9  |
| Visoka šola Portorož                     | 4        | 11,8 |        |      | 4      | 6,9  |
| Srednja gostinska in turistična šola     |          |      | 4      | 16,7 | 4      | 6,9  |
| Višja strokovna šola Maribor             | 1        | 2,9  | 2      | 8,3  | 3      | 5,2  |
| Zaris                                    |          |      | 3      | 12,5 | 3      | 5,2  |
| Združenje turističnih agencij            | 1        | 2,9  | 1      | 4,2  | 2      | 3,4  |
| Ekonomska fakulteta                      | 2        | 5,9  |        |      | 2      | 3,4  |
| Finance                                  | 2        | 5,9  |        |      | 2      | 3,4  |
| Izi                                      |          |      | 2      | 8,3  | 2      | 3,4  |
| LTO                                      | 1        | 2,9  |        |      | 1      | 1,7  |
| Združenje za gostinstvo in turizem       | 1        | 2,9  |        |      | 1      | 1,7  |
| Amadeus                                  | 1        | 2,9  |        |      | 1      | 1,7  |
| Primati                                  |          |      | 1      | 4,2  | 1      | 1,7  |
| Združenje kuharjev                       |          |      | 1      | 4,2  | 1      | 1,7  |
| Berlitz                                  | 1        | 2,9  |        |      | 1      | 1,7  |
| Hosting                                  |          |      | 1      | 4,2  | 1      | 1,7  |
| Inštitut za turizem                      |          |      | 1      | 4,2  | 1      | 1,7  |
| HACCP                                    |          |      | 1      | 4,2  | 1      | 1,7  |

*Vir: J. Jerman, M. Uran & D. Radić, Celovit program spodbujanja razvoja človeških virov v turizmu v obdobju 2007–2011: Analiza stanja na področju razvoja človeških virov v slovenskem turizmu, 2006a, str. 29.*

Med zgoraj navedenimi institucijami pa ni omenjeno Nacionalno turistično združenje (v nadaljevanju NTZ), ki je skupaj z Višjo strokovno šolo za gostinstvo in turizem Bled ustanovilo Center za usposabljanje v turizmu (v nadaljevanju CUT). Skupni cilj celotnega projekta je uvesti stalno obliko usposabljanja, izpopolnjevanja in izboljšanje kakovosti dela v turizmu. Vse to naj bi pripomoglo k razvoju turizma, povečalo konkurenčnost in posledično povečalo zaposlovanje v tej gospodarski veji. Analize kadrov in usposobljenosti v slovenskem turizmu in mednarodne primerjave so pokazale, da je poleg rednega izobraževanja za potrebe turizma nujno treba pospešiti usposabljanje in izpopolnjevanje predvsem srednjega managementa. CUT so podprla ministrstva za delo, družino in socialne zadeve, za šolstvo in šport ter za malo gospodarstvo in turizem. Leta 1999 pa je projekt pridobil tudi sredstva iz programa Leonardo da Vinci, ki ga financira EU.

Spremembe na področju upravljanja s kadri v gostinstvu in turizmu se nanašajo tako na celoten izobraževalni sistem, na turistično gospodarstvo, kot tudi na politiko v izobraževanju, gospodarstvu in na trgu dela. Opazimo lahko, da so v Sloveniji doslej vsi ukrepi in prizadevanja na tem področju vodili v nekakšen paradoks: bolj ko si prizadevamo za

izboljšanje stanja, slabša je situacija – kar velja tako za realni sektor kot za izobraževanje. Mladi se izogibajo poklicnim in strokovnim šolam; tisti, ki jih zaključijo, pa se raje vpisujejo v višje in visoke strokovne šole, kot da bi se vključevali v delo, ki jim nudi slabo perspektivo. Vse preнове, ki se jih je doslej lotil izobraževalni sistem, pa so bile na neki način bolj plod vzpodbud s strani EU in so zaradi upiranja izobraževalne sfere dobile zagon šele ob zaskrbljujočih statistikah o vpisu v izobraževalne programe. Na področju dodatnega in dopolnilnega izobraževanja v turizmu bi bilo treba povečati raven ugleda in statusa tovrstnih aktivnosti ter vplivati na izboljšanje percepcije tako kandidatov za takšna izobraževanja kot njihovih delodajalcev.

## **4.2 Vloga države v izobraževanju na področju turizma in gostinstva**

Vloga Vlade Republike Slovenije na področju izobraževanja in razvoja človeških virov je predvsem v vodenju raziskav na področju ugotavljanja kadrovske in izobraževalne potrebe v turizmu; v koordinaciji standardov strokovnega usposabljanja s sistemi priprave in diplom na nacionalni ravni; v koordinaciji delovanja hotelirskih in turističnih šol; zagotavljanju razvojnih spodbud za izobraževanje in usposabljanje zaposlenim; zagotavljanju razvojnih spodbud izobraževalnim organizacijam za pripravo kakovostnih in s potrebami turističnega gospodarstva in drugih uporabnikov znanja prilagojenih programov za usposabljanje; v zagotavljanju razvojnih spodbud za izboljšanje sistema praktičnega izobraževanja dijakov in študentov z razvojem mreže šolskih hotelov, agencij in gostiln ter v spodbujanju usposabljanja in krepitevi turistične kulture med mladimi in lokalnim prebivalstvom (Ministrstvo za gospodarstvo, 2006b).

V slovenskih strateških dokumentih za razvoj turizma so omenjene aktivnosti sicer opredeljene, vendar so bile v dosedanjem strateškem obdobju skoraj v celoti neizvedene.

Politika izobraževanja in razvoja človeških virov v turizmu vključuje naslednje ukrepe in aktivnosti, ki bi pripomogli k učinkovitejšemu razvoju človeških virov v turizmu in s tem povezani kakovosti turističnih proizvodov ter konkurenčnosti slovenskega turizma:

- zagotavljanje kakovosti izobraževanja in usposabljanja na vseh nivojih od poklicnega do podiplomskega študija z razvojem novih sodobnih programov izobraževanja in usposabljanja z upoštevanjem potreb gospodarstva in drugih uporabnikov znanja,
- spodbujanje razvoja programov praktičnega izobraževanja in usposabljanja posebnih trenerjev za izvajanje praktičnega znanja na vseh področjih,
- pospeševanje prenosa tujega znanja v slovenski turistični izobraževalni sistem s strokovnim usposabljanjem predavateljev in izmenjavo študentov v tujini,
- razreševanje razkorakov med partnerji na področju izobraževanja in usposabljanja,
- zagotavljanje boljših delovnih pogojev,
- pospeševanje turistične vzgoje v vrtcih, osnovnih šolah in srednjih šolah ter pospeševanje turistične podjetniške kulture med lokalnim prebivalstvom predvsem v turistično razvitih

- destinacijah (tudi promoviranje s prostovoljnim delom z namenom neformalnega izobraževanja v »mladinskih organizacijah«),
- izobraževanje lokalnega prebivalstva o lokalnih naravnih in kulturnih bogastvih (Ministrstvo za gospodarstvo, 2006b, str. 43–44).

Ti ukrepi lahko posredno prispevajo k izboljšanju ugleda turizma v javnosti.

### **4.3 Vloga managementa v izobraževanju na področju turizma in gostinstva**

Turistični sektor je delovno intenzivna storitvena panoga in tako odvisna od socialnih in tehničnih veščin zaposlenih, njihovih spretnosti, predanosti delu in vedenja. Vrsta in kakovost storitev kot tudi zadovoljstvo in lojalnost gostov so kritično odvisni od človeškega faktorja. Podobno je tudi skrb za gosta močno odvisna od zmožnosti in motivacije zaposlenih. Zato je pomembno, da vodje na vseh stopnjah turistične industrije ustrezno ravnavajo z zaposlenimi na način, ki jih bo spodbujal k večji participaciji pri naporih za zagotavljanje visoko kakovostnih storitev za goste. Izboljšanje kakovosti človeških virov v podjetju oz. investicije v ljudi in njihovo znanje pa nedvoumno pomenijo najbolj neposreden in stroškovno učinkovit način za izboljšanje turističnega proizvoda (Jesenko & Kiereta, 2003).

Vsak management mora poznati in razvijati dejavnike, ki vplivajo na učinkovitost dejavnosti oziroma organizacije, ki jo vodijo in upravljajo. Med te dejavnike uspešnosti spadajo ustrezno usposobljeni in motivirani kadri. Njihova vloga je ključna.

Naloga kadrovskega managementa v katerikoli organizaciji je, da proučuje in zadovoljuje njene kadrovske potrebe in da skrbi za ustrezno usposobljenost in motiviranost njenih delavcev. Kadrovski management mora zagotoviti, da imajo zaposleni možnost pridobivati novo znanje, na drugi strani pa mora tudi budno bdeti nad pridobivanjem novega znanja in veščin. Zaposleni namreč nimajo le možnosti izobraževati se, imajo tudi odgovornost, da se izobražujejo. Dobro izobraženi oziroma usposobljeni kadri so bolj fleksibilni, spodbujajo spremembe, novosti, predvidevajo in rešujejo probleme ter prevzemajo odgovornost za kakovost storitev in proizvodov. V področje razvoja zaposlenih seveda ne sodi le skrb za izobraževanje, temveč tudi mentorska pomoč vodij, še bolj učinkovita oblika pa je coaching. Za dvig ugleda turizma v javnosti je pomembno tudi njihovo prizadevanje za izboljšanje delovnih pogojev zaposlenih v turizmu. Primeri dobrih in slabih praks ravnanja managementa s človeškimi viri v turizmu so predstavljeni v Tabeli 4.

*Tabela 4: Primeri tradicionalne in sodobne prakse ravnanja managementa s človeškimi viri na področju izobraževanja v turizmu*

| <b>Tradicionalne (slabe) prakse ravnanja s človeškimi viri</b>                    | <b>Sodobne (dobre) prakse ravnanja s človeškimi viri</b>                                 |
|---|--|
| Izobraževanje in razvoj nista načrtovana  | Strategije izobraževanja in razvoja se načrtujejo  |
| Izobraževanja je omejeno na določene specialiste v oddelkih                       | Izobraževanje je obveznost vseh nadrejenih/managementa                                   |
| Višji management ni naklonjen lastnemu izobraževanju                              | Polna odgovornost vseh ravni managementa za izobraževanje                                |
| Izobraževanje deluje v izolaciji in nepovezano z drugimi praksami človeških virov | Izobraževanje je povezano z možnostmi napredovanja itd.                                  |
| Neuskkljenost med gospodarstvom in sistemom izobraževanja                         | Sodelovanje med gospodarstvom in sistemom izobraževanja                                  |
| Izobraževalni programi so za gospodarstvo nerelevantni                            | Izobraževalni programi so osnovani na raziskovanju identificiranih potreb v gospodarstvu |
| Programi izobraževanja/usposabljanja so dokončni in neintegrirani                 | Programi izobraževanja/usposabljanja za nadaljnji razvoj in napredovanje                 |
| Veščine, pridobljene skozi delo, s strani izobraževanja niso priznane             | Veščine, pridobljene skozi delo, so s strani izobraževanja priznane in potrjene          |

*Vir: J. Jerman, M. Uran & D. Radić, Celovit program spodbujanja razvoja človeških virov v turizmu v obdobju 200–2011: Pregled in predstavitev dobrih praks na področju ravnanja s človeškimi viri, 2006b, str. 4.*

Dobre prakse ravnanja s človeškimi viri promovirajo izobraževanje in usposabljanje vseh skupin zaposlenih oziroma celotnega podjetja zato, da bi ostali konkurenčni oziroma, da bi s svojo skupino zaposlenih in njihovimi znanji in kompetencami dosegali konkurenčno prednost.

### **4.3 Analiza potreb po izobraževanju v turistično-gostinskem sektorju**

Med skupinami zaposlenih v turizmu, ki se največkrat usposabljujejo in izobražujejo, povzeto po raziskavi Cati (Jerman et al., 2006a), je bil v največ primerih izpostavljen management (54 %), osebje v recepciji (21 %) in osebje v kuhinji (20 %). Prihaja pa do razlik med različnimi skupinami podjetij.

Tabela 5: Skupine zaposlenih, ki se v podjetjih najpogosteje usposablja (v %)

| Skupine zaposlenih   | n = 51   | n = 29 | n = 80 |
|----------------------|----------|--------|--------|
|                      | Agencije | Hoteli | Skupaj |
| Management           | 56,9     | 48,3   | 53,8   |
| Recepcija            | 3,9      | 51,7   | 21,3   |
| Kuhinja              | 0,0      | 55,2   | 20,0   |
| Strežba              | 0,0      | 51,7   | 18,8   |
| Gospodinjstvo        | 0,0      | 3,4    | 1,3    |
| Potovalne agencije   | 70,6     | 0      | 45,0   |
| Zaposleni v wellnesu | 0,0      | 10,3   | 3,8    |

Vir: J. Jerman, M. Uran & D. Radić, *Celovit program spodbujanja razvoja človeških virov v turizmu v obdobju 2007–2011: Analiza stanja na področju razvoja človeških virov v slovenskem turizmu, 2006a, str. 12.*

Iz Tabele 5 je razvidno, da se v turističnih agencijah najpogosteje usposablja in izobražuje osebje, ki ni del managementa (skoraj 71 % odgovorov), sledi management s 57 %. V hotelih se najpogosteje usposablja osebje iz kuhinje (55 %), sledi recepcija in strežba s skoraj 52 % odgovorov.

Raziskava stanja na področju usposabljanja in izobraževanja v turizmu je pokazala tudi analizo specifičnega znanja za posamezne kategorije zaposlenih (Tabela 6). Najbolj potrebno znanje v skupini managementa je:

- komunikacija v splošnem, komunikacijske veščine oziroma komuniciranje z različnimi strankami,
- vodenje, vodenje prodaje, vodenje skupin in sestankov, tehnike vodenja,
- tuji jeziki,
- marketing in prodaja ter
- zakonodaja.

Zaposleni na recepciji so izpostavili različne oblike komunikacije z gosti, na primer pri reševanju pritožb oziroma konfliktnih situacij nasploh, izpopolnjevanja v tujih jezikih, delo z računalnikom ter poznavanje informacijskih sistemov in nazadnje bonton.

Kuhinja v hotelskih podjetjih je področje, ki zahteva v modernem svetu mnogo različnih usposabljanj. Kuharski tečajji spadajo med najbolj priljubljene oblike usposabljanj osebja v kuhinji. Na tečajjih se seznanijo: s trendi in novitetami v prehrani, z zdravo prehrano, s pripravo vegetarijanske hrane, glavnih jedi, slaščic, z dekoracijo jedi, s specializacijo in specialnim znanjem (dietne jedi). Usposabljanja HACCP (program zagotavljanja neoporečnosti živil) in organizacija dela v kuhinji sta na podrejenem mestu.

Za delo v strežbi so po navedbah raziskave potrebna usposabljanja na področjih odnosa s strankami, ki zajemajo komuniciranje, bonton, videz in urejenost, sledi strežba in priprava pijač, kamor spadajo oblika postrežbe, mešanje koktajlov, novosti, spremljanje trendov in sommelierstvo, izpopolnjevanje v tujih jezikih, prodaja ter usposabljanja HACCP.

Za delo v oddelkih gospodinjstva so anketiranci navedli komunikacijo in odnos z gosti, čiščenje, ki zajema poznavanje čiščenja, uporabo čistilnih sredstev in trende okolju prijaznih čistil, tuje jezike, aranžiranje, timsko delo.

Na področju usposabljanja zaposlenih v potovalnih agencijah je bilo izpostavljenih veliko vsebinsko različnih predlogov:

- izobraževanje/usposabljanje o destinacijah (študijske ture in potovanja, organizacija izletov, strokovne ekskurzije),
- prodaja in trženje (poznavanje prodajnih artiklov, tečaj marketinga, izboljšanje ponudbe in trening uspešne prodaje),
- odnos do strank (komunikacija s stranko, retorika, varstvo potrošnikov),
- tuji jeziki in
- računalništvo (Jerman et al., 2006a).

Osebe v wellnesu in športnih centrih pa je navedlo dve splošni področji usposabljanja, in sicer znanje tujih jezikov in odnos do gostov. Poleg tega pogrešajo še nekatera specifična področja usposabljanj, in sicer izobraževanje o športni dejavnosti, seminarje v zvezi z aerobiko, fitnesom, učenje masaže/terapij, animacijo in zdravstveni del storitev.

Komunikacija z gosti je specifična tema izobraževanja, ki se pojavlja praktično pri vseh skupinah zaposlenih. Smiselno bi torej bilo posebej izpostaviti in natančno definirati, kakšna usposabljanja s področja komunikacije potrebuje posamezna skupina zaposlenih.



Tabela 6: Področja izobraževanja in usposabljanja, ki so po navedbah zaposlenih v turizmu najbolj potrebna (v %)

| Področja izobraževanja in usposabljanja                        | n = 51   | n = 29 | n = 80 |
|--|----------|--------|--------|
|  | Agencije | Hoteli | Skupaj |
| Oblikovanje in trženje kratkih turističnih programov           | 68,6     | 44,8   | 60,0   |
| Oblikovanje turistične destinacije in organizacija trženja     | 68,6     | 10,3   | 47,5   |
| Razvoj turistične ponudbe na zavarovanih naravnih območjih     | 41,2     | 20,7   | 33,8   |
| Trženje turistične destinacije                                 | 56,9     | 37,9   | 50,0   |
| Direktni marketing turističnih proizvodov                      | 41,2     | 55,2   | 46,3   |
| Trženje prireditev in dogodkov                                 | 13,7     | 37,9   | 22,5   |
| Tržne analize in analize vedenja potrošnikov v turizmu         | 13,7     | 13,8   | 13,8   |
| Kontaktno osebje in odnos do gosta                             | 17,6     | 48,3   | 28,8   |
| Animacija  | 11,8     | 20,7   | 15,0   |
| Komunikacija   | 33,3     | 44,8   | 37,5   |
| Globalni in distribucijski rezervacijski sistem Amadeus        | 9,8      | 6,9    | 8,8    |
| Računalniška podpora hotelskemu poslovanju (Fidelity, Ros ...) | 9,8      | 27,6   | 16,3   |
| HACCP  | 0,0      | 44,8   | 16,3   |
| ISO  | 7,8      | 10,3   | 8,8    |

Vir: J. Jerman, M. Uran & D. Radić, *Celovit program spodbujanja razvoja človeških virov v turizmu v obdobju 2007–2011: Analiza stanja na področju razvoja človeških virov v slovenskem turizmu, 2006a*, str. 24.

Iz rezultatov v Tabeli 6 je razvidno, da se ponujajo nove potrebne vsebine za usposabljanje in izobraževanje zaposlenih v turističnih podjetjih. To nakazuje na precejšnjo stihijo na tem področju danes ter v skladu s tem na potrebo po čimprejšnjem sistematičnem pristopu turističnih podjetij k ugotavljanju potreb po izobraževanju in usposabljanju, načrtovanju oblik, metod in časa za njihovo spremljanje. Takšen pristop je izhodišče in temeljni pogoj za pripravo potrebnih, s turističnim gospodarstvom usklajenih oblik in programov izobraževanja in usposabljanja v okviru izobraževalnega sistema. Država lahko na tem področju odigra pomembno vlogo najprej s spodbujanjem turističnih podjetij k sistematičnemu urejanju področja funkcionalnega izobraževanja in usposabljanja ter nato s pomočjo pri pripravi in izvajanju funkcionalnega izobraževanja in usposabljanja.

Na podlagi opravljene analize sekundarnih virov v četrtem poglavju magistrskega dela in interpretacije rezultatov raziskave Cati (Jerman et al., 2006a) ki je zajela slovenska turistična in gostinska podjetja oziroma njihove zaposlene, lahko potrdim hipotezo, da je ponudba izobraževalnih programov v Sloveniji s področja turizma sicer precej pestra, vendar so izobraževalni programi pomanjkljivi z vidika vsebin in neprilagojeni novim trendom in potrebam, ki jih narekujejo bolj zahtevni in specifični potrošniki.

## **5 ZNAČILNOSTI ZAPOSLENIH V TURIZMU V EVROPSKI UNIJI IN SLOVENIJI**

V turizmu so pomembni ljudje. Turisti na eni strani so ljudje, ki so podvrženi spremembam v obnašanju, potrebah in odločanju. Spremembe je težko predvideti ter jih upoštevati. Na drugi strani pa obstaja skupina ljudi, ki sodeluje in je del turističnih proizvodov in storitev. Turistični sektor je tako močno odvisen od človeškega faktorja (poleg drugih kot na primer naravno-kulturna bogastva, infrastruktura, kapital ...), ki zagotavlja dostavo in kvaliteto njegovih proizvodov in storitev. Nadalje, mnogo turističnih proizvodov vključuje ljudi kot integralen del ponujenega strokovnega znanja – kot izvajalce ali kot del kulturnega okolja. Ljudje so ključnega pomena za učinkovito delovanje in nadaljnji razvoj dejavnosti. Zato bi morala biti delovna sila upoštevana ne le kot variabilni strošek, pač pa kot človeški kapital. Visoko kvalitetna in usposobljena delovna sila bo zagotovila večjo konkurenčnost in inovacije, izboljšala perspektivnost delovnih mest in olajšala proces prilagajanja na spreminjajočih se trgih.

Za zaposlenost v turističnem sektorju je značilno:

- veliko mlade delovne sile,
- veliko ženske delovne sile,
- delovna sila s slabšo kvalifikacijsko strukturo,
- visoka fluktuacija delovne sile,
- preselitev dela delavcev iz drugih dejavnosti, ker jim turizem nudi dodatno zaposlitev,
- začasna zaposlitev,
- sezonska zaposlitev ter
- možnost zaposlovanja nezaposlenih ali zaposlovanje odvečne delovne sile iz drugih dejavnosti.

### **5.1 Analiza trga dela na področju turizma v Evropski uniji**

V letu 2007 je bilo na območju EU več kot 9 mio oseb zaposlenih v hotelskih podjetjih, restavracijah oziroma v gostinski dejavnosti. To pomeni kar 4,2 % vsega delovno aktivnega prebivalstva na območju EU. Največje število gostinskih delavcev najdemo v Španiji (1,45 mio), sledi pa ji Nemčija z 1,43 mio zaposlenih. Vendar pa ta podatek, glede na velikost trga dela v teh državah ni najbolj relevanten, saj največje deleže zaposlenih v gostinstvu najdemo na Malti (8,3 %), v Španiji (7,1 %), Grčiji (6,9 %), Avstriji (6,4 %) in na Cipru (6,3 %). V Sloveniji so 4 % delovno aktivnega prebivalstva zaposleni v turistično-gostinskem sektorju, kar nas med državami EU uvršča v sredino. Podrobnejši opis podatkov je prikazan v Tabeli 7 in Prilogi 14.

Tabela 7: Število zaposlenih v turistično-gostinskem sektorju leta 2007 v evropskih državah (v 000)

| Območje/država           | Vse dejavnosti skupaj v 000 | Gostinstvo (hoteli in restavracije) v 000 | Turizem (agencije, ostali nastanitveni objekti, kampi) v 000 |
|--------------------------|-----------------------------|---|--|
| <b>EU-27<sup>2</sup></b> | <b>218.553</b>              | <b>9.178</b>                              | <b>2.309</b>   |
| Nemčija                  | 38.210                      | 1.433                                     | 375  |
| Grčija                   | 4.510                       | 312                                       | 78   |
| Španija                  | 20.356                      | 1.451                                     | 337  |
| Francija                 | 2.542                       | 875                                       | 256  |
| Italija                  | 23.222                      | 1.154                                     | 238  |
| Madžarska                | 3.926                       | 163                                       | 37   |
| Avstrija                 | 4.028                       | 259                                       | 94   |
| Slovaška                 | 2.358                       | 102                                       | 27   |
| <b>Slovenija</b>         | <b>985</b>                  | <b>39</b>                                 | <b>...</b>   |
| Švedska                  | 4.541                       | 143                                       | 37   |
| Velika Britanija         | 28.441                      | 1.247                                     | ...  |
| Hrvaška                  | 1.614                       | 95  | ...  |
| Turčija                  | 21.207                      | 990                                       | ...  |
| Švica                    | 4.122                       | 154                                       | ...  |

Vir: Eurostat, EU Labour Force Survey, 2008b, str. 2.

V obdobju največje turistične sezone, tretjem kvartalu leta, se število zaposlenih v turističnem sektorju poveča do 10 % na 2,5 mio zaposlenih. To obsega 1,1 % delovno aktivnega prebivalstva na območju EU. Največje deleže turističnih delavcev pa dosegajo Malta (5,3 %), Ciper (3,2 %) in Avstrija (2,3 %). Podatek ne preseneča, kajti to so tudi tri države, ki so na vrhu po številu turističnih nočitev na prebivalca.

### 5.1.1 Struktura zaposlenih v turizmu in gostinstvu po spolu

Eurostatova raziskava o delovni sili (Eurostat, 2008b) je razkrila še nekaj zanimivih dejstev. Eno od teh je, da med zaposlenimi v turističnem sektorju prevladujejo ženske, in sicer kar s 60 %. To je celo nekaj odstotkov več kot v gostinstvu, kjer ženske zavzemajo 56 % vseh zaposlenih v tem sektorju. Tabela 8 kaže, da so razlike na območju EU relativno majhne. Na splošno gledano pa med delovno aktivnim prebivalstvom v gospodarstvu še vedno prevladuje moška delovna sila (55 %).

<sup>2</sup> Vrednosti v oznaki EU-27 upoštevajo tudi Belorusijo, Estonijo, Irsko, Latvijo, Litvo, Luksemburg, Slovenijo in Veliko Britanijo.

Tabela 8: Odstotek zaposlenih v turistično-gostinskem sektorju po spolu v evropskih državah (v letu 2007)

| Območje/država           | Vse dejavnosti skupaj v % |           | Gostinstvo (hoteli in restavracije) v % |           | Turizem (agencije, ostali nastanitveni objekti, kampi) v % |           |
|--------------------------|---------------------------|-----------|---|-----------|--|-----------|
|                          | moški                     | ženske    | moški                                   | ženske    | moški  | ženske    |
| <b>EU-27<sup>3</sup></b> | <b>55</b>                 | <b>54</b> | <b>44</b>                               | <b>56</b> | <b>40</b>  | <b>60</b> |
| Nemčija                  | 54                        | 46        | 41                                      | 59        | 31   | 69        |
| Grčija                   | 61                        | 39        | 55                                      | 45        | 49   | 51        |
| Španija                  | 59                        | 41        | 45                                      | 55        | 41   | 59        |
| Francija                 | 53                        | 47        | 50                                      | 50        | 45   | 55        |
| Italija                  | 61                        | 39        | 51                                      | 49        | 51   | 49        |
| Avstrija                 | 55                        | 45        | 36                                      | 64        | 34   | 65        |
| <b>Slovenija</b>         | <b>55</b>                 | <b>54</b> | <b>34</b>                               | <b>66</b> | ...  | ...       |
| Hrvaška                  | 56                        | 44        | 49                                      | 51        | 42   | 59        |
| Turčija                  | 74                        | 26        | 86                                      | 14        | ...  | ...       |
| Švica                    | 55                        | 45        | 42                                      | 58        | 43   | 57        |

Vir: Eurostat, EU Labour Force Survey, 2008b, str. 4.

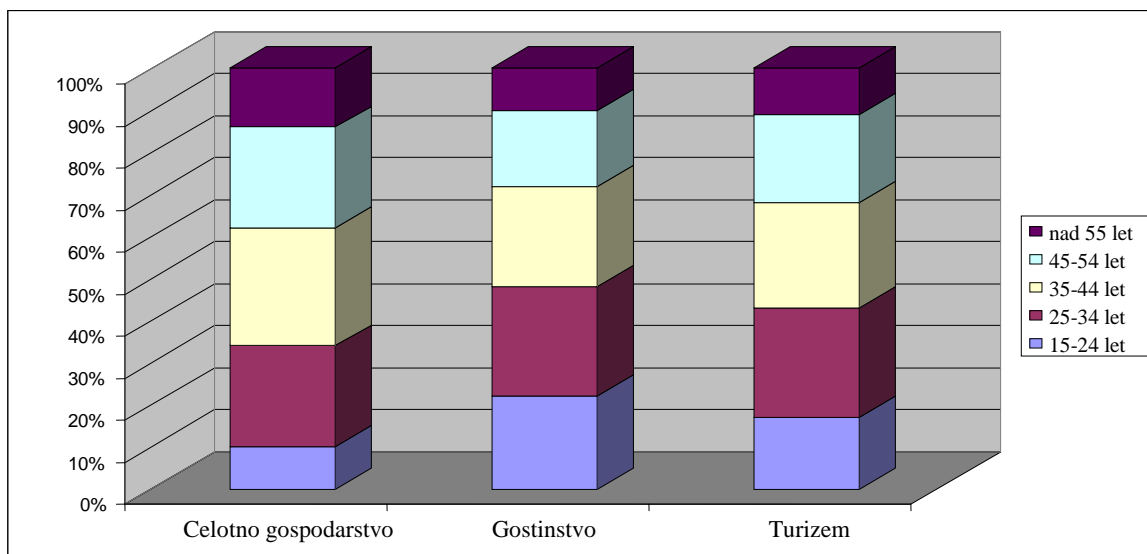
V Romuniji, na Norveškem, Poljskem in Finskem zavzemajo ženske med zaposlenimi v turističnem sektorju 70 % ali več delovno aktivnih. Zelo blizu vrha je tudi Slovenija s 66 %. Malta (38 %) in Italija (49 %) po drugi strani dosegata najnižje vrednosti (Priloga 15). Vendar pa skupaj z Grčijo te tri države zaposlujejo najnižji delež žensk v vseh gospodarskih aktivnostih.

