



Стратегија развоја вештина радне снаге у сектору туризма у Републици Србији



Стратегија развоја вештина радне снаге у сектору туризма у Републици Србији

Београд, 2024



International
Labour
Organization

Овај стратешки документ објављен је уз подршку Међународне организације рада (МОР). Одговорност за мишљења изражена у овом документу је искључиво на ауторима. МОР не преузима одговорност за тачност, исправност или поузданост било ког материјала, информација или мишљења изражених у овом документу.

Захвалност

Унија послодаваца Србије изражава захвалност др Благици Новковској и др Душану Боровчанину на труду у изради овог стратешког документа. Посебна захвалност се такође упућује госпођи Алесандри Молц, Специјалисти за вештине и запошљивост, и госпођи Јулији Друмеа, Вишем специјалисти за активности послодаваца у Регионалној канцеларији МОР за Средњу и Источну Европу, за њихову техничку помоћ и смернице током процеса.

Такође желимо да се захвалимо господину Николи Миљанићу за његов рад на графичком дизајну и госпођи Јелени Јокановић на подршци у превођењу стратегије.

На крају, изражавамо искрену захвалност свим заинтересованим странама – представницима привреде у угоститељству, јавним образовним институцијама, синдикатима, ресорним министарствима и другим релевантним јавним институцијама – који су великодушно посветили своје време и поделили своје стручно знање за потребе развоја ове стратегије.

Садржај

1. Увод	6
1.1. Потреба за стратегијом развоја вештина у сектору туризма	6
1.2. Дефиниција и делокруг сектора	6
1.3. Циљеви и подручје стратегије	7
2. Кратак профил и анализа сектора туризма	9
2.1. Економски профил и профил радне снаге	9
2.2. Покретачи промена, катализатори, главни трендови и њихов очекивани утицај на запошљавање	10
2.3. Прогнозе раста сектора	10
2.4. Сценарији развоја и раста радне снаге	11
3. Главна занимања, кључне вештине и правци развоја каријера	12
4. Визија за будућност сектора	15
5. Недостаци пословних капацитета	17
5.1. Импликације недостатака у пословним капацитетима на развој вештине	17
5.2. Идентификована кључна занимања	19
6. Тренутна понуда са аспекта развоја вештина	20
6.1. Образовање одраслих: кључни пружаоци обуке и програми релевантни за сектор	20
6.2. Подаци о уписима и завршавању релевантних курсева	22
6.3. Недостатак радне снаге	24
6.4. Недостатак вештина: Релевантност и квалитет тренутних вештина, недостатак вештина и вештине у настајању	24
6.5. Кључни изазови и ограничења на страни понуде	26
6.6. Сарадња између послодаваца и пружалаца образовања	27
7. Препоруке за испуњавање системских приоритета за сектор: Приоритетне потребе за вештинама и недостаци	30
7.1. Која су занимања и вештине потребни и где?	30
7.2. Ко ће их испоручити и како?	30
8. Шта даље: План имплементације за сектор	32
8.1. Препоручене акције за решавање приоритетних потреба	32
8.2. Препоручене акције за рад на системским приоритетима	32
9. Речник термина	34

1. Увод

1.1. Потреба за стратегијом развоја вештина у сектору туризма

У Републици Србији, сектор туризма показује велики потенцијал раста јер туристима нуди богату културну историју, бањска и планинска одмаралишта, живописне градове и нетакнуте дестинације еко туризма. Најновији подаци указују на пораст броја посета и ноћења домаћих и страних туриста у Србији, а он се може очекивати и у наредним годинама.

Влада Републике Србије усвојила је Стратегију развоја туризма за период 2016-2025, која подразумева рад на унапређењу овог сектора кроз пољопривредни, сеоски, културни и одрживи урбани развој у склопу са маркетиншком стратегијом. Међутим, стратегија не узима у обзир то да раст сектора треба да буде праћен развојем људских ресурса и њихових професионалних компетенција. Услед тога, недостатак квалификоване и специјализоване радне снаге прети да представља препреку за српски сектор туризма у случају брзог раста, нарочито са аспекта доброг пријема туриста у руралним подручјима. У том контексту, Унија послодаваца Србије изразила је јасан захтев да се Међународна организација рада (МОР) ангажује у активностима усмереним на унапређење вештина у сектору туризма.

Како би се суочила са овим изазовом, Унија послодаваца Србије (УПС) је затражила подршку од Међународне организације рада (МОР) у разматрању горућег дефицита вештина у сектору туризма. Као одговор, МОР је помогла УПС у покретању свеобухватне иницијативе која је укључила широк спектар заинтересованих страна из целог сектора. Примењујући своју методологију Вештине за привредну и економску диверсификацију (СТЕД)¹, МОР је омогућио развој стратегије вештина за сектор туризма, са посебним нагласком на хотелијерску индустрију, која је доминантна у сектору. Овај заједнички напор имао је за циљ да идентификује недостатке у капацитетима, предвиди будуће потребе за вештинама и усмерава развој људских ресурса како би се подржао континуирани раст сектора.

1.2. Дефиниција и делокруг сектора

Различите дефиниције сектора туризма одражавају њене аспекте и активности.

Према Европском заводу за статистику - Еуростат, туризам се дефинише као: *„активност посетилаца који путују на дестинацију ван свог уобичајеног окружења, краће од годину дана. То може бити у било коју основну сврху, укључујући посао или слободно време“*.

Еуростат статистика о туризму састоји се од две главне компоненте које се односе на:

- ▶ **Капацитет и попуњеност туристичких објеката:** подаци о капацитету односе се првенствено на број објеката и број лежачева, док се подаци о попуњености односе на број долазака у смештајне објекте и број ноћења.
- ▶ **Туристичка путовања:** овај податак се односи на број туриста и остварених туристичких путовања рашчлањених према главним карактеристикама путовања, као што су дестинација, трајање, врста коришћеног превоза или трошкови, као и према социо-демографским карактеристикама, као што су старост и пол туриста.

Више скупова показатеља покривено је горе датом дефиницијом сектора. Доступни релевантни скупови показатеља за Србију употребљени су у анализи која представља основ за ову стратегију. За потребе ове стратегије, овај сектор је повезан са граном 55 Статистичке класификације привредних делатности у Европској заједници (НАЦЕ Рев. 2). Ова грана је подсектор сектора I — делатности смештаја и исхране Номенклатуре привредних активности (НАЦЕ), као и Међународне стандардне индустријске класификације свих привредних делатности Уједињених нација (ИСИЦ Рев. 4).

Комплетна листа привредних делатности у грани 55 НАЦЕ Рев. 2 је дата у наставку. Поређења ради, ИСИЦ Рев. 4 кодови су дати паралелно (Табела 1).

¹ „Вештине за привредну и економску диверсификацију“ (СТЕД) је МОР програм за идентификовање стратегија развоја вештина потребних за будући успех у међународној трговини и растућим секторима са потенцијалом за достојанствено запошљавање. „Брза“ СТЕД анализа односи се на скраћени приступ који кулминира развојем секторске стратегије вештина, али не укључује подршку МОР за имплементацију идентификованих приоритета.

Табела 1. Списак привредних делатности туристичког сектора

НАЦЕ Рев. 2				* део
Грана	Група	Класа	Опис делатности	ИСИЦ рев. 4
55			Смештај	
	55.1		Хотели и сличан смештај	
		55.10	Хотели и сличан смештај	5510*
	55.2		Одмаралишта и слични објекти за краћи боравак	
		55.20	Одмаралишта и слични објекти за краћи боравак	5510*
	55.3		Делатност кампова, ауто-кампова и кампова за туристичке приколице	
		55.30	Делатност кампова, ауто-кампова и кампова за туристичке приколице	5520
	55.9		Остали смештај	
		55.90	Остали смештај	5590

Извор: EUROSTAT NACE Rev. 2 - Статистичка класификација привредних делатности.
dd5443f5-b886-40e4-920d-9df03590ff91 (europa.eu)

1.3. Циљеви и подручје стратегије

Ова стратегија, развијена у сарадњи између УПС и МОР, има за циљ да помогне туристичком сектору Србије да идентификује недостатке у капацитетима, предвиди потребе за вештинама и одреди приоритете за развој људских ресурса који ће покретати раст сектора.

Како се допринос сектора туризма БДП-у и извозу Србије стално повећава, уз растућу радну снагу, развој вештина је постао кључан за раст и диверсификацију сектора. Међутим, сектор се суочава са више изазова, укључујући адекватно предвиђање и задовољавање потреба за вештинама нових и брзо растућих туристичких дестинација, као и прилагођавање увођењу нових технологија.

Да би се одговорило на ове изазове, примењен је методички приступ (методологија МОР СТЕД) за идентификовање потреба за вештинама у сектору и одређивање начина за њихово развијање кроз техничко стручно образовање и обуку (ТВЕТ), као и кроз циљане програме за обуку и преквалификацију. Нагласак је стављен на потребу развијања практичних вештина у односу на теоријска знања. На пример, разумевање жеља и задовољства клијената – и сродне комуникацијске вештине и флексибилност – саставни су елементи професионалних компетенција у овом сектору. Узимање тога у обзир захтева практичан приступ обуци који укључује примене у стварном животу. Адекватан и континуиран капацитет за прилагођавање система образовања и обуке је од кључног значаја за задовољавање таквих потреба у кратком и средњем року.

Ова стратегија развоја вештина за сектор туризма у Републици Србији је одскочна даска ка разумевању очекиваних захтева за вештинама у сектору. Процес свеобухватног истраживања и консултација (дијагностичка студија) спроведен је пре развоја стратегије да би се у потпуности разумеле специфичне потребе сектора и обликовале стратегије које се могу применити за њихово решавање.

Као први корак, УПС је, у сарадњи са МОР, спровела дијагностичку студију затечене ситуације да би се предвидео будући дефицит вештина у сектору туризма, са фокусом на хотелску индустрију. Ово истраживање је базирано на доступним статистичким подацима и студијама, а додатно је потпомогнуто анкетом спроведеном међу 269 послодаваца почетком 2023. Поред тога, обављени су опсежни интервјуи са различитим заинтересованим странама како би се пружио дубљи увид у обрасце идентификоване из података анкете. О резултатима овог истраживања разговарало се током радионице посвећене предвиђању потреба за вештинама одржане у септембру 2023. године, која је закључена рангирањем области за интервенцију по приоритету.

