

Korištenje stranog jezika u području turizma u Općini Štrigova - usporedba očekivanja studenata smjera Menadžment turizma i stvarnih potreba na radnom mjestu

Kelnarić, Melanie

Undergraduate thesis / Završni rad

2022

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Polytechnic of Međimurje in Čakovec / Međimursko veleučilište u Čakovcu**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:110:336307>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-12-23**



Repository / Repozitorij:

[Polytechnic of Međimurje in Čakovec Repository - Polytechnic of Međimurje Undergraduate and Graduate Theses Repository](#)



MEĐIMURSKO VELEUČILIŠTE U ČAKOVCU
PREDDIPLOMSKI STRUČNI STUDIJ MENADŽMENT TURIZMA I SPORTA

Melanie Kelnarić

**KORIŠTENJE STRANOG JEZIKA U PODRUČJU
TURIZMA U OPĆINI ŠTRIGOVA – USPOREDBA
OČEKIVANJA STUDENATA SMJERA MENADŽMENT
TURIZMA I STVARNIH POTREBA NA RADNOM
MJESTU**

ZAVRŠNI RAD

Čakovec, rujan 2022.

MEĐIMURSKO VELEUČILIŠTE U ČAKOVCU
PREDDIPLOMSKI STRUČNI STUDIJ MENADŽMENT TURIZMA I SPORTA

Melanie Kelnarić

**KORIŠTENJE STRANOG JEZIKA U PODRUČJU
TURIZMA U OPĆINI ŠTRIGOVA – USPOREDBA
OČEKIVANJA STUDENATA SMJERA MENADŽMENT
TURIZMA I STVARNIH POTREBA NA RADNOM
MJESTU**

**The use of a foreign language in the field of tourism in the
municipality of Štrigova – a comparison of expectation of
students in tourism management and actual needs at the
workplace**

ZAVRŠNI RAD

Mentorica
Marija Miščančuk, v. pred.

Čakovec, rujan 2022.

MEĐIMURSKO VELEUČILIŠTE U ČAKOVCU
ODBOR ZA ZAVRŠNI RAD

Čakovec, 7. lipnja 2022.

država: **Republika Hrvatska**
Predmet: **Poslovni engleski jezik II - izborni izvanredni - MTS**

ZAVRŠNI ZADATAK br. 2021-MTS-I-120

Pristupnik: **Melanie Kelnarić (0131086038)**
Studij: **izvanredni preddiplomski stručni studij Menadžment turizma i sporta**
Smjer: **Menadžment sporta**

Zadatak: **Korištenje stranog jezika u području turizma u Općini Štrigova - usporedba očekivanja studenata smjera Menadžment turizma i stvarnih potreba na radnom mjestu**

Opis zadatka:

Tema proučava razliku između očekivanja studenata smjera Menadžment turizma Međimorskog veleučilišta u Čakovcu i realnog stanja u turizmu na primjeru Općine Štrigova, a s obzirom na potrebe poznavanja stranih jezika i njihovu primjenu u poslovanju općenito, a osobito u turizmu. Rad uspoređuje rezultate dobivene istraživanjem provedenim među studentima smjera Menadžment turizma na Međimurskom veleučilištu u Čakovcu i među pružateljima usluga u turizmu na području Općine Štrigova. Studenti pružaju uvid u svoju precepciju i očekivanja vezana za korištenje stranog jezika na svom budućem radnom mjestu te se daje kratak pregled načina njihovog usvajanja jezika na studiju i njihovu procjenu o svrhovitosti određenog načina učenja jezika, dok pružatelji usluga u turizmu na području Općine Štrigova daju uvid u stvarno stanje na radnom mjestu, pružajući ključne podatke o stvarnom stanju na terenu i u praksi, te svjedoče o tome koriste li strani jezik, postoji li potreba za zanjem stranog ili stranih jezika te na koji način i u koje svrhe, kakvu vrstu poslovanja i komunikacije se strani jezik koristi te, ukoliko posjeduju znanja stranog jezika, gdje i na koji način su ih stekli.

Rok za predaju rada: 20. rujna 2022.

Mentor:



Marija Miščančuk, v. pred.

Predsjednik povjerenstva za
završni ispit:

ZAHVALA

Veliku zahvalnost iskazujem svojoj mentorici Mariji Miščančuk, v. pred., koja je uvelike pridonijela izradi ovog rada time što me usmjeravala i posvetila svoje vrijeme kako bi mi pomogla te odgovarala na moje upite.

Zahvaljujem svim profesorima koji su imali velik utjecaj na moje obrazovanje, ali i na stavove, način razmišljanja i praktično znanje koje će mi biti potrebno u daljnjem životu.