### 5.1.2 Starostna struktura zaposlenih v turizmu in gostinstvu

Na področju gostinstva in turizma v EU je nizka stopnja delovne aktivnosti med starejšimi prebivalci (Slika 6). 43 % zaposlenih v turističnem ter 48 % v gostinskem sektorju je mlajših od 35 let (Eurostat, 2008b). To je v nasprotju s preostalim trgom delovne sile v EU, kjer samo vsak tretji delovno aktivni dosega starost pod 35 let. Največji odstotek mladih na področju turizma in gostinstva najdemo na Slovaškem, Nizozemskem, Švedskem in Norveškem (nad 55 %). V Sloveniji se ta odstotek giblje okoli 52 %, najnižji pa je na Cipru.

<sup>3</sup> Vrednosti oznake EU-27 tokrat brez Luksemburga, podatki veljajo le za 26 držav.

Slika 6: Odstotek zaposlenih v turistično-gostinskem sektorju po starosti na območju Evrope v letu 2007



Vir: Eurostat, EU Labour Force Survey, 2008b, str. 5.

### 5.1.3 Kvalifikacijska struktura zaposlenih v turizmu in gostinstvu

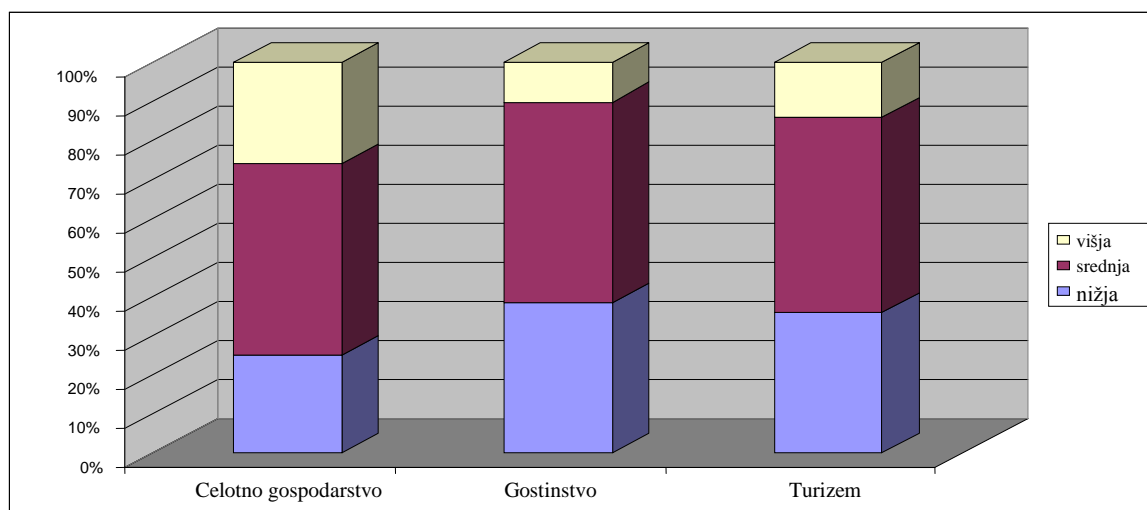
Eden pomembnejših vidikov trga delovne sile je tudi izobrazbena struktura delovnih kadrov. Le-ta je na področju turizma in gostinstva precej nizka. Prevladujejo kadri s srednjo ali poklicno izobrazbo. To je pogojeno z naravo dela, ki zahteva predvsem profile kot kuhar, natakar, gostinski tehnik, sobarica ..., manj pa visoko kvalificirane kadre. Na področju EU je višje in visoko kvalificiranih kadrov v turizmu 14 %, v gostinstvu 10 %, na splošno v gospodarstvu pa znaša to število 26 %. Delež nizko izobraženih pa je v turistično-gostinskem sektorju (36 %) za dobrih 10 % večji od povprečja v gospodarstvu (25 %). Največji odklon med gospodarskim povprečjem in turističnim sektorjem najdemo v Švici, kjer je delež nizko izobraženih v turistično-gostinskem sektorju (36 %) kar dvakrat večji kot na trgu celotne delovne sile (16 %). Države, v katerih na področju turizma in gostinstva prevladuje kader z nižjo izobrazbo, so Portugalska (71 %), Malta, Španija, Nemčija, Danska. V Sloveniji prevladuje kader s srednjo izobrazbo (76 %). Natančnejši opis podatkov je prikazan v Tabeli 9 in Sliki 7.

Tabela 9: Odstotek zaposlenih v turistično-gostinskem sektorju po stopnjah strokovne usposobljenosti na območju Evrope (v letu 2007)

| Območje/<br>država       | Vse dejavnosti skupaj<br>v % |           |           | Gostinstvo (hoteli in<br>restavracije) v % |           |            | Turizem (agencije,<br>drugi nastanitveni<br>objekti, kampi) v % |            |            |
|--------------------------|------------------------------|-----------|-----------|--|-----------|------------|---|------------|------------|
|                          | nižja                        | srednja   | višja     | Nižja                                      | srednja   | višja      | nižja   | srednja    | višja      |
| <b>EU-27<sup>4</sup></b> | <b>25</b>                    | <b>9</b>  | <b>26</b> | <b>38</b>                                  | <b>51</b> | <b>10</b>  | <b>36</b>   | <b>50</b>  | <b>14</b>  |
| Nemčija                  | 15                           | 59        | 25        | 34   | 59        | 7          | 27  | 64         | 9          |
| Grčija                   | 36                           | 39        | 25        | 42   | 50        | 8          | 39  | 50         | 11         |
| Španija                  | 44                           | 24        | 33        | 57   | 27        | 16         | 53  | 25         | 22         |
| Francija                 | 25                           | 45        | 30        | 38   | 49        | 13         | 33  | 47         | 19         |
| Italija                  | 39                           | 45        | 16        | 51   | 45        | 5          | 43  | 48         | 9          |
| Madžarska                | 13                           | 66        | 22        | 14   | 78        | 7          | 14  | 72         | 16         |
| Avstrija                 | 19                           | 63        | 18        | 31   | 63        | 6          | 28  | 65         | ...        |
| Portugalska              | 71                           | 15        | 14        | 80   | 16        | 4          | 71  | 22         | ...        |
| <b>Slovenija</b>         | <b>16</b>                    | <b>61</b> | <b>23</b> | <b>...</b>                                 | <b>76</b> | <b>...</b> | <b>...</b>  | <b>...</b> | <b>...</b> |
| Švedska                  | 14                           | 54        | 31        | 30   | 56        | 10         | 25  | 60         | 15         |
| Švica                    | 16                           | 53        | 30        | 32   | 54        | 14         | 36  | 51         | 13         |

Vir: Eurostat, EU Labour Force Survey, 2008b, str. 7.

Slika 7: Grafični prikaz zaposlenih v turistično-gostinskem sektorju po stopnjah strokovne usposobljenosti na območju Evrope v letu 2007 (v %)



Vir: Eurostat, EU Labour Force Survey, 2008b, str. 8.

<sup>4</sup> EU-27: izračun odstotkov za turistični sektor temelji na podatkih 15 držav članic EU.

## 5.2 Analiza trga dela na področju turizma in gostinstva v Sloveniji

### 5.2.1 Struktura zaposlenih v gostinstvu po spolu

V obdobju 2003–2007 se je delež žensk med zaposlenimi v gostinstvu spreminjal. V letih od 2003 do 2006 je število zaposlenih žensk naraslo z 21.000 na 26.000, to je za skoraj 24 % v razponu od 58 % do 68,4 %. V letu 2007 pa je opaziti manjši padec na 24.000 delovno aktivnih žensk oziroma na 64,9 %. V omenjenem obdobju od 2003 do 2007 je bil delež žensk med vsemi zaposlenimi v gostinstvu in turizmu prevladujoč. Večji delež žensk med vsemi zaposlenimi v dejavnosti je opaziti le še v izobraževalni dejavnosti ter zdravstvu in socialnem varstvu.

*Tabela 10: Delovno aktivno prebivalstvo v gostinstvu po spolu, 2003–2007 (v 000)*

| Gostinstvo    | 2003      | 2004      | 2005      | 2006      | 2007      |
|---------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| <b>Skupaj</b> | <b>36</b> | <b>38</b> | <b>41</b> | <b>38</b> | <b>37</b> |
| Moški         | 15        | 15        | 16        | 12        | 13        |
| Ženske        | 21        | 23        | 25        | 26        | 24        |

*Vir: SURS, Statistični letopis Republike Slovenije, 2008, str. 221.*

### 5.2.2 Starostna struktura zaposlenih v turizmu in gostinstvu

Starostna struktura zaposlenih v turizmu in gostinstvu v Sloveniji po podatkih popisa prebivalstva 2002 kaže, da imamo največ zaposlenih med 30. in 49. letom starosti, in sicer kar 57,6 % (Tabela 11). Na drugem mestu so mladi od 15 do 29 let z deležem 31,3 %, najmanjši delež pa dosega skupina starejših od 50 let, in sicer 11,1 %. Tako je povprečna starost zaposlenih v turistično-gostinski stroki po zgoraj navedenih podatkih znašala 36,3 leta (za izračun glej Prilogo 16). Takšno starostno strukturo je bilo pričakovati glede na naravo dela, saj le-ta zahteva podaljšan delovni čas, precejšnjo intenzivnost in veliko gibanja v gostinski dejavnosti.

Tabela 11: Delovno aktivno prebivalstvo v turistično-gostinskem sektorju po starosti in spolu v letu 2002

| Starostne skupine | Moški         | Ženske        | Skupaj        | Skupaj v % |
|-------------------|---------------|---------------|---------------|------------|
| <b>Skupaj</b>     | <b>10.786</b> | <b>17.722</b> | <b>28.508</b> | <b>100</b> |
| 15–19             | 158           | 197           | 355           | 1,2        |
| 20–24             | 1.682         | 2.140         | 3.822         | 13,4       |
| 25–29             | 1.895         | 2.830         | 4.725         | 16,7       |
| 30–34             | 1.411         | 2.641         | 4.052         | 14,2       |
| 35–39             | 1.513         | 2.735         | 4.248         | 14,9       |
| 40–44             | 1.344         | 2.772         | 4.116         | 14,4       |
| 45–49             | 1.299         | 2.714         | 4.013         | 14,1       |
| 50–54             | 985           | 1.447         | 2.432         | 8,5        |
| 55–59             | 402           | 208           | 610           | 2,1        |
| 60+               | 97            | 38            | 135           | 0,5        |

Vir: SURS, Popis prebivalstva, gospodinjstev in stanovanj, 2002.

### 5.2.3 Kvalifikacijska struktura po dejavnosti za leto 2007

Kvalifikacijsko strukturo zaposlenih slovenska statistika proučuje po treh kriterijih (SURS 2009, str. 219):

- po stopnji strokovne izobrazbe,
- po stopnji strokovne usposobljenosti za delo na delovnem mestu,
- po doseženi šolski izobrazbi.

Strokovna izobrazba (formalna izobrazba) zaposlene osebe je stopnja izobrazbe, pridobljene s končano ustrežno šolo, z opravljenim izpitom ali priznanjem na osnovi dela. Zaposlena oseba jo lahko izkaže na osnovi splošno formalnopravno priznane dokumentacije: diplome, spričevala, odločbe.

Strokovna usposobljenost: za opravljanje določenih del in nalog po sistemizaciji obsega splošno in strokovno znanje, praktično usposobljenost in druge lastnosti, ki jih mora imeti oseba, da lahko uspešno opravlja dela in naloge pri poslovnem subjektu (strokovni izpit, praksa itd.).

Dosežena (šolska) izobrazba je razumljena kot najvišja dosežena javno veljavna izobrazba, ki jo oseba pridobi z uspešnim končanjem javno veljavnega izobraževalnega oziroma študijskega programa. Dokazuje jo s spričevalom oziroma z diplomom; mednje pa spada tudi uspešno opravljen mojstrski, delovodski ali poslovodski izpit. Tečajji, ki ne dajo spričevala



redne šole, ali tečajev, ki jim ni priznana stopnja določene šole, se pri doseženi izobrazbi ne upoštevajo.

*Tabela 12: Zaposlene osebe po stopnjah strokovne izobrazbe za vse dejavnosti skupaj in gostinstvo v Sloveniji na dan 31. 12. 2007*

| Dejavnost     | Skupaj         | Doktorji     | Magistri     | Visoka         | Višja         | Srednja        | Nižja        |
|---------------|----------------|--------------|--------------|----------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Skupaj</b> | <b>705.884</b> | <b>4.650</b> | <b>8.978</b> | <b>114.729</b> | <b>47.430</b> | <b>208.031</b> | <b>2.469</b> |
| Gostinstvo    | 19.785         | 1            | 41           | 1.038          | 773           | 5.333          | 115          |

*Vir: SURS, Statistični letopis RS 2008, 2009c, str. 230.*

*Tabela 13: Zaposlene osebe po stopnji strokovne usposobljenosti za delo na delovnem mestu za vse dejavnosti skupaj in gostinstvo v Sloveniji na dan 31. 12. 2007*

| Dejavnost     | VKV          | KV             | PKV           | NKV            | Neznano      |
|---------------|--------------|----------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Skupaj</b> | <b>4.759</b> | <b>186.886</b> | <b>14.506</b> | <b>111.775</b> | <b>1.617</b> |
| Gostinstvo    | 99           | 7.626          | 337           | 4.402          | 20           |

*Vir: SURS, Statistični letopis RS 2008, 2009c, str. 225.*

Struktura zaposlenih v gostinstvu je nezadovoljiva. Pojavljajo se večji deleži kvalificiranih in nekvalificiranih delavcev, majhno število tistih, ki imajo visoko ali višjo izobrazbo, največji delež pa je takih, ki so srednje izobraženi.

V letu 2007 je bil med zaposlenimi v gostinstvu v Sloveniji največji delež kvalificiranih delavcev, in sicer 38,5 %, kar je precej več od ustreznega deleža za vse dejavnosti skupaj (26,4 %). Višji delež kvalificiranih delavcev sta dosegli še dejavnosti rudarstvo (45,7 %) in trgovina (38,3 %). Deležu kvalificiranih delavcev v gostinstvu po velikosti sledi delež nekvalificiranih delavcev (22,2 %), ki je nad ustreznim deležem za vse dejavnosti za 6,4 odstotne točke. Višji delež nekvalificiranih delavcev so dosegle predelovalne dejavnosti, ribištvo in gradbeništvo. Zelo slab je položaj pri primerjavi deleža doktorske, magistrske, visoke, višje, pa tudi srednje stopnje izobrazbe. Delež zaposlenih z doktorsko, magistrsko in visoko izobrazbo (5,5 %) je med najnižjimi med vsemi dejavnostmi. Nižji delež zaposlenih z visoko izobrazbo ima samo še gradbeništvo 0,04 %. Podobno stanje je tudi pri deležu zaposlenih z višjo izobrazbo, kjer ima nižji delež od gostinstva (3,9 %) prav tako gradbeništvo, in sicer 3,1 %. Oba deleža zaposlenih v gostinstvu, tako z visoko (5,2 %) kot z višjo izobrazbo (3,9 %), sta precej nižja od ustreznih deležev za vse dejavnosti skupaj. Slednja znašata 16,3 % in 6,7 %. Tudi delež zaposlenih s srednjo izobrazbo je v gostinstvu med nižjimi (27 %). Nižje deleže imajo predelovalne dejavnosti, rudarstvo ter gradbeništvo (glej Prilogo 9).

Vzrokov za neustrezno kvalifikacijsko strukturo zaposlenih v gostinstvu in turizmu je več:

- nesistematično načrtovanje človeških virov v turizmu; poklici, specifični za to področje, še vedno niso jasno definirani, prav tako ne naloge, ki bi jih morali obvladati in temu ustrezno izobraževanje;
- hiter razvoj ter spremembe v turističnem povpraševanju in posledično v turistični ponudbi zahtevajo vse večje število kadrov s kompleksnim znanjem;
- pomen pridobiva bolj materialna baza kot pa kadrovska baza turizma;
- pomanjkanje ustreznih institucij ter programov za izobraževanje človeških virov; prepočasen in prepozen razvoj izobraževalnega sistema;
- velika fluktuacija delovne sile; sezonska nihanja povzročajo ta kompleksen problem v turizmu, ki vpliva na zmanjšanje kvalitete storitev.

Rešitev za izboljšanje kvalifikacijske strukture bi bila poleg sistematičnega načrtovanja kadrov in obstoja ustreznih institucij s primernimi izobraževalnimi programi tudi podaljšana turistična sezona, ki bi omilila vplive sezonskih variacij. S tem v zvezi bi bilo treba posvetiti več pozornosti razvoju bolj raznolikih vrst turizma, ki niso izključno vezane na naravne in s tem letnimi časi povezane turistične znamenitosti (na primer zdraviliški, kongresni, kmečki turizem ...), saj delo v gostinstvu in turizmu prinaša tudi mnogo prednosti: možnost takojšnje zaposlitve je izredno visoka, pestra izbira zaposlitvenih možnosti (restavracije, hoteli, protokolarni objekti, turistično-informacijski centri, turistične agencije idr.), delo se izvaja v lepo urejenem, gostoljubnem, sodobno opremljenem okolju, dinamično, kreativno, inovativno delo, precejšnje možnosti za samostojno kariero, podjetništvo, komuniciranje z različnimi skupinami javnosti, fleksibilen delovni čas, srečevanje znanih in pomembnih osebnosti ...

Na osnovi opravljene analize statističnih podatkov za področje turizma in gostinstva v EU in Sloveniji lahko potrdim drugo hipotezo, ki pravi, da so značilnosti zaposlenih v slovenskem turizmu in gostinstvu primerljive z značilnostmi zaposlenih v državah EU. Vrednosti proučevanih spremenljivk odstopajo minimalno. Za zaposlene na področju turizma v EU in Sloveniji je značilen prevladujoč delež žensk, starostno so zastopani mlajši (med 24 in 50 let) ter zaposleni z nižjo in srednjo stopnjo izobrazbe.

#### **5.2.4 Analiza zaposlitvenih možnosti na področju turizma in gostinstva v Sloveniji**

Trend gibanja prostih delovnih mest s področja turizma in gostinstva je v zadnjih letih v porastu (Tabela 14).

Tabela 14: Število prostih delovnih mest v turizmu in gostinstvu

| Leto                  | Število prostih delovnih mest |
|-----------------------|-------------------------------|
| 2003                  | 8.811                         |
| 2004                  | 10.801                        |
| 2005                  | 12.579                        |
| 2006                  | 13.820                        |
| 2007                  | 15.152                        |
| 2008                  | 15.943                        |
| <b>Rast 2003–2008</b> | <b>81 %</b>                   |

Vir: ZRSZ, Prosta delovna mesta po področjih dejavnosti, 2005–2010, 2010.

Zavod Republike Slovenije za zaposlovanje (v nadaljevanju ZRSZ) je objavil sledeče podatke o povpraševanju po turistično-gostinskih profilih (podatki so za leto 2008, v Prilogi 13 so predstavljeni podatki tudi za leto 2006).

Tabela 15: Število prostih delovnih mest po poklicih

| Poklici   | Število prostih delovnih mest |
|---|-------------------------------|
| Managerji   | 50                            |
| Turistični tehnik (vključno informator, animator) | 378                           |
| <i>Poklici za gostinska dela skupaj</i>           | <i>9.707</i>                  |
| Natakar   | 5.555                         |
| Gostinski poslovodja                              | 137                           |
| Vodja strežbe                                     | 78                            |
| Točaj   | 228                           |
| Servirec  | 103                           |
| <i>Kuharji skupaj</i>                             | <i>3.010</i>                  |
| Kuhar   | 2.428                         |
| Vodja kuhinje                                     | 90                            |
| Pripravljavec hitre hrane                         | 214                           |

Vir: ZRSZ, Deficitarni in suficitarni poklici, 2009a.

Podatki o povpraševanju kažejo, da je najbolj deficitarno področje strežnega osebja in osebja v kuhinji, kar je bilo ugotovljeno tudi v prejšnjem poglavju in je popolnoma v skladu s podatki zavoda za zaposlovanje. Največje število prostih delovnih mest je bilo v letu 2008 razpisano za naslednje poklice:

- natakar: skupaj z gostinskim tehnikom, gostinsko-turističnim tehnikom, natakarskim pomočnikom itd.,
- kuhar: skupaj s kuharskim pomočnikom, pomožnim gostinskim delavcem, kuharjem – natakarjem, tehnikom kuharstva, kuharjem industrijsko pripravljenih jedi, tehnologom kuharstva itd.,

- snažilka: skupaj s sobaricami in gospodinjskimi pomočnicami,
- poklici z višjo in visoko izobrazbo (strokovno osebje) so zastopani v relativno nižjem deležu oziroma številu:
  - organizator poslovanja v turizmu,
  - organizator poslovanja v gostinstvu,
  - ekonomist za turizem,
  - diplomirani ekonomist za turizem,
  - diplomirani inženir organizacije turizma,
  - diplomirani organizator turizma.

Glede na vrsto podjetij obstajajo določene razlike (Jerman et al., 2006a). V potovalnih agencijah v največji meri primanjkuje prodajnega osebja oziroma zaposlenih v marketingu (43 % odgovorov). Sledi animacijsko osebje (41 % odgovorov). Med prve štiri skupine se uvrščajo tudi zaposleni v vrhnjem in srednjem managementu (37 % odgovorov) ter prodajalci turističnih aranžmajev (35 % odgovorov). Tudi v hotelih prihaja do specifik, saj se med kadre, ki jih največ primanjkuje, uvrščajo zaposleni v strežbi (90 % odgovorov), sledijo zaposleni v kuhinji (86 % odgovorov). Med prve štiri se uvrščajo še prodajniki oziroma zaposleni v marketingu (31 % odgovorov) in animatorji, ki so v neposrednem stiku z gosti (28 % odgovorov). Deficitarne skupine zaposlenih po vrstah podjetij v letu 2005 so predstavljene v Tabeli 16.

*Tabela 16: Deficitarne skupine zaposlenih po vrstah podjetij v letu 2005 (v %)*

| Deficitarne skupine zaposlenih  | n= 51         | n= 29  | n= 80  |
|---|---------------|--------|--------|
|   | Agencije idr. | Hoteli | Skupaj |
| Vrhnji in srednji management  | 37,3          | 20,7   | 31,3   |
| Nadzorniki/vodje oddelkov   | 25,5          | 24,1   | 25,0   |
| Strokovno osebje (prodajno/marketingško osebje in drugo osebje)           | 43,1          | 31,0   | 38,8   |
| Zaposleni v neposrednem stiku z gosti – recepcija                         | 19,6          | 6,9    | 15,0   |
| Zaposleni v neposrednem stiku z gosti – animacijski programi              | 41,2          | 27,6   | 36,3   |
| Zaposleni v neposrednem stiku z gosti – prodajalci turističnih aranžmajev | 35,3          | 13,8   | 27,5   |
| Zaposleni v neposrednem stiku z gosti – dodatne storitve                  | 15,7          | 10,3   | 13,8   |
| Zaposleni v kuhinji (kuharji in asistenti)                                | 23,5          | 86,2   | 46,3   |
| Strežno osebje (hrana in pijača)  | 25,5          | 89,7   | 48,8   |
| Gospodinjstvo in vzdrževanje  | 3,9           | 10,3   | 6,3    |

*Vir: J. Jerman, M. Uran, & D. Radič, Celovit program spodbujanja razvoja človeških virov v turizmu v obdobju 2007–2011: Analiza stanja na področju razvoja človeških virov v slovenskem turizmu, 2006a, str. 35.*

Rezultati raziskave Cati (Jerman et al., 2006a) so pokazali tudi nekaj zanimivih podatkov o oblikah zaposlovanja znotraj hotelskih in turističnih podjetij:

- le slaba tretjina podjetij (31,6 %) ni zaposlovala novih rednih oziroma honorarnih sodelavcev. 41,4 % podjetij je zaposlovalo do 10 sodelavcev;
- delež podjetij, ki so zaposlovali preko študentskega servisa, je zelo visok (82,1 %) in več kot polovica teh podjetij je zaposlovala do 10 študentov;
- več kot polovica podjetij ni imela zaposlenih sezonskih delavcev (59,7 %), petina podjetij pa je zaposlovala do 10 sezonskih delavcev. Bistveno več sezonskih delavcev zaposlujejo hotelska podjetja;
- delež podjetij, ki so sprejemala študente na prakso v letu 2005, je bil relativno visok (72,5 %), vendar je analiza pokazala, da v tistem času kar polovica podjetij ni imela niti enega praktikanta v delovnem razmerju. Do takšne razlike v odgovorih je lahko prišlo zaradi slabe komunikacije med šolami in turističnimi podjetji glede možnosti in pogojev opravljanja prakse v turističnih podjetjih;
- podjetja so uporabljala najemanje zunanjih sodelavcev (angl. *outsourcing*) v manjši meri (34 % podjetij). Potovalne agencije najemajo večji delež zunanjih sodelavcev (41 %) kot hotelska podjetja (21 %). Najbolj pogosti področji najemanja zunanjih sodelavcev sta vodenje izletov (agencije) ter čiščenje (hoteli).

## **6 INFORMIRANOST DIJAKOV O MOŽNOSTIH IZOBRAŽEVANJA NA PODROČJU TURIZMA IN GOSTINSTVA**

Proučevane teoretične podlage in raziskave v prejšnjih poglavjih o slovenskem izobraževalnem sistemu v turizmu in gostinstvu ter stanju človeških virov ne prikazujejo situacije najbolj optimistično, temveč sporočajo, da bo treba na področju izobraževanja in usposobljenosti zaposlenih v turizmu in gostinstvu še mnogo postoriti. Izobraževalni sistem in institucije se bodo morale soočiti še z mnogimi izzivi pri oblikovanju ustreznih pristopov, metod ter vsebin izobraževalnih programov, ki bodo v koraku z vsemi spremembami ter zahtevami delodajalcev in odjemalcev turističnih storitev. Eden od izzivov, s katerim se bodo srečali oziroma se že srečujejo, je, kako privabiti mlade ljudi, da pokažejo večje zanimanje za poklice v turizmu in gostinstvu. Torej, kako narediti te poklice bolj privlačne, zanimive in kako informirati mlade o izobraževanju v turizmu in gostinstvu. Do sedaj se s promocijo poklicev in institucij, ki ponujajo tovrstne poklice niso pretirano ukvarjali, vendar pa se bodo morale šole vključiti v ta proces. Prevzeti bo treba iniciativo in začeti z aktivnejšim trženjskim pristopom, ki bo mlade seznanil s tovrstnimi možnostmi izobraževanja in ustvarjanja uspešne kariere. To dejstvo je bilo temeljno vodilo pri ustvarjanju ankete, ki je bila izvedena med dijaki srednjih šol in naj bi podala odgovore na vprašanja glede informiranosti mladih o izobraževanju v turizmu in gostinstvu.

## **6.1 Hipoteze raziskovalnega dela**

V raziskovalnem delu oblikujem več delovnih predpostavk, s katerimi želim potrditi tretjo hipotezo uvodnega dela, v kateri trdim, da so dijaki slovenskih srednjih šol slabo informirani o formalnih in neformalnih oblikah izobraževanja v turizmu v Sloveniji. Izhajam iz sledečih hipotez.

1. Dijaki srednjih strokovnih šol, ki nameravajo nadaljevati z visokošolskim študijem, v povprečju nadaljujejo s študijskimi programi iste stroke.
2. Dijakom srednjih šol s področja turizma so višje- in visokošolski zavodi v turistično-gostinski stroki bolj poznani kot drugim dijakom.
3. Dijakom, ki se izobražujejo v programih turizma in gostinstva, so institucije, ki ponujajo formalne in neformalne oblike izobraževanja s področja turizma, bolj poznane kot dijakom drugih srednjih šol.
4. Dijakom srednjih šol s področja turizma so strokovni profili in deficitarni poklici v tej stroki bolj poznani kot dijakom drugih strokovnih smeri.

## **6.2 Podatki in metode dela**

### **6.2.1 Zbiranje podatkov**

V raziskovalnem delu podatke pridobim na dva načina. Za prikaz in analizo trenutnega splošnega stanja na trgu dela in v izobraževanju na področju turizma črпам informacije iz naslednjih virov:

- raziskava, ki jo je izvedel Mednarodni inštitut za turizem leta 1999: Analiza razkoraka med dejansko usposobljenostjo zaposlenih v slovenskem turizmu in potrebami glede na standarde v EU in United Nations World Tourism Organization (v nadaljevanju UNWTO),
- raziskovalni projekt Sodoben model upravljanja s človeškimi viri za področje turizma, 2009, katerega nosilec je Ministrstvo za gospodarstvo,
- raziskava Cati (Jerman et al., 2006a), ki so jo izvedli na Turistici, 2006: Analiza stanja na področju razvoja človeških virov v slovenskem turizmu,
- statistični podatki SURS-a ter
- teoretične podlage, ki sem jih proučila in uporabila v magistrskem delu.