Подаци из дијагностичке студије и радионице дали су информације о развоју стратегије вештина, која је потврђена у јануару 2024. на догађају којем је присуствовао широк спектар заинтересованих страна, укључујући представнике хотела и других предузећа у сектору туризма. Стратегија садржи, поред других сродних фактора, предложене улоге различитих актера, одговорности и институционалне аранжмане, и идентификује недостатке у пословним капацитетима и како се они одражавају на обезбеђивање одговарајућих вештина.

Овакве активности на пољу предвиђања потребе за вештинама не би требало да буду једнократна активност. Заинтересоване стране у сектору туризма, јавне и приватне институције, компаније и секторске институције треба да удруже снаге како би редовно спроводиле овакве активности у годинама које долазе.

2. Кратак профил и анализа сектора туризма

2.1. Економски профил и профил радне снаге

Туризам је значајна привредна грана у Републици Србији. Тако, учешће сектора туризма (Грана 55 - Смештај) у укупном БДП-у у 2022. години је износило 0,53 посто. Учесће сектора у укупној запослености у 2022. години је износило 0,52 посто. Учесће броја запослених у сектору у укупној запослености показује континуирани раст. То указује да ће значај туризма даље расти, што подупиरे потребу за осмишљеним подстицањем и подршком развоју сектора.

Пораст зарада у сектору, иако је постојан, и даље заостаје за растом просечних зарада у Србији. То је повезано са квалификационом структуром запослених у сектору туризма која не напредује тако брзо као у секторима који укључују вишу концентрацију знања, попут сектора информационих технологија. Тако, у структури занимања у сектору туризма у Србији доминирају базична занимања, како што су: собарица (25 посто), хотелски рецепционер (18 посто) и помоћник у кухињи у хотелу (14 посто).

На основу анкетног истраживања спроведеног током дијагностичке фазе (а на основу којег је формулисана дијагностичка студија) уочено је да постоје неједнаки третмани на основу полова запослених и у односу на ниво образовања радне снаге у хотелима у Србији. Иако су у просеку испитанице имале виши ниво образовања (слика 1) јасно је уочљива разлика у расподели према позицији коју заузимају у односу на пол и ниво образовања који поседују.

Око 75 посто жена са средњом школом ради на основним позицијама, док је са истим нивоом образовања на истим пословима запослено свега 45 посто мушкараца. Тачно 18 посто мушкараца са средњом школом запослено је на супервизорским позицијама, док је код жена са истим образовањем на истим пословима ангажовано свега 11 посто. Само 4 посто свих жена са средњом школом нашло се на менаџерском нивоу, за разлику од 37 посто мушкараца. У узорку нема директора са само средњошколским образовањем. Кад су у питању лица са дипломом струковних студија, 41 посто жена ради на основним позицијама, док код мушкараца тај проценат износи само 16 посто. На супервизорским позицијама ради 29 посто мушкараца са дипломом струковних студија, за разлику од 11 посто жена. Ова јасна разлика потврђена је кроз истраживање, чак и када се у обзир узме и фактор дужине радног искуства, тип хотела и њихова географска позиција.

Слика 1. Резултати истраживања о нивоу образовања и позицији, у односу на пол

Жене образовање

Магистарске/докторске студије



Основне студије



Виша школа



Средња школа



Мушкарци образовање

Магистарске/докторске студије



Основне студије



Виша школа



Средња школа



■ Директорска позиција ■ Менаџерска позиција ■ Супервизорска позиција ■ Основна позиција

Извор: Анкетни подаци засновани на дијагностичкој студији.

2.2. Покретачи промена, катализатори, главни трендови и њихов очекивани утицај на запошљавање

Изражена **политичка воља** у Републици Србији покреће активности на пољу афирмисања земље као глобалне туристичке дестинације, на основу њених атракција и специфичне понуде разноврсних услуга.

Други значајни покретач је **међународна конкуренција** са другим земљама на Балкану и Турском, међу којима постоји већи број атрактивних приморских дестинација. Само обезбеђивањем разноврсности понуде Србија се може наметнути на међународној туристичкој позорници као једнако привлачна или боља алтернатива већ афирмисаним дестинацијама у региону.

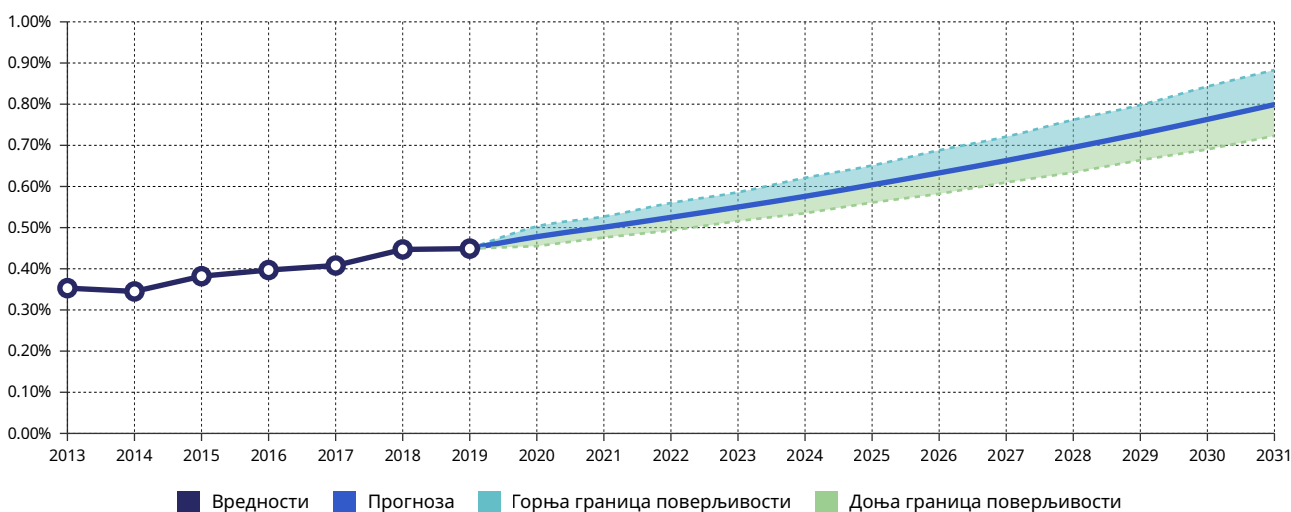
Интензивни процес отварања Србије је подстакао прилив међународних туриста, повећавајући број посетилаца који о путују у Србију како би посетили и искусили њене јединствене атракције. Овај замах треба искористити за подстицање одрживог раста туризма у следећем средњорочном периоду.

Иницијатива Отворени Балкан води до бољих суседских односа у региону и за циљ има повећање слободног кретања радне снаге, људи и робе, као и омогућавање ближе регионалне сарадње. То води до стварања међународног заједничког тржишта које може обезбедити разноврснију и квалитетнију понуду у сектору туризма, као и изражено већи број корисника туристичких услуга. Иницијатива Отворени Балкан може да донесе позитивне ефекте како за раднике, тако и за послодавце, повећа конкуренцију на тржишту рада и обезбеди радну снагу која поседује одговарајуће вештине потребне у сектору туризма.

2.3. Прогнозе раста сектора

На основу сценарија заснованог на уоченом експоненцијалном расту непосредно пре пандемије вируса Ковид-19, добија се следећа прогноза будућег учешћа сектора туризма у укупном БДП-у за дугорочни период до 2031. године (слика 2). Очекивања су да ће се учешће сектора туризма у укупном БДП-у до почетка идуће деценије готово удвостручити и постићи ниво од око 0,8 посто укупног БДП-а. Стога се може закључити да постоји значајан потенцијал за даљи раст сектора туризма уз повећање његовог учешћа у укупном БДП-у.

Слика 2. Прогноза учешћа сектора туризма у укупном БДП-у до 2031. године

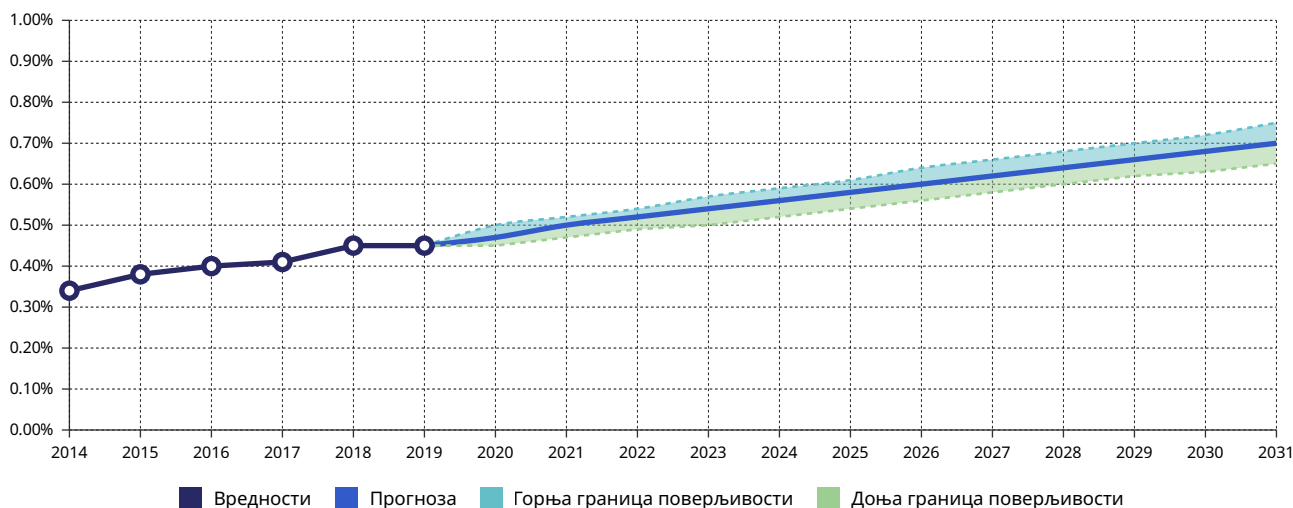


Извор: Прорачуни аутора на основу података добијених од Републичког завода за статистику.

2.4. Сценарији развоја и раста радне снаге

Прогноза развоја и раста радне снаге за период до 2031. године приказана је на слици 3. Поред главне линије (пуна дебела линија) приказане су и линије за горњу границу поверљивости и за доњу границу поверљивости. Очекује се да ће се удео запослених у туризму у броју укупно запослених удвостручити до почетка идуће деценије (са 0,45 посто у 2020. години на 0,7 посто у 2023.).