Želim zahvaliti i svojoj obitelji i prijateljima koji su mi bili stalna podrška i uz koje sam lakše prolazila izazovima koje studiranje donosi.

Melanie Kelnarić

SAŽETAK

Ovaj rad govori općenito o turizmu i njegovu razvoju tijekom povijesti u Hrvatskoj, kakvo je stanje turizma danas na području cijele države, Međimurja i općine Štrigova te o korištenju stranih jezika za potrebe rada u turizmu. Naglasak je na kontinentalnom dijelu Hrvatske, točnije Međimurju i općini Štrigova i ruralnom turizmu čiji je razvoj u sve većem porastu. Na tom području provedena je anketa među privatnim iznajmljivačima. Prikazani su i rezultati prikupljeni u anketi sa studentima menadžmenta turizma i sporta Veleučilišta u Čakovcu koji su iznijeli svoja razmišljanja i očekivanja o korištenju stranih jezika u turizmu, kao i odgovori na provedene intervjue s pružateljima usluga u turizmu u općini Štrigova, na osnovi čega se može dobiti realan uvid u stanje s upotrebom stranih jezika prilikom rada u turizmu. Na taj je način moguće analizirati i usporediti predviđanje studenata nasuprot stvarnim potrebama na radnom mjestu. *Online* anketa provedena je među 50 studenata, dok je *online* intervju proveden među 12 iznajmljivača kuća za odmor. Znanje i služenje stranim jezikom od velike je važnosti za turizam jer se na taj način vrši komunikacija između djelatnika u turizmu i posjetitelja, odnosno turista određene destinacije. Prikupljenim podacima vidljivo je da su studenti dobro predvidjeli važnost korištenja stranog jezika u turizmu. Naime, studenti se često služe stranim jezikom, pretežito engleskim, a zatim njemačkim, dok iznajmljivači kuća za odmor gotovo svakodnevno govore neki od stranih jezika, najviše engleski i njemački jezik. Poznavanje i korištenje stranih jezika na području općine Štrigova, ali i cijele Hrvatske, veoma je značajan faktor za kvalitetno obavljanje poslova u sektoru turizma i daljnji razvoj turističke ponude te privlačenje posjetitelja u određenu turističku destinaciju.

Ključne riječi: turizam, strani jezik, anketa, pružatelji usluga u turizmu, općina Štrigova, studenti

SADRŽAJ

SAŽETAK

1. UVOD	5
2. TURIZAM.....	6
2.1. POVIJEST TURIZMA.....	7
2.2. TURIZAM HRVATSKE	8
2.3. POVIJEST HRVATSKOG TURIZMA	10
2.4. RURALNI TURIZAM HRVATSKE.....	11
3. TURIZAM MEĐIMURSKE ŽUPANIJE	13
4. TURIZAM OPĆINE ŠTRIGOVA	15
5. KORIŠTENJE STRANOG JEZIKA U TURIZMU.....	17
5.1. KORIŠTENJE STRANOG JEZIKA U TURIZMU U HRVATSKOJ	17
5.2. KORIŠTENJE STRANOG JEZIKA U TURIZMU U SVIJETU	18
6. ISTRAŽIVAČKI DIO.....	19
6.2. REZULTATI ANKETE ZA STUDENTE.....	20
6.3. REZULTATI INTERVJUA S IZNAJMLJIVAČIMA KUĆA ZA ODMOR NA PODRUČJU OPĆINE ŠTRIGOVA.....	28
6.4. RASPRAVA.....	28
7. ZAKLJUČAK	30
8. LITERATURA.....	31
POPIS GRAFIKONA	33
POPIS SLIKA	33
PRILOZI.....	34
ANKETA ZA STUDENTE STUDIJA MENADŽMENTA TURIZMA.....	34
PITANJA ZA PRUŽATELJE USLUGA U TURIZMU NA PODRUČJU OPĆINE ŠTRIGOVA.....	35
ODGOVORI.....	35

1. UVOD

Turizam je djelatnost koja je oduvijek prisutna, no kako se svijet mijenja i napreduje, tako napreduje i turizam te iziskuje nove načine poslovanja. U današnje vrijeme, u kojem je putovanje normalna pojava, više nego ikad potrebno je znanje stranih jezika za kvalitetno obavljanje posla u sektoru turizma. Za djelatnike u turizmu neophodna je upotreba stranog jezika zbog posjetitelja koji dolaze iz drugih država. Živimo u modernom dobu u kojem smo neprestano okruženi stranim riječima, od najranije dobi uče se strani jezici u školama, odrasli su primorani učiti strani jezik ako za to nisu imali prilike u ranijoj dobi, a suvremeni trendovi to od njih zahtijevaju.