V drugem delu podatke pridobim iz anketnih vprašalnikov. Vsi anketiranci so maturanti treh slovenskih srednjih strokovnih šol. Anketa je bila izvedena v šoli, v času pouka. Anketne vprašalnike sem posredovala 12. 4. 2010. Izpolnjene vprašalnike so učitelji pobrali in mi jih vrnili do 20. 4. 2010.

## 6.2.2 Predstavitev vprašalnika

Za raziskavo sem pripravila vprašalnik, s katerim sem med dijaki četrtega letnika treh različnih srednjih strokovnih šol v Ljubljani raziskala sledeča področja:

- poznavanje splošnih pojmov s področja učenja in izobraževanja,
- informiranost o institucijah, ki ponujajo izobraževalne programe s področja turizma in gostinstva,
- trenutno raven vedenja o najpomembnejšem znanju in spretnostih ter izobrazbenih značilnostih zaposlenih v turizmu in gostinstvu,
- poznavanje poklicev na področju turizma in gostinstva.

V vprašalniku so zastopana vprašanja odprtega tipa, ki omogočajo anketirancu več svobode pri oblikovanju odgovorov, kot tudi vprašanja zaprtega tipa, ki omogočajo le en odgovor tipa da/ne oziroma izbiro med več že ponujenimi odgovori. Poleg tega je bila v posameznih vprašanjih uporabljena tudi 10-stopenjska ocenjevalna lestvica.

Poleg osnovne statistične analize v raziskavi preverjam tudi, kako se podani odgovori razlikujejo med dijaki turistično-gostinske stroke in dijaki druge strokovne (ekonomske) smeri.

## 6.2.3 Predstavitev vzorca

Anketa je bila naslovljena na tri srednje strokovne šole: Srednjo gradbeno, geodetsko in ekonomsko šolo Ljubljana, Šolski center za pošto, ekonomijo in telekomunikacije Ljubljana ter Srednjo šolo za gostinstvo in turizem Ljubljana. Anketni vprašalnik je bil izveden med dijaki četrtega letnika različnih srednjih strokovnih programov. Posredovan je bil 200 dijakom, odgovorilo je 149 dijakov oziroma 74,5 % anketirancev.

Na Srednjo gradbeno, geodetsko in ekonomsko šolo je bilo posredovanih 50 anketnih vprašalnikov v skladu z vpisanim številom dijakov v četrtem letniku programa ekonomski tehnik. Odgovorilo je 35 dijakov oziroma 70 % vseh anketiranih.

Na Šolskem centru za pošto, ekonomijo in telekomunikacije je vzorec zajel 42 dijakov programa ekonomski tehnik od posredovanih 60 vprašalnikov. To predstavlja, enako kot v prvem primeru, 70 % vseh anketiranih.

Na Srednjo šolo za gostinstvo in turizem v Ljubljani je bilo posredovanih 90 anketnih vprašalnikov. Namenjeni so bili četrtošolcem, ki zaključujejo izobraževanje v programih turistični in gostinski tehnik. Na anketo je odgovorilo 72 dijakov oziroma 80 % vseh anketiranih.

Relativno visok odstotek vrnjenih vprašalnikov pripisujem strukturi vprašanih in načinu izvedbe ankete. Anketa se izvajala med poukom v prisotnosti učiteljev. K odgovarjanju so pristopili vsi prisotni dijaki.

## **6.3 Predstavitev sodelujočih srednjih šol**

### **6.3.1 Srednja gradbena, geodetska in ekonomska šola Ljubljana**

Srednja gradbena, geodetska in ekonomska šola Ljubljana (v nadaljevanju SGGEŠ) je zavod z dolgoletno tradicijo. S pedagoškim delom ter s sodelovanjem z gospodarskim in poslovnim okoljem poskušajo ustvarjati pogoje za izobraževanje in razvoj mladine.

Zavod je sestavljen iz dveh šol: srednje strokovne in srednje poklicne šole. Na srednji strokovni šoli se izvajajo izobraževalni programi ekonomski tehnik, gradbeni tehnik, geodetski in okoljevarstveni tehnik. Na poklicni šoli pa ponujajo programe triletnega poklicnega izobraževanja za profile zidar, tesar, pečar, strojnik gradbene mehanizacije in kamnosek ter nižjega poklicnega izobraževanje za profil pomočnik gradbenih tehnologij (SGGEŠ, 2010).

### **6.3.2 Šolski center za pošto, ekonomijo in telekomunikacije**

Šolski center za pošto, ekonomijo in telekomunikacije (v nadaljevanju ŠCPET) ima že več kot 60-letno tradicijo. Leta 1948 ga je ustanovilo tedanje PTT podjetje, leta 1993 pa je bila podpisana nova ustanovitvena pogodba med PTT podjetjem in Ministrstvom za šolstvo in šport. Tako so današnji ustanovitelji ŠC PET od leta 1998 Ministrstvo za šolstvo in šport, Telekom Slovenije in Pošta Slovenije (ŠCPET, 2010).

V obdobju od ustanovitve do danes so se zgodile številne spremembe: od imena, številnih šolskih reform, spremembe programov, ciljnih skupin ipd. Obdržali pa so povezanost z osnovno izobraževalno dejavnostjo in usmeritvijo v programe telekomunikacij in poštno tehnologije oziroma ekonomije. Sodelovanje s podjetji so okrepili še z ustanovitvijo Višje strokovne šole leta 1999.

Danes je ŠCPET prepoznaven predvsem po specifičnih izobraževalnih programih s področja telekomunikacij in raznolikih možnostih za šolanje bodočih ekonomistov. Šolanje je omogočeno na srednji in višji stopnji ali pa v izrednem izobraževanju odraslih, prav tako na obeh stopnjah in v programih: ekonomski tehnik in tehnik elektronskih komunikacij ter inženir telekomunikacij in ekonomist (VI. stopnja).

### **6.3.3 Srednja šola za gostinstvo in turizem Ljubljana**

Srednja šola za gostinstvo in turizem v Ljubljani (v nadaljevanju SŠGT) je tretja in zadnja šola, ki je bila vključena v anketo o informiranosti dijakov o izobraževanju v turizmu in gostinstvu.

Njeni začetki spadajo v leto 1945, ko je bila ustanovljena prva srednja šola na območju celotne Jugoslavije, ki je ponujala izobraževalne programe v turizmu in gostinstvu. Pouk je potekal v prostorih Gostilničarskega doma v Ljubljani. Pet let kasneje vzporedno z drugimi



srednjimi šolami preide od triletnega k štiriletnemu izobraževanju, leto kasneje pa je že ukinjena zaradi denarnih težav.

Program šolanja je bil takrat zelo uporabno zastavljen, saj je šola za izvajanje praktičnega pouka pridobila kar nekaj gostinskih obratov kot na primer hotel Bellevue, restavracijo Urška, gostilno Urban, bife Jadran in gostilno Pod velbom. V letih 1960-61 se začnejo ustanavljati gostinske šole tudi drugje po Sloveniji, tako da ljubljanska lahko skrbi predvsem za potrebe ljubljanskega okraja. Edino na ljubljanski šoli pa gostinci morejo pridobiti visoko kvalifikacijo v svoji stroki.

1981 se Gostinski šolski center preimenuje v Srednjo šolo za gostinstvo in turizem ter uvede nove programe: kuharstvo, strežba in turistična dela z več smermi. Ob triletni poklicni šoli se kot novost ustanovi štiriletna strokovna šola. Po desetih letih se usmerjeno izobraževanje zaključi, programa tehnik kuharstva in tehnik strežbe se združita v program gostinski tehnik.

Danes se na šoli izvajajo izobraževalni programi različnih strokovnih smeri:

- v okviru srednjega poklicnega izobraževanja šolajo dijake za poklica kuhar in natakar,
- v srednjem strokovnem izobraževanju šolajo dijake za poklica gostinski tehnik in turistični tehnik,
- izvajajo poklicne tečaje za programa gostinski in turistični tehnik ter
- v okviru srednjega tehničnega izobraževanja šolajo dijake za poklic gostinsko-turistični tehnik (SŠGT, 2010).

SŠGT v Ljubljani je edina med anketiranimi tremi šolami, ki izobražuje dijake v programih turizma in gostinstva. Pričakujem večjo seznanjenost dijakov s ponudbo izobraževalnih dejavnosti v turistično-gostinski stroki kot pri prvih dveh srednjih šolah.

#### **6.4 Prikaz rezultatov raziskave anketirane populacije po srednješolskih strokovnih programih v povezavi z višje- ali visokošolskim študijem**

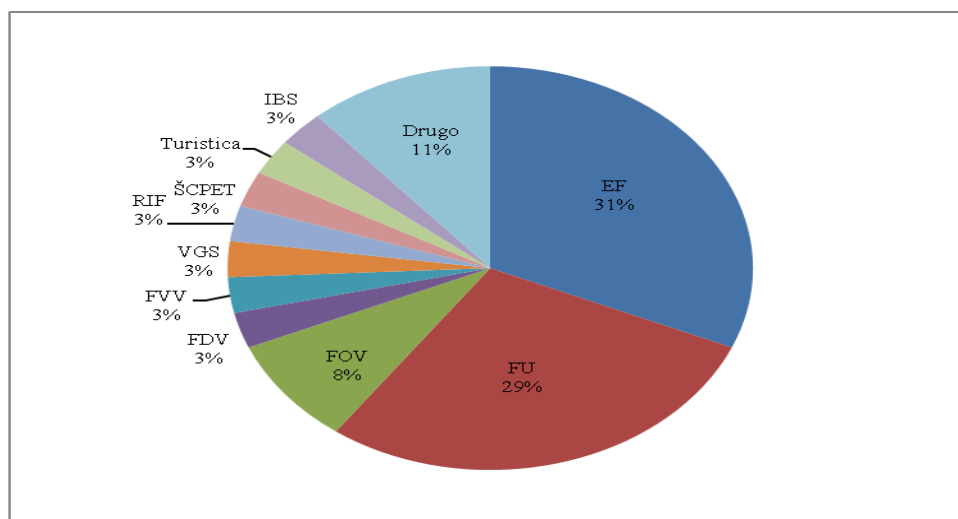
Analiza prvega dela anketnega vprašalnika je narejena po posameznih šolah; SGGEŠ, ŠCPET in SŠGT.

Pri izvedbi ankete o informiranosti dijakov o možnostih izobraževanja v turizmu in gostinstvu je sodelovalo 27 dijakinj in le 8 dijakov SGGEŠ, starih med 18 in 19 let. Vsi se izobražujejo v strokovnem programu ekonomski tehnik, so maturanti in vsi nameravajo po končani srednji šoli nadaljevati s študijem.

Med najbolj zaželenimi fakultetami, na katerih nameravajo nadaljevati svojo študijsko pot, je Ekonomska fakulteta (EF) v Ljubljani. Izbralo jo je 11 dijakov oz. 31 % anketiranih, pri čemer prevladujejo fantje, kar 7 fantov od skupaj 8 anketiranih, in le 4 dekleta. Na drugem mestu je Fakulteta za upravo (FU) v Ljubljani z 10 odgovori oziroma 29 %, pri čemer je to po pričakovanjih prva izbira deklet, saj je le en fant med vsemi anketiranimi izbral ta študij. Sledi Fakulteta za organizacijske vede Kranj (FOV) z 8,6 % oziroma tremi odgovori ter druge

fakultete, ki so prejele po en odgovor: Fakulteta za družbene vede Ljubljana (FDV), Fakulteta za varnostne vede (FVV), Pedagoška fakulteta (PeF), Fakulteta za računalništvo in informatiko (RIF), Višja strokovna šola na Šolskem centru za pošto, ekonomijo in telekomunikacije (ŠCPET), Zdravstvena fakulteta (ZF), Mednarodna poslovna šola (IBS) ... Po en odgovor sta dobili tudi Fakulteta za hotelirstvo v Portorožu – Turistica ter Višja šola za gostinstvo in turizem Bled (VGS Bled). Izbira fakultet med maturanti srednje ekonomske šole ne preseneča. Večina namerava nadaljevati študij na šolah ekonomsko-poslovne smeri, zanimanje za turistično-gostinske študije je majhno (5,7 % ali dva anketiranca). Izbor fakultet dijakov SGGEŠ je prikazan na Sliki 8.

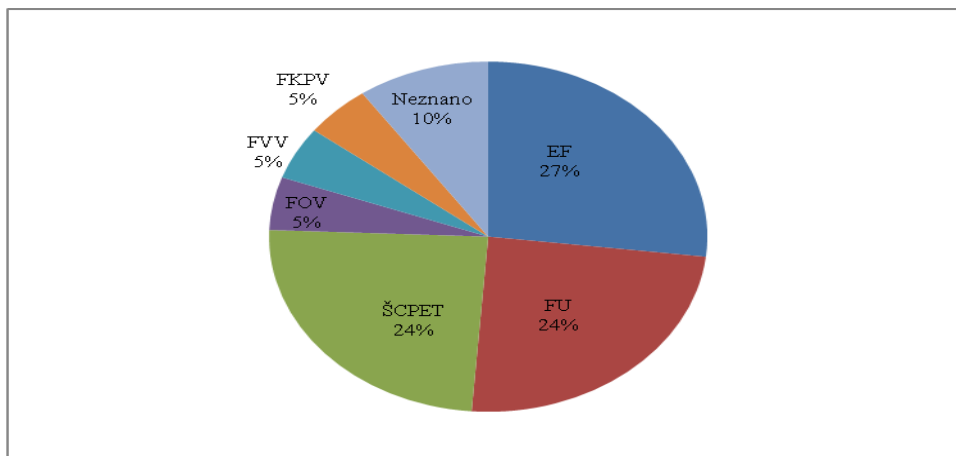
*Slika 8: Izbrane fakultete dijakov SGGEŠ, na katerih nameravajo nadaljevati študij*



Na šolskem centru ŠCPET je anketni vprašalnik izpolnjevalo 42 maturantov. Vsi anketiranci so slušatelji izobraževalnega programa ekonomski tehnik, njihov šolski uspeh pa variira. Ogovarjalo je 23 fantov in 19 deklet.

Vsi maturanti, razen enega, nameravajo nadaljevati s študijem. Njihove preferenčne fakultete so: Ekonomska fakulteta v Ljubljani, tam bi želelo nadaljevati s študijem 11 dijakov oz. 26,5 % anketiranih, sledita Upravna fakulteta in višješolski študij na domačem šolskem centru ŠCPET z 10 dijaki oziroma 23,8 %. Po dva odgovora so prejele Fakulteta za organizacijske vede v Kranju, Fakulteta za varnostne vede in Fakulteta za komercialne in poslovne vede v Celju. Štirje dijaki se pri izbiri študija niso opredelili. Maturanti ekonomskega programa so po pričakovanjih v povprečju izbirali študije ekonomsko-poslovne smeri, nihče od anketiranih se ni odločil za študij v turizmu in gostinstvu. Izbor fakultet dijakov ŠCPET je prikazan na Sliki 9.

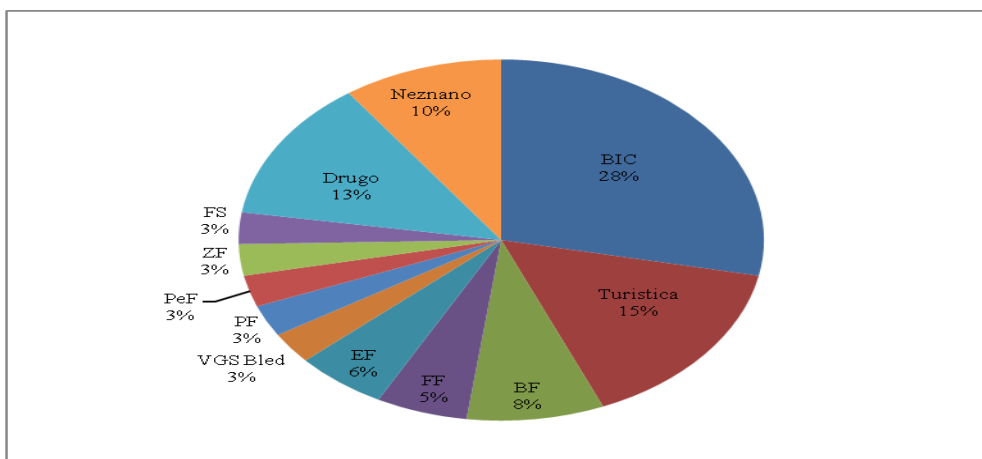
Slika 9: Izbrane fakultete dijakov ŠCPET, na katerih nameravajo nadaljevati študij



Na SŠGT je v anketi sodelovalo 72 maturantov, od tega jih 42 zaključuje izobraževanje v strokovnem programu turistični tehnik, 30 pa v strokovnem programu gostinski tehnik. Vsi anketirani, razen enega, nameravajo nadaljevati z višješolskim ali visokošolskim študijem po uspešno zaključenem srednješolskem izobraževanju. Med anketiranci je bilo nekaj več deklet, in sicer 38, ter 34 fantov. Odgovori o nadaljnji izbiri študija so bili raznoliki, vendar pa je za razliko od prejšnjih dveh anketiranih skupin prevladala izbira študijev turistično-gostinske smeri.

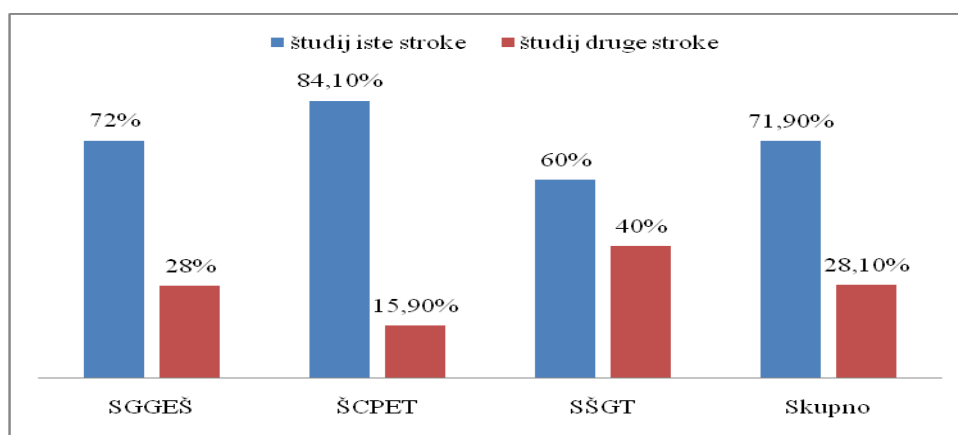
Največ zanimanja (28 %) dijaki kažejo za višji strokovni študij na Biotehničnem izobraževalnem centru v Ljubljani (BIC), ki ponuja programa živilstvo in prehrana ter gostinstvo in turizem. Sledita Fakulteta za turistične študije Portorož – Turistica (15 %) in Biotehniška fakulteta v Ljubljani (BF) s 6 navedbami oz. 8,5% anketirancev. Manj zanimanja je namenjeno sledečim zavodom: Filozofski (FF) in Ekonomski fakulteti v Ljubljani 5,6 % oziroma 4 odgovori, le dva dijaka (2,8 %) sta izbrala Višjo šolo za gostinstvo in turizem Bled, isti odstotek so dobile tudi Pravna fakulteta, Pedagoška, Strojna in Zdravstvena fakulteta. Druge fakultete so dobile po en odgovor, 7 dijakov pa ni navedlo fakultete, na kateri bi želeli nadaljevati s študijem. Izbor fakultet dijakov SŠGT je prikazan na Sliki 10.

Slika 10: Izbrane fakultete dijakov SŠGT, na katerih nameravajo nadaljevati študij



Povzamem lahko, da izbor izobraževalnega programa na srednji šoli vpliva na izbiro višje- oziroma visokošolskega študijskega programa, korelacija obstaja. Na SGGEŠ se je 71,6 % anketiranih dijakov, ki obiskujejo program ekonomski tehnik, odločilo za nadaljnji študij na ekonomsko-poslovnih fakultetah oziroma višjih šolah. Na ŠCPET je ta odstotek še višji. 35 od 42 bodočih ekonomskih tehnikov, to je 84,1 %, jih namerava nadaljevati s študijem na višjih oziroma visokošolskih poslovnih programih. Tudi na Srednji šoli za gostinstvo in turizem pridem do enakega rezultata. 60 % vprašanih namerava nadaljevati študij na turističnih oziroma gostinskih višje- ali visokošolskih programih. Odstotek bo verjetno še večji, saj 10 % anketiranih dijakov SŠGT, ki nameravajo nadaljevati s študijem, ni navedlo šole, ki jo bodo po končani srednji šoli obiskovali, oziroma so jih navedli več, ker se še niso dokončno odločili.

*Slika 11: Izbrane vrste študija anketiranih dijakov po šolah in skupno*



Rezultate ankete lahko primerjamo z rezultati raziskave Lebe et al. (Model razvoja človeških virov za področje turizma, 2009). Anketa je zajela 97 dijakov, ki so zaključevali šolanje na srednji šoli za gostinstvo in turizem. Ugotovili so, da 88 % anketiranih namerava nadaljevati s študijem, preostalih 12 % pa namerava po zaključku šolanja začeti z delom v tej stroki. Kot glavni razlog so navedli, da želijo čim prej prejemati lastno plačo oziroma si od nekdaj želijo delati v tej stroki, ker vidijo mnogo priložnosti za uspešno kariero.

Med tistimi, ki bodo nadaljevali študij, jih največ kot razlog za takšno odločitev navaja, da še ne želijo začeti z rednim delom. Dobrih 30 % anketiranih namerava nadaljevati s študijem v turizmu in gostinstvu, preostali pa menijo, da so med obiskovanjem srednje šole spoznali nove poklice, ki so zanje primernejši. Približno 20 % jih kot razlog za sprejem odločitve o umiku s področja turizma navaja prenizke plače ter neprijazen delovnik.

Ključni vzrok za deficitarnost poklicev s področja turizma in gostinstva ni samo dejstvo, da se večina dijakov s področja turizma in gostinstva po zaključenem srednješolskem izobraževanju odloča za nadaljevanje študija, pač pa, da jih med njimi glede na lastno raziskavo slabih 50 %, po raziskavi Lebe et al. (2009) pa okoli 70 %, ne bo nadaljevalo študija na področju turizma, temveč na nekem drugem področju.

Na osnovi rezultatov raziskave v tem sklopu lahko povzamem sledeče:

- v povprečju se več kot tri četrtine dijakov srednjih strokovnih šol v Sloveniji odloča za nadaljevanje študija,
- izobraževalni program v srednjih strokovnih in tehničnih šolah ima velik vpliv na izbiro visokošolskega študijskega programa in
- več kot polovica anketiranih dijakov namerava nadaljevati s študijem v isti stroki.

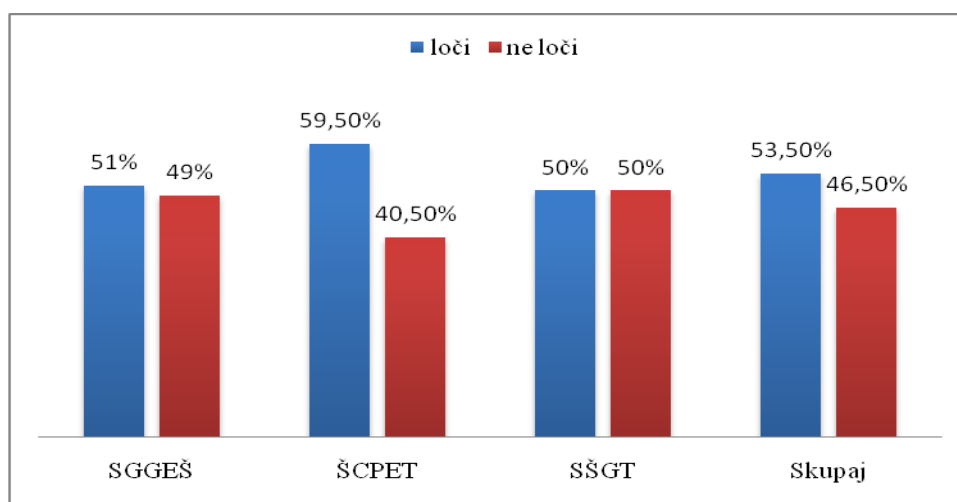
## 6.5 Prikaz rezultatov raziskave o poznavanju splošnih pojmov s področja izobraževanja

Raziskovalno področje ankete, ki je bilo zajeto v tem delu, obsega bolj teoretično zasnovo. Ugotavljala sem, ali anketirani ločijo med pojmi izobraževanje in učenje ter formalno in neformalno izobraževanje.

Prišla sem do sledečih rezultatov: dijaki so zelo pogosto zamešali pojma izobraževanje in učenje, in sicer kar v 70 primerih od 149 anketiranih, kar pomeni 47 %. Dijaki ne ločijo med organiziranimi oblikami pridobivanja znanja in vsakodnevnim učenjem, ki poteka povsod in v vseh okoljih.

Če pogledamo rezultate po posameznih šolah, vidimo, da ni bistvenih razlik. V povprečju gledano pa 53,5 % anketirane populacije pravilno loči med pojma izobraževanje in učenje. Rezultati po posameznih šolah in skupno so prikazani na Sliki 12.

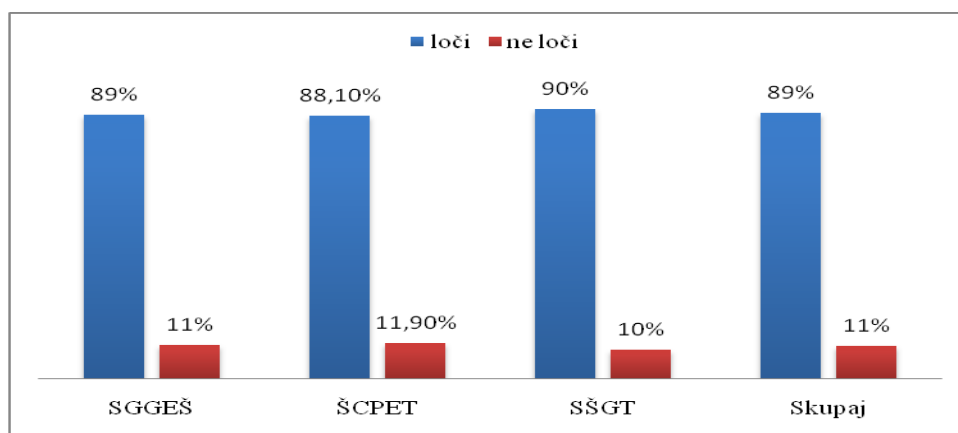
*Slika 12: Razlikovanje med pojma izobraževanje in učenje po šolah in skupno*



Veliko bolj pa razumejo in ločijo med formalno in neformalno obliko izobraževanja. 69,9 % anketiranih dijakov s SGGEŠ je seznanjenih s tem, da se formalna oblika izobraževanja zaključuje s potrjenimi kvalifikacijami v obliki spričeval ali diplom, 30,1 % anketiranih pa se s tem ni strinjalo oziroma niso bili seznanjeni. Na ŠCPET je rezultat še nekoliko boljši, 88 % anketiranih razume pojem formalnega in neformalnega izobraževanja, 12 % pa ta dva pojma ne loči. Dijaki SŠGT so najboljše izkazali pri prepoznavanju pojmov tako formalnega in

neformalnega izobraževanja kot učenja in izobraževanja. Kar 90 % oziroma 65 od 72 dijakov je seznanjenih s tem, da se formalna oblika izobraževanja zaključuje s potrjenimi kvalifikacijami, 10 % anketiranih pa misli drugače. Rezultat povprečne vrednosti celotne anketirane populacije kaže, da 89 % vprašanih loči med formalno in neformalno obliko izobraževanja (Slika 13).

Slika 13: Razlikovanje med pojmovoma formalno in neformalno izobraževanje po šolah in skupno



S pomočjo izračuna korelacijskega in determinacijskega koeficienta sem preizkušala domnevo o vplivu poznavanja pojmov izobraževanje in učenje na poznavanje pojmov formalno in neformalno izobraževanje. Prišla sem do ugotovitve, da je odvisnost poznavanja pojmov zanemarljiva.

Preizkušanje domneve o vplivu poznavanja pojmov izobraževanje in učenje na poznavanje pojmov formalno in neformalno izobraževanje.

Korelacijski koeficient

$$K_{yx} = \sum yx - (\sum y) * (\sum x) / N = 3,3355 \quad (1)$$

$$K_x = \sum x^2 - (\sum x)^2 / N = 37,114$$

$$K_y = \sum y^2 - (\sum y)^2 / N = 18,75$$

$$\rho_{yx} = K_{yx} / (\sqrt{K_y * K_x})$$

$$\rho_{yx} = -3,3355 / (\sqrt{37,114 * 18,75})$$

$$\rho_{yx} = -0,126442021$$

Na podlagi vrednosti korelacijskega koeficienta  $\rho = -0,126$ , ugotavljam, da je odvisnost poznavanja pojmov formalnega in neformalnega izobraževanja od poznavanja pojmov izobraževanja in učenja negativna in praktično zanemarljiva.