Слика 3. Прогноза за будући удео запослених у туризму у броју укупно запослених до 2031. године



Извор: Прорачуни аутора на основу података добијених од Републичког завода за статистику.

3. Главна занимања, кључне вештине и правци развоја каријера

Главна занимања у сектору се крећу у великом распону нивоа. Тај распон омогућава и каријерни развој под одређеним условима од најнижих (оперативних) до највиших (руководећих) нивоа, кроз стицање искуства, целоживотно учење и образовање, специјализоване обуке и додатне обуке. Могућности каријерног напредовања у сектору доприносе мотивацији за рад и дугорочном задржавању у предузећу кад запослени перципирају свој посао као перспективан, са могућностима за напредак у каријери и континуирани раст зараде.

На основу дијагностичке студије, радионице о потребним вештинама и допунског анкетног истраживања, спроведеног почетком 2023. године, може се закључити да следећа занимања учествују са 96 посто у структури садашњих запослених и са 97 посто у структури очекиваних нових запослених на средњи рок. То потврђује да су ова занимања оправдано изабрана као главна занимања.

Главна занимања

- ▶ Оперативни директор хотела
- ▶ Директор продаје и маркетинга
- ▶ Стручњак за пропагандне активности и маркетинг
- ▶ Шеф рецепције у хотелу
- ▶ Хотелски рецепционер
- ▶ Главни кувар
- ▶ Директор службе за одржавање
- ▶ Домаћин хотела
- ▶ Помоћник у кухињи у хотелу

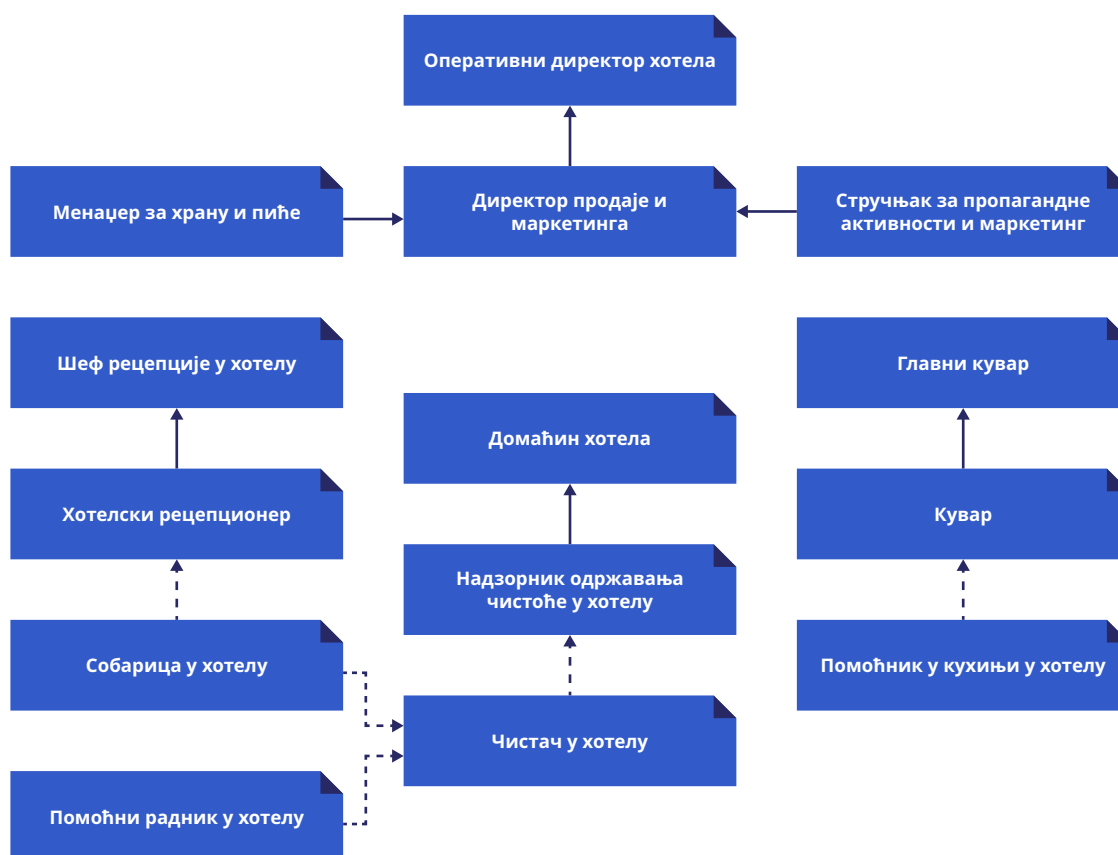
Идентификована главна занимања, у распону од рецепционара и куvara до стручњака за маркетинг и оперативних директора, наглашавају разнолик скуп вештина потребних у сектору туризма.

Као кључне постојеће вештине издвајају се: агилност, аналитичност, вештине комуникације, вештина мотивације, дигиталне и технолошке вештине, дискреција, ефикасно решавање проблема, координација између сектора, љубазност, одређивање приоритета, општа информисаност, организационе способности, познавање језика, преговарачке вештине, тимски рад, управљање временом, управљање ризицима, управљање стресом, флексибилност. Комуникацијске вештине су посебно битне на позицијама које су окренуте клијентима, као што су рецепционари и конобари, због важности стварања позитивних искустава за госте. Поред тога, вештине као што су управљање ризицима и координација између сектора наглашавају потребу за добро заокруженим скупом вештина за снажање у сложенем и динамичном окружењу туристичке привреде.

Поред ових вештина, које су наглашене као најважније, у будућности ће бити потребно посветити пажњу и аналитичности, дигиталним компетенцијама, раду под притиском, социјалним вештинама, спремности на целоживотно учење и образовање и управљању кризним ситуацијама.

На дијаграму на слици 4а приказана је мапа занимања у сектору туризма у Србији, са очекиваним могућностима за развој каријере. Стрелицама са пуном линијом су означени очекивани могући прелази у више позиције на основу радног искуства. Према овој мапи се види да су значајне могућности за развој каријере на руководећим позицијама, док су за базичне позиције могућности веома ограничене. Ипак, због сродности послова, фокусираних на исте кориснике и исте услуге, постоји могућност развоја каријере заснованог на стицању вишег образовног нивоа. Овакви прелази су на дијаграму приказани стрелицама са испрекиданом линијом.

Слика 4а. Мапа занимања и развоја каријере у сектору туризма у Србији



Извор: Аутори, на основу дијагностичке студије и радионице о потребним вештинама у сектору туризма у Републици Србији.

Везе приказане на слици 4а између улазака у најнижи ниво занимања указују на значај образовања и обуке и кључну улогу планирања интервенција у образовном систему, у циљу остваривања стратегијских циљева сектора туризма у Републици Србији.

Слика 4b. Очекивани успон током каријере за сектор туризма у Србији

Извор: Аутори, на основу дијагностичке студије и радионице о потребним вештинама у сектору туризма у Србији.

На слици 4b приказана је мапа очекиваног успона током каријере за сектор туризма у Србији. Могући улазни путеви су повезани са нивоом квалификација, крећући се одоздо према горе и то почев од образовања добијеног у ТВЕТ (TVET)² институцијама. Улазак након завршеног образовања је приказан стрелицама у левој колони. Одговарајући нивои по степену одговорности/сложености послова приказани су у средњој колони. У крајњој десној колони дати су примери одговарајућих послова/радних места за сваки од приказаних степена одговорности/сложености послова у средњој колони. Ова поједностављена слика показује развој интервенција на пољу квалификација које могу да обезбеде постојано обезбеђивање вештина и радника за постојећа занимања, као и за занимања у настајању, што је од великог значаја за постизање конкурентности српског сектора туризма у односу на већ афирмисане туристичке индустрије у земљама у региону. Развој нове структуре квалификација би требало да буде једна од основа за бржи развој високодоходног туризма у Србији.

2. ТВЕТ (TVET) - Стручно образовање и обука (Technical Vocational Education and Training)

4. Визија за будућност сектора

Прегршт стратешких докумената пружа увид у будућност сектора туризма у Србији, укључујући и перспективу о значају овог сектора за укупни привредни развој, као и о усавршавању кадрова.

Важећа Стратегија развоја туризма усвојена је крајем 2016. године. Ова стратегија је на снази до 2026. године и обухвата визију туризма и хотелијерства у Србији закључно са 2025. годином. Елементи те визије су наведени испод:

- ▶ У 2025. години Република Србија ће постати глобално препозната туристичка дестинација као резултат успостављеног система развоја и одрживог управљања ресурсима и координацији активности свих субјеката од значаја за развој туризма.
- ▶ Туризам и са њиме повезане делатности ће постати једна од доминантних привредних грана која ефикасно обезбеђује нову додатну вредност и одрживо запошљавање и битно доприноси локалном и регионалном развоју.
- ▶ Туризам ће постати водећи промотер имиџа Републике Србије у свету као модерне и за посете, одмор и пословање - пожељне дестинације,
- ▶ Својим сталним осавремењавањем, прихватањем и преузимањем глобалних стандарда и модела пословања и управљања, туризам ће постати пожељан сектор за запошљавање и развој каријере, посебно за младе
- ▶ Република Србија ће на светској лествици конкурентности туризма постати високорангирана и популарна као дестинација.

У складу са визијом развоја туризма у Србији, именовано је укупно осам циљева за 2025.:

1. раст удела хотелских и сличних угоститељских објеката за смештају укупним смештајним објектима на 50 посто;
2. достизање укупне попуњености смештајних капацитета (смештајних јединица) од 30 посто;
3. повећање туристичког промета до 2025. године до три пута, односно за најмање 50 посто;
4. повећање јединичне потрошње туриста (по ноћењу) за 50 посто;
5. повећање удела страних ноћења на 45 посто до 2020. и 55 посто до 2025. године;
6. двоструко повећање директног удела туризма у БДП-у Републике Србије;
7. повећање броја директно запослених у туризму за најмање 50 посто и повећање броја запослених у туризму и комплементарним делатностима до три пута;
8. повећање директних инвестиција;

Иако неколико циљева није спецификовано, као, на пример, „повећање директних инвестиција“ (није прецизирано где, у којој области, које врсте производа, објеката итд.). или „повећање броја запослених до три пута“, већина њих има јасне показатеље који обезбеђују праћење напретка током целе имплементације. Да би се помогло остваривање тих циљева у оквиру стратегије је идентификован низ туристичких производа и одрађена њихова приоритизација.