Hrvatska, kao i ostatak Europe, sve više napreduje u području turizma jer nudi različite vrste turističke ponude. Osim što je bogata prirodnim znamenitostima te ima odličan geografski položaj, pruža niz sadržaja koji privlače turiste, posebice one koji dolaze iz drugih zemalja. Osim morskog, Hrvatska nudi i kontinentalni turizam. Područje Međimurske županije, koje se nalazi na sjeveru Hrvatske, dugo nije bilo prepoznato od turista, no otkako ljudi sve više nalaze mir u prirodi, traže mjesta kakva im Međimurje može pružiti. U posljednjih se nekoliko godina ruralni turizam u Međimurskoj županiji sve više razvija i nudi gostima, i domaćima i stranim, sve više mogućnosti za kvalitetan odmor ispunjen nizom aktivnosti koje će njihov odmor u potpunosti učiniti ispunjenim. Općina Štrigova, čiji se turizam detaljnije istražuje u ovom radu, nalazi se na granici sa susjednom Slovenijom i pruža turistima jedinstveno iskustvo zbog svoje bogate prirode, ali i niza drugih sadržaja koje gostoljubivi domaćini nude svojim gostima.

U ovom radu prikazana je usporedba očekivanja studenata u korištenju stranog jezika u turizmu te iskustvo pružatelja usluga u području turizma. Da bi se došlo do podataka, provedeni su *online* anketa i intervju, a dobiveni podaci analizirani su. U anketi su sudjelovali studenti studija Menadžmenta turizma i sporta Međimorskog veleučilišta, dok su na pitanja iz intervjua odgovarali iznajmljivači kuća za odmor na području općine Štrigova.

2. TURIZAM

Turizam je rasprostranjen po cijelom svijetu i danas postaje vrlo tražen način bijega od ubrzane svakodnevice i stresa. Važno je napomenuti da se prilikom putovanja napušta mjesto stanovanja kako bi se pojedinci odmaknuli od okoline u kojoj se nalaze svakodnevno. Osim što se pojedinci na taj način relaksiraju, boravak na nekom novom mjestu može ih potaknuti na upoznavanje drugih ljudi, bavljenje fizičkom aktivnošću, čitanje knjiga i sl. Takva vrsta putovanja danas je veoma popularna jer su ljudi u potrazi za aktivnostima kojima mogu napuniti baterije i na taj način podići kvalitetu života na višu razinu.

Prema Hrvatskoj enciklopediji, turizam (engl. *tourism*) jest ukupnost odnosa i pojava koji proizlaze iz putovanja i boravka posjetitelja nekog mjesta, ako je takvo putovanje poduzeto radi odmora i uživanja te se njime ne zasniva stalno prebivalište i ne poduzima se neka gospodarska djelatnost (<https://enciklopedija.hr/natuknica.aspx?ID=62763>).

Turizam uključuje aktivnosti proizašle iz putovanja i boravka osoba izvan njihove uobičajene sredine ne dulje od jedne godine radi odmora, poslovnog putovanja i drugih razloga nevezanih uz aktivnosti za koje bi primili ikakvu naknadu u mjestu koje posjećuju (World Conference on the Measurement of the Economic Impact of Tourism, Nice, 1999).

Pet temeljnih obilježja turizma (Čavlek i sur., 2011):

- turizma nema bez putovanja i kretanja ljudi te njihova boravka u turističkim odredištima
- putovanje i boravak moraju se zbivati izvan uobičajene sredine
- turizam se zasniva na kružnom putovanju te ima definiran vremenski interval u kojem se odvija
- cilj turističkog putovanja jest da se ne veže uz stalan boravak u destinaciji
- turisti troše, ali ne zarađuju.

Vrste i oblici turizma (Čavlek i sur., 2011.):

- domaći turizam – turističko putovanje unutar granica vlastite države
- receptivni turizam – turisti nerezidenti koji borave u promatranoj zemlji
- emitivni turizam – turistička putovanja rezidenata u druge zemlje
- interni turizam – ukupnost domaćeg i stranog turizma
- nacionalni turizam – turistička putovanja domicilnog stanovništva u zemlji i inozemstvu
- međunarodni turizam – ukupnost receptivnog i emitivnog turizma
- intraregionalni turizam – turistička putovanja stanovnika jedne zemlje određene regije u drugu zemlju te iste regije
- interregionalni turizam – turistička putovanja stanovnika jedne zemlje određene regije u drugu zemlju, ali izvan te regije.

Ljudi se odlučuju za putovanja iz različitih razloga, a neki od njih su odmor, rekreacija, očuvanje zdravlja te nova iskustva – upoznavanje novih ljudi, kulture, gastronomije i tradicije određenog mjesta.