Determinacijski koeficient

$$D = \rho_{yx}^2 \quad (2)$$

$$D = (-0,126442021)^2$$

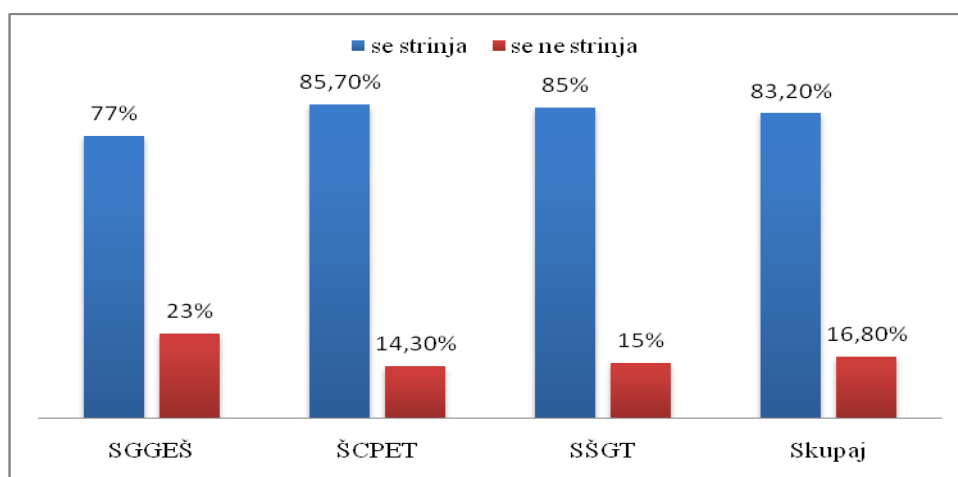
$$D = 0,015987585$$

Determinacijski koeficient  $D = 0,016$  pove, da je 1,6 % variance poznavanja pojmov formalno in neformalno izobraževanje pogojene z linearnim vplivom poznavanja pojmov izobraževanje in učenje, 98,4 % variabilnosti pa povzročajo neznani dejavniki, med njimi vsaj slučajni, ki tudi vplivajo na poznavanje pojmov formalno in neformalno izobraževanje poleg poznavanja pojmov izobraževanje in učenje.

Pri vprašanjih, ki se navezujejo na pojme izobraževanje, učenje ter formalne in neformalne oblike izobraževanja, so dijaki ŠCPET dosegali najboljše rezultate. Poznavanje teoretičnih osnov je pri vseh treh anketiranih šolah privedlo do zelo podobnih rezultatov. Razlike je pričakovati v strokovnem delu, ki se tiče poznavanja izobraževalnih organizacij v turizmu in gostinstvu. V tem delu naj bi dijaki SŠGT pokazali nekoliko več poznavanja od vrstnikov s SGGEŠ ter ŠCPET.

Zadnje, deveto vprašanje iz sklopa poznavanj teoretičnih podlag se navezuje na vlogo izobraževanja v sodobni družbi. Ali le-ta narašča? 124 dijakov oziroma 83,2 % vprašanih meni, da se vloga izobraževanja v širši družbi povečuje in pridobiva pomen, 16,8 % pa jih meni, da vloga izobraževanja v sodobni družbi ni ključna. Rezultati so prikazani na Sliki 14. Na podlagi rezultatov lahko trdim, da je ustrezna izobrazba eden od osnovnih pogojev za uspešen nastop na trgu dela.

*Slika 14: Naraščanje vloge izobraževanja v družbi po šolah in skupno*



Na osnovi analize rezultatov tega sklopa trdim sledeče:

- dijaki pogosto ne ločijo pojma izobraževanje in učenje,

- dijaki razumejo razlike med formalnimi in neformalnimi oblikami izobraževanja,
- ločevanje pojmov izobraževanje in učenje ne vpliva na razumevanje terminov formalno in neformalno izobraževanje ter
- večji del dijakov meni, da vloga izobraževanja v družbi narašča, kar se dopolnjuje z dejstvom, da večina namerava nadaljevati s študijem.

## **6.6 Prikaz rezultatov raziskave o informiranosti dijakov o institucijah, ki ponujajo izobraževalne storitve s področja turizma in gostinstva**

Tretji sklop anketnih vprašanj se navezujejo na informiranost dijakov o možnostih izobraževanja v turizmu in gostinstvu. Zajema vprašanja od 10 do vključno 13, z njimi pa sem poizvedovala po zavodih oz. institucijah, ki ponujajo izobraževalne programe s področja turizma in gostinstva.

Analizo poznavanja zavodov, ki ponujajo srednješolsko poklicno in strokovno izobraževanje ter višje- in visokošolsko izobraževanje na področju turizma in gostinstva v Sloveniji, sem naredila po posameznih šolah. Ta analiza se povezuje z drugo hipotezo v raziskovalnem delu, ki pravi, da so dijakom, ki se šolajo na turistično-gostinskih programih, višje- in visokošolski zavodi v turistično-gostinski stroki bolj poznani kot dijakom drugih strokovnih smeri (SGGEŠ in ŠCPET).

Ugotovila sem, da dijaki SGGEŠ, ki se izobražujejo v programu ekonomski tehnik, dokaj slabo poznajo srednješolske zavode, ki ponujajo izobraževalne programe v turizmu. Rezultati so sledeči: 11 dijakov oziroma 31 % anketiranih ni znalo naštetih niti ene institucije/šole, ki ponuja srednješolske in poklicne programe s področja turizma in gostinstva, 21 dijakov ali 60 % anketirancev s SGGEŠ jih je navedlo po eno izobraževalno institucijo, le 2 dijaka (5,7 %) dve in 1 dijakinja tri (2,9 %). Med omenjenimi organizacijami so največkrat Srednja šola za gostinstvo in turizem v Ljubljani, trikrat je omenjena Srednja šola za gostinstvo in turizem v Radovljici in enkrat Srednja šola za gostinstvo in turizem v Izoli.

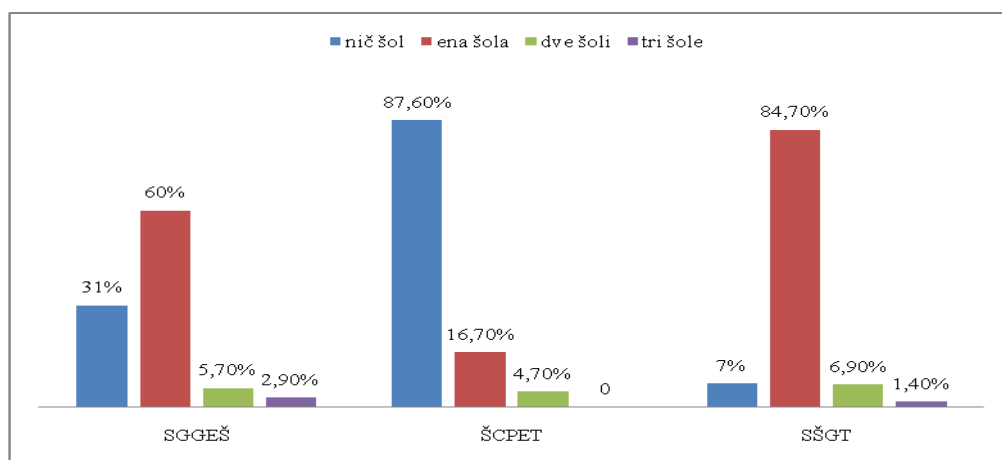
Na ŠCPET je rezultat še veliko slabši. 87,6 % vprašanih ni znalo ali želelo naštetih niti enega srednješolskega zavoda, ki ponuja programe izobraževanja v turizmu, 7 dijakov ali 16,7 % je omenilo srednjo šolo v Ljubljani, 2 dijaka (4,7 %) pa še srednjo šolo v Radovljici.

Dijaki SŠGT so po pričakovanjih boljše odgovarjali od četrtošolcev prvih dveh vzorčnih šol. Precej raznoliko so naštevali šole, ki ponujajo poklicne in srednješolske programe. Med odgovori so omenili sledeče srednje šole za gostinstvo in turizem: Ljubljana, Celje, Radovljica, Novo mesto, Maribor, Radenci, Izola, Slovenj Gradec in CDI Univerzum. Kljub temu 5 dijakov ni omenilo nobene šole, niti tiste, ki jo trenutno obiskujejo, saj so bili verjetno mnenja, da ta v izbor ne šteje. 61 anketirancev oziroma 84,7 % je naštel le po eno šolo, kar seveda ni dokaz o bistveno boljši informiranosti od dijakov prvih dveh šol, še sploh, če upoštevamo dejstvo, da je 26 dijakov med njimi omenilo le šolo, ki jo sami trenutno



obiskujejo. 6,9 % dijakov je naštelo po dve šoli in 1 dijak tri (1,4 %). Rezultati o številu naštetih šol so prikazani na Sliki 15.

Slika 15: Število naštetih srednjih šol v turizmu in gostinstvu na dijaka po šolah



Lahko trdim, da je informiranost dijakov o srednješolskih institucijah s področja turizma, ki se izobražujejo v srednješolskih programih turizma in gostinstva, nekoliko boljša od dijakov, ki obiskujejo program ekonomski tehnik. Razlika ni le v številu institucij, ki so jih naštel, pač pa predvsem v raznolikosti. Nepoznavanje srednješolskih institucij s področja turizma izhaja med dijaki ekonomskih programov verjetno iz dejstva, da so se pred leti odločali o izbiri srednje šole in že takrat niso kazali zanimanja za tovrstne programe. Potem se niso več seznanjali z možnostmi izobraževanja na srednješolskem nivoju, saj so to odločitev v večini sprejeli kot dokončno že po zaključku osnovnošolskega izobraževanja. Trenutno pa je njihov pogled usmerjen bolj v prihodnost in na visokošolske študije, ki jih nameravajo obiskovati.

Rezultate lahko potrdim tudi na podlagi opravljene analize povprečnih vrednosti ter s pomočjo testa ANOVA, ki preizkuša domneve o razliki med aritmetičnimi sredinami.

Preizkušanje domnev o vplivu srednješolskega izobraževalnega programa na »**poznavanje srednješolskih izobraževalnih zavodov v turizmu in gostinstvu v Sloveniji**« je prikazano v izračunu (3).

$$F\text{-test} = \frac{s_k^2}{s_e^2} = \frac{PVK / m_1}{NVK / m_2} \quad (3)$$

$$m_1 = k - 1$$

$$m_2 = n - k$$

$$1. H_0: \mu_1 = \mu_2 \qquad H_1: \text{vse } \mu_j \text{ niso enake}$$

$$2. s_k^2 = PVK / k - 1 = 10,11081573 / 1 = 10,11081573$$

$$s_e^2 = NVK / n - k = 47,19119769 / 147 = 0,321028556$$

$$3. F = s_k^2 / s_e^2 = 10,11081573 / 0,321028556 = 31,49506656$$

$$F (m_1 = 1, m_2 = 147, \alpha = 0,001) = 31,49506656 > 11,275772$$

→ razlika statistično značilna pri  $\alpha = 0,001$

$$4. P (F \geq 31,49506656) = 0,00000010 < (\alpha = 0,001)$$

#### Podatki

| Skupine       | Št. odgovorov | Vsota odgovorov | Aritmetična sredina | Varianca  |
|---------------|---------------|-----------------|---------------------|-----------|
| SGGEŠ + ŠCPET | 77            | 39              | 0,506493506         | 0,4374573 |
| SŠGT          | 72            | 74              | 1,027777778         | 0,1964006 |

#### test ANOVA

| Vir spremembe         | Vsota kvadratov (PVK, NVK) | Stopinje prostosti (m1, m2) | (sk2, se2)  | F-test    | Stopnja značilnosti P | F kritična pri $\alpha = 0,001$ |
|-----------------------|----------------------------|-----------------------------|-------------|-----------|-----------------------|---------------------------------|
| Med skupinami – PVK   | 10,11081573                | 1                           | 10,11081573 | 31,495067 | 0,00000010            | 11,27577203                     |
| Znotraj skupine – NVK | 47,19119769                | 147                         | 0,321028556 |           |                       |                                 |
| Skupaj                | 57,30201342                | 148                         |             |           |                       |                                 |

**Legenda:**  $\mu_j$  – aritmetična sredina,  $s_k^2$  – ocena variance, ki meri razlike med aritmetičnimi sredinami skupin,  $s_e^2$  – ocena variance, ki meri razlike med vrednostmi proučevane spremenljivke znotraj skupin,  $m_1$  – stopinje prostosti,  $m_2$  – stopinje prostosti, PVK = pojasnjena vsota kvadratov, NVK = nepojasnjena vsota kvadratov,  $k$  – število skupin,  $n$  – število vseh podanih odgovorov,  $P$  – stopnja značilnosti,  $\alpha$  – stopnja tveganja.

Iz rezultatov izračuna (3) sledi, da na podlagi vzorčnih podatkov pri  $\alpha = 0,001$  lahko zavrnem ničelno domnevo, da sta aritmetični sredini enaki. Pri stopnji tveganja  $\alpha = 0,001$  lahko potrdim, da izbira srednješolskega izobraževalnega programa statistično značilno vpliva na oceno trditve »poznavanje srednješolskih izobraževalnih zavodov v turizmu in gostinstvu v Sloveniji«.

Pri analizi odgovorov na enajsto vprašanje sem preverjala poznavanje višje- in visokošolskih izobraževalnih zavodov na področju turizma in gostinstva. Analiza je narejena po posameznih šolah. Rezultati so sledeči: še več dijakov, to je 19 ali 54,3 %, anketiranih na SGGEŠ, ni znalo naštetih niti ene višje ali visoke šole, ki ponuja programe izobraževanja v turizmu in gostinstvu. 34,3 % dijakov je naštel po eno in 11,4 % dve instituciji. Sklepamo lahko, da so dijaki slabo informirani o tovrstnih možnostih izobraževanja. Razloge za to bi lahko iskali v nezanimanju ter morda tudi pomanjkljivi promociji ali celo trženjski neaktivnosti šol. Dijaki, ki so odgovarjali, so med višje- in visokošolskimi zavodi največkrat omenjali portoroško Turistico (11 odgovorov oziroma 31 %) sledi Višja gostinska in turistična šola Bled s petimi odgovori oziroma 14 % in Ekonomska fakulteta v Ljubljani s tremi odgovori oziroma 8,6 %.

Še slabši rezultat dobimo na ŠCPET. 36 dijakov ali 85,7 % anketiranih četrtošolcev ni znalo naštetih nobenega višje- ali visokošolskega zavoda, ki izobražuje v turistično-gostinski stroki, 14,3 % ali 6 vprašanih pa le po enega. Omenjene so bile fakultete: Turistica s tremi odgovori,

Višja šola za gostinstvo in turizem na Bledu z dvema odgovoroma in Ekonomska fakulteta v Ljubljani z enim.

Odstotki o neinformiranosti dijakov o izobraževanju v turizmu in gostinstvu so neprimerljivo višji kot tisti, ki sem jih zasledila med anketiranimi dijaki SGGEŠ. Dijaki na ŠCPET so za 47,2 odstotne točke slabše informirani o izbiri srednjih šol od dijakov s SGGEŠ in za 31 odstotnih točk, ko je govora o višje- in visokošolskih izobraževalnih organizacijah s področja turizma in gostinstva.

Dijaki SŠGT pa so dobro oziroma precej bolje seznanjeni z možnostmi izobraževanja v turizmu in gostinstvu na višji in visokošolski ravni v primerjavi z dijaki prvih dveh anketiranih šol. To potrjujejo rezultati ankete. Podali so bolj raznolike odgovore in našli sledeče višje in visokošolske zavode: Biotehniški izobraževalni center Ljubljana, Višjo šolo za gostinstvo in turizem Bled, Turistico, Višjo strokovno šolo za gostinstvo in turizem v Mariboru ter Ekonomsko fakulteto v Ljubljani. 14 anketirancev oziroma 19,4 % ni našlo nobene fakultete, 38,9 % je omenilo po eno, 30,6 % po dve visokošolski instituciji in 11,1 % ali 8 vprašanih pa po tri visokošolske zavode.

V primeru analize celotne vzorčne populacije, ne glede na izobraževalni program oziroma srednjo šolo, ki jo obiskujejo, pa so rezultati sledeči: 69 oziroma 46,3 % anketiranih ni našlo nobenega višje- ali visokošolskega zavoda na področju turizma in gostinstva, 46 dijakov ali 30,9 % anketiranih je omenilo po enega, 17,4 % po dva in 5,4 % po tri zavode.

Rezultati tega dela ankete so podali precej pričakovane rezultate. Na podlagi opravljene analize lahko trdim, da je informiranost dijakov, ki se ne izobražujejo v programih turizma in gostinstva, precej slabša od informiranosti dijakov, ki se izobražujejo v turizmu in gostinstvu. Dijaki turistično-gostinske usmeritve razpolagajo s precej kvalitetnejšimi informacijami o možnostih izobraževanja v turizmu in gostinstvu, ki so vsekakor rezultat odločitve, da bodo nadaljevali s študijem in kariero v tej stroki. Rezultate sem preverjala s pomočjo testa ANOVA. S to analizo je druga hipoteza raziskovalnega dela potrjena.

Preizkušanje domnev o vplivu srednješolskega izobraževalnega programa na **»poznavanje višje in visokošolskih izobraževalnih zavodov v turizmu in gostinstvu v Sloveniji«** je prikazano v izračunu (4).

$$1. H_0: \mu_1 = \mu_2 \qquad H_1: \text{vse } \mu_j \text{ niso enake} \qquad (4)$$

$$2. s_k^2 = \text{PVK} / k - 1 = 37,85513815 / 1 = 37,85513815 \\ s_e^2 = \text{NVK} / n - k = 84,88311688 / 147 = 0,577436169$$

$$3. F = s_k^2 / s_e^2 = 37,85513815 / 0,577436169 = 65,55726878 \\ F_{(m_1 = 1, m_2 = 147, \alpha = 0,001)} = 3,905497963$$

→ razlika statistično značilna pri  $\alpha = 0,001$

$$4. \quad P(F \geq 65,55726878) = 1,972E-13 < (\alpha = 0,001)$$

#### Podatki

| Skupine       | Št. odgovorov | Vsota odgovorov | Aritmetična sredina | Varianca |
|---------------|---------------|-----------------|---------------------|----------|
| SGGEŠ + ŠCPET | 77            | 25              | 0,3246753           | 0,327409 |
| SŠGT          | 72            | 96              | 1,3333333           | 0,84507  |

#### test ANOVA

| Vir spremembe         | Vsota kvadratov (PVK, NVK) | Stopnje prostosti (m1, m2) | (sk2, se2) | F-test   | Stopnja značilnosti P | F kritična pri $\alpha = 0,001$ |
|-----------------------|----------------------------|----------------------------|------------|----------|-----------------------|---------------------------------|
| Med skupinami - PVK   | 37,85513815                | 1                          | 37,855138  | 65,55727 | 0,0000000000001972    | 3,905497963                     |
| Znotraj skupine - NVK | 84,88311688                | 147                        | 0,5774362  |          |                       |                                 |
| Skupaj                | 122,738255                 | 148                        |            |          |                       |                                 |

Iz rezultatov sledi, da na podlagi vzorčnih podatkov pri  $\alpha = 0,001$  lahko zavrnem ničelno domnevo, da sta aritmetični sredini enaki. Pri stopnji tveganja  $\alpha = 0,001$  lahko potrdim, da izbira srednješolskega izobraževalnega programa statistično značilno vpliva na oceno trditve »poznavanje višje in visokošolskih izobraževalnih zavodov v turizmu in gostinstvu v Sloveniji«.

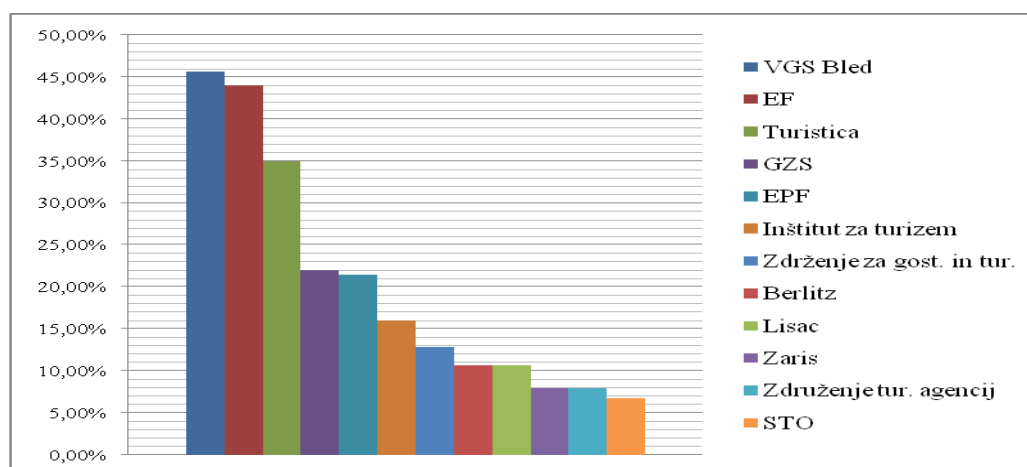
V sklopu sem preverjala tudi poznavanje drugih organizacij oz. institucij v turizmu in gostinstvu, ki ponujajo formalne in neformalne oblike izobraževanj (vprašanje št. 13). Predhodni vprašanji (10 in 11) sta zahtevali od anketirancev poznavanje srednješolskih, višje- in visokošolskih zavodov s področja turizma in gostinstva in sta bili zastavljeni kot vprašanji odprtega tipa. Dijaki so sami naštevali zavode. Vprašanje št. 13 pa anketirancu že ponuja nabor institucij in je zastavljeno kot vprašanje zaprtega tipa. Tukaj se pokaže popolnoma drugačna slika, ki pa zaradi oblike vprašanja ni tako realna, kot bi bila v primeru, če bi bilo vprašanje zastavljeno v obliki odprtega tipa. Anketiranci se sedaj izkažejo za boljše poznavalce tovrstnih institucij, vendar zgolj informativno. Vprašanje ni preverjalo programov in dejavnosti teh organizacij, temveč le seznanjenost z njimi. Analiza, ki je prikazana v Tabeli 17 in Sliki 16, je narejena po posameznih šolah in skupno.

Tabela 17: Frekvenca in delež odgovorov o prepoznavanju institucij, ki ponujajo formalne in neformalne oblike izobraževanja v turizmu in gostinstvu po šolah in skupno

| Št. institucij | SGGEŠ |         | ŠCPET |         | SŠGT |         | Skupaj (SGGEŠ + ŠCPET + SŠGT) |         |
|----------------|-------|---------|-------|---------|------|---------|-------------------------------|---------|
|                | Fk    | delež % | Fk    | delež % | Fk   | delež % | Fk                            | delež % |
| 0              | 6     | 17,1    | 9     | 21,4    | 3    | 4,2     | 18                            | 12,1    |
| 1              | 7     | 20      | 11    | 26,2    | 8    | 11,1    | 26                            | 17,4    |
| 2              | 8     | 22,9    | 9     | 21,4    | 14   | 19,4    | 31                            | 20,8    |
| 3              | 6     | 17,2    | 4     | 9,5     | 8    | 11,1    | 18                            | 12,1    |
| 4              | 4     | 11,4    | 3     | 7,2     | 9    | 12,5    | 16                            | 10,7    |
| 5              | 4     | 11,4    | 6     | 14,3    | 10   | 13,9    | 20                            | 13,4    |
| 6              | 0     | 0       | 0     | 0       | 12   | 16,7    | 12                            | 8,1     |
| 7              | 0     | 0       | 0     | 0       | 8    | 11,1    | 8                             | 5,4     |

Med vzorčnimi tremi šolami so zopet najboljše odgovarjali dijaki SŠGT. Med njimi je kar 20 dijakov oziroma 27,8 % anketiranih prepoznalo 6 oziroma 7 institucij, ki ponujajo formalne in neformalne oblike izobraževanja v turizmu in gostinstvu. V povprečju so prepoznali 3,8 institucije. Slabše so odgovarjali dijaki SGGEŠ, ki so v povprečju našli 2,2 institucije, oziroma dijaki ŠCPET, ki so označili le 1,98 institucije. Dijaki SGGEŠ in ŠCPET so našli maksimalno 5 institucij in še to v skupno desetih primerih.

Slika 16: Prepoznane institucije, ki ponujajo formalne in neformalne oblike izobraževanja, po deležih



Med najbolj prepoznane izobraževalne institucije, ki ponujajo formalne in neformalne oblike izobraževanja s področja turizma in gostinstva, šteje Višja šola za gostinstvo in turizem Bled z 68 odgovori, sledijo Ekonomska fakulteta Ljubljana s 66 odgovori, Turistica z 52, Gospodarska zbornica Slovenije s 33, Ekonomsko-poslovna fakulteta Maribor z 32 odgovori

ter Inštitut za turizem s 24. Preostale organizacije so bile omenjene v manjšem številu. Dijakom so med naštetimi institucijami najmanj poznane Zaris, STO in Združenje turističnih agencij.

Na podlagi opravljene statistične analize ter s pomočjo testa ocene varianc lahko potrdim tudi tretjo hipotezo raziskovalnega dela, ki pravi, da so dijakom, ki se šolajo na področju turizma in gostinstva, institucije, ki ponujajo formalne in neformalne oblike izobraževanja s področja turizma, bolj poznane kot dijakom drugih strokovnih šol. Izračun analize sem opravila s pomočjo testa ANOVA.

Preizkušanje domnev o vplivu srednješolskega izobraževalnega programa na »**poznavanje institucij, ki ponujajo formalne in neformalne oblike izobraževanja v turizmu in gostinstvu v Sloveniji**« je prikazano v izračunu (5).

$$1. H_0: \mu_1 = \mu_2 \qquad H_1: \text{vse } \mu_j \text{ niso enake} \qquad (5)$$

$$2. s_k^2 = PVK / k - 1 = 102,8641206 / 1 = 102,8641206$$

$$s_e^2 = NVK / n - k = 520,7063492 / 147 = 3,542220063$$

$$3. F = s_k^2 / s_e^2 = 102,8641206 / 3,542220063 = 29,03944949$$

$$F_{(m_1 = 1, m_2 = 147, \alpha = 0,001)} = 29,03944949 > 11,27577203$$

→ razlika statistično značilna pri  $\alpha = 0,001$

$$4. P(F \geq 29,03944949) = 2,76E-07 < (\alpha = 0,001)$$

#### Podatki

| Skupine       | Št. odgovorov | Vsota odgovorov | Aritmetična sredina | Varianca  |
|---------------|---------------|-----------------|---------------------|-----------|
| SGGEŠ + ŠCPET | 77            | 165             | 2,142857143         | 2,7556391 |
| SŠGT          | 72            | 274             | 3,805555556         | 4,3841941 |

#### test ANOVA

| Vir spremembe         | Vsota kvadratov (PVK, NVK) | Stopinje prostosti (m1, m2) | (sk2, se2)  | F-test    | Stopnja značilnosti P | F kritična pri $\alpha = 0,001$ |
|-----------------------|----------------------------|-----------------------------|-------------|-----------|-----------------------|---------------------------------|
| Med skupinami - PVK   | 102,8641206                | 1                           | 102,8641206 | 29,039449 | 2,758E-07             | 11,275772                       |
| Znotraj skupine - NVK | 520,7063492                | 147                         | 3,542220063 |           |                       |                                 |
| Skupaj                | 623,5704698                | 148                         |             |           |                       |                                 |

Iz rezultatov sledi, da na podlagi vzorčnih podatkov pri  $\alpha = 0,001$  lahko zavrnem ničelno domnevo, da sta aritmetični sredini enaki. Pri stopnji tveganja  $\alpha = 0,001$  lahko potrdim, da izbira srednješolskega izobraževalnega programa statistično značilno vpliva na oceno trditve »prepoznavanje institucij, ki ponujajo formalne in neformalne oblike izobraževanja v turizmu in gostinstvu v Sloveniji«.

Vprašanje številka dvanajst se je navezovalo na smer študija, ki je v turistično-gostinskih podjetjih med zaposljivimi kadri najbolj zaželena. Kot najbolj koristno in hoteno izobrazbo oziroma smer študija med zaposlenimi v gostinstvu in turizmu so anketiranci skupno, ne glede na program izobraževanja, navedli turistično-gostinsko smer: 89 odgovorov oziroma 59,7 %, sledi ekonomsko-poslovna z 32 odgovori oziroma 21,5 % in turistično-hotelirska s 26 odgovori ali 17,4 %. Naj omenim, da so zelo dobro odgovarjali, saj so po navedbah Mednarodnega inštituta za turizem in njihovi raziskavi iz leta 1999, ki je zajemala 29 slovenskih turističnih podjetij, delodajalci dajali prednost pri zaposlovanju delavcev na delovna mesta v neposrednem stiku z gosti, turistično-gostinski izobrazbi (83,8 %), ekonomsko-poslovni izobrazbi za vodstveni kader (61,1 %) ter hotelirsko-turistični (40 %) za srednji vodstveni kader. Družboslovno-humanistična smer po mnenju dijakov ni med bolj zaželenimi, saj je dobila le dva odgovora oziroma komaj 1,4 %.