У складу са поменутом Стратегијом, као важан документ креиран је Стратегијски маркетинг план туризма који је усвојен током пандемије вируса Ковид-19 (пет година након усвајања Стратегије развоја туризма). Овај план садржи анализу тренутног стања маркетинга у туризму у земљи као и у државама-конкурентима, представља примере најбоље праксе и нуди анализу тренутних изазова и могућности на пољу туристичког маркетинга у Србији. План наводи стратешке циљеве туристичког маркетинга Србије као и маркетиншки план који садржи предлог нових ваздушних веза Србије и стратешких тржишта, план туристичких производа и план брендирања Србије као значајне туристичке дестинације. Поред свих наведених активности овај план дефинише и пет кључних туристичких производа у Србији које наводимо у наставку: (Стратегијски маркетинг план, 2021):

1. Градски одмор (City Break)
2. MICE (скупови, туризам везан за посебна интересовања, конгреси, изложбе) туризам
3. Планински туризам
4. Здравствени (spa/wellness) туризам
5. Фестивали и манифестације

На основу тога можемо закључити да ће у наредном периоду највећи број активности у туризму и хотелијерству, а самим тим и запослених који те активности треба да реализују, бити усмерен на пружаоце услуга који учествују у процесу задовољења наведених туристичких потреба како у великим градовима, тако и у планинским и бањским центрима. Гости су све захтевнији и њихово задовољство може се загарантовати искључиво квалитетним услугама базираним на изузетним стандардима које пружају запослени који су у потпуности припремљени као визију сектора.

Током брзе СТЕД радионице одржане у септембру 2023. године учесници су на следећи начин дефинисали визију туристичког сектора и угоститељске делатности у оквиру овог пројекта:

“Тежимо креирању високо стандардизованог сектора, базираног на ефикасном правном систему, који пружа висококвалитетне услуге засноване на употреби савремених технологија са циљем задовољења захтева гостију и запослених.”

Међутим, учесници радионице су изјавили да образовање и обука квалификованих професионалаца, као и усавршавање кадрова у овој области нису у потпуности препознати у стратешким документима (Стратегија развоја туризма и Стратегијски маркетинг план) која дефинишу неопходна знања и вештине. Како би ова визија била остварива, неопходно је креирати нову Стратегију којом би се утврдила листа приоритетних вештина усклађених са специфичним потребама хотелске привреде.

5. Недостаци пословних капацитета

У оквиру радионице организоване од стране Уније послодаваца Србије и Међународне организације рада, у септембру 2023. године, учесници су били упитани да идентификују кључне недостатке у вези са пословним капацитетима које су искусила предузећа у сектору туризма, анализирају импликације ових недостатака на пословни учинак, идентификују занимања која су посебно погођена овим недостацима, и истраже тренутни статус понуде вештина у овој области – постојеће програме за обуку и доквалификацију и њихов квалитет – како би се уклонили ови недостаци.

Ова вежба је учесницима радионице помогла да продубе разумевање изазова са којима се суочава туристички сектор у Србији. Они су идентификовали низ кључних проблема, нарочито у вези са управљањем људским ресурсима, што пак има значајне импликације по вештине радне снаге. Прво, приметили су недостатак -или слабо познавање - одређених вештина (као што су процес регрутације и одабира нових запослених, комуникација, продаја, маркетинг и умрежавања), као и неадекватно преношење тих вештина на друге. То може довести до недостатка минимума компетенција за ниже позиције у сектору (специјалиста за односе са гостима, рецепционар, келнер, специјалиста продаје итд.). Услед тога, процес увођења нових радника у посао може трајати неколико месеци, што може довести до губитка мотивације код радника. Поред тога, учесници су идентификовали и недостатке у вези са вештинама на пољу комуникације, процесом запошљавања и управљања временом.

Недостатак вештина на пољу идентификације, селекције и социјализације иностраних радника такође је препознат као проблем. Такође, наглашено је да су од суштинског значаја вештине које доприносе успешном оглашавању и поправљању имиџа дестинације, нарочито уз употребу информационо-комуникационих технологија, у складу са преференцијама нових генерација путника.

Још један критични скуп вештина се односи на ефикасно планирање хотелских ресурса и управљање истима. Србија се суочава са диспропорцијом хотелских садржаја, посебно смештајних капацитета, у односу на реалне потребе тржишта. Овај недостатак има шире импликације на свакодневни рад запослених, чинећи га знатно тежим. Недостатак адекватне инфраструктуре, укључујући пројектовање и изградњу хотела, може довести до ситуације у којој хотелски сектори није у стању да у потпуности задовољи тржишну потражњу са једне стране, и не-оптималног и неефикасног коришћења хотелских ресурса и капацитета, с друге.

Још један проблем представља неспровођење законске регулативе на ваљан начин. Ово доводи до непоштовања дефинисаних стандарда квалитета услуга, што може негативно утицати на репутацију и конкурентност овог сектора. Све у свему, ово негативно утиче како на ефикасно управљање људским ресурсима, тако и на квалитет услуга.

Такође је истакнута потреба за бољом интеграцијом информационо-комуникационих технологија (ИКТ) у хотелско пословање. Интеграција може побољшати различите аспекте хотелског пословања, укључујући рецепцију, употребу смештајних јединица и пружање услуга гостима. Брже и лакше услуге уз помоћ ИКТ-а могу повећати задовољство гостију и унапредити конкурентске предности хотела.

Према речима учесника радионице, наведени недостаци и импликације јасно указују на потребу за темељним реформама и унапређењима у сектору туризма Србије како би се побољшао квалитет услуга, ефикасно управљало ресурсима и постигла већа конкурентска предност на тржишту туризма.

Како би се решили ови недостаци, учесници радионице су предложили низ акција и иницијатива, укључујући пружање обука од стране агенција, развојних академија хотелских ланаца и консултаната. Предложили су и увођење аутентичне практичне наставе током студија и ангажовање предавача из привреде који могу пренети своје искуство студентима. Анализирање коментара и оцена гостију и планирање обука на основу тих повратних информација такође је препознато као користан приступ.

5.1. Импликације недостатака у пословним капацитетима на развој вештине

Док су тренутне вештине радне снаге у сектору и даље релевантне, њихово унапређење и усклађивање са захтевима тржишта представљају предуслов за раст сектора туризма у Србији. На поменутој радионици учесници су нагласили да је неопходно да постоји више часова практичне наставе, укључујући дуално образовање и обуке на радном месту специфичне за хотелски сектор. Такође су истакли важну улога

државе у промовисању обука и едукације, како би се унапредила квалификација кадра у сектору.

Један од главних недостатака представља недовољно бављење питањима људских ресурса и непостојање службе људских ресурса у многим хотелима, нарочито малим и средњим. Многобројни запослени не поседују пакет неопходних вештина, било да су оне аналитичке, дигиталне, социјалне или повезање са запошљавањем и увођењем у посао. С једне стране, често се не препознају одговарајуће вештине код појединаца, а са друге, пак, могу бити недовољне. Насумично запошљавање утиче на сва занимања, а највише на оно особље које је највише у контакту са гостима (рецепција, менаџер резервације итд.).

Може доћи до проблема и са квалитетом услуга, уколико се занемари ажурирање вештина на пољу комуникација, управљања кризним ситуацијама, корисничких служби, страних језика, холистичког размишљања, проактивног понашања и решавања проблема. Лош квалитет услуга може да има утицај на сва занимања у хотелској индустрији. Кратке обуке у систему неформалног образовања, али и пренос знања од стране руководиоца сектора представљају директне инструменте за унапређење знања и учинка.

Као што је раније наведено, постоји диспропорција хотелских садржаја у односу на реалну потребу (смештајни капацитети нпр.), недовољно развијен маркетинг, поштовање законске регулативе која се не спроводи ваљано. То даље доводи до непоштовања дефинисаних стандарда квалитета, недовољног поштовања инфраструктурних захтева што доприноси потешкоћама у позиционирању српских хотела на међународном тржишту и одржавања квалитета услуге. Дефинисане су следеће импликације по вештине: недовољни развој вештина, неадекватно планирање и хотелска инфраструктура који отежавају свакодневне активности радника, неадекватан кадар као резултат лошег планирања врсте и обима хотела.

Преглед недостатака у пословним капацитетима и одговарајући недостаци вештина је приказан у табели 2.

Табела 2. Недостаци у пословним капацитетима и недостатак вештина

Недостаци у пословним капацитетима	Недостатак вештина
Трансформација службе људских ресурса	▶ Управљање људским ресурсима ▶ Одабир људских ресурса ▶ Планирање и организација потребних обука
Осигурање високог квалитета услуге	▶ Вештина продаје и управљања ▶ Разумевање комплексности у свим областима хотелског пословања
Потреба за интеграцијом информационо-комуникационих технологија	▶ Директан маркетинг (путем е-поште или друштвених медија) ▶ Анализа података и основно познавање интерпретације података ▶ Социјално умрежавање ▶ Коришћење дигиталних алата за управљање корисницима
Потреба за већим бројем хотела високе категорије	▶ Креативност и иновативност ▶ Воља за учењем ▶ Вештине комуникације ▶ Лидерство

Извор: Аутори, на основу дијагностичке студије и радионице о потребним вештинама.

5.2. Идентификована кључна занимања

Идентификована занимања на која ови недостаци утичу су она у области људских ресурса, али и рецепционери, конобари и остале базичне позиције. Нарочити недостатак вештина идентификован је у вези са комуникацијом, управљањем временом и вештинама продаје, што је резултат недостатка адекватно обучене радне снаге на тржишту рада. Приметан је и недостатак знања и неадекватно преношење поменутих вештина, што доводи до недостатка минимума компетенција за конобаре и рецепционере. Ваља истаћи да процес увођења нових радника у посао може трајати неколико месеци, што може довести до пада морала и високе флукуације запослених.

1. Техничка / специјализована занимања

На основу консултација са заинтересованим странама, понуда квалификација за техничка/специјализована занимања углавном одговара потражњи. Квалификације туристички техничар и туристичко-хотелијерски техничар су важне за сектор. Међутим, јавља се све већа потреба за менаџерима за организацију догађаја као новим занимањем. Поред тога, појавило се ново специјализовано занимање у хотелима - кластер менаџер, као резултат спајања и аквизиција у сектору.