2.1. POVIJEST TURIZMA

Selidbe i kretanja stanovništva zastupljena su otkad postoji čovječanstvo i u većini slučajeva nastaju kao posljedica traženja novog i boljeg mjesta za život. Osim egzistencijalnih potreba, ljudi su u prošlosti putovali zbog rata i ratnih pohoda. Kako su čovjek i svijet napredovali, tako su se počele javljati želje pojedinca za putovanjem u svrhu odmora i zabave.

Keča, Pukšar i Vukonić (2015) navode da su prva putovanja započela u Egiptu, Babilonu, Asiru i Perziji, a već su prve ceste na Istoku bile popločene 3000. g. prije Krista te je glavni razlog kretanja bila razmjena dobara. Početak razvoja putovanja bio je u antičko doba, kada su putovali pretežno putopisci, pjesnici, istraživači i trgovci. Jedan od važnih uzroka putovanja bile su Olimpijske igre na kojima su se tadašnji pojedinci zabavljali i rekreirali. Ciljevi putovanja bila su i termalna kupališta i proročišta, pa možemo reći da je već tada postojala svijest o zdravlju.

U XVII. i XVIII. stoljeću započinju putovanja poznata kao „Grand Tour“, što u doslovnom prijevodu znači veliko putovanje. Nazvana su tako društvena putovanja zbog obrazovanja engleske mlade aristokracije i upravo su ona obilježila početak razvitka putovanja. Putovalo se po cijeloj Europi, najviše kroz Francusku, Italiju, Njemačku i Švicarsku. Početkom XIX. stoljeća uključuju se i Amerikanci. Putovalo se u skupinama te se ostajalo dugo, u početku čak tri godine, a kasnije nekoliko mjeseci (Keča, Pukšar i Vukonić, 2015). Prijevozna sredstva tijekom putovanja u ono vrijeme bili su brodovi i kočije.

Turizam kakav danas poznajemo nastao je u trenutku u kojem su ljudi počeli raspolagati slobodnim vremenom, ali i financijskim sredstvima kojima su si mogli priuštiti određeno putovanje koje zahtijeva novčani trošak.

2.2. TURIZAM HRVATSKE

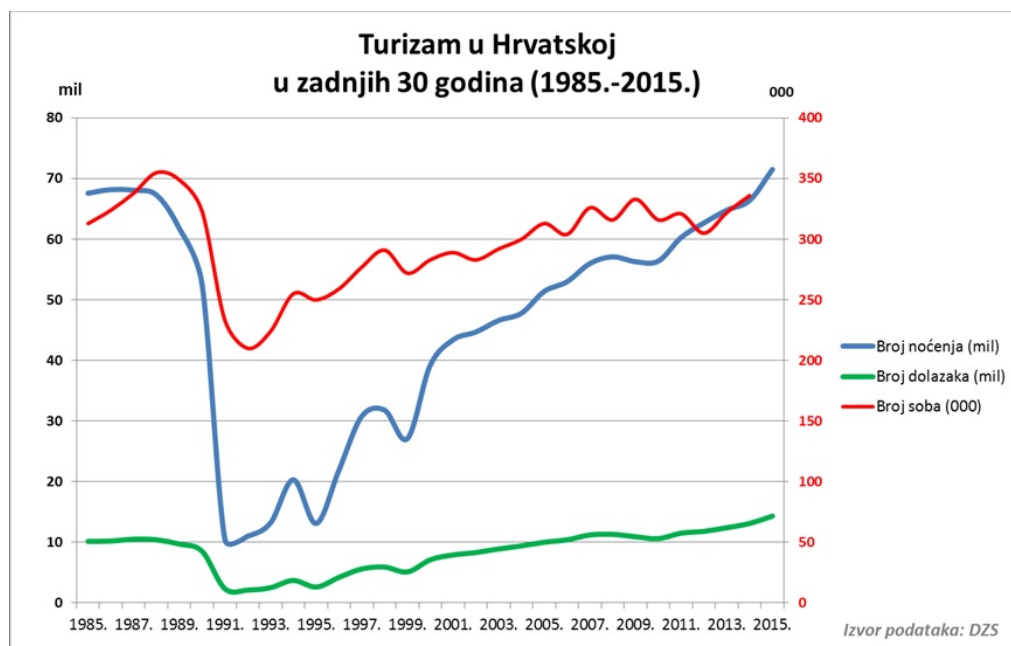
Hrvatska je europska država smještena u južnom dijelu srednje Europe te u sjevernom dijelu Sredozemlja. Na sjeveru graniči sa Slovenijom i Mađarskom, na istoku sa Srbijom i Bosnom i Hercegovinom, na jugu s Crnom Gorom, a na zapadu ima morsku granicu s Italijom. Ima očuvanu prirodu sa stotinama endemskih biljnih