Na osnovi rezultatov raziskave tega sklopa lahko povzamem sledeče:

- dijaki srednjih strokovnih šol, ki se izobražujejo v programu ekonomski tehnik, slabo poznajo srednješolske zavode na področju turizma in gostinstva v Sloveniji,
- dijaki srednjih strokovnih šol, ki se izobražujejo v programu ekonomski tehnik, so slabše informirani o možnostih višje- in visokošolskega izobraževanja v turizmu in gostinstvu,
- dijaki, ki se izobražujejo v turistično-gostinskih srednješolskih programih, bolje poznajo zavode, ki ponujajo srednješolske in visokošolske programe na področju turizma in gostinstva,
- dijaki anketiranih srednjih šol so seznanjeni z organizacijami na področju turizma in gostinstva, ki ponujajo formalne in neformalne oblike izobraževanja.

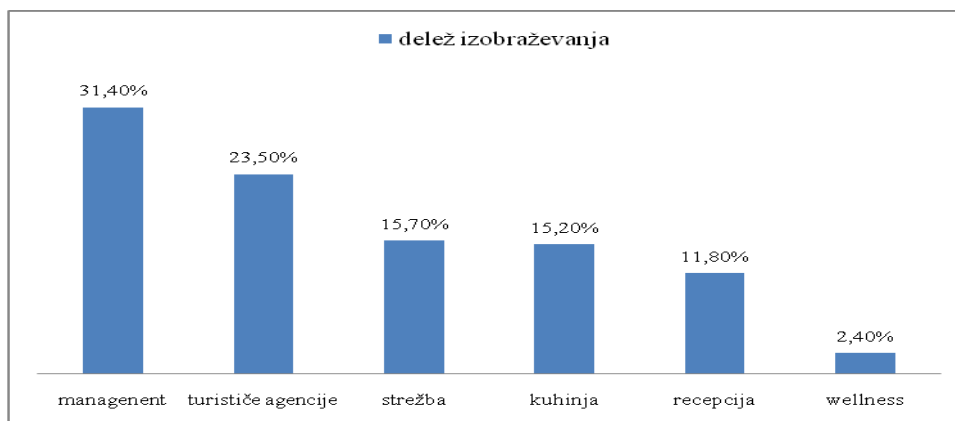
## **6.7 Prikaz rezultatov raziskave o trenutni ravni najpomembnejšega znanja in spretnosti zaposlenih v turizmu in gostinstvu v Sloveniji**

Vprašanja v tem sklopu so bila namenjena preverjanju izobrazbenih značilnosti zaposlenih v turizmu in gostinstvu. Analizirala sem seznanjenost mladih s področji znanja in spretnosti, ki naj bi bile po njihovem mnenju za te strokovne kadre bolj potrebne ter izobrazbeno strukturo zaposlenih v turizmu in gostinstvu. Analiza rezultatov je opravljena kumulativno za celotno anketirano populacijo, saj je namen pridobiti vpogled v mnenje oziroma vtis dijakov o izobrazbenih navadah in značilnostih turistično-gostinskih kadrov.

Med skupine zaposlenih, ki v turizmu in gostinstvu najpogosteje obiskujejo izobraževalne delavnice, tečaje in podobno, po mnenju dijakov štejejo management (31,4 % odgovorov), zaposleni v turističnih agencijah (23,5 % odgovorov), strežba (15,7 %) in kuharji (15,2 %). Osebe v recepciji in v wellnessu sta skupini, ki naj bi bili pri izobraževanju najbolj pasivni. Odgovori se precej natančno ujemajo z rezultati raziskave Cati (Jerman et al, 2006a). Po njihovih ugotovitvah se najpogosteje izobražuje management v hotelskih podjetjih (58 %) ter

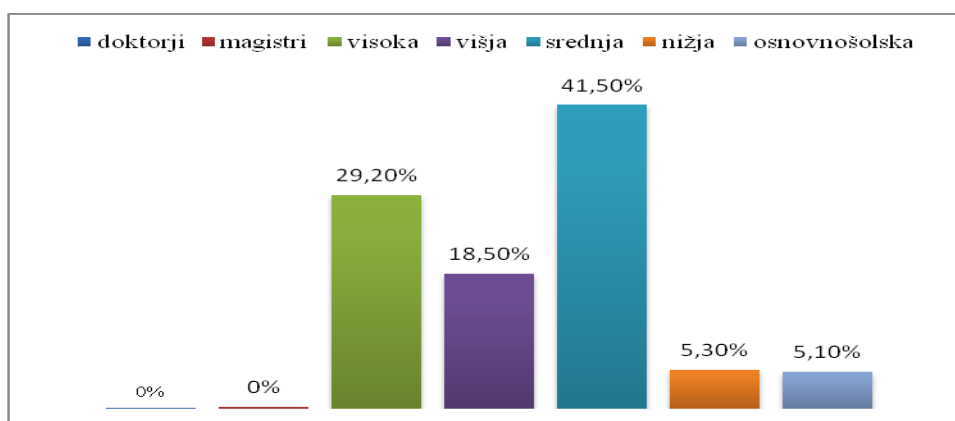
zaposleni v turističnih agencijah (70,6 %) nato sledijo zaposleni v recepciji ter strežbi. Rezultati so prikazani na Sliki 17.

*Slika 17: Skupine zaposlenih v turizmu in gostinstvu v Sloveniji, ki se po mnenju dijakov najpogosteje izobražujejo*



Kar se tiče stopnje izobrazbe anketirani menijo, da v turistično-gostinskem sektorju prevladujejo profili s srednjo (41,5 %) in visoko stopnjo izobrazbe (29,2 %). To je v nasprotju z dejanskim stanjem, ki ni tako optimistično. S pomočjo statističnih podatkov smo že ugotovili, da v turizmu in gostinstvu v povprečju prevladujejo kadri s srednješolsko izobrazbo (27 %) in nižjo izobrazbo. Zaposleni z visoko in višjo stopnjo izobrazbe so v manjšini. Na tretje mesto so anketiranci uvrstili kadre z višjo izobrazbeno stopnjo (18,5 %), predzadnje mesto si delita nižja in osnovnošolska stopnja z nekoliko več kot 5 % odgovorov anketirancev, na koncu so magistri z 0,3 % in doktorji z 0,1 %.

*Slika 18: Prevladujoča stopnja izobrazbe med zaposlenimi v turizmu in gostinstvu v Sloveniji po mnenju dijakov*



Pri vprašanju prioriteto znanje in spretnosti zaposlenih v turizmu in gostinstvu so dijaki uporabljali pri odgovarjanju desetstopenjsko lestvico. Z njo so razvrščali pomembnost navedenega znanja in veščin. Naj omenim, da se je pri tem vprašanju pojavljalo največ napak, saj posamezniki niso razumeli načina odgovarjanja. Nekateri so ocenili le nekaj spretnosti in



ne vseh, ali pa so več spretnosti ocenili z istimi stopnjami oziroma na vprašanje sploh niso odgovarjali. Tako je v analizo odgovora zajetih 80,5 % ali 118 odgovorov anketirancev, pri preostalih 21,5 % pa so se pojavile anomalije. Spretnosti in znanje v rangiranem vrstnem redu so prikazana v Tabeli 18.

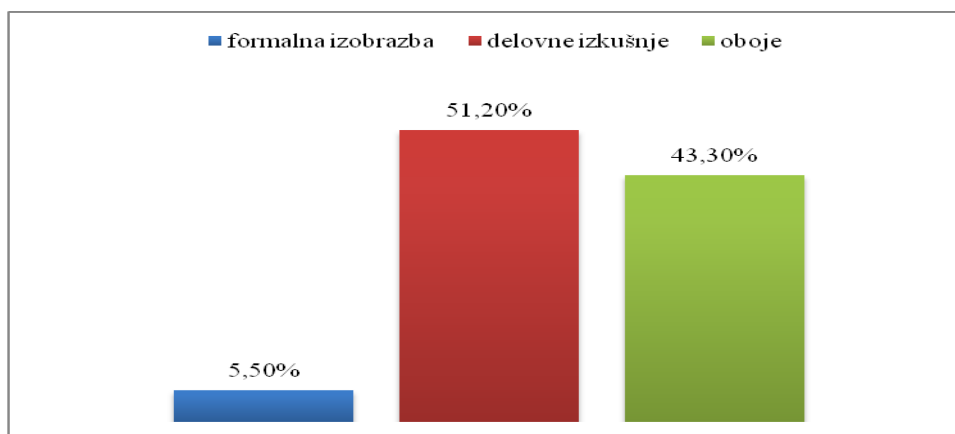
*Tabela 18: Najpomembnejše spretnosti in znanje zaposlenih v turizmu in gostinstvu po mnenju dijakov*

| Zap. št. | Vrsta znanja ali spretnosti    | Zap. št. | Vrsta znanja ali spretnosti           |
|----------|--------------------------------|----------|---------------------------------------|
| 1.       | Strokovno znanje               | 6.       | Marketinško znanje, prodaja           |
| 2.       | Poznavanje medkulturnih razlik | 7.       | Poznavanje trga                       |
| 3.       | Medsebojna komunikacija        | 8.       | Poznavanje administrativnih postopkov |
| 4.       | Znanje tujih jezikov           | 9.       | Poznavanje zakonodaje                 |
| 5.       | Vodenje                        | 10.      | Poznavanje in uporaba računalnika     |

Zelo podobno so odgovarjali podjetniki v raziskavi Mednarodnega inštituta za turizem (1999). Največjo vlogo so pripisovali strokovnemu znanju, znanju tujih jezikov ter medsebojni komunikaciji. Manjši pomen pa so pripisovali poznavanju administrativnih postopkov ter zakonodaje.

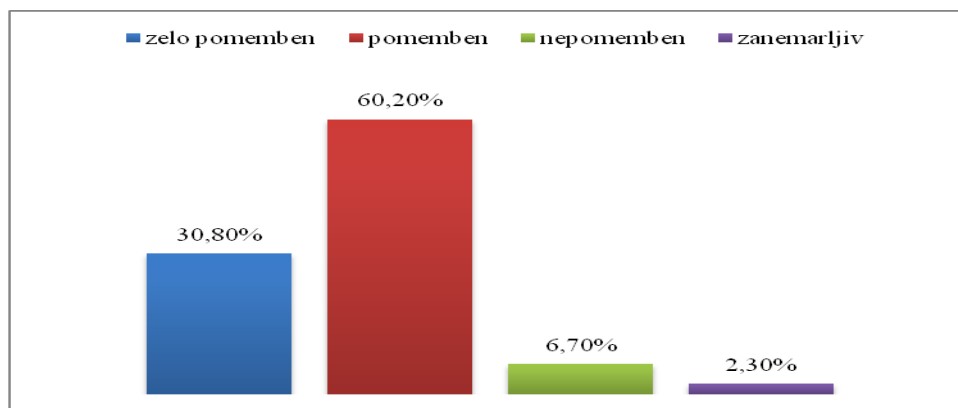
Kar zadeva politiko zaposlovanja novih kadrov v turizmu in gostinstvu, sem preverjala pomembnost formalne izobrazbe in predhodnih delovnih izkušenj. Delodajalci so v raziskavi Mednarodnega inštituta za turizem dajali prednost kombinaciji obojega, se pravi delovnim izkušnjam in formalni izobrazbi, anketiranci pa so pomembnejšo vlogo pripisovali delovnim izkušnjam (51,2 %) in šele na drugem mestu kombinaciji formalne izobrazbe in delovnih izkušenj (43,3 %). Najmanj pomembna se jim zdi formalna izobrazba, kar je malce v nasprotju z njihovimi dejanji, saj namerava skoraj celotna anketirana populacija, razen dveh dijakov, nadaljevati s študijem.

*Slika 19: Politika zaposlovanja kadrov v turizmu in gostinstvu po mnenju dijakov*



Ugled izobraževalne ustanove pri zaposlovanju novih kadrov se anketirancem zdi pomemben (60,2 % odgovorov) ter zelo pomemben v 30,8 % odgovorov, nepomemben oziroma zanemarljiv pa le v 9 %. Tudi delodajalci v raziskavi Mednarodnega inštituta za turizem so pozorni na ugled izobraževalne ustanove, ki jo je bodoči zaposleni obiskoval. Ugledu institucije pripisujejo pomembnost v več kot 60 % primerov.

*Slika 20: Pomembnost ugleda izobraževalne institucije po mnenju dijakov*



Rezultati v tretjem sklopu vprašanj so med anketiranci vseh treh srednjih šol precej podobni in hkrati primerljivi z analizo, ki je bila opravljena na Mednarodnem inštitutu za turizem.

Na osnovi rezultatov raziskave tega sklopa lahko povzamem sledeče:

- med skupine zaposlenih v turizmu in gostinstvu, ki se najpogosteje izobražujejo, po mnenju anketirancev spadajo management ter zaposleni v turističnih agencijah,
- po mnenju anketiranih dijakov, v turistično-gostinskem sektorju prevladujejo kadri s srednjo in visoko stopnjo izobrazbe,
- dijaki menijo, da med najpomembnejše znanje in spretnosti zaposlenih v turizmu in gostinstvu spadajo strokovno znanje, poznavanje medkulturnih razlik in medsebojna komunikacija,
- v politiki zaposlovanja novih kadrov so po mnenju anketiranih ključni dejavniki delovne izkušnje, ugled izobraževalne ustanove, ki jo je zaposleni obiskoval, pa ravno tako igra pomembno vlogo.

## **6.8 Prikaz rezultatov raziskave o poznavanju poklicev po končanem izobraževanju na področju turizma in gostinstva ter značilnosti kadrov v omenjeni dejavnosti**

Zadnji sklop vprašanj je namenjen prepoznavanju poklicev v turizmu in gostinstvu. Ključni sta dve vprašanji, ki od anketirancev zahtevata prepoznavanje strokovnih profilov ter deficitarnih poklicev s področja turizma in gostinstva. Analiza bo predstavljena po posameznih šolah in skupno, za njeno znanstveno preverjanje pa sem uporabila univariantno statistično analizo s pomočjo programa ANOVA.

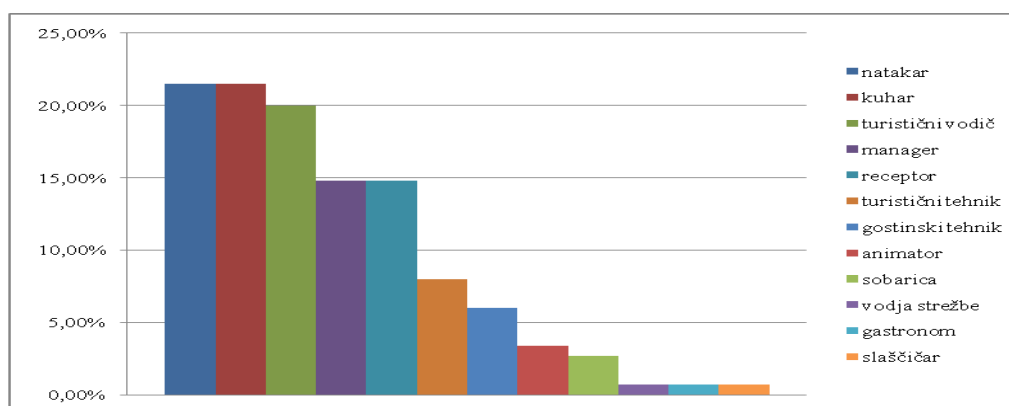
Dijaki SGGEŠ so bolj seznanjeni s poklici s področja turizma in gostinstva kot dijaki ŠCPET, vendar slabše od dijakov SŠGT. Največkrat so omenili sledeče strokovne profile: turistični vodič in manager (13 odgovorov), natakar (11 odgovorov), kuhar (10 odgovorov), receptor (8 odgovorov), animator (2 odgovora) in sobarica (1 odgovor).

Dijaki ŠCPET so izpostavili enake poklice, vendar manj številčno. Kot najbolj kreativni pa so se po pričakovanjih zopet pokazali dijaki SŠGT. Poleg že prej omenjenih profilov so našli še: vodjo strežbe, gostinskega tehnika, gastronomo, slaščičarja, turističnega tehnika in zaposlene v turistični agenciji. Število naštetih strokovnih profilov na dijaka je predstavljeno v Tabeli 19, vrste naštetih profilov pa na Sliki 21. Dijaki obeh ekonomskih šol so v povprečju navedli 1,7 poklica v turizmu in gostinstvu, medtem ko so bili dijaki turistično gostinske šole neprimerljivo boljši s 3,9 odgovora na dijaka.

Tabela 19: Število naštetih strokovnih profilov v turizmu in gostinstvu po šolah in skupno

| Št. profilov | SGGEŠ |         | ŠCPET |         | SŠGT |         | Skupaj (SGGEŠ + ŠCPET + SŠGT) |         |
|--------------|-------|---------|-------|---------|------|---------|-------------------------------|---------|
|              | Fk    | delež % | Fk    | delež % | Fk   | delež % | Fk                            | delež % |
| 0            | 5     | 14,3    | 7     | 16,7    | 2    | 2,8     | 14                            | 9,4     |
| 1            | 12    | 34,3    | 15    | 35,7    | 7    | 9,7     | 34                            | 22,8    |
| 2            | 11    | 31,4    | 9     | 21,4    | 8    | 11,1    | 28                            | 18,8    |
| 3            | 4     | 11,4    | 7     | 16,7    | 11   | 15,3    | 22                            | 14,8    |
| 4            | 3     | 8,6     | 4     | 9,5     | 20   | 27,8    | 27                            | 18,1    |
| 5            | 0     | 0       | 0     | 0       | 12   | 16,7    | 12                            | 8       |
| 6            | 0     | 0       | 0     | 0       | 7    | 9,7     | 7                             | 4,7     |
| 7            | 0     | 0       | 0     | 0       | 5    | 6,9     | 5                             | 3,4     |

Slika 21: Našteti strokovni profili v turizmu in gostinstvu po deležih



Iz te analize povprečnih vrednosti lahko zopet sklepamo, da so dijaki, ki ne obiskujejo strokovnih programov v gostinstvu in turizmu, pač pa druge, slabši poznavalci poklicev

oziroma strokovnih profilov v turizmu in gostinstvu. Trditev potrjujem tudi s preizkusom ANOVA. Pričakujem, da bodo rezultati še slabši pri navajanju deficitarnih poklicev v tej stroki.

Preizkušanje domneve o vplivu srednješolskega izobraževalnega programa na »**poznavanje strokovnih profilov v turizmu in gostinstvu**« je prikazano v izračunu (6).

$$1. H_0: \mu_1 = \mu_2 \qquad H_1: \text{vse } \mu_j \text{ niso enake} \qquad (6)$$

$$2. s_k^2 = PVK / k - 1 = 172,8437309 / 1 = 172,8437309$$

$$s_e^2 = NVK / n - k = 319,6931818 / 147 = 2,17478355$$

$$3. F = s_k^2 / s_e^2 = 172,8437309 / 2,17478355 = 79,47629131$$

$$F_{(m_1 = 1, m_2 = 147, \alpha = 0,001)} = 11,27577203$$

→ razlika statistično značilna pri  $\alpha = 0,001$

$$4. P(F \geq 79,47629131) = 1,75127E-15 < (\alpha = 0,001)$$

#### Podatki

| Skupine       | Št. odgovorov | Vsota odgovorov | Aritmetična sredina | Varianca   |
|---------------|---------------|-----------------|---------------------|------------|
| SGGEŠ + ŠCPET | 77            | 126             | 1,636363636         | 1,31339713 |
| SŠGT          | 72            | 273             | 3,791666667         | 3,09683099 |

#### test ANOVA

| Vir spremembe         | Vsota kvadratov (PVK, NVK) | Stopnje prostosti (m1, m2) | (sk2, se2)  | F-test     | Stopnja značilnosti P | F kritična pri $\alpha = 0,001$ |
|-----------------------|----------------------------|----------------------------|-------------|------------|-----------------------|---------------------------------|
| Med skupinami - PVK   | 172,8437309                | 1                          | 172,8437309 | 79,4762913 | 1,75127E-15           | 11,27577203                     |
| Znotraj skupine - NVK | 319,6931818                | 147                        | 2,17478355  |            |                       |                                 |
| Skupaj                | 492,5369128                | 148                        |             |            |                       |                                 |

Iz rezultatov sledi, da na podlagi vzorčnih podatkov pri  $\alpha = 0,001$  lahko zavrnem ničelno domnevo, da sta aritmetični sredini enaki. Pri stopnji tveganja  $\alpha = 0,001$  lahko potrdim, da izbira srednješolskega izobraževalnega programa statistično značilno vpliva na oceno trditve »poznavanje strokovnih profilov v turizmu in gostinstvu«.

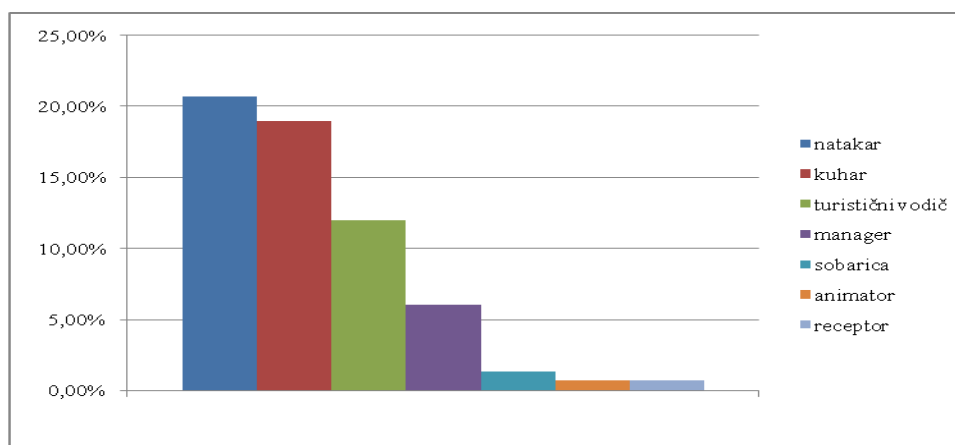
Pri naštevanju najbolj deficitarnih poklicev v turizmu in gostinstvu so rezultati ekonomskih vzorčnih šol zelo slabi. V primeru SGGEŠ 42,9 % anketiranih ni znalo naštetih niti enega deficitarnega poklica v turizmu in gostinstvu, v primeru ŠCPET pa celo 71,4 % anketiranih. Razloge za tako slabo poznavanje ne bi pripisovala tako slabim informiranostim oziroma razgledanostim, pač pa nezanimanju in negativnemu pristopu k odgovarjanju na anketne vprašalnike. Rezultati analize so predstavljeni v Tabeli 20 in Sliki 22. V primeru dijakov SŠGT jih 19,4 % ni znalo naštetih nobenega deficitarnega poklica, kar je za 23,5 odstotne točke bolje od SGGEŠ in celih 52 odstotnih točk od ŠCPET.

Tabela 20: Število naštetih deficitarnih poklicev v turizmu in gostinstvu po šolah in skupno

| Št. deficitarnih poklicev | SGGEŠ |         | ŠCPET |         | SŠGT |         | Skupaj (SGGEŠ + ŠCPET + SŠGT) |         |
|---------------------------|-------|---------|-------|---------|------|---------|-------------------------------|---------|
|                           | Fk    | delež % | Fk    | delež % | Fk   | delež % | Fk                            | delež % |
| 0                         | 15    | 42,9    | 30    | 71,4    | 14   | 19,4    | 59                            | 39,6    |
| 1                         | 11    | 31,4    | 8     | 19      | 25   | 34,7    | 44                            | 29,5    |
| 2                         | 5     | 14,3    | 2     | 4,8     | 13   | 18,1    | 20                            | 13,4    |
| 3                         | 4     | 11,4    | 2     | 4,8     | 11   | 15,3    | 17                            | 11,4    |
| 4                         | 0     | 0       | 0     | 0       | 6    | 8,3     | 6                             | 4,1     |
| 5                         | 0     | 0       | 0     | 0       | 3    | 4,2     | 3                             | 2       |

Dijaki, ki so odgovarjali, so med deficitarne poklice uvrstili: natakarje, kuharje, turistične vodiče in managerje, kar pa tudi po navedbah ZZRS ter raziskavah SURS-a sovпада z dejanskim stanjem trga dela v turizmu in gostinstvu.

Slika 22: Naštetih deficitarnih poklici v turizmu in gostinstvu po deležih



Z analizo odgovorov tega raziskovalnega sklopa ter analizo variance lahko potrdim četrto hipotezo, da so dijakom, ki se izobražujejo v gostinstvu in turizmu, strokovni profili in deficitarni poklici v stroki bolj poznani kot dijakom drugih strokovnih programov oziroma šol.

Preizkušanje domneve o vplivu srednješolskega izobraževalnega programa na »**poznavanje deficitarnih poklicev v turizmu in gostinstvu**« je prikazano v izračunu (7).

$$1. H_0: \mu_1 = \mu_2 \qquad H_1: \text{vse } \mu_j \text{ niso enake} \qquad (7)$$

$$2. s_k^2 = PVK / k - 1 = 69,5550907 / 1 = 69,5550907$$

$$s_e^2 = NVK / n - k = 536,297258 / 147 = 3,64828067$$

3.  $F = s_k^2 / s_e^2 = 69,5550907 / 3,64828067 = 19,06516987$   
 $F_{(m_1 = 1, m_2 = 147, \alpha = 0,001)} = 19,06516987 > 11,27577203$

→ razlika statistično značilna pri  $\alpha = 0,001$

4.  $P(F \geq 19,06516987) = 2,3701E-05 < (\alpha = 0,001)$

#### Podatki

| Skupine       | Št. odgovorov | Vsota odgovorov | Aritmetična sredina | Varianca    |
|---------------|---------------|-----------------|---------------------|-------------|
| SGGEŠ + ŠCPET | 77            | 53              | 0,68831169          | 0,901572112 |
| SŠGT          | 72            | 148             | 2,05555556          | 6,588419405 |

#### test ANOVA

| Vir spremembe         | Vsota kvadratov (PVK, NVK) | Stopinje prostosti (m1, m2) | (sk2, se2) | F-test      | Stopnja značilnosti P | F kritična pri $\alpha = 0,001$ |
|-----------------------|----------------------------|-----------------------------|------------|-------------|-----------------------|---------------------------------|
| Med skupinami – PVK   | 69,5550907                 | 1                           | 69,5550907 | 19,06516987 | 2,3701E-05            | 11,275772                       |
| Znotraj skupine – NVK | 536,297258                 | 147                         | 3,64828067 |             |                       |                                 |
| Skupaj                | 605,852349                 | 148                         |            |             |                       |                                 |

Iz rezultatov sledi, da na podlagi vzorčnih podatkov pri  $\alpha = 0,001$  lahko zavrnem ničelno domnevo, da sta aritmetični sredini enaki. Pri stopnji tveganja  $\alpha = 0,001$  lahko potrdim, da izbira srednješolskega izobraževalnega programa statistično značilno vpliva na oceno trditve »poznavanje deficitarnih poklicev v turizmu in gostinstvu«.

Na osnovi rezultatov raziskave tega sklopa lahko povzamem sledeče:

- dijaki vzorčnih srednjih strokovnih šol, ki se izobražujejo v programu ekonomski tehnik, poznajo strokovne profile s področja turizma in gostinstva slabše kot dijaki, ki se izobražujejo na SŠGT v Ljubljani,
- pri naštevanju najbolj deficitarnih poklicev v turizmu in gostinstvu so rezultati ekonomskih vzorčnih šol zelo slabi v primerjavi z rezultati dijakov srednje turistične in gostinske šole ter
- med deficitarne poklice so dijaki uvrstili: natakarje, kuharje, turistične vodiče in managerje.

## 6.9 Odvisnost ocene glede na izobraževalni program dijaka

S pomočjo testa ANOVA, ki preizkuša domneve o razliki med aritmetičnimi sredinami, bom skušala ugotoviti, ali izobraževalni program oziroma srednja šola, ki jo dijak trenutno obiskuje, vpliva na posamezno podano trditev o poznavanju in informiranosti dijaka o izobraževanju v turizmu in gostinstvu v Sloveniji.

V analizo sem zajela odgovore dveh skupin srednjih šol. Prva skupina zajema šoli SGGES in ŠCPET in predstavlja dijake, ki se ne izobražujejo na področju turizma, pač pa v drugih strokovnih programih (ekonomski tehnik). Druga skupina pa zajema dijake SŠGT, ki se šolajo v programih turistični in gostinski tehnik. Preizkušanje poteka s pomočjo F-testa, ki je opredeljen kot razmerje med oceno variance, ki meri razlike med aritmetičnimi sredinami skupin, in oceno variance, ki meri razlike med vrednostmi proučevane spremenljivke znotraj skupin. Postopek izračunavanja F-testa imenujemo tudi analiza variance.