2. Општа занимања

Супротно томе, понуда занимања за базичне позиције (попут собарица или чистача) је недовољна. Ниске зараде за та занимања уз истовремено ограничене могућности за развој каријере играју одређену улогу у овом дефициту. Мотивација за запошљавање на таквим позицијама може бити повећана већим зарадама за одговарајућа радна места, посебним наградама, као и стипендијама за постизање вишег образовног степена неопходног за напредак у каријери у хотелу на друге позиције.

6. Тренутна понуда са аспекта развоја вештина

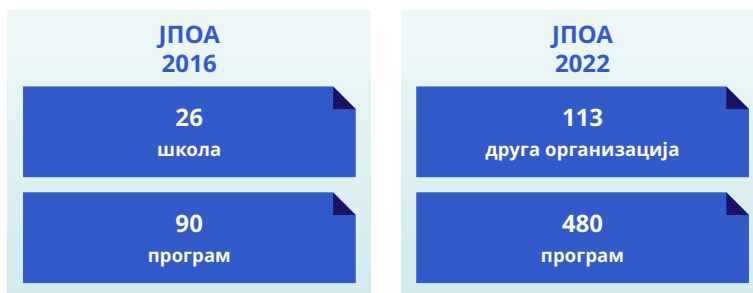
Тренутна понуда вештина се дели на (1) образовање одраслих – прилике за доквалификацију и преквалификацију радника и незапослених лица, (2) стручно образовање и обуку у оквиру средњег стручног образовања и (3) обуку за младе који учествују у образовним програмима како би стекли пуно занимање. У овом контексту, „образовање одраслих“ се односи само на лица старија од 15, 17 или 18 година која су завршила основну или средњу школу, укључујући средње стручне школе и која раде или су незапослена. Овај одељак ће прво размотрити понуду образовања одраслих а потом и понуду средњег стручног образовања и обуке. Акредитоване програме пружају стручне школе и други организатори обуке (пословна удружења, компаније, институти, национални раднички универзитети и тако даље). Велики проценат програма се развија у сарадњи са локалним послодавцима и социјалним партнерима, са циљем да се одговори на захтеве локалног тржишта рада. Према прикупљеним подацима, обуке које планирају и реализују Јавно признати организатори активности одраслих (ЈПОА) у 2022. години су највише похађали: физичка лица (58,33 посто), запослени у приватним и јавним предузећима (36 посто) и лица из регистра националне службе за запошљавање (НСЗ) (4,5 посто).

6.1. образовање одраслих: кључни пружаоци обуке и програми релевантни за сектор

На основу доступних информација, тренутно се усавршавања и развој вештина, на националном нивоу, реализује кроз:

1. Реализацију програма за стицање компетенција и квалификација запослених и незапослених лица код ЈПОА (Слика 5);
2. Реализацију програма и других активности у области неформалног образовања и обучавања одраслих у организацији НСЗ у сарадњи са другим државним органима и установама, удружењима и коморама, а у оквиру којих незапослена и запослена лица стичу компетенције од важности за лични и професионални развој, запошљавање, напредовање у каријери, као и управљање каријером и доношење одлука о даљем образовању и запошљавању.

Слика 5. Раст и структура ЈПОА у претходних 6 година



Извор: Годишњи извештај о реализацији Плана образовања одраслих у Републици Србији у 2022. години.

Табела 3. Акредитовани програми обуке одраслих по областима рада, 2022

Сектор	Број програма обуке	Сектор	Број програма обуке
Здравство и социјална заштита	23	Трговина, угоститељство и туризам	8
Машинство и обрада метала	18	Саобраћај	8
Геодезија и грађевинарство	17	Безбедност и здрави услови рада	7
Страни језици	15	Пољопривреда, производња и прерада хране	4
Економија, право и администрација	13	Информатика	2
Личне услуге	10	Шумарство и обрада дрвета	2
Електротехника	9	Текстилство и кожарство	1

Извор: Аутори, на основу дијагностичке студије.

Ако сагледамо податке за 2023. годину, запажамо да је највећи број акредитованих програма из области машинства и обраде метала (до 9 посто), електротехнике (до 6,6 посто) и безбедности и здравих услова рада (до 5 посто). Број програма из области безбедности и здравља на раду, страних језика и економије се континуирано повећава. Акредитовани програми ЈПОА у периоду од 2012. до 2016. године су приказани на слици 6.

Слика 6. Акредитовани програми ЈПОА по подручјима рада, 2012-2022



Извор: Извештај о реализацији годишњег плана образовања одраслих у Републици Србији у 2022. години.
<https://prosveta.gov.rs/wp-content/uploads/2023/03/Izvestaj-GPOO-2022.pdf>

На основу приказаних података може се уочити да су трговина, угоститељство и туризам у претходних шест година, по броју акредитованих програма (34), на осмом месту (од преко 17 делатности) што указује на повећано интересовање организатора програма. Ако би се уз трговину, угоститељство и туризам узели у обзир и саобраћај – будући да је саобраћај суштински елемент готово сваке туристичке делатности – онда бисмо могли закључити да су ове области међу програмима са највећом потражњом.

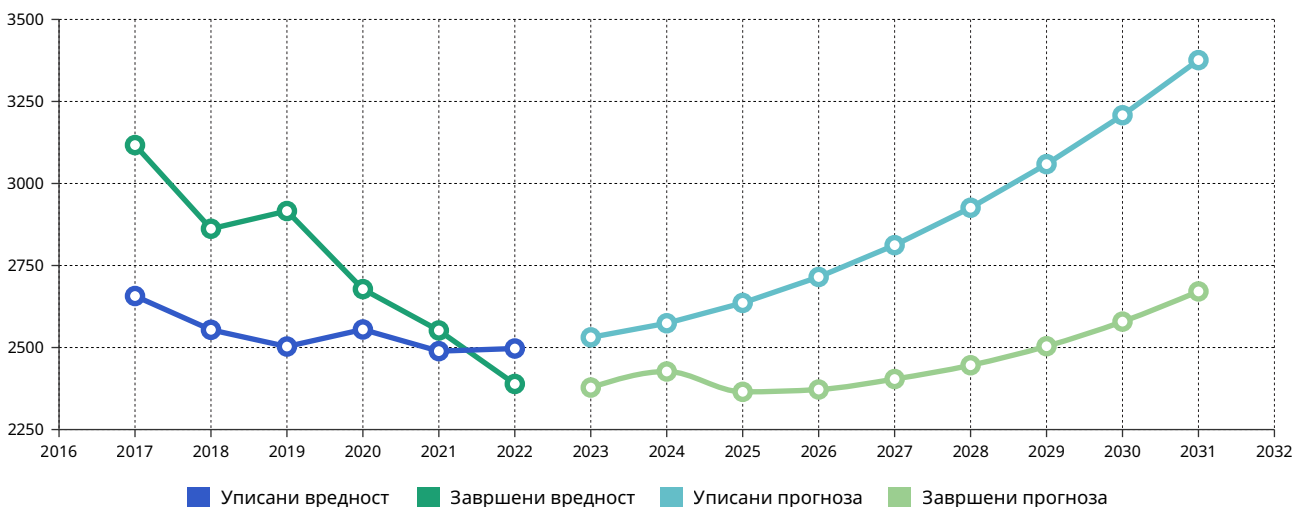
6.2. Подаци о уписима и завршавању релевантних курсева

На основу доступних података о ЈПОА, акредитованих од стране Министарства просвете, науке и технолошког развоја, Покрајинског секретаријата за образовање, прописе, управу и националне мањине-националне заједнице и Агенције за квалификације могуће је констатовати само број акредитованих обука – 681 (укупно за све области) и њихову заступљеност према градовима и општинама (доминирају градови као што су Београд, Нови Сад и Ниш, па затим Суботица, Крагујевац, Јагодина, Чачак, Ужице, Врање и тек по нека општина као што су Ада, Власотинце, Бачка Паланка, Чајетина и сл.). Да би се израчунао број уписаних на релевантне курсеве било би потребно спровођење засебног истраживања (анкетирање организатора обука).

Најзначајнији удео у запослености у сектору туризма се очекује од годишњег прилива лица која завршавају средње образовање. Они који су квалификовани за послове у туризму су обично завршили средњу туристичку школу или факултет. Специфичне квалификације која су уско везане за сектор су „туристички техничар“ и „туристички-хотелијерски техничар“. Прилив квалификација на тржиште рада је у основи одређен бројем ђака који завршавају средње образовање за ове квалификације.

На слици 7 су приказана кретања броја ђака који су се уписали и оних који су завршили средње образовање са квалификацијом „туристички техничар“ и „туристички-хотелијерски техничар“ по годинама према школској години почетка односно завршавања, са прогнозама до 2031. године. Јасно је уочљива промена тренда од опадања према расту након 2020. године како за број уписаних, тако и за број оних који су завршили средње образовање.

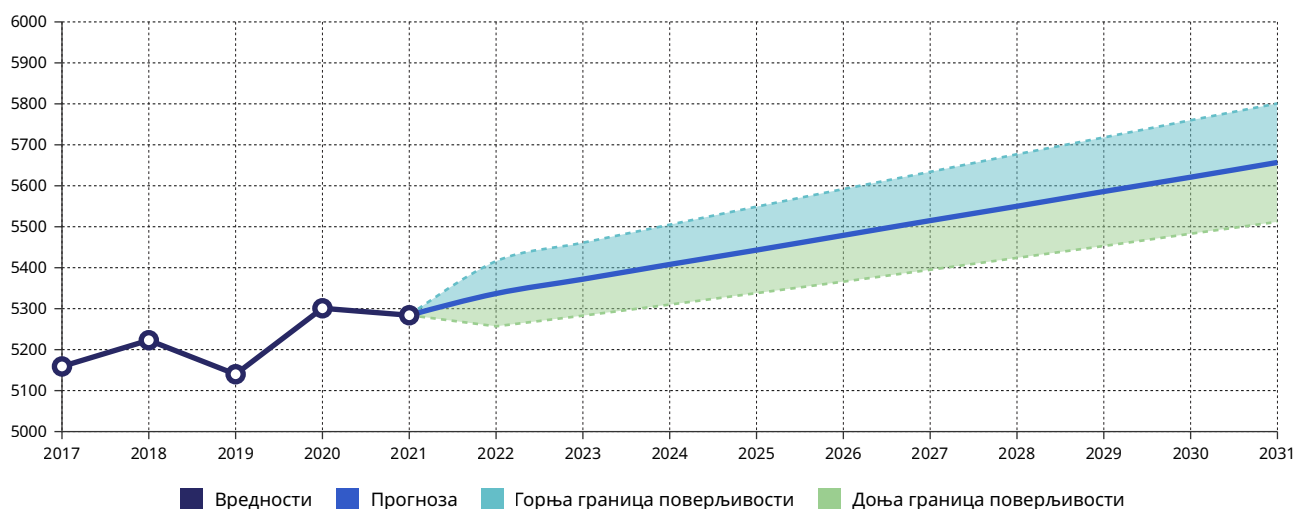
Слика 7. Број ђака који су се уписали и оних који су завршили средње образовање за квалификације „туристички техничар“ и „туристички-хотелијерски техничар“ по годинама према школској години почетка односно завршавања, са прогнозама до 2031. године



Извор: Аутори, на основу података добијених од Републичког завода за статистику.

Квалификације добијене за групу „трговина, угоститељство и туризам“ су такође у великој мери непосредно повезане са радним задацима на радним местима у сектору туризма. Посматрано кретање и прогнозе до 2031. године су приказани на слици 8. Очекује се брзи раст броја матураната/дипломаца у току следеће деценије, што је солидни ослонац за даље развијање сектора и раст броја запослених.

Слика 8. Прогноза кретања броја лица који су завршила образовање из области трговине, угоститељства и туризма, до 2031. године



Извор: Аутори, на основу података добијених од Републичког завода за статистику.

Постоји већи број високо образовних институција где се нуде програми за образовање кадрова у туризму. Испод је приказан списак таквих институција које производе највећи број дипломираних студената је представљен у наставку (табела 4).

Табела 4. Високо образовне институције за образовање кадрова у туризму

Високо образовне институције за туризам	Програми
Факултет за туристички и хотелијерски менаџмент, Универзитет Сингидунум	▶ Туризам, хотелијерство и економија хране
Одељење за географију, туризам и хотелијерство Природно математичког факултета, Универзитет у Новом Саду	▶ Професор географије ▶ Гео информатика ▶ Туризам ▶ Хотелијерство ▶ Гастрономија ▶ Ловни туризам
Економски факултет, Универзитет у Београду	▶ Менаџмент у туризму и хотелијерству
Географски факултет, Универзитет у Београду	▶ Одсек за туризмологију
Факултет за туризам и хотелијерство у Врњачкој Бањи, Универзитет у Крагујевцу	▶ Хотелијерство и туризам, Гастрономски менаџмент
Висока хотелијерска школа Београд, Академија струковних студија Београд	▶ Хотелијерство ▶ Ресторатерство ▶ Гастрономија
Висока туристичка школа Београд, Академија струковних студија Београд	▶ Економија и туризам

Извор: Аутори, на основу дијагностичке студије.

У циљу постизања већег учешћа високодоходовног и луксузног туризма, поред стварања нових капацитета високе категорије, кључну улогу треба да одигра високо образовање усмерено ка усвајању вештина неопходних за луксузни туризам, тј. онај који подразумева високу концентрацију специфичног знања и вештина.

6.3. Недостатак радне снаге

На основу додатног анкетног истраживања, утврђено је да је у протекла 24 месеца, 92,7 посто предузећа регрутовало или бар покушало да регрутује особље. Само 16,7 посто предузећа је успело да увек запосли тражено особље. Остала предузећа нису увек успевала да нађу особље које су тражила, углавном због ограниченог броја кандидата са одговарајућим квалификацијама. Као решење, углавном су примала лица која који не поседују одговарајуће квалификације и обучила их за тај посао, или пак обучила постојеће особље за обављање потребних задатака.

Вештине за којима и даље постоји велика потражња су вештине комуникације, менаџерске и организационе вештине, као и вештине тимског рада. Поражавајући је податак да, иако је велики проценат запослених (укључујући новозапослене) свестан тога, преко 30 посто није прошло никакав тренинг ни обуку код послодавца у последње две године. Уз све то, ипак влада оптимизам послодаваца поводом кретања на тржишту и то пре свега због очекиваног раста туристичког промета и платног биланса, од којих очекују и боље професионалне резултате својих предузећа.

6.4. Недостатак вештина: Релевантност и квалитет тренутних вештина, недостатак вештина и вештине у настајању

Квалитету развоју људских ресурса је најважнији за одрживи раст и успех сектора туризма. Идентификоване постојеће вештине чине основу висококвалитетне радне снаге, обезбеђујући задовољство корисника услуга, ефикасно пословање и целокупну организациону извршност. Нагласак на ефикасном решавању проблема, љубазности и тимском раду доприноси квалитету услуге коју хотелско особље пружа. У интервјуима вођеним за потребе овог извештаја, представници привреде су апострофирали да укључивање дигиталних и технолошких вештина одражава прилагођавање привреде технолошком напретку, обезбеђујући да запослени могу да користе дигиталне алате у циљу побољшања ефикасности и искуства корисника услуга.

Недостаци вештина

Упркос налазима дијагностичке студије да већина запослених у угоститељству поседује основне вештине потребне за њихов посао, анализа и радионица о потребним вештинама указују на потенцијалне изазове и недостатке у вештинама, посебно са променама у сектору које резултирају новим занимањима и вештинама. Појава занимања као што су тајни гости³, менаџери прихода и дигитални стручњаци сугерише промену у потребама привреде, што може да превазиђе тренутну понуду вештина. Недостатак вештина може бити последица различитих фактора, укључујући демографске промене, све већа очекивања потрошача и брз технолошки напредак. За заинтересоване стране у угоститељском сектору постаје императив да се проактивно позабаве овим недостацима улагањем у програме обуке, иницијативе за усавршавање и стратешко планирање радне снаге.

Вештине у настајању, према учесницима поменутих радионица, су следеће:

- ▶ Аналитичност
- ▶ Вештина рада под притиском
- ▶ Дигиталне вештине и способност сталног усавршавања - целоживотно учење
- ▶ Љубазност/социјалне вештине/гостопримство
- ▶ Познавање страних језика
- ▶ Прилагодљивост/флексибилност
- ▶ Различите социјалне вештине

³ Тајни гост у хотелима може се дефинисати као особа коју хотел ангажује да процени квалитет својих услуга. Тајни гости су обучени у својој професији и користе контролну листу као основу за своја истраживања и давање повратних информација менаџеру хотела

Нове вештине

Аналитичке вештине и социјалне вештине су истакнуте као кључне у окружењу које се стално развија попут туризма, што указује на растућу потребу за запосленима који могу да се крећу кроз сложену међуљудску динамику и анализирају податке ради информисаног доношења одлука. Дигиталне компетенције и вештине управљања кризама наглашавају препознавање трансформативног утицаја технологије и потребу за спремношћу за суочавање са непредвиђеним изазовима.

Ограничења са аспекта обезбеђивања нових вештина

Према учесницима радионице, различити фактори, укључујући националну политику и стратегију вештина, координацију кључних актера, финансирање и релевантност наставног плана и програма, наглашавају потребу за холистичким приступом заснованим на сарадњи. Кохерентна национална политика и стратегија за обезбеђивање потребних вештина могу пружити оквир за усклађивање програма образовања и обуке са потребама привреде. Ефикасно управљање и координација међу кључним актерима, укључујући образовне институције и приватни сектор, олакшавају развој прилагођених наставних планова и програма и квалификационих оквира. Одговарајуће финансирање осигурава одрживост иницијатива за обуку, док праксе оцењивања и сарадња између образовног система и приватног сектора повећавају доступност обуке циљним групама.

О ограничењима која се односе на стицање вештина у настајању се дискутовало поводом следећих вештина наведених у табели 5.

Табела 5. Ограничења која се односе на стицање вештина у настајању

Техничке-специфичне вештине	Генеричке вештине
▶ Анализа података и основно познавање интерпретације података ▶ Вештине продаје и управљања ▶ Вештине флексибилности ▶ Директан маркетинг (путем е-поште или друштвених медија) ▶ Коришћење дигиталних алата за управљање корисницима ▶ Мулти-таскинг вештине ▶ Разумевање комплексности у свим областима хотелског пословања ▶ Социјално умрежавање ▶ Управљање људским ресурсима	▶ Вештине комуникације ▶ Воља за учењем ▶ Емпатија ▶ Иницијатива ▶ Креативност и иновативност ▶ Критичко размишљање ▶ Лидерство ▶ Преговарање и управљање конфликтима ▶ Прилагодљивост ▶ Решавање сложених проблема ▶ Тимски рад ▶ Укрштене културе и разноликост

Извор: Аутори, на основу дијагностичке студије и радионице о потребним вештинама.

На основу додатног анкетног истраживања, утврђено је да су најважније генеричке вештине које треба унапредити, за највећи број предузећа: креативност и иновативност (за 84,6 посто предузећа), воља за учењем (за 69,2 посто предузећа) и вештине комуникације (за 61,5 посто предузећа). Што се тиче техничких (специфичних) вештина, за предузећа је далеко најважније унапређење вештина продаје и управљања (за 76,9 посто предузећа). Потом следе и друге важне вештине: разумевање сложености свих области хотелског пословања (за 46,2 посто предузећа) и управљање људским ресурсима (за 38,5 посто предузећа).

6.5. Кључни изазови и ограничења на страни понуде

У даљем тексту су приказани идентификовани кључни изазови и ограничења на страни понуде који утичу на квалитет и понуду вештина, тачније: управљање и координација заинтересованих страна, финансирање, релевантност наставног плана и програма и квалификација, допринос/ограничења одбора за секторске вештине, везе индустрије и институција и подршка за учење на раду.