V Tabeli 23 so prikazani rezultati preizkusa domneve o razliki med aritmetičnimi sredinami za vsako posamezno trditev »o informiranosti dijakov«. Iz rezultatov, prikazanih v Tabeli 23, lahko povzamem in sprejemem sklep, da na podlagi vzorčnih podatkov za trditev »poznavanje srednješolskih zavodov, ki ponujajo izobraževanje v turizmu in gostinstvu v Sloveniji« zavrnem ničelno domnevo pri  $\alpha = 0,001$  in sprejemem sklep, da aritmetične sredine niso enake. Rezultat pomeni, da izobraževalni program oziroma srednja šola, ki jo dijak trenutno obiskuje, statistično značilno vpliva na oceno trditve »poznavanje srednješolskih zavodov, ki ponujajo izobraževanje v turizmu in gostinstvu v Sloveniji«. Izobraževalni program oziroma srednja šola, ki jo dijak obiskuje pri stopnji tveganja  $\alpha = 0,001$  statistično značilno vpliva tudi na ocene trditve »poznavanje višje- in visokošolskih izobraževalnih zavodov v turizmu in gostinstvu v Sloveniji«, »poznavanje institucij, ki ponujajo formalne in neformalne oblike izobraževanja v turizmu in gostinstvu v Sloveniji«, »poznavanje strokovnih profilov v turizmu in gostinstvu« ter »poznavanje deficitarnih poklicev v turizmu in gostinstvu«.

Rezultat analize potrjuje hipotezo, da so dijaki srednjih strokovnih šol, ki se ne izobražujejo na področju turizma in gostinstva, slabo oziroma slabše informirani o možnostih izobraževanja na srednješolskih, višje- in visokošolskih izobraževalnih institucijah ter o formalnih in neformalnih oblikah izobraževanja v turizmu in gostinstvu kot dijaki, ki že obiskujejo tovrstne srednješolske izobraževalne programe.

Tabela 21: Vpliv izobraževalnega programa oz. srednje šole na posamezne trditve ter izračun vrednosti F-preizkusa in stopnje značilnosti – P

| Spremenljivka  | F-test      | Stopnja značilnosti – P | Sklep  |
|--|-------------|-------------------------|--|
| Poznavanje srednješolskih izobraževalnih zavodov v turizmu in gostinstvu v Sloveniji                               | 31,4950665  | 0,00000010              | Razlika je statistično značilna pri $\alpha = 0,001$ |
| Poznavanje višješolskih in visokošolskih izobraževalnih zavodov v turizmu in gostinstvu v Sloveniji                | 65,5572687  | 1,97243E-13             | Razlika je statistično značilna pri $\alpha = 0,001$ |
| Poznavanje institucij, ki ponujajo formalne in neformalne oblike izobraževanja v turizmu in gostinstvu v Sloveniji | 29,0394494  | 2,7584E-07              | Razlika je statistično značilna pri $\alpha = 0,001$ |
| Poznavanje strokovnih profilov v turizmu in gostinstvu   | 79,4762913  | 1,75127E-15             | Razlika je statistično značilna pri $\alpha = 0,001$ |
| Poznavanje deficitarnih poklicev v turizmu in gostinstvu   | 19,06516987 | 2,3701E-05              | Razlika je statistično značilna pri $\alpha = 0,001$ |

Prikaz statističnega izračuna in sklepe o vplivu srednješolskega izobraževalnega programa na oceno posameznih trditev navajam v besedilu posameznega raziskovalnega področja v osmem poglavju.

Na osnovi rezultatov raziskave lahko povzamem, da je v Sloveniji pri poklicih turizma in gostinstva opaziti majhno zanimanje med dijaki, mladimi ter v družbi nasploh. Med razloge, zakaj se vse manj mladih zanima in odloča za tovrstne študije, sodi nizek ugled teh poklicev, saj so ožigosani kot neprivlačni, ročno delo je nizko vrednoteno, moderne tehnologije, ki so mladim zelo blizu, niso spremenile oz. nadomestile nekaterih spretnosti, ki so potrebne v tej stroki. K negativni sliki pripomore tudi neprimerno vedenje, nespoštovanje odjemalcev do delavcev, problem pomenijo tudi nizke plače in slabše možnosti napredovanja.

Torej ni čudno, da se za izobraževanje v turizmu in gostinstvu zanima vse manj ljudi. Splošno predstavo, ki jo imajo predvsem mlajše generacije, bo treba spremeniti. V takšnih pogojih je treba oblikovati privlačne karierne perspektive za ambiciozne mlade ljudi. Izobraževalne ustanove bodo s pomočjo državnih organov morale poskrbeti za dodatno promocijo turistično-gostinskih poklicev, ki bo pripomogla k boljši informiranosti mladih o možnostih izobraževanja ter ustvarjanja kariere v turizmu in gostinstvu. Ta ukrep naj bi imel trajno in



stalno podporno obliko. Izobraževanje v turizmu in gostinstvu je mladim treba predstaviti kot pogoj in možnost za uspešno kariero, kot zgled za to pa lahko vzamejo ugledne zvezdniške kuharje, cenjene natakarje ter uspešne posameznike, ki so si v tej stroki ustvarili vrednost ikone.

## 7 PRIPOROČILA

Turistično gospodarstvo in izobraževalni sistem se srečujeta s krizo na področju usposabljanja človeških virov v hitro rastoči dejavnosti. Težave se pojavljajo tako v številu kot tudi kakovosti kadrov.

Srednje šole in fakultete so tarče mnogih kritik. Dijakom in študentom ne omogočijo dovolj praktičnega usposabljanja, v programih je opaziti vse preveč poudarka na teoretičnem znanju. Kurikuli med šolniki in gospodarstvom niso ustrezno usklajeni. Oprema in drugi materialni pogoji, ki bi bili potrebni za izpeljavo kvalitetnega pouka, so omejeni, zastareli ali pa jih šole zaradi okrnjenih sredstev ne morejo pridobiti. Delodajalci se po navadi najraje distancirajo, svoje sodelovanje pa omejijo na negativne kritike šolstva.

Na podlagi analize, ki je bila opravljena v magistrski nalogi, bi izpostavila naslednja priporočila.

- Vzpostaviti je treba vez in sodelovanje med turističnim gospodarstvom in izobraževalnimi institucijami z namenom izboljšanja izobraževalnih programov. V sodelovanje je treba vključiti čim večje število malih in velikih podjetij v turističnem sektorju. Sodelovanje naj bo trajnega značaja in naj se skozi čas pogloblja in širi na različna področja politike človeških virov.
- Izobraževalni programi naj bodo zasnovani tako, da bo večji poudarek namenjen praktičnemu usposabljanju in podjetništvu. Le-to naj se odvija izven šole, v okolju potencialnega delodajalca, ki naj študentu/dijaku omogoči vpogled v različne segmente poslovanja podjetja. Usposabljanje pri delodajalcih ne sme biti tako kratkega značaja (običajno tri tedne), treba ga je postopoma podaljševati, v zadnjem letniku študija pa naj prevladuje. Usposabljanje naj bo nadzorovano, spremlja naj ga strogo ocenjevanje delodajalca, nagrada na koncu pa naj bo potencialna zaposlitev.
- Znanje tujih jezikov naj v kurikulumu poleg strokovnega, praktičnega usposabljanja in podjetništva zavzema strateško pozicijo. Pa ne le znanje angleščine in nemščine, drugi, tretji in celo četrti jezik naj bodo odziv na spreminjajoče se demografske značilnosti turistov. V zadnjem času beležimo vedno večje število tujih turistov iz Rusije, Kitajske, Japonske ... Študentom in dijakom naj se ti jeziki ponudijo kot del izbirnih vsebin kurikula.
- Srednje šole in fakultete bi morale več truda vložiti v mednarodno izmenjavo dijakov in študentov. Programi izmenjave kot na primer Erasmus in Leonardo da Vinci so za študente koristni iz mnogih razlogov: zaposleni v šolah vzpostavljajo kontakte in sodelujejo z izobraževalnimi institucijami v tujini, študentje se učijo tujih jezikov,

spoznavajo nova okolja, kulturo, ljudi in poglobljajo strokovno in drugo znanje. Predavatelji, ki se vključujejo v tovrstna sodelovanja, pridobijo nove izkušnje in znanje, ki jih lahko vključijo v svoje vsebine.

- Učitelji srednjih šol ter univerzitetni predavatelji naj med učnimi urami demonstrirajo več izkušenj in primerov iz gospodarstva. Predavanja in pouk ne smejo temeljiti zgolj na teoriji, zasnovana naj bodo bolj problemsko na konkretnih študijskih primerih iz prakse in okolja, v katerem živimo in delamo. Učitelje, ki jim izkušenj iz gospodarstva primanjkuje, naj se vključi v programe izobraževanja, ki naj potekajo v sodelujočih podjetjih in drugih turističnih organizacijah. Tovrstno izobraževanje naj postane del njihovega obveznega poklicnega usposabljanja in kariernega razvoja.
- Dijake in študente je treba seznaniti s pozitivnimi in negativnimi aspekti dela v sektorju še pred izborom študijskega programa. Z večjim ozaveščanjem se lahko izognemo nerealnim pričakovanjem študentov, ki po uspešno zaključenem izobraževanju spoznajo, da so delu v dejavnosti nedorasli in nepredani. Informiranje lahko poteka tudi v obliki intervjuja, ki naj služi spoznavanju osebnostnih značilnosti študenta in predstavitvi delovnih pogojev in kariernih priložnosti.
- Z informiranjem dijakov o možnostih izobraževanja v turizmu je treba začeti zgodaj, in sicer že v osnovni šoli, ko zaključujejo devetletko. Informacije naj bodo bolj usmerjene k staršem, saj so oni tisti, ki v tako zgodnji fazi po navadi sprejemajo oziroma vsaj sugerirajo odločitev o nadaljnjem izobraževanju. Informiranje v osnovni šoli naj poteka v obliki delavnic in predstavitev poklicev ter možnosti za zaposlitev, kjer bodo sodelovali tako otroci kot tudi starši. Eno od orodij komuniciranja z otroki in starši so tudi priljubljene revije, v katerih bi se lahko šole in poklici predstavljali na njim primeren in prijazen način.
- Poseben poudarek pri promociji poklicev je treba nameniti deficitarnim poklicem, kot sta na primer kuhar in natakhar. Devetošolcem bi lahko ponudili možnost, da opazujejo zaposlene na teh delovnih mestih pri delu. Na ta način bi pridobili informacije o poklicu iz prve roke. Hkrati pa bi bilo treba poklic kuharja predstaviti kot ugleden poklic z možnostjo »zvezdniške kariere« in velikim podjetniškim potencialom.
- S promocijo višješolskega in visokošolskega študija na področju turizma in gostinstva je treba začeti že v tretjem letniku srednje šole, ko dijaki še niso obremenjeni z maturo in še niso dokončno odločeni o nadaljnjem študiju in karieri. V promocijo naj se ravno tako vključijo starši, predstavitve pa lahko potekajo med roditeljskimi sestanki. Predstavitve naj izvedejo uspešni in zadovoljni študenti oziroma zaposleni v teh poklicih.
- Študij turizma bi bil bolj privlačen, če bi potencialnim dijakom in študentom predstavili možnost štipendiranja. Štipendija bi marsikateremu študentu ali dijaku olajšala študijsko pot, hkrati pa mu omogočila opravljanje obvezne delovne prakse med izobraževanjem. Dajalec štipendije bi prejemnika zavezal, da po končanem izobraževanju v poklicu dela daljše časovno obdobje. Najbolj uspešnim in nadarjenim pa bi namenili štipendijo za izobraževanje v tujini, na bolj priznanih fakultetah, ki izobražujejo kadre za bolj prestižne in zahtevne goste.
- Boljša kooperacija med ministrstvi za šolstvo, za visoko šolstvo, za gospodarstvo/turizem ter za delo bo omogočila oblikovanje ter boljšo prehodnost in povezavo med študijskimi

programi in izobraževalnimi institucijami. Omogočena prehodnost po izobraževalni vertikali bo stimulatивно vplivala na število študentov in na nadaljnje izobraževanje v stroki.

- Večjo pozornost je treba nameniti tudi hitrejšemu razvoju nacionalnih poklicnih kvalifikacij za področje turizma in gostinstva. V Sloveniji še vedno prevladujejo redni in izredni študijski programi za pridobivanje ustreznih kvalifikacij. Tovrstno izobraževanje bi omogočilo hitrejšo usposabljanje večjega števila ljudi, tudi starejših in brezposelnih.

## SKLEP

V modernih družbah izobraževanje in poklicna struktura ter njuna medsebojna povezanost pomenita ključni dejavnik mednarodnega konkurenčnega položaja družbe in kvalitete življenja prebivalstva. Tvorita tudi hrbtenico socialne stratifikacije neke družbe. Številne raziskave ugotavljajo, da je prvi pomembnejši položaj posameznika na trgu delovne sile ključen za njegove kasnejše karijerne priložnosti. Teorije poindustrijske družbe oziroma družbe znanja največkrat utemeljujejo, da priložnosti, ki jih dajejo razvoj znanosti in tehnologije ter procesi globalizacije, lahko izkoristijo samo dobro izobraženi posamezniki. Ljudje, ki ostajajo na spodnji polovici izobrazbene hierarhije, pa so obsojeni na obrobje. Avtorji to najpogosteje dokazujejo s podatki o povečanem obsegu zaposlovanja v poklicih, za katere se zahteva višja raven izobrazbe in kvalifikacij, ter v storitvenih dejavnostih, in o zmanjševanju zaposlovanja v enostavnih poklicih ter v kmetijstvu in industriji. Tudi nacionalne in mednarodne statistične evidence kažejo, da se brezposelnost povečuje predvsem pri slabo izobraženi populaciji, kar je še posebej očitno za dolgotrajno brezposelnost.

Temeljno izhodišče politike razvoja človeških virov je, da je razvoj človeških virov odgovornost vseh javnih in zasebnih partnerjev ter civilne družbe. Med njimi se mora vzpostaviti partnerstvo na področju načrtovanja, oblikovanja in izvajanja izobraževanja ter usposabljanja kadrov. Politika razvoja človeških virov mora tako nastati kot konsenz vseh ključnih partnerjev, in sicer predstavnikov turističnega gospodarstva (delodajalcev, zaposlenih v turizmu) lokalne skupnosti, izobraževalnih institucij in subjektov civilne družbe na področju turizma.

Turizem je storitvena dejavnost, ki je izpostavljena močni sezonski variabilnosti in spremenljivosti v povpraševanju. Poleg tega je delovno intenzivna dejavnost, ki potrebuje veliko delovne sile, zaradi storitvenega značaja pa jo zaznamuje tudi nizka produktivnost. Vse to vpliva tudi na zaposlenost v turizmu, ki zaradi zgoraj omenjenih lastnosti pri iskalcih zaposlitve pridobiva na slabo podobo.

Za zaposlene v slovenskem turizmu je značilno, da so predstavniki mlajših starostnih skupin. Najbolj je zastopana skupina med 30 in 49 let, tej pa sledi skupina še mlajših med 15 in 29 let. To ne preseneča, saj narava dela zahteva veliko gibanja, raznoliko delo in fleksibilen delovni čas. Do podobnih rezultatov je privedla tudi analiza evropskega trga zaposlenih v turizmu in gostinstvu. Naslednje dejstvo, ki ga treba izpostaviti, je, da je delež žensk med zaposlenimi v gostinstvu in turizmu prevladujoč. Le-ta se giblje v Sloveniji med 65 % in 68 % v zadnjih letih. Podobno je tudi v evropskih državah, kjer ta delež dosega približno 60 %. V izobrazbeni strukturi prevladujejo kadri s srednjo ali poklicno izobrazbo. Delež zaposlenih z doktorsko, magistrsko in visoko izobrazbo znaša 1,6 % in spada med najnižje med vsemi gospodarskimi dejavnostmi v Sloveniji. Te statistike so pogojene z naravo dela, ki zahteva predvsem profile, kot so kuhar, natarar, gostinski tehnik, sobarica ... manj pa visoko kvalificirane kadre. Neustrezna kvalifikacijska struktura zaposlenih pa se lahko mnogokrat odraža v manj

kvalitetnem oziroma neustreznem neposrednem stiku med proizvajalci turističnih storitev in potrošniki (turisti) na eni strani ter v slabih vodstvenih sposobnostih na drugi strani.

Najbolj deficitarne skupine zaposlenih v turizmu in gostinstvu so strežno osebje, zaposleni v kuhinji, strokovno osebje za prodajo oziroma marketing ter animacijsko osebje, ki je v neposrednem stiku z gosti. Podjetja to težavo rešujejo z dobro razvejano mrežo sodelavcev oziroma z različnimi oblikami zaposlovanja, ki so v skladu s sodobnimi trendi na tem področju. Ti izpostavljajo fleksibilnost in učinkovitost na področju stroškov dela. Potrebna fleksibilnost zaposlovanja se zagotavlja predvsem z zaposlovanjem študentov in sezonskih delavcev, ki pa je v primerjavi s študentskim delom močno v zaostanku.

Na splošno velja, tako doma kot v tujini, da se več usposablja vodstveni kadri, čeprav so pomanjkljivosti v znanju in spretnostih večje pri osebju v stalnem stiku z gosti. Management bi torej moral prevzeti več pobude za stalno usposabljanje tega osebja, v redni izobraževalni sistem pa bi bilo treba vključiti programe, ki bi omogočali več stikov tega osebja s konkretnimi deli v praksi, primerno mentorstvo v podjetjih, vzgojo za turizem in odnos do gosta, osveščenost o pomembnosti teh poklicev v turizmu in motivacijo za uspešno delo.

V Sloveniji imamo trenutno deset srednjih, dve višji in tri visoke šole, ki ponujajo dodiplomske in podiplomske študije s področja turizma in gostinstva. Poleg omenjenih je še kopica tistih, ki ponuja različne formalne in neformalne oblike izobraževanja z omenjenega področja. Lahko trdimo, da za tako majhno populacijo in področje, kot je Slovenija, to ni malo. Težavi pa se pojavljata v kakovosti teh programov, ki so bodisi vsebinsko neustrezni bodisi zastareli, in informiranosti mladih, ki svojo poklicno pot šele začenjajo in kljub zanimanju s tovrstno ponudbo programov in šol niso seznanjeni. Država bi morala prevzeti bolj aktivno vlogo pri usmerjanju, koordinaciji, usklajevanju in ocenjevanju kakovosti programov izobraževanja ter nadaljnjega usposabljanja v turizmu ter pri sofinanciranju tistih, ki se v turizmu želijo stalno izobraževati, če želijo biti in ostati uspešni, učinkoviti in konkurenčni.

## LITERATURA IN VIRI

1. Airey, D., & Tribe, J. (2005). *An international handbook of tourism education*. Amsterdam: Elsevier B. V.
2. Amoah, V., Baum, T., & Spivack, S. (1997). Policy dimensions of human resource management in the tourism and the hospitality industries. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 9(5/6), 221–229.
3. Ayikoru, M., Tribe, J., & Airey, D. (2009). Reading tourism education. *Annals of Tourism Research*, 36(2), 191–221.
4. Balkovec Debevc, M. (2002). *Šolstvo na Slovenskem od 1963 do 1991. V šolstvo na Slovenskem skozi stoletja*. Ljubljana: Slovenski šolski muzej.
5. Barrows, C., & Powers, T. (2003). *Introduction to management in the hospitality industry*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
6. Baum, T. (1995). *Managing human resources in the european tourism and hospitality industry: A strategic approach*. London: Chapman Hall.
7. Baum, T. (1996). Unskilled work and the hospitality industry: Myth or reality? *International Journal of Hospitality Management*, 15(3), 207–209.
8. Bernardin, H. J., & Russell, J. E. A. (1993). *Human resource management*. Singapore: McGraw-Hill International Editions.
9. Bevc, M. (1991). *Ekonomski pomen izobraževanja*. Radovljica: Didakta.
10. Bevc, M. (1999). *Financiranje, učinkovitost in razvoj izobraževanja*. Radovljica: Didakta.
11. Bevc, M., Koman, K., & Murovec, N. (2006). *Človeški viri v razvojno-raziskovalni dejavnosti v Sloveniji in primerjava z državami EU – Stanje in emigracija*. Ljubljana: Inštitut za ekonomska raziskovanja.
12. Boxall, P., & Purcell, J. (2003). *Strategy and human resource management*. New York: Palgrave Macmillan.
13. Bugarin, B. (2007). *Prilaganje Slovenije evropski strategiji izobraževanja z vidika lizbonske strategije* (magistrsko delo). Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
14. Cek, M., & Vranješ, P. (2002). *Vocational and professional education in Slovenia 2001*. Ljubljana: National Observatorij for Vocational Education and Training.
15. *Ciljni raziskovalni program: konkurenčnost Slovenije 2006–2013*. (2007). Ljubljana: Andragoški center Slovenije.
16. Cvikl, H. (2006). Vzgoja kakovostnih gostincev. *Lipov list*, 48 (11/12), 216–217.
17. Dowling, P. J., & Welch, D. E. (2006). *International human resource management*. London: Thomson Learning.
18. Dwyer, L., Edwards, D., Mistilis, N., Roman, C., & Scott, N. (2009). Destination and Enterprise Management for a Tourism Future. *Tourism Management*, 30(1), 63–74 .
19. Ekonomska fakulteta Ljubljana. (2009). *Predmetnik za dodiplomski študij, smer turizem*. Najdeno 14. novembra 2009 na spletnem naslovu [http://www.ef.uni-lj.si/studij/r3p2/vsebina\\_program0809.asp?id=74](http://www.ef.uni-lj.si/studij/r3p2/vsebina_program0809.asp?id=74)

20. Ekonomsko-poslovna fakulteta Maribor. (2009). *Predmetnik za dodiplomski študij, smer turizem*. Najdeno 14. novembra 2009 na spletnem naslovu [http://www.epf.uni-mb.si/stud\\_prog/vs96/turizem.aspx](http://www.epf.uni-mb.si/stud_prog/vs96/turizem.aspx)
21. Ernawati, D. (2003). Stakeholders' Views on higher tourism education. *Annals of Tourism Research*, 30(1), 255–258.
22. Eurostat (2008a). *Employment in the tourism sector*. Najdeno 13. avgusta 2009 na spletnem naslovu [http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY\\_OFFPUB/KS-SF-08-90/EN/KS-SF-08-090-EN.PDF](http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_OFFPUB/KS-SF-08-90/EN/KS-SF-08-090-EN.PDF)
23. Eurostat. (2008b). *EU labour force survey; The tourist accommodation sector employs 2.3 million in the European Union*. Najdeno 13. avgusta 2009 na spletnem naslovu [http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/product\\_details/publication?p\\_product\\_code=KS-SF-08-090](http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/product_details/publication?p_product_code=KS-SF-08-090)
24. Eurostat. (2010). *EU labour force survey; Education in Europe – Key statistics 2008*. Najdeno 14. septembra 2010 na spletnem naslovu [http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY\\_OFFPUB/KS-QA-10-037/EN/KS-QA-10-037-EN.PDF](http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_OFFPUB/KS-QA-10-037/EN/KS-QA-10-037-EN.PDF)
25. Eurydice. (2009). *Education systems in Europe*. Najdeno 30. avgusta 2009 na spletnem naslovu [http://eacea.ec.europa.eu/education/eurydice/documents/eurybase/structures/041\\_SI\\_EN.pdf](http://eacea.ec.europa.eu/education/eurydice/documents/eurybase/structures/041_SI_EN.pdf)
26. Fakulteta za turistične študije – Turistica. (2009). Predmetnik za smer hotelirstvo in turizem. Najdeno 30. avgusta 2009 na spletnem naslovu [http://www.turistica.si/indexSI.php?l1=2&l2=1&vsb=V\\_DOD\\_HOT\\_TURIZEM#1](http://www.turistica.si/indexSI.php?l1=2&l2=1&vsb=V_DOD_HOT_TURIZEM#1)
27. Farnsworth, R., & Jolliffe, L. (2003). Seasonality in tourism employment: human resource challenges. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 15(6), 312–316.
28. Florjančič, J., & Jesenko, J. (1997). *Management v turizmu*. Kranj: Moderna organizacija.
29. Haček, M., & Zajc, D. (2007). *Slovenija v evropski družbi znanja in razvoja*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
30. Ivančič, A. (1999). *Izobraževanje odraslih, socialna neenakost in socialna vključenost*. Ljubljana: Andragoški center Republike Slovenije.
31. Ivančič, A. (2007). *Zaposlovanje mladih v luči institucionalne ureditve trga delovne sile in organizacije izobraževalnega sistema*. Ljubljana: Andragoški center Republike Slovenije.
32. Jarvis, G. A. (1979). *Evaluating a second language program*. Arlington: Center for applied linguistics.
33. Jayawardena, C. (2001). Challenges in international hospitality management education. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 13(6), 310–315.
34. Jelenc, Z. (1991). *Neformalno izobraževanje odraslih v organizacijah v krajevni skupnosti*. Raziskovalno poročilo o rezultatih empirične raziskave. Ljubljana: Pedagoški inštitut pri Univerzi v Ljubljani.
35. Jelenc, Z. (1999). *Neformalno izobraževanje odraslih v skupnostih*. Ljubljana: Andragoški center Republike Slovenije.
36. Jerman, J. (2005). *Človeški viri v turizmu*. Portorož: Turistica.

37. Jerman, J. (2008). Contemporary practices and human resource management in Slovene hotel companies. *Academica turistica*, 1(1), 55–59.
38. Jerman, J., Uran, M., & Radić, D. (2006a). *Celovit program spodbujanja razvoja človeških virov v turizmu v obdobju 2007–2011: Analiza stanja na področju razvoja človeških virov v slovenskem turizmu* (raziskava Cati). Portorož: Turistica.
39. Jerman, J., Uran, M., & Radić, D. (2006b). *Celovit program spodbujanja razvoja človeških virov v turizmu v obdobju 2007–2011: Pregled in predstavitev dobrih praks na področju ravnanja s človeškimi viri*. Portorož: Turistica.
40. Jesenko, J., & Kiereta, I. (2003). *Management v turizmu*. Kranj: Moderna organizacija.
41. Kolektivna pogodba dejavnosti gostinstva in turizma Slovenije. (1997). *Uradni list RS* št. 83/1997.
42. Kotler, J., Bowen, J., & Maken, J. (1998). *Marketing for hospitality and tourism. Upper Saddle River*. New York: Prentice Hall.
43. Kraigher, T. (2001). Ocenjevanje in projekcija izobrazbenih tokov in izobrazbene sestave prebivalstva (delovni zvezek). *Urad za makroekonomske analize in razvoj*, X(3).
44. Kusluvan, S., & Kusluvan, Z. (2003). *Perceptions and attitudes of undergraduate tourism students towards working in the tourism and hospitality industry in a developing economy. managing employee attitudes and behaviors in the tourism and hospitality industry*. New York: Nova Science Publishers.
45. Lebe, S. S., Rok, M., Milfelner, B., Cvikl, M., Treven, S., Vrečko, I., & Iršič, M. (2009). *Sodoben model upravljanja s človeškimi viri za področje turizma: raziskovalni projekt v okviru ciljnega raziskovalnega programa »Konkurenčnost Slovenije 2006 - 2013« v letu 2008*. (2009). Maribor: Ministrstvo za gospodarstvo in Javna agencija Republike Slovenije za raziskovalno dejavnost.
46. Lee-Ross, D. (1999). *HRM in Tourism and Hospitality: International Perspectives on Small to Medium-sized Enterprises*. London: Cassell.
47. Leslie, D., & Russell, H. (2006). The importance of foreign language skills in the tourism sector: A comparative study of student perceptions in the UK and continental Europe. *Tourism Management*, 27(6), 1397-1407.
48. Lipužič, B. (1995). *Izobraževanje kot razvojni dejavnik: šolski sistemi v nekaterih razvitih državah in izobraževalne perspektive nerazvitih*. Nova Gorica: Educa.
49. Mayaka, M., & Akama, J. (2007). Systems approach to tourism training and education: The Kenyan case study. *Tourism Management*, 28(1), 298–306.
50. Europass. (2009). *Mednarodna standardna klasifikacija ISCED*. Najdeno 11. avgusta 2009 na spletnem naslovu [www.europass.si/files/userfiles/.../KLASIFIKACIJA%20ISCED.doc](http://www.europass.si/files/userfiles/.../KLASIFIKACIJA%20ISCED.doc)
51. Medveš, Z. (2000). *Ocena reforme poklicnega in strokovnega izobraževanja ter predlogi za prihodnji razvoj*. Ljubljana: Ministrstvo RS za šolstvo in šport.
52. Metargem. (2000). *Research on Lower Level Manpower Planning and Tourism Education. Vocational and Tehnical Education Research and Development Centre of Ministry of Education*. Ankara: Metargem Yayinalari.
53. Mihalič, T. (2003). Poklici v gostinstvu niso mikavni: anketa o izobraževanju za potrebe gostinstva in turizma. *Turistične novice*, 10(5), 17.