Званичне институције (Канцеларија за дуално образовање и национални оквир квалификација) немају прецизне информације о кључним изазовима и ограничењима, али због важности тих информација тренутно спроводе релевантна истраживања. Са друге стране, привреда је своје ставове истражила током претходно поменуте радионице реализоване у септембру 2023. године, и у наставку ћемо представити запажања привредника:

Управљање и координација заинтересованих страна

Према кључним актерима у туристичкој и хотелској привреди, један од истакнутих изазова је недостатак стратешких докумената који одговарају стварном стању у сектору туризма. Међутим, многи од кључних саговорника за дијагностичку студију и радионицу предвиђања нису били упознати са тренутном Националном стратегијом развоја туризма Србије, као и са Стратегијским маркетинг планом. Овакав истакнут недостатак наглашава важност ефикасног управљања и координације заинтересованих страна. Учесници су током радионице истакли потребу да се постојеће стратегије прилагоде како би боље одговориле на динамично економско окружење. Према њиховом ставу, од суштинског значаја је да се обезбеди да заинтересоване стране, укључујући државне органе, образовне институције и представнике привреде, сарађују и усклађују своје напоре, што је кључно за креирање свеобухватних и ефикасних стратегија које се баве тренутним потребама сектора.

Финансирање програма обуке и доквалификације

Неадекватне зараде у хотелском сектору доприносе тренутном изазову са којим се суочава ова привредна грана, што доводи до одласка младих из земље у потрази за бољим приликама. Усаглашен је став учесника истраживања да се финансирање појављује као кључни фактор у превазилажењу ове ситуације. Међутим, анализа наглашава да је финансирање ограничавајући фактор за оне учеснике који пружају обуку за стицање потребних вештина. Потешкоће у одобравању буџета за иницијативе за обуку ометају развој и унапређење вештина радне снаге. Решавање финансијских изазова захтева координисане напоре између јавних и приватних субјеката како би ресурси били ефикасно додељени а акценат стављен на развој вештина.

Релевантност наставног плана и програма и квалификација

Анализа указује на неусклађеност између образовног система и стварних потреба привреде, што је повезано са застарелим наставним плановима и програмима и квалификацијама. Идентификовани су јасни оквири и циљеви као неопходни за промовисање инклузивног развоја у сектору туризма. Прилагођавање наставног плана и програма у складу са динамичним захтевима привреде је од виталног значаја. Ово захтева сталну сарадњу између образовних институција и заинтересованих страна у индустрији како би се осигурало да су вештине које се предају у настави у складу са тренутним и будућим захтевима сектора.

Допринос/ограничења развоја секторских вештина

Идентификоване слабости у сектору туризма, укључујући неквалификовану радну снагу, ниске плате и инфраструктурна ограничења, директно утичу на секторске вештине. Недостатак квалификованог особља утиче на квалитет услуга, задовољство гостију и укупну организацију пословања. Ниске плате додатно доприносе потешкоћама у привлачењу и задржавању квалификованих радника. Поред тога, инфраструктурна ограничења представљају изазове у обезбеђивању оптималних радних услова за радну снагу. Превазилажење ових ограничења захтева холистички приступ, укључујући решавање питања накнада, улагање у развој инфраструктуре и неговање подстицајног радног окружења.

Везе између привреде и образовних институција и подршка за учење на радном месту

Током дискусије се искристалисала и потреба за појачаним везама привреде и образовних институција. Учесници радионице су истакли недостатке у управљању људским ресурсима, истичући недостатак одређених вештина и неадекватно преношење знања. Ово директно утиче на способност ефикасног попуњавања позиција, као што су конобари и рецепционери. Побољшање веза између привреде и образовног сектора укључује аутентичне практичне наставе током студија и ангажовање пословних предавача са практичним искуством. Учење на раду је кључно за усавршавање специфичних вештина, као што су комуникација, управљање временом и продаја, за које је идентификовано да недостају на тржишту рада.

6.6. Сарадња између послодаваца и пружалаца образовања

Законом о дуалном образовању и Законом о дуалном моделу студија у високом образовању, регулисана је сарадња између сектора образовања и привреде у формалном образовању. Овим законима се уређују садржај и начин остваривања дуалног образовања у средњем и високом образовању, узајамна права и обавезе ученика/студената, родитеља и старатеља, школе/високошколске установе и послодавца, материјално и финансијско обезбеђење ученика/студената, као и друга питања од значаја за реализацију дуалног образовања у средњем стручном образовању и студијама према дуалном образовању.

Став руководиоца Канцеларије за дуално образовање и национални оквир квалификација је да дуално образовање као модел за реализацију наставе у средњим школама и на универзитетима постоји у оквиру формалног образовања. Подстиче добру сарадњу образовног система и привреде у циљу обезбеђивања квалитетног стручног образовања на свим нивоима, јачања компетенција ученика и студената и укључивања релевантног пословног сектора у планирање наставних планова и програма.

Ипак, кључни актери су током дискусије на радионици истакли потребу за унапређењем сарадње између хотелског сектора и сектора туристичког стручног образовања и обуке (TBET) у Србији. Током дискусија на радионици формулисано је неколико кључних тачака, које су истакле изазове са којима се суочавају образовни систем и привреда и послужиле као основе препорука за побољшање.

Идентификовани изазови

Кратки студијски програми и потребе тржишта:

Препозната је потражња за кратким студијским програмима који су у складу са потребама тржишта. Међутим, спор процес осмишљавања нових студијских програма често резултира неусклађеношћу између постојеће образовне понуде и брзо променљивих захтева тржишта.

Пад уписа на универзитете:

Истакнут је приметан пад уписа младих на универзитете, заједно са проблемом његовог ефекта на обим адекватно квалификованог кадра на тржишту рада.

Сарадња са TBET сектором:

Учесници радионице наглашавају апсолутну неопходност јачања сарадње између хотелског сектора и TBET сектора. Ова сарадња се сматра кључном за раст и развој хотелске привреде.

Кључне препоруке:

Предложене препоруке, укупно 15, дају свеобухватан одговор на уочене недостатке и потребе.

1. Да се стратегијом утврди листа приоритетних вештина
2. Развој система подршке за укључивање угрожених група у радни однос
3. Успостављање више секторских већа са више чланова послодаваца према експертизи
4. Едукација запослених у хотелу у складу са пословном политиком
5. Унапређење имиџа занимања и индустрије
6. Унапређење система акредитације реализатора неформалног образовања

7. Едукација, мотивација и награђивање, подстицаји, стипендије
8. Интеракција између система образовања и индустрије
9. Увођење предвиђања потребних ресурса у секторским политикама
10. Флексибилније извођење и реализација наставног плана и програма
11. Обавеза менаџменту хотела да спроводи континуирану обуку запослених у индустрији
12. Промоција система унапређивања реализатора обука у хотелијерству
13. Реформа практичне наставе и професионалне праксе (у хотелијерству)
14. Преквалификације и упућивање радне снаге на релевантне институције (нпр. Национална служба за запошљавање и сл.)
15. Јачање улоге Социјално-економског савета

Кључних шест приоритетних препорука, према ставовима учесника, су следеће:

1. Интеракција између образовног система и привреде:

Неговање чврсте везе између образовног система и привреде. Ова препорука за циљ има да премости јаз између академског знања и практичних вештина потребних у хотелском сектору.

2. Унапређење имиџа занимања и индустрије:

Препознајући утицај перцепције на избор каријере, промовисање напоре да се побољша имиџ професије и хотелске индустрије. Бољи имиџ делатности може привући више студената и професионалаца да остваре каријеру у туризму.

3. Реформа практичне наставе и професионалне праксе (у хотелијерству):

У циљу решавања проблема недостатак искуства међу дипломцима, фокусирање на реформу практичне наставе и стручне праксе у хотелијерству. Истицање практичног искуства током образовања може да боље припреми студенте за руководеће позиције након дипломирања.

4. Обавеза менаџмента хотела да спроводи континуирану обуку запослених у индустрији:

Уважавајући динамичну природу привреде, хотелски менаџмент би требало да има обавезу да обезбеди континуирану обуку запослених. Ово осигурава да радна снага буде у току са најновијим вештинама и трендовима у индустрији.

5. Подстицаји за младе да упишу туристичке/хотелијерске школе:

Препознајући важност мотивисања студената да наставе образовање у туристичком сектору, идентификација и финансирање различитих подстицаја, награда и стипендија. Овакве иницијативе могу подстаћи студенте да буду прилежнији у својим студијама.

6. Анализа која идентификује стратешке приоритетне вештине

Ова препорука наглашава потребу за стратешким приступом за утврђивање листе приоритетних вештина. Идентификовање и фокусирање на основне вештине осигурава да су образовни програми усклађени са специфичним потребама хотелске привреде.

Приоритетне препоруке заједнички се баве критичним аспектима сарадње између образовног и хотелског сектора у Србији. Јачање интеракције између образовног система и привреде је од суштинског значаја за стварање дипломаца са релевантним вештинама. Поред тога, напори да се побољша имиџ професије могу позитивно утицати на избор каријере ученика, подстичући значајније интересовање за угоститељство и хотелијерство.

Реформа практичне наставе у складу је са захтевима привреде за искусним дипломцима, осигуравајући да су студенти добро припремљени за руководеће улоге. Обавеза сталног усавршавања хотелског менаџмента појачава важност целоживотног учења у динамичном сектору као што је хотелијерство.

Фокус на образовању, мотивацији, наградама, подстицајима и стипендијама има за циљ стварање подстицајног окружења за студенте, подстичући их да остваре каријеру у хотелијерству. Коначно, развој

стратегије за одређивање приоритетних вештина осигурава да образовни програми остану усклађени са растућим потребама сектора.

Успех ових препорука зависи од активног учешћа заинтересованих страна, укључујући образовне институције, представнике привреде и креаторе политике, који раде заједно на обликовању будућности образовања у области туризма и хотелијерства у Србији.

7. Препоруке за испуњавање системских приоритета за сектор: Приоритетне потребе за вештинама и недостаци

Повећање очекиване запослености у сектору туризма повлачи континуирани раст тражње за вештинама релевантним за сектор туризма до почетка идуће деценије. Усаглашеност понуде и тражње за квалификацијама одговарајућим за радна места у сектору туризма је у великој мери обезбеђена преко система формалног образовања. Ипак, потребно је максимално синхронизовано деловање свих заинтересованих страна како би се обезбедио висок квалитет образовања и обезбеђивање вештина на одговарајућем нивоу. О овоме посебно треба водити рачуна, имајући у виду да је један веома значајан правац развоја сектора туризма у Србији усмеравање ка високодоходном туризму за који се предвиђа да ће стимулисати брзи привредни раст.

7.1. Која су занимања и вештине потребни и где?

На основу консултација са заинтересованим странама, издвојила су се занимања у настајању за која се очекује да буду од значаја за развој туризма у Србији. У значајном делу, то су занимања која су недавно настала у туристички развијеним земљама и за која је неопходно да буду укључена у хотелској индустрији у Србији како би се постигао кључни стратегијски циљ успостављања Србије као глобално признате туристичке дестинације.

Занимања у настајању:

- ▶ Багажиста
- ▶ Специјалиста за дигиталне технологије
- ▶ Руководилац службе људских ресурса (недостаје ХР служба уопште)
- ▶ Хотелијер (уопштавање ствари – треба направити један програм у средњој школи који ће бити универзалан – од свих ових 5 постојећих занимања)
- ▶ ИТ менаџер
- ▶ ИТ/аналитичар/маркетинг/услуге за госте – развијање ситних алата у оквиру хотела и ка споља
- ▶ Менаџер кухиње (администрација, залихе, људи, стандарди, хигијена, итд.)
- ▶ Тајни гост
- ▶ Менаџер квалитета
- ▶ Менаџер кухиње
- ▶ Менаџер управљања приходима
- ▶ Надзорник паметних решења

Према послодавцима, очекује се да ова занимања учествују са око три посто у укупном броју нових запослених у следећем средњорочном периоду.

7.2. Ко ће их испоручити и како?

1. Национална политика и стратегија вештина

Најефикаснији начин да се испоруче одговарајуће вештине за сектор туризма је преко припреме и усвајања националне стратегије за развој система вештина обухваћеним образовањем и обукама, како за текућа, тако и за занимања у настајању. Овај ће прилаз омогућити максимални ефекат уз рационалну употребу ресурса за креирање политика и реформе. Нове вештине су у великом броју случајева потребне за више сектора, зато што је потреба за њима у многоме генерисана увођењем нових технологија које су веома често примењене на исти или сличан начин у више сектора.

2. Управљање и координација заинтересованих страна

Процес припрема система образовања и обуке за обезбеђивање нових вештина мора бити максимално транспарентан, а активности свих заинтересованих страна синхронизоване. На такав се начин може постићи циљ испоруке нових вештина на средњи рок, јер процеси модернизације налажу да се сектор

ухвати у коштац са изазовима за одржавање међународне конкурентности. Држава као носилац стратегије и политика треба обезбедити механизме координације између заинтересованих страна. Све заинтересоване стране треба да буду изузетно активне и стално доприносе том процесу.

3. Финансирање

Држава треба да обезбеди ресурсе, из буџета и из међународних извора, за успостављање регулативе и реформе у образовном систему. За припрему оквира обезбеђивања нових вештина од огромног значаја је сарадња и финансијска подршка заинтересованих компанија.

4. Практике испоруке и оцењивања

Пошто се у више случајева ради о суштински новим вештинама и начини испоруке тих вештина садрже пуно новина. Да би се обезбедио уједначени квалитет вештина, неопходно је утврдити најбоље праксе и препоручити њихову примену. Оцењивање квалитета испоруке вештина је кључан корак у селекцији најбољих пракса.

5. Приступ обуци

Нове вештине су потребне будућим и садашњим запосленима у сектору туризма. То се исто односи и на унапређивање текућих вештина. Због тога приступ стицању нових вештина треба бити омогућен кроз редовно образовање, као и кроз обуке и додатне обуке организоване од самих предузећа и од екстерних пружалаца услуга. Неопходно је успоставити стандардизовани приступ испоруке вештина ка свим корисницима како би се обезбедила хармонизована примена вештина, како од садашњих, тако и од будућих запослених. То би требало да доведе до уједначавања испоруке вештина свих пружаоца услуга свим корисницима.

6. Везе између привреде и институција, и подршка за учење на раду

Пошто је велики број нових вештина заснован на модерним сазнањима, и подробном знању, веза између предузећа и високо образовних и истраживачких институција може да поспеши преношење знања релевантним запосленима. То се може постићи обукама на раду осмишљеним од предузећа у сарадњи са високо образовним и истраживачким институцијама.

8. Шта даље: План имплементације за сектор

Овде дате препоруке су изведене на основу дијагностичке студије и радионице о потребним вештинама у сектору хотелијерства и туризма у Србији. У наставку је приказан систематизовани списак препоручених активности.

8.1. Препоручене акције за решавање приоритетних потреба

Едукација запослених у хотелу у складу са пословном политиком: у циљу допуне вештина запослених, хотели треба да организују обуке за своје запослене. До налажења системског решења заснованог на будућој стратегији вештина, наведене обуке се требају спроводити у складу са пословном политиком хотела.

Унапређење сарадње хотела са образовним институцијама: унапредити процес сарадње кроз секторска већа/тематске подгрупе, као и сарадњу између хотела и образовних институција, у циљу ефикасније сарадње кроз додатне обуке, заједнички организоване праксе и обезбеђивања стипендија за ученике и студенте који се припремају за занимања у туризму.

Унапређење имиџа занимања у туристичком сектору: организовати редовне активности преко којих се рад у сектору приказује као атрактивна каријера, која омогућава достојанствен рад и од великог је значаја за српску привреду.

8.2. Препоручене акције за рад на системским приоритетима

На основу основне студије и радионице о потребним вештинама у сектору хотелијерства и туризма у Србији, селеktоване су конкретне приоритетне активности на нивоу система за овај сектор, приказане у табели 6. Поред конкретних описаних активности, приказани су и одговарајући очекивани исходи, временски рокови за њихову реализацију, како и одговорни актери за сваку од конкретних активности посебно.

Табела 6. Стратегијски акциони план за краткорочни период и средњорочни период

Краткорочно (12 месеци)			
Конкретна активност	Очекивани исход	Временски рок	Одговорни актер
Повезивање сектора хотелијерства са сектором образовања	Сарадња образовних институција и хотела и стална интеракција са пружаоцима обука	Што пре	Држава
Допуњавање формалног образовања неформалним обукама	Омогућено систематско стицање недостајућих вештина кроз неформално образовање	До краја 2024. године	Држава, даваоци образовних услуга и послодавци
Дефинисање акредитованих пружалаца обука у хотелијерству и туризму	Формиран регистар акредитованих пружалаца обука у хотелијерству	До краја 2024. године	Држава

Средњорочно (24 месеци)			
Конкретна активност	Очекивани исход	Временски рок	Одговорни актер
Успостављање службе за управљање људским ресурсима у хотелијерству	Обезбеђено добро управљање људским ресурсима и едукација људских ресурса	До краја 2025. године	Послодавци
Припрема и усвајање националне стратегије за систем вештина обухваћеним образовањем и обукама	Усвојена национална стратегија за систем вештина	До краја 2025. године	Надлежна министарства
Омогућавање инклузије осетљивих категорија	Омогућена инклузија осетљивих категорија	До краја 2025. године	Држава и послодавци
Побољшати ниво транспарентности пружалаца обука	На сајту Министарства туризма и омладине постављен Регистар акредитованих пружалаца обука у хотелијерству доступан корисницима	До краја 2025. године	Држава
Повећати број хотела највише категорије	Подизање квалитета услуга и раст учешћа високодоходног туризма	До краја 2025. године	Послодавци
Реформа практичне наставе и професионалне праксе (у хотелијерству)	Унапређене вештина које се добијају кроз редовно образовање са фокусом на настајуће вештине	До краја 2025. године	Средње стручне школе и факултети који имају програме за туризам у сарадњи са хотелима
Обезбеђивање образовања, мотивације и награда, подстицаја и стипендија за запослене	Унапређене вештине и већа мотивација код запослених	До краја 2025. године	Послодавци

9. Речник термина

Вештина: способност извођења менталне или мануелне активности, стечена учењем и вежбањем. Свеобухватни појам који укључује знање, компетенцију и искуство.

Целоживотно учење: укључује све облике учења и подразумева учествовање у различитим облицима образовних активности током живота, са циљем сталног унапређивања потребних личних, грађанских, друштвених и компетенција потребних за рад.

Занимање: група послова који имају понављајући скуп главних задатака и дужности у различитим индустријама.

Знање: скуп стечених и повезаних информација које су резултат учења. То је скуп података, принципа, теорија и пракси који се односе на област рада или учења.

Информално учење: процес самосталног стицања знања, вештина, вредности, ставова и способности одраслих, у свакодневном животном, радном и социјалном окружењу.

Квалификација: сертификовани исход обуке/образовања, формално признање стечених компетенција. Појединац стиче квалификацију када надлежно тело утврди да је достигао исходе учења у оквиру одређеног нивоа и према задатом стандарду квалификације, што се потврђује јавном исправом (дипломом или сертификатом).

Компетенција: интегрисани скуп знања, вештина, способности и ставова, које појединцу омогућују ефикасно деловање у складу са стандардом квалификације.

Мањак вештина: још један свеобухватни термин који означава и недостатке у вештинама и недостатак радне снаге. На тржишту рада недостаје довољно квалификованих људи. Недостатак је резултат или недостатка радне снаге/тесног тржишта рада (када је ниво незапослености низак) или због недовољног броја појединаца који поседују специфичне потребне вештине.

Недостатак вештина: јавља се када су вештине које особа већ поседује испод нивоа оних које су им потребне за компетентно обављање својих дужности.

Недостатак радне снаге: потешкоће у попуњавању упражњеног радног места када нема довољно радника на тржишту рада (утичу услови рада, или лоша пракса запошљавања).

Неформално образовање: организовани процеси учења одраслих који се остварују на основу посебних програма, ради стицања знања, вештина, способности и ставова усмерених на рад, лични и социјални развој.

Потребе за вештинама: свеобухватни термин који се односи и на квантитативне и квалитативне потребе. Ово не треба мешати са тражњом. Понуда-тражња = потреба.

Професионалне компетенције: способност запосленог за обављање послова у складу са захтевима радног места.

Формално образовање: организовани процеси учења који се остварују на основу планова и програма наставе и учења основног и средњег образовања и студијских програма високог образовања.

Процена потреба за обуком (ТНА): потреба за обуком када постоји јаз између онога што је потребно, вештина потребних за обављање радних задатака и вештина које неко поседује. Процена је процес прикупљања и анализе информација и података.

УНИЈА ПОСЛОДАВАЦА СРБИЈЕ
SERBIAN ASSOCIATION OF EMPLOYERS



Унија послодаваца Србије

Стевана Марковића 8
11080 Београд, Земун

Телефон: +381 11 3160 248

Факс: +381 11 2610 988

info@poslodavci.rs

www.poslodavci.rs