54. Ministrstvo za gospodarstvo. (2006a). *Program za vzpostavitev celovitega sistema razvoja kakovosti storitev v turističnih podjetjih*. Ljubljana: Ministrstvo za gospodarstvo; Direktorat za turizem.
55. Ministrstvo za gospodarstvo. (2006b). *Razvojni načrt in usmeritve slovenskega turizma 2007–2011*. Ljubljana: Ministrstvo za gospodarstvo; Direktorat za turizem.
56. Ministrstvo za gospodarstvo. (2008). *Turistična politika za leto 2008 z usmeritvami za leto 2009*. Ljubljana: Ministrstvo za gospodarstvo; Direktorat za turizem.
57. Ministrstvo za šolstvo in šport. (2000). *Inovacijska strategija na področju poklicnega in strokovnega izobraževanja v Sloveniji*. Ljubljana: Ministrstvo RS za šolstvo in šport.
58. Ministrstvo za šolstvo in šport. (2007). *Slovensko šolstvo včeraj, danes, jutri* (zbornik). Ljubljana: Ministrstvo za šolstvo in šport.
59. Ministrstvo za šolstvo in šport. (2008). *Poklicni kažipot 2008*. Najdeno 7. maja 2009 na spletnem naslovu [http://www.mss.gov.si/fileadmin/mss.gov.si/pageuploads/podrocje/ss/Poklicni\\_kazipot/Gostinstvo\\_turizem.pdf](http://www.mss.gov.si/fileadmin/mss.gov.si/pageuploads/podrocje/ss/Poklicni_kazipot/Gostinstvo_turizem.pdf)
60. Ministrstvo za šolstvo in šport. (2009). *Shema vzgoje in izobraževanja v Sloveniji 2007/2008*. Ljubljana: Najdeno 16. Julija 2009 na spletnem naslovu [http://www.mss.gov.si/fileadmin/mss.gov.si/pageuploads/podrocje/Struktura/Shema\\_iz\\_sistema\\_SLO\\_08.pdf](http://www.mss.gov.si/fileadmin/mss.gov.si/pageuploads/podrocje/Struktura/Shema_iz_sistema_SLO_08.pdf)
61. Nacionalno turistično združenje. (2009). *Center za usposabljanje v turizmu..* Najdeno 9. januarja 2009 na spletnem naslovu <http://www.ntz-nta.si/default.asp?id=139>
62. Parkelj, I. (1991). *Komparativna analiza izobraževalnih sistemov pri nas in v svetu s poudarkom na institucionalnem izobraževanju* (1. natis). Ljubljana: Zavod RS za šolstvo.
63. Pavesik, D. V., & Breymer, R. A. (1990). Job satisfaction: What is happening to the young managers? *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 31(1), 90.
64. Planina, J., & Mihalič, T. (2002). *Ekonomika turizma*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
65. Richards, G. (1998). A European network for tourism education. *Tourism Management*, 19(1), 1–4.
66. Senčar, B. (2000). *Raznoliko in odprto za novosti: Phare Mocca. Šolski razgledi*, 51(16), 3.
67. Singh, S. (1997). Developing human resources for the tourism industry with reference to India. *Tourism Management*, 18(5), 299–306.
68. Sirše, J. (1999). *Analiza razkoraka med dejansko usposobljenostjo zaposlenih v slovenskem turizmu in potrebami glede na standarde EU in WTO*. Ljubljana: Nacionalno turistično združenje.
69. Srednja gradbena, geodetska in ekonomska šola Ljubljana. (2010). *Izobraževalni programi*. Najdeno 17. julija 2010 na spletnem naslovu <http://www.sgges.si/srednja-strokovna-sola-programi.html>
70. Srednja šola za gostinstvo in turizem Ljubljana. (2010). *Izobraževalni programi*. Najdeno 17. julija 2010 na spletnem naslovu [http://www.ssgtlj.si/index.php?option=com\\_content&task=view&id=17&Itemid=155](http://www.ssgtlj.si/index.php?option=com_content&task=view&id=17&Itemid=155)
71. Statistični urad Republike Slovenije. (2009a). Popis prebivalstva, gospodinjstev in stanovanj za leto 1991. *Prebivalstvo, staro 15 let ali več, po izobrazbi in spolu, Slovenija*. Ljubljana: Statistični urad Republike Slovenije.

72. Statistični urad Republike Slovenije. (2009b). Popis prebivalstva, gospodinjstev in stanovanj za leto 2002. *Prebivalstvo, staro 15 let ali več, po izobrazbi in spolu, Slovenija*. Ljubljana: Statistični urad Republike Slovenije.
73. Statistični urad Republike Slovenije. (2009c). Statistični letopis Republike Slovenije 2008. *Aktivno prebivalstvo*. Ljubljana: Statistični urad Republike Slovenije.
74. Statistični urad Republike Slovenije. (2009d). *Izobraževanje*. Najdeno 7. oktobra 2009 na spletnem naslovu <http://www.stat.si/doc/statinf/09-SI-271-0901.pdf>
75. Statistični urad Republike Slovenije. (2010). Statistični letopis Republike Slovenije 2009. *Aktivno prebivalstvo*. Ljubljana: Statistični urad Republike Slovenije.
76. Zavod Republike Slovenije za zaposlovanje. (2009a). *Deficitarni in suficitarni poklici*. Najdeno 16. julija 2009 na spletnem naslovu [http://www.ess.gov.si/trg\\_dela/aktualno](http://www.ess.gov.si/trg_dela/aktualno)
77. Zavod Republike Slovenije za zaposlovanje. (2009b). *Šifrant poklicne in strokovne izobrazbe*. Najdeno 16. julija 2009 na spletnem naslovu [http://www.ess.gov.si/trg\\_dela/publicistika/sifranti\\_klasifikacije](http://www.ess.gov.si/trg_dela/publicistika/sifranti_klasifikacije)
78. Zavod Republike Slovenije za zaposlovanje. (2010). Prosta delovna mesta. Najdeno 12. junija 2010 na spletnem naslovu [http://www.ess.gov.si/trg\\_dela/trg\\_dela\\_v\\_stevilkah/prosta\\_delovna\\_mesta](http://www.ess.gov.si/trg_dela/trg_dela_v_stevilkah/prosta_delovna_mesta)
79. Šolski center za pošto, ekonomijo in telekomunikacije. (2010). *Srednja šola*. Najdeno 17. julija 2010 na spletnem naslovu [http://janez.dwm.si/index.php?module=content&page\\_id=2](http://janez.dwm.si/index.php?module=content&page_id=2)
80. The world tourism organization – WTO. (2002). *Human resources in tourism: Towards a new program*. Madrid: WTO.
81. OECD. (2010). *Tourism in OECD Countries 2010; Trends and policies*. Najdeno 17. julija 2010 na spletnem naslovu [http://www.oecd.org/document/24/0,3343,en\\_2649\\_34389\\_44607576\\_1\\_1\\_1\\_1,00.html](http://www.oecd.org/document/24/0,3343,en_2649_34389_44607576_1_1_1_1,00.html)
82. Uran, M. (2009). Slovenian tourism, strategic analysis and perspectives. *Tims acta: journal of sport science, tourism and wellness*, 3(2), 3–13.
83. Xiao, H. (2000). China's tourism education into the 21st century. *Annals of Tourism Research*, 27(4), 1052–1055.
84. Yesiltas, M., Ozturk, Y., & Hemmington, N. (2010). Tourism education in Turkey and implications for human resources. *An International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 21(1), 55–71.

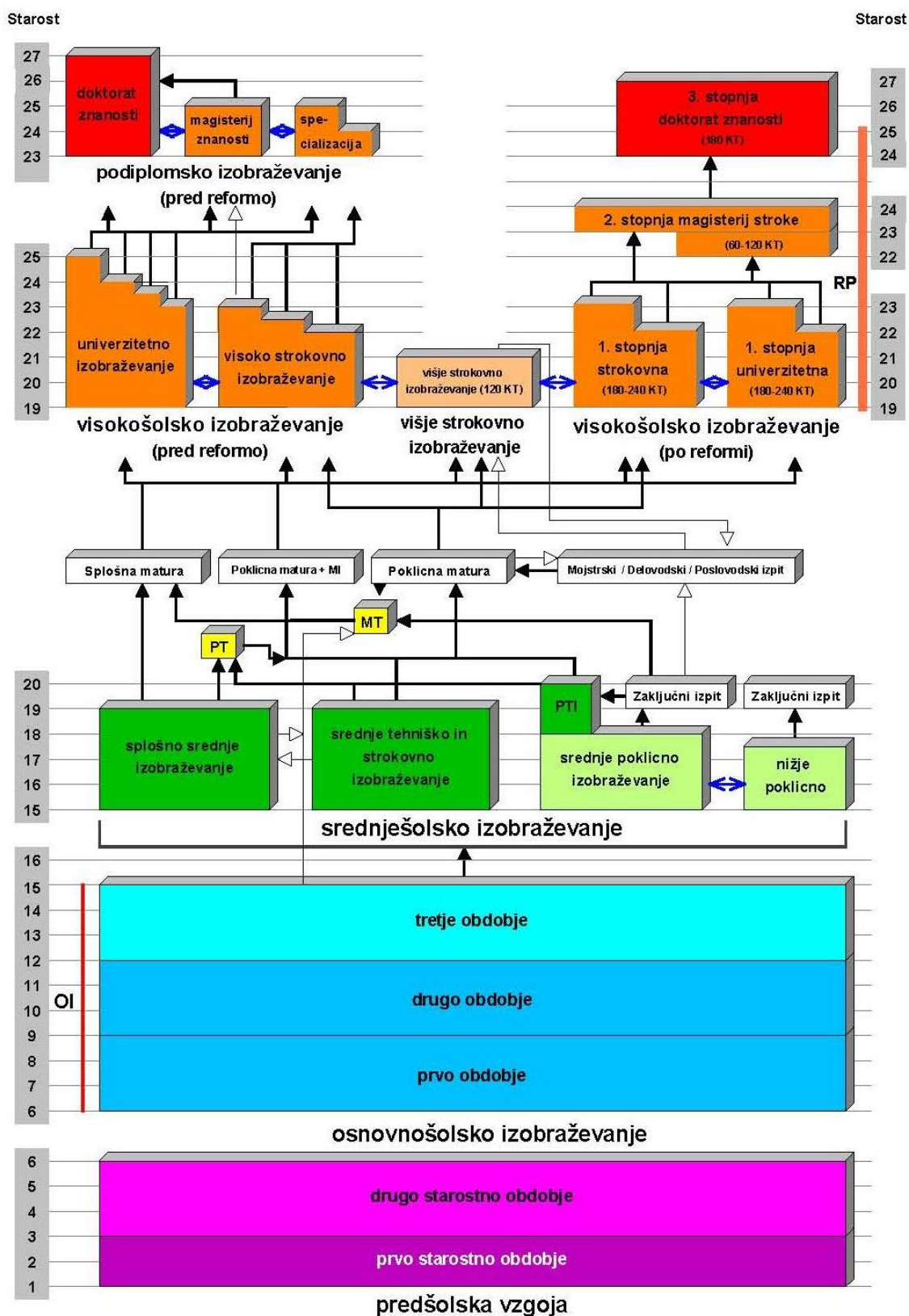
# PRILOGE

## KAZALO PRILOG

|  |    |
|--|----|
| Priloga 1: Shema vzgojno-izobraževalnega sistema v Sloveniji 2007–2008.....  | 1  |
| Priloga 2: Izobraževalni programi po stopnjah in raven glede na klasifikacijo<br>ISCED 1997.....   | 2  |
| Priloga 3: Temeljni strokovni profili v turistično-gostinskem sektorju.....  | 3  |
| Priloga 4: Vrste izobraževanj na srednješolski ravni.....  | 3  |
| Priloga 5: Prebivalci z doseženo najmanj srednješolsko izobrazbo v izbranih državah Evrope<br>(starost 25–64 let) v %.....   | 4  |
| Priloga 6: Shema izobraževalnega sistema v Nemčiji.....  | 4  |
| Priloga 7: Shema izobraževalnega sistema na Švedskem.....  | 5  |
| Priloga 8: Shema izobraževalnega sistema v Italiji.....  | 5  |
| Priloga 9: Predmetnik za smer turizem na Ekonomski fakulteti v Ljubljani.....  | 6  |
| Priloga 10: Predmetnik za smer turizem na Ekonomsko-poslovni fakulteti v Mariboru...   | 7  |
| Priloga 11: Predmetnik na Fakulteti za turistične študije – Turistica.....   | 8  |
| Priloga 12: Institucije, ki ponujajo programe izobraževanja in usposabljanja za turizem in<br>gostinstvo ter število turističnih podjetij, ki so z njimi sodelovala..... | 9  |
| Priloga 13: Število prostih delovnih mest v obdobju jan.–okt. 2006 v gostinstvu in<br>hotelirstvu.....   | 10 |
| Priloga 14: Število zaposlenih v turistično-gostinskem sektorju leta 2007 v evropskih državah<br>(v 000).....  | 11 |
| Priloga 15: Odstotek zaposlenih v turistično-gostinskem sektorju po spolu v evropskih<br>državah (v letu 2007).....  | 12 |
| Priloga 16: Izračun povprečne starosti zaposlenih v turistično-gostinskem sektorju v letu<br>2002.....   | 13 |
| Priloga 17: Zaposlene osebe po stopnjah strokovne izobrazbe po dejavnosti v Sloveniji, na<br>dan 31. 12. 2007.....   | 14 |
| Priloga 18: Zaposlene osebe po stopnjah strokovne usposobljenosti za delo na delovnem<br>mestu po dejavnosti v Sloveniji, na dan 31. 12. 2007.....                       | 15 |
| Priloga 19: Anketni vprašalnik o informiranosti dijakov o možnostih izobraževanja na<br>področju gostinstva in turizma.....  | 16 |



# Priloga 1: Shema vzgojno-izobraževalnega sistema v Sloveniji 2007–2008



**Legenda:** OI – obvezno izobraževanje, PT – poklicni tečaj, MT – maturitetni tečaj, RP – trajanje študija za programe, ki izobražujejo za poklice, urejene z direktivami EU, KT – kreditne točke, MI – izpit iz enega predmeta splošne mature

Vir: Ministrstvo za šolstvo in šport, Shema vzgoje in izobraževanja v Sloveniji 2007/2008, 2009.

**Priloga 2:** Izobraževalni programi po stopnjah in raven glede na klasifikacijo ISCED 1997

| Stopnje in ravni izobraževanja   | Starost             | Trajanje  | ISCED - 1997        |
|--|---------------------|---|---------------------|
| Predšolsko izobraževanje   | 3–6                 |   | 0                   |
| Osnovno izobraževanje- prvi cikel<br>Osnovno izobraževanje, prva dva 3-letna cikla | 7–11<br>6–12        | 4 leta v 8-letnih osnovnih šolah<br>6 let v 9- letnih osnovnih šolah                                | 1                   |
| Osnovno izobraževanje, drugi cikel<br>Osnovno izobraževanje, tretji 3-letni cikel  | 12–15<br>13–15 (16) | 4 leta v 8-letni osnovni šoli<br>3 leta v 9-letni osnovni šoli<br>(+ neobvezno deseto leto šolanja) | 2A                  |
| Nižje poklicno izobraževanje   | 15–17.5             | 2.5 leta  | 3C                  |
| Srednje poklicno izobraževanje   | 15–18               | 3 leta  | 3C                  |
| Srednje tehniško izobraževanje   | 15–19               | 4 leta  | 3B                  |
| Poklicno-tehniško izobraževanje  | 19–20               | 3 + 2 leti  | 3B                  |
| Splošno srednje izobraževanje  | 15–19               | 4 leta  | 3A                  |
| Poklicni tečaj   | 19 in več           | 1 leto  | 4B                  |
| Maturitetni tečaj  | 19 in več           | 1 leto  | 4A                  |
| Program za mojstrski izpit   | 22 in več           | Ni določeno   | 4C                  |
| Post-sekundarno poklicno izobraževanje   | 19–21               | 2 leti  | 5B – krajši program |
| Višješolsko izobraževanje (I. stopnja)   | 19–21/22            | 2 do 3 leta   | 5A – krajši program |
| Visoko strokovno izobraževanje   | 19–22/23            | 3 ali 4 leta  | 5B – dolgi program  |
| Univerzitetno izobraževanje  | 19–23/25            | 4 do 6 let  | 5A – krajši program |
| Podiplomska <i>specializacija</i>  | 22 in več           | 1 do 2 leti   | 5B – druga stopnja  |
| Podiplomsko izobraževanje – <i>magisterij</i>                                      | 23 in več           | 2 leti  | 5A – druga stopnja  |
| Podiplomsko izobraževanje – <i>doktorat znanosti</i>                               | 23 in več           | 4 leta  | 6                   |
| <i>Doktorat znanosti po končanem magisteriju</i>                                   | 25 in več           | 2 leti  | 6                   |

Vir: Andragoški center Slovenije, Ciljni raziskovalni program: konkurenčnost Slovenije 2006–2013, 2007, str.

**Priloga 3: Temeljni strokovni profili v turistično-gostinskem sektorju**

| Šifra | Naziv   |
|-------|---|
| 16601 | Pomožni gostinski delavec                     |
| 26611 | Kuharski pomočnik                             |
| 26621 | Natakarski pomočnik                           |
| 26631 | Receptorski pomočnik                          |
| 26641 | Sobarica                                      |
| 46601 | Kuhar natakarkar                              |
| 46611 | Kuhar   |
| 46621 | Natakarkar                                    |
| 56601 | Gostinsko-turistični tehnik                   |
| 56602 | Hotelska gospodinja                           |
| 56603 | Gostinski tehnik                              |
| 56604 | Turistični tehnik                             |
| 56611 | Tehnik kuharstva                              |
| 56621 | Tehnik strežbe                                |
| 56631 | Receptor                                      |
| 66611 | Tehnolog kuharstva                            |
| 66621 | Organizator poslovanja v turizmu (VSS)        |
| 66622 | Organizator poslovanja v gostinstvu (VSS)     |
| 67021 | Ekonomist za turizem                          |
| 76601 | Diplomirani ekonomist za turizem (VS)         |
| 76602 | Diplomirani inženir organizacije turizma (VS) |

*Vir: ZRSZ, Šifrant poklicne in strokovne izobrazbe, 2009b.*

**Priloga 4: Vrste izobraževanj na srednješolski ravni**

| Vrsta izobraževanja                         | Trajanje izobraževanja        |
|---|-------------------------------|
| Splošno srednje izobraževanje – gimnazija   | 15–18 let starosti (4 leta)   |
| Srednje tehniško in strokovno izobraževanje | 15–18 let starosti (4 leta)   |
| Srednje poklicno-tehniško izobraževanje     | 15–19 let starosti (3+2 leti) |
| Srednje poklicno izobraževanje              | 15–17 let starosti (3 leta)   |
| Nižje poklicno izobraževanje                | 15–16 let starosti (2 leti)   |
| Maturitetni tečaj                           | (eno leto)                    |
| Poklicni tečaj                              | (eno leto)                    |

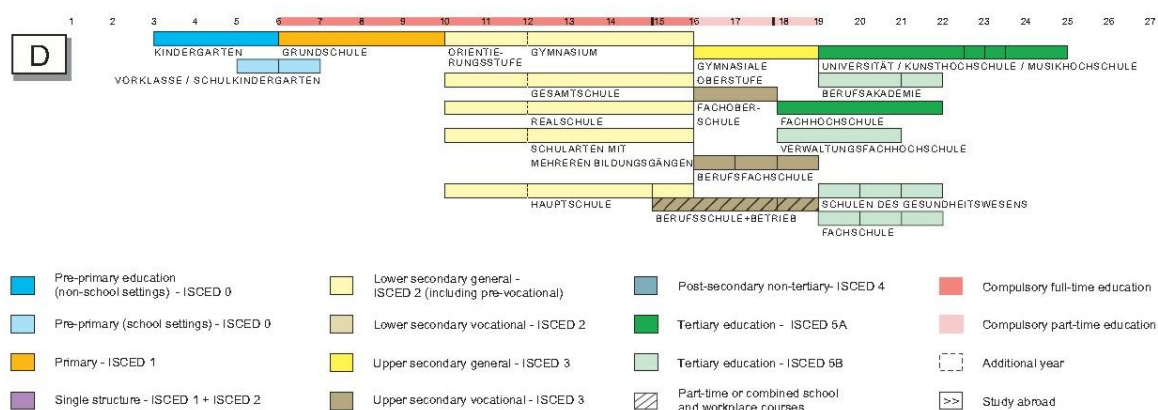
*Vir: Ministrstvo za šolstvo in šport, Slovensko šolstvo včeraj, danes, jutri, 2007.*

**Priloga 5: Prebivalci z doseženo najmanj srednješolsko izobrazbo v izbranih državah Evrope (starost 25–64 let) v %**

| Država    | 2002 | 2004 | 2006 | Država           | 2002 | 2004 | 2006 |
|-----------|------|------|------|------------------|------|------|------|
| EU27      | 65,8 | 68,3 | 70,0 | Madžarska        | 71,4 | 75,3 | 78,1 |
| EU25      | 65,5 | 68,1 | 69,7 | Irska            | 60,3 | 63,0 | 66,2 |
| EU15      | 62,4 | 65,1 | 66,7 | Italija          | 44,1 | 49,3 | 51,3 |
|           |      |      |      | Nizozemska       | 67,8 | 70,9 | 72,4 |
| Avstrija  | 78,3 | 80,2 | 80,3 | Norveška         | 85,8 | 87,4 | 88,4 |
| Bolgarija | 71,6 | 71,7 | 75,5 | Poljska          | 80,9 | 83,6 | 85,8 |
| Češka     | 87,9 | 89,1 | 90,3 | Slovaška         | 86,0 | 87,0 | 88,8 |
| Danska    | 81,1 | 81,2 | 81,6 | Slovenija        | 77,0 | 79,7 | 81,6 |
| Finska    | 75,0 | 77,6 | 79,6 | Švedska          | 81,4 | 82,9 | 84,1 |
| Francija  | 64,1 | 65,4 | 66,9 | Švica            | 86,9 | 86,8 |      |
| Nemčija   | 83,0 | 83,9 | 83,3 | Velika Britanija | 66,2 | 70,6 | 72,6 |

Vir: Eurostat, EU Labour Force Survey; Education in Europe – Key statistics 2008, 2010.

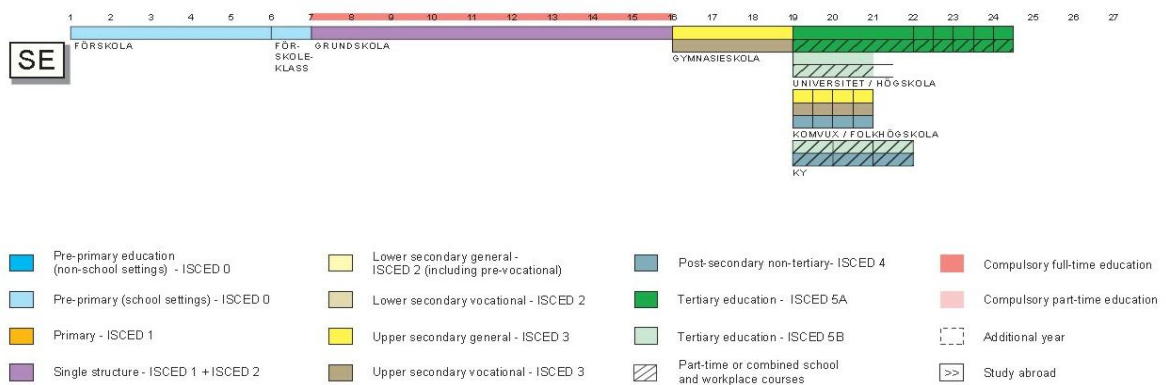
**Priloga 6: Shema izobraževalnega sistema v Nemčiji**



Vir: Eurydice, Education systems in Europe, 2009.

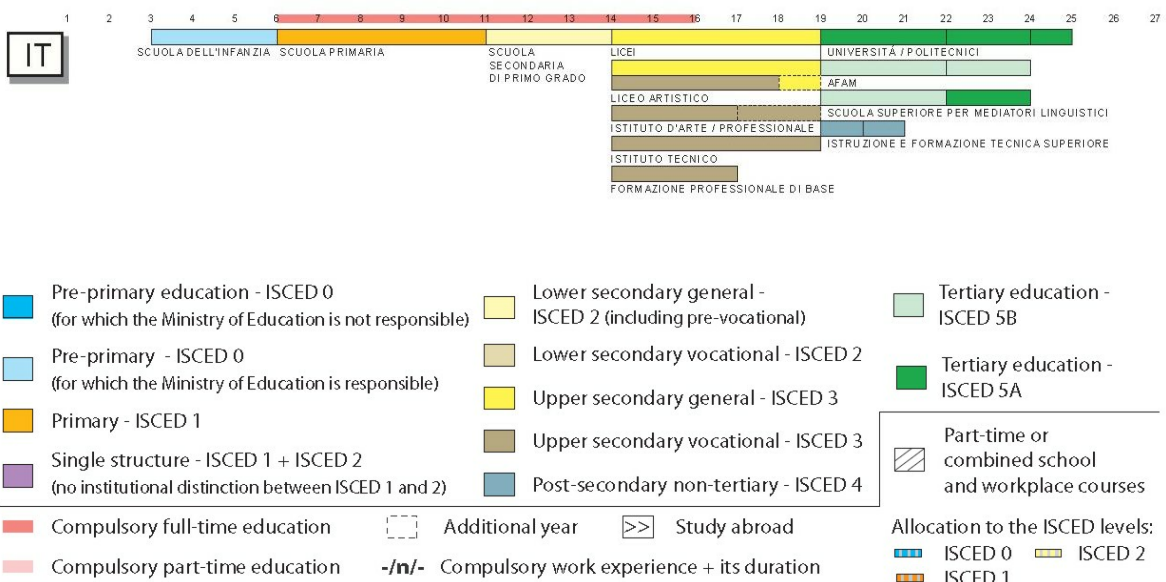


## Priloga 7: Shema izobraževalnega sistema na Švedskem



Vir: Eurydice, Education systems in Europe, 2009.

## Priloga 8: Shema izobraževalnega sistema v Italiji



Vir: Eurydice, Education systems in Europe, 2009.

**Priloga 9: Predmetnik za smer turizem na Ekonomski fakulteti v Ljubljani**

| <b>Tip</b> | <b>ECTS</b> | <b>1. letnik</b>  |
|------------|-------------|---|
| 1          | 6           | Matematika za poslovne in ekonomske vede                                    |
| 1          | 6           | Mikroekonomija 1  |
| 1          | 6           | Pravo družb in poslovno pravo   |
| 1          | 6           | Temelji managementa   |
| 1          | 6           | Uvod v poslovanje   |
| 1          | 6           | Informatika   |
| 1          | 6           | Makroekonomija 1  |
| 1          | 6           | Organizacijsko vedenje  |
| 1          | 6           | Osnove statistike   |
| 1          | 6           | Uvod v računovodstvo  |
| <b>Tip</b> | <b>ECTS</b> | <b>2. letnik</b>  |
| 2          | 6           | Ekonomika EU in Slovenija   |
| 2          | 6           | Management proizvodnih in storitvenih procesov                              |
| 2          | 6           | Poslovne finance 1  |
| 2          | 6           | Statistična analiza UPEŠ redni  |
| 2          | 6           | Temelji trženja   |
| 2          | 6           | Davki in poslovanje podjetij  |
| 2          | 6           | Podjetništvo  |
| 2          | 6           | Ravnanje z ljudmi pri delu  |
| 2          | 6           | Temelji finančnega in poslovnega računovodstva                              |
| 7          | 6           | Tuji jezik za poslovne in ekonomske vede 1                                  |
| <b>Tip</b> | <b>ECTS</b> | <b>3. letnik</b>  |
| 2          | 6           | Poslovno okolje podjetja  |
| 2          | 6           | Strateški management 1  |
| 3          | 6           | Osnove turizma  |
| 4          | 6           | *Management v turizmu<br>*Poslovanje turističnih podjetij                   |
| 7          | 6           | Tuji jezik za poslovne in ekonomske vede 2                                  |
| 2          | 6           | Elektronsko poslovanje  |
| 2          | 6           | Mednarodno poslovanje   |
| 3          | 6           | Trajnostni turizem  |
| 4          | 6           | *Informacijske tehnologije v turizmu<br>*Oblikovanje turističnih proizvodov |
| 5          | 6           | IZBIRNI PREDMET   |

\* izbere en predmet tipa 4

*Vir: Ekonomska fakulteta, Predmetnik za dodiplomski študij, smer turizem, 2009.*

**Priloga 10:** Predmetnik za smer turizem na Ekonomsko-poslovni fakulteti v Mariboru

| Skupni in smerni predmeti 2. in 3. letnika        |                |     |     |     |
|---|----------------|-----|-----|-----|
| Predmet   | Semester (ure) |     |     |     |
|   | 3.             | 4.  | 5.  | 6.  |
| Osnove finančnega poslovanja                      | 75             |     |     |     |
| Tuj jezik II                                      | 30             | 30  |     |     |
| Poslovna statistika                               | 90             |     |     |     |
| Gospodarsko pravo                                 | 60             | 60  |     |     |
| Izvedbeni management                              |                | 60  |     |     |
| Ekonomska politika (S)                            |                | 60  |     |     |
| Stroškovno računovodstvo                          |                | 75  |     |     |
| Stroškovno računovodstvo                          |                | 75  |     |     |
| Obdavčitev podjetja                               |                |     | 60  |     |
| Politika podjetja in strateški management         |                |     |     | 90  |
| Management kadrov                                 |                |     |     | 60  |
| Ekonomika turizma (S)                             |                | 90  |     |     |
| Gostinski marketing (S)                           |                |     | 60  |     |
| Ekotropologija (S)                                |                |     | 60  |     |
| Potniško prevoznništvo (S)                        |                |     |     | 90  |
| Integralni turistični marketing in management (S) |                |     | 90  |     |
| Skupaj  | 315            | 375 | 270 | 240 |

*Vir: Ekonomsko-poslovna fakulteta Maribor, Predmetnik za dodiplomski študij, smer turizem, 2009.*

## Priloga 11: Predmetnik na Fakulteti za turistične študije – Turistica

| <b>Predmetnik 1. letnika</b>                           | <b>KT</b> | <b>Ure</b> | <b>T</b> | <b>H</b> | <b>I</b> |
|--|-----------|------------|----------|----------|----------|
| Uvod v turizem   | 5         | 60         | •        | •        | •        |
| Poslovanje turističnih podjetij                        | 8         | 105        | •        | •        | •        |
| Informatika  | 5         | 60         | •        | •        | •        |
| Statistika   | 6         | 75         | •        | •        | •        |
| Sociologija turizma                                    | 5         | 60         | •        | •        | •        |
| Računovodstvo  | 5         | 60         | •        | •        | •        |
| Psihologija v turizmu                                  | 5         | 60         | •        | •        | •        |
| Upravljanje poslovnih sistemov                         | 7         | 90         | •        | •        | •        |
| Prvi tuji jezik: ita., nem., ang.                      | 7         | 90         | •        | •        | •        |
| Drugi tuji jezik: ita., nem., ang.                     | 7         | 90         | •        | •        | •        |
| <b>Predmetnik 2. letnika</b>                           | <b>KT</b> | <b>Ure</b> | <b>T</b> | <b>H</b> | <b>I</b> |
| Marketing  | 8         | 105        | •        | •        | •        |
| Trajnostni razvoj 1                                    | 5         | 60         | •        | •        | •        |
| Poslovne finance                                       | 6         | 75         | •        | •        | •        |
| Gospodarsko pravo                                      | 5         | 60         | •        | •        | •        |
| Upravljanje s človeškimi viri                          | 4         | 45         | •        | •        | •        |
| Prvi tuji jezik: ita., nem., ang.                      | 5         | 60         | •        | •        | •        |
| Drugi tuji jezik: ita., nem., ang.                     | 4         | 45         | •        | •        | •        |
| Poslovanje nastanitvenih obratov 1                     | 9         | 120        |          | •        |          |
| Poslovanje prehrabnih obratov 1                        | 9         | 120        |          | •        |          |
| Higiena in sanitacija                                  | 5         | 60         |          | •        |          |
| Poslovanje potovalnih agencij 1                        | 9         | 120        | •        |          |          |
| Dopolnilne turistične dejavnosti 1                     | 9         | 120        | •        |          |          |
| Turistični resursi                                     | 5         | 60         | •        |          |          |
| Poslov. in organiz. posebnih iger na srečo             | 13        | 180        |          |          | •        |
| Antropološke in kulturne značilnosti emitivnih območij | 5         | 60         |          |          | •        |
| Tretji tuji jezik                                      | 5         | 60         |          |          | •        |
| <b>Predmetnik 3. letnika</b>                           | <b>KT</b> | <b>Ure</b> | <b>T</b> | <b>H</b> | <b>I</b> |
| Ekonomika turizma                                      | 5         | 60         | •        | •        | •        |
| Kulturna dediščina                                     | 4         | 45         | •        | •        | •        |
| Prvi tuji jezik: ita., nem., ang.                      | 3         | 30         | •        | •        | •        |
| Poslovanje nastanitvenih obratov 2                     | 5         | 60         |          | •        |          |
| Poslovanje prehrabnih obratov 2                        | 5         | 60         |          | •        |          |
| Kulinarika   | 5         | 60         |          | •        |          |
| Management prireditev                                  | 5         | 60         | •        | *        | •        |
| Managerska komunikologija                              | 5         | 60         | *        | *        | •        |
| Teorija prostega časa                                  | 5         | 60         | *        | *        | •        |
| Trajnostni razvoj 2                                    | 5         | 60         | *        |          |          |
| Dopolnilne turistične dejavnosti 2                     | 5         | 60         | •        |          |          |
| Poslovanje potovalnih agencij 2                        | 5         | 60         | •        |          |          |
| Tretji tuji jezik                                      | 5         | 60         |          |          | •        |
| Strokovna praksa                                       | 28        | 375        | •        | •        | •        |

**Legenda:** • – obvezni predmet, – študent izbere en predmet, KT – kreditne točke, T – turizem, H – hotelirstvo, I – igralništvo.

*Vir: Fakulteta za turistične študije – Turistica. Predmetnik za smer hotelirstvo in turizem, 2009.*

**Priloga 12:** Institucije, ki ponujajo programe izobraževanja in usposabljanja za turizem in gostinstvo ter število turističnih podjetij, ki so z njimi sodelovala

| Institucije                              | Agencije |      | Hoteli |      | Skupaj |      |
|--|----------|------|--------|------|--------|------|
|  | n        | %    | n      | %    | n      | %    |
| Gospodarska zbornica Slovenije           | 7        | 20,6 | 7      | 29,2 | 14     | 24,1 |
| Visoka gostinska in turistična šola Bled | 4        | 11,8 | 5      | 20,8 | 9      | 15,5 |
| Turistica                                | 2        | 5,9  | 3      | 12,5 | 5      | 8,6  |
| Lisac in Lisac                           | 4        | 11,8 | 1      | 4,2  | 5      | 8,6  |
| STO                                      | 2        | 5,9  | 2      | 8,3  | 4      | 6,9  |
| Visoka šola Portorož                     | 4        | 11,8 |        |      | 4      | 6,9  |
| Srednja gostinska in turistična šola     |          |      | 4      | 16,7 | 4      | 6,9  |
| Višja strokovna šola Maribor             | 1        | 2,9  | 2      | 8,3  | 3      | 5,2  |
| Zaris                                    |          |      | 3      | 12,5 | 3      | 5,2  |
| Združenje turističnih agencij            | 1        | 2,9  | 1      | 4,2  | 2      | 3,4  |
| Ekonomska fakulteta                      | 2        | 5,9  |        |      | 2      | 3,4  |
| Finance                                  | 2        | 5,9  |        |      | 2      | 3,4  |
| Izi                                      |          |      | 2      | 8,3  | 2      | 3,4  |
| LTO                                      | 1        | 2,9  |        |      | 1      | 1,7  |
| Združenje za gostinstvo in turizem       | 1        | 2,9  |        |      | 1      | 1,7  |
| Amadeus                                  | 1        | 2,9  |        |      | 1      | 1,7  |
| Geografska fakulteta                     | 1        | 2,9  |        |      | 1      | 1,7  |
| Forum                                    | 1        | 2,9  |        |      | 1      | 1,7  |
| Primati                                  |          |      | 1      | 4,2  | 1      | 1,7  |
| Združenje kuharjev                       |          |      | 1      | 4,2  | 1      | 1,7  |
| Berlitz                                  | 1        | 2,9  |        |      | 1      | 1,7  |
| Hosting                                  |          |      | 1      | 4,2  | 1      | 1,7  |
| Inštitut za turizem                      |          |      | 1      | 4,2  | 1      | 1,7  |
| HACCP                                    |          |      | 1      | 4,2  | 1      | 1,7  |
| Be to be                                 | 1        | 2,9  |        |      | 1      | 1,7  |
| CRMGD                                    | 1        | 2,9  |        |      | 1      | 1,7  |
| SNTO                                     | 1        | 2,9  |        |      | 1      | 1,7  |
| ZTI                                      |          |      | 1      | 4,2  | 1      | 1,7  |
| Obrtna zbornica                          | 1        | 2,9  |        |      | 1      | 1,7  |
| Management Koper                         |          |      | 1      | 4,2  | 1      | 1,7  |
| Poslovni sistem Sava                     |          |      | 1      | 4,2  | 1      | 1,7  |
| Posoški razvojni center                  |          |      | 1      | 4,2  | 1      | 1,7  |
| Sklad delavcev zaposlenih pri obrtnikih  |          |      | 1      | 4,2  | 1      | 1,7  |
| Hera                                     |          |      | 1      | 4,2  | 1      | 1,7  |
| Unicon                                   |          |      | 1      | 4,2  | 1      | 1,7  |
| Gea college                              | 1        | 2,9  |        |      | 1      | 1,7  |
| IRC                                      |          |      | 1      | 4,2  | 1      | 1,7  |
| Visoka šola za turizem Maribor           | 1        | 2,9  |        |      | 1      | 1,7  |
| Regionalni inovacijski center            | 1        | 2,9  |        |      | 1      | 1,7  |
| Pantarej                                 | 1        | 2,9  |        |      | 1      | 1,7  |
| Kompas                                   | 1        | 2,9  |        |      | 1      | 1,7  |
| Housing                                  | 1        | 2,9  |        |      | 3      |      |

Vir: Jerman et al., 2006a, str. 29.

**Priloga 13:** Število prostih delovnih mest v obdobju jan.–okt. 2006 v gostinstvu in hotelirstvu

| <b>Poklici</b>                                | <b>Gostinstvo</b> | <b>od tega hoteli</b> |
|---|-------------------|-----------------------|
| Poklici za gostinstvo in turizem              | 6.720             | 1.372                 |
| Pomožni gostinski delavec                     | 143               | 14                    |
| Kuharski pomočnik                             | 38                | 56                    |
| Natakarski pomočnik                           | 243               | 28                    |
| Sobarica                                      | 112               | 91                    |
| Kuhar natarar                                 | 126               | 35                    |
| Kuhar   | 1.778             | 340                   |
| Natarar                                       | 3.309             | 479                   |
| Gostinsko turistični tehnik                   | 39                | 14                    |
| Hotelska gospodinja                           | 3                 | 3                     |
| Gostinski tehnik                              | 340               | 134                   |
| Turistični tehnik                             | 126               | 108                   |
| Tehnik kuharstva                              | 27                | 5                     |
| Tehnik strežbe                                | 10                | 3                     |
| Receptor                                      | 31                | 29                    |
| Organizator poslovanja v turizmu (VSS)        | 10                | 8                     |
| Organizator poslovanja v gostinstvu (VSS)     | 20                | 8                     |
| Diplomirani ekonomist za turizem (VS)         | 4                 | 3                     |
| Diplomirani inženir organizacije turizma (VS) | 4                 | 4                     |
| Diplomirani organizator turizma (VS)          | 14                | 10                    |
| <b>EKONOMISTI IN SORODNI</b>                  | 327               | 162                   |
| <b>ADMINISTRATORJI IN SORODNI</b>             | 47                | 14                    |
| <b>NERAZPOREJENI</b>                          | 3.650             | 882                   |
| Delavec brez poklica                          | 1.118             | 211                   |
| Pomožni delavec                               | 1.082             | 207                   |
| Perica  | 6                 | 6                     |
| Snažilka                                      | 34                | 22                    |
| Gospodinjska oskrbnica                        | 7                 | 2                     |

*Vir: ZRSZ, Deficiarni in suficitarni poklici, 2009a.*

**Priloga 14:** Število zaposlenih v turistično-gostinskem sektorju leta 2007 v evropskih državah  
(v 000)

| Območje/država           | Vse dejavnosti skupaj | Gostinstvo (hoteli in restavracije) | Turizem (agencije, ostali nastanitveni objekti, kampi) |
|--------------------------|-----------------------|-------------------------------------|--|
| <b>EU-27<sup>5</sup></b> | <b>218.553</b>        | <b>9.178</b>                        | <b>2.309</b>   |
| Belorusija               | 4.380                 | 151                                 | ...  |
| Belgija                  | 3.253                 | 163                                 | 38   |
| Češka republika          | 4.922                 | 182                                 | 47   |
| Danska                   | 3.804                 | 82                                  | 22   |
| Nemčija                  | 38.210                | 1.433                               | 375  |
| Estonija                 | 655                   | 23                                  | ...  |
| Irska                    | 2.112                 | 127                                 | ...  |
| Grčija                   | 4.510                 | 312                                 | 78   |
| Španija                  | 20.356                | 1.451                               | 337  |
| Francija                 | 25.642                | 875                                 | 256  |
| Italija                  | 23.222                | 1.154                               | 238  |
| Ciper                    | 378                   | 24                                  | 12   |
| Latvija                  | 1.118                 | 31                                  | ...  |
| Litva                    | 1.534                 | 34                                  | ...  |
| Luksemburg               | ...                   | ...                                 | ...  |
| Madžarska                | 3.926                 | 163                                 | 37   |
| Malta                    | 156                   | 13                                  | 8  |
| Nizozemska               | 8.464                 | 359                                 | 72   |
| Avstrija                 | 4.028                 | 259                                 | 94   |
| Poljska                  | 15.241                | 291                                 | 90   |
| Portugalska              | 5.170                 | 289                                 | 59   |
| Romunija                 | 9.353                 | 137                                 | 34   |
| <b>Slovenija</b>         | <b>985</b>            | <b>39</b>                           | <b>...</b>   |
| Slovaška                 | 2.358                 | 102                                 | 27   |
| Finska                   | 2.492                 | 84                                  | 17   |
| Švedska                  | 4.541                 | 143                                 | 37   |
| Velika Britanija         | 28.441                | 1.247                               | ...  |
| Hrvaška                  | 1.614                 | 95                                  | ...  |
| Turčija                  | 21.207                | 990                                 | ...  |
| Islandija <sup>6</sup>   | 168                   | 6                                   | 2  |
| Norveška                 | 2.434                 | 67                                  | 23   |
| Švica                    | 4.122                 | 154                                 | ...  |

Vir: Eurostat, *EU Labour Force Survey, 2008b, str. 2.*

<sup>5</sup> Vrednosti v oznaki EU-27 upoštevajo Belorusijo, Estonijo, Irsko, Latvijo, Litvo, Luksemburg, Slovenijo in Veliko Britanijo.

<sup>6</sup> Islandija: podatki iz leta 2006

**Priloga 15:** Odstotek zaposlenih v turistično-gostinskem sektorju po spolu v evropskih državah (v letu 2007)

| Območje/država           | Vse dejavnosti skupaj |           | Gostinstvo (hoteli in restavracije) |           | Turizem (agencije, ostali nastanitveni objekti, kampi) |            |
|--------------------------|-----------------------|-----------|-------------------------------------|-----------|--|------------|
|                          | moški                 | ženske    | moški                               | ženske    | moški  | ženske     |
| <b>EU-27<sup>7</sup></b> | <b>55</b>             | <b>54</b> | <b>44</b>                           | <b>56</b> | <b>40</b>  | <b>60</b>  |
| Belorusija               | 56                    | 44        | 51                                  | 49        | ...  | ...        |
| Belgija                  | 53                    | 47        | 35                                  | 65        | 35   | 65         |
| Češka republika          | 57                    | 43        | 44                                  | 56        | 40   | 60         |
| Danska                   | 53                    | 47        | 47                                  | 53        | 37   | 63         |
| Nemčija                  | 54                    | 46        | 41                                  | 59        | 31   | 69         |
| Estonija                 | 50                    | 50        | 16                                  | 84        | ...  | ...        |
| Irska                    | 57                    | 43        | 42                                  | 58        | ...  | ...        |
| Grčija                   | 61                    | 39        | 55                                  | 45        | 49   | 51         |
| Španija                  | 59                    | 41        | 45                                  | 55        | 41   | 59         |
| Francija                 | 53                    | 47        | 50                                  | 50        | 45   | 55         |
| Italija                  | 61                    | 39        | 51                                  | 49        | 51   | 49         |
| Ciper                    | 55                    | 45        | 45                                  | 55        | 46   | 55         |
| Latvija                  | 51                    | 49        | 18                                  | 82        | ...  | ...        |
| Litva                    | 51                    | 49        | 19                                  | 81        | ...  | ...        |
| Luksemburg               | ...                   | ...       | ...                                 | ...       | ...  | ...        |
| Madžarska                | 55                    | 45        | 43                                  | 57        | 43   | 57         |
| Malta                    | 67                    | 33        | 63                                  | 37        | 62   | 38         |
| Nizozemska               | 55                    | 45        | 48                                  | 52        | 39   | 61         |
| Avstrija                 | 55                    | 45        | 36                                  | 64        | 34   | 65         |
| Poljska                  | 55                    | 45        | 31                                  | 69        | 30   | 70         |
| Portugalska              | 54                    | 46        | 41                                  | 59        | 41   | 59         |
| Romunija                 | 55                    | 54        | 34                                  | 66        | 28   | 72         |
| <b>Slovenija</b>         | <b>55</b>             | <b>54</b> | <b>34</b>                           | <b>66</b> | <b>...</b>   | <b>...</b> |
| Slovaška                 | 56                    | 44        | 37                                  | 63        | 34   | 66         |
| Finska                   | 52                    | 48        | 27                                  | 73        | 30   | 70         |
| Švedska                  | 53                    | 47        | 46                                  | 54        | 37   | 63         |
| Velika Britanija         | 54                    | 46        | 44                                  | 56        | ...  | ...        |
| Hrvaška                  | 56                    | 44        | 49                                  | 51        | 42   | 59         |
| Turčija                  | 74                    | 26        | 86                                  | 14        | ...  | ...        |
| Islandija <sup>8</sup>   | 54                    | 46        | 50                                  | 50        | ...  | ...        |
| Norveška                 | 53                    | 47        | 34                                  | 66        | 28   | 71         |
| Švica                    | 55                    | 45        | 42                                  | 58        | 43   | 57         |

Vir: Eurostat, EU Labour Force Survey, 2008b, str. 4.

<sup>7</sup> Vrednost oznake EU-27 tokrat brez Luksemburga, podatki veljajo le za 26 držav.

<sup>8</sup> Islandija: podatki iz leta 2006.



**Priloga 16:** Izračun povprečne starosti zaposlenih v turistično-gostinskem sektorju v letu 2002

| Razred | $f_k 2002$ | $y_k$ | $f_k 2002 * y_k$ |
|--------|------------|-------|------------------|
| 15-19  | 355        | 17,0  | 6.035            |
| 20-24  | 3.822      | 22,0  | 84.084           |
| 25-29  | 4.725      | 27,0  | 128.304          |
| 30-34  | 4.052      | 32,0  | 129.664          |
| 35-39  | 4.248      | 37,0  | 157.176          |
| 40-44  | 4.116      | 42,0  | 172.872          |
| 45-49  | 4.013      | 47,0  | 188.611          |
| 50-54  | 2.432      | 52,0  | 126.464          |
| 55-59  | 610        | 57,0  | 34.770           |
| 60+    | 135        | 62,0  | 7.626            |
|        | 28.508     |       | 1.035.606        |

*Vir: SURS, Popis prebivalstva, gospodinjstev in stanovanj, 2002.*

$$\bar{Y}_{2002} = \frac{\sum f_{k2002} * y_k}{\sum f_{k2002}} = \frac{1.035.606}{28.508} = 36,3$$

**Priloga 17:** Zaposlene osebe po stopnjah strokovne izobrazbe po dejavnosti v Sloveniji, na dan 31. 12. 2007

| Dejavnost                                   | Skupaj         | Doktorji     | Magistri     | Visoka         | Višja         | Srednja        | Nižja        |
|---|----------------|--------------|--------------|----------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Skupaj</b>                               | <b>705.884</b> | <b>4.650</b> | <b>8.978</b> | <b>114.729</b> | <b>47.430</b> | <b>208.031</b> | <b>2.469</b> |
| Kmetijstvo, lov, gozdarstvo                 | 5.373          | 2            | 27           | 406            | 279           | 1.416          | 13           |
| Ribištvo                                    | 135            | 1            | ...          | 14             | 4             | 43             | 1            |
| Rudarstvo                                   | 3.517          | 5            | 22           | 224            | 195           | 895            | 27           |
| Predelovalne dejavnosti                     | 206.487        | 286          | 1.051        | 15.269         | 8.602         | 46.755         | 943          |
| Oskrba z elektriko, plinom, vodo            | 11.265         | 12           | 128          | 1.761          | 1.099         | 3.167          | 33           |
| Gradbeništvo                                | 53.166         | 6            | 68           | 2.111          | 1.672         | 9.718          | 79           |
| Trgovina, popravila motornih vozil          | 96.744         | 62           | 479          | 9.012          | 5.000         | 35.729         | 151          |
| <b>Gostinstvo</b>                           | <b>19.785</b>  | <b>1</b>     | <b>41</b>    | <b>1.038</b>   | <b>773</b>    | <b>5.333</b>   | <b>115</b>   |
| Promet, skladiščenje, zveze                 | 43.272         | 14           | 253          | 4.056          | 2.648         | 15.349         | 258          |
| Finančno posredništvo                       | 21.989         | 35           | 538          | 6.421          | 2.570         | 10.894         | 54           |
| Nepremičnine, najem                         | 65 329         | 972          | 1.425        | 15.916         | 4.562         | 20.982         | 123          |
| Javna uprava, obramba, socialno zavarovanje | 50.447         | 244          | 1.648        | 18.504         | 5.038         | 19.052         | 195          |
| Izobraževanje                               | 58.719         | 2.586        | 1.465        | 23.412         | 9.634         | 12.562         | 156          |
| Zdravstvo, socialno varstvo                 | 48.124         | 339          | 1.478        | 11.770         | 3.813         | 19.091         | 149          |
| Druge javne, skupne in osebne storitve      | 21.532         | 85           | 355          | 4.815          | 1.541         | 7.099          | 172          |

Vir: SURS, Statistični letopis RS 2008, 2009c, str. 230.

**Priloga 18:** Zaposlene osebe po stopnjah strokovne usposobljenosti za delo na delovnem mestu po dejavnosti v Sloveniji, na dan 31. 12. 2007

| Dejavnost                                   | VKV          | KV             | PKV           | NKV            | Neznano      |
|---|--------------|----------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Skupaj</b>                               | <b>4.759</b> | <b>186.886</b> | <b>14.506</b> | <b>111.775</b> | <b>1.617</b> |
| Kmetijstvo, lov, gozdarstvo                 | 19           | 1.566          | 229           | 1.408          | 8            |
| Ribištvo                                    | ...          | 37             | ...           | 35             | ...          |
| Rudarstvo                                   | 12           | 1.609          | 147           | 378            | 3            |
| Predelovalne dejavnosti                     | 1.174        | 71.626         | 8.974         | 51.564         | 243          |
| Oskrba z elektriko, plinom, vodo            | 196          | 3.526          | 236           | 1.071          | 36           |
| Gradbeništvo                                | 429          | 19.410         | 1.380         | 18.204         | 89           |
| Trgovina, popravila motornih vozil          | 1.171        | 37.061         | 467           | 7.550          | 62           |
| <b>Gostinstvo</b>                           | <b>99</b>    | <b>7.626</b>   | <b>337</b>    | <b>4.402</b>   | <b>20</b>    |
| Promet, skladiščenje, zveze                 | 692          | 14.741         | 704           | 4.474          | 83           |
| Finančno posredništvo                       | 65           | 1.079          | 59            | 246            | 28           |
| Nepremičnine, najem.                        | 168          | 10.298         | 432           | 10.448         | 57           |
| Javna uprava, obramba, socialno zavarovanje | 229          | 3.654          | 68            | 1.100          | 715          |
| Izobraževanje                               | 144          | 4.630          | 254           | 3.774          | 102          |
| Zdravstvo, socialno varstvo                 | 185          | 5.667          | 1.016         | 4.471          | 145          |
| Druge javne, skupne in osebne storitve      | 176          | 4.356          | 203           | 2.650          | 80           |

Vir: SURS, Statistični letopis RS 2008, 2009c, str. 225.

**Priloga 19:** Anketni vprašalnik o informiranosti dijakov o možnostih izobraževanja na področju gostinstva in turizma

1. Spol:  ženski  moški
2. Starost: \_\_\_\_\_
3. Izobraževalni program:  ekonomski tehnik  
 turistični tehnik  
 gostinski tehnik
4. Ali nameravate po uspešno zaključenem srednješolskem izobraževanju nadaljevati s študijem?  
 DA  NE
5. Na kateri višješolski ali visokošolski instituciji nameravate nadaljevati študij?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
6. Ali poznate razliko med pojmom izobraževanje in učenje? **Izobraževanje** pomeni (označite 1 trditev):  
 je organizirana in nadzorovana oblika (s poukom in učiteljem) pridobivanja znanja, spretnosti, navad, ki je praviloma opredeljena s cilji, strukturirana, predmetno usmerjena in organizirana od zunaj  
 poteka povsod, zajema vse položaje, okoliščine in priložnosti; vsebine se prepletajo in niso tako načrtno usmerjene na predmet, ne poteka le pod strokovnim vodstvom in označuje ga večja dejavnost in avtonomnost subjekta  
 izobraževanje predstavlja širši pojem od učenja
7. Izobraževanje/učenje, ki naj privede do neke vrste potrjenih izobraževalnih rezultatov, kot so dosežena stopnja izobrazbe, diploma ali poklicna kvalifikacija, spada med:  
 formalne oblike izobraževanja  neformalne oblike izobraževanja
8. Izobraževanje/učenje, ki ni namenjeno pridobivanju potrjenega izkaza, kot so spričevalo, diploma, javno priznana stopnja izobrazbe ali usposobljenosti, temveč zadovoljitvi drugih izobraževalnih potreb in / ali interesov udeleženca izobraževanja, ki jih le-ta želi namembno pridobiti, spada med:  
 formalne oblike izobraževanja  neformalne oblike izobraževanja

9. Ali menite, da vloga izobraževanja v sodobni družbi narašča?
- DA  NE
10. Ali poznate zavode (šole), ki ponujajo srednje poklicno in strokovno izobraževanje na področju turizma in gostinstva v Sloveniji? Naštejte jih.
- 
- 
11. Ali poznate višješolske ali visokošolske zavode v Sloveniji, ki ponujajo izobraževalne programe s področja turizma in gostinstva? Naštejte jih.
- 
- 
12. Kaj menite, katera smer študija je pri zaposlovanju v turizmu in gostinstvu med bolj zaželenimi?
- ekonomsko – poslovna  turistično – gostinska  
 turistično – hotelirska  družboslovno – humanistična  
 drugo \_\_\_\_\_
13. Ali poznate katero od spodaj naštetih institucij, ki ponuja formalne in neformalne oblike izobraževanja s področja turizma in gostinstva? Označite jih.
- Gospodarska zbornica Slovenije  Lisac in Lisac  
 STO  Združenje turističnih agencij  
 Zaris  Združenje za gostinstvo in turizem  
 Turistica  Berlitz  
 Inštitut za turizem  Višja gostinska in turistična šola Bled  
 Ekonomska fakulteta, Ljubljana  Ekonomska fakulteta, Maribor
14. S številkami od 1 do 10 rangirajte znanja in spretnosti, ki se vam v turizmu in gostinstvu zdijo potrebna in pomembna (10 zelo pomembno, 1 nepomembno):

|  |                                   |  |                                       |
|--|-----------------------------------|--|---------------------------------------|
|  | strokovno znanje                  |  | vodenje                               |
|  | poznavanje trga                   |  | poznavanje medkulturnih razlik        |
|  | znanje tujih jezikov              |  | marketinška znanja, prodaja           |
|  | poznavanje in uporaba računalnika |  | poznavanje zakonodaje                 |
|  | medsebojna komunikacija           |  | poznavanje administrativnih postopkov |

15. Katere skupine zaposlenih v gostinstvu in turizmu se po vašem mnenju najpogosteje izobražujejo?  
Označite 2 kategoriji.

- |                                     |   |  |
|-------------------------------------|---|--|
| <input type="checkbox"/> management | <input type="checkbox"/> recepcija          | <input type="checkbox"/> kuhinja               |
| <input type="checkbox"/> strežba    | <input type="checkbox"/> potovalne agencije | <input type="checkbox"/> zaposleni v wellnessu |

16. Katera izobrazbena struktura zaposlenih v turizmu in gostinstvu prevladuje? Označite 1 kategorijo.

- |                                   |                                   |  |                                |
|-----------------------------------|-----------------------------------|--|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> doktorji | <input type="checkbox"/> magistri | <input type="checkbox"/> visoka        | <input type="checkbox"/> višja |
| <input type="checkbox"/> srednja  | <input type="checkbox"/> nižja    | <input type="checkbox"/> osnovnošolska |                                |

17. Kaj se vam zdi pri zaposlovanju novih kadrov v turizmu in gostinstvu najpomembnejše?

- formalna izobrazba
- delovne izkušnje
- oboje
- drugo \_\_\_\_\_

18. Ali menite, da je ugled izobraževalne institucije, ki so jo obiskovali zaposleni, ključni dejavnik pri politiki zaposlovanja?

- ugled je zelo pomemben
- ugled je pomemben
- ugled je nepomemben
- ugled je popolnoma zanemarljiv dejavnik

19. Naštejte strokovne profile (poklice) s področja turizma in gostinstva.

---

---

---

20. Kateri poklici s področja turizma in gostinstva se vam zdijo najbolj deficitarni (iskani na trgu dela)?

---

---

21. Za zaposlenost v turistični dejavnosti je najbolj značilno (označite 3 kategorije):

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> veliko mlade delovne sile       | <input type="checkbox"/> sezonska zaposlitev                            |
| <input type="checkbox"/> veliko ženske delovne sile      | <input type="checkbox"/> delovna sila s slabšo izobrazbeno strukturo    |
| <input type="checkbox"/> visoka fluktuacija delovne sile | <input type="checkbox"/> veliko zaposlovanja preko študentskega servisa |
| <input type="checkbox"/> drugo _____                     |   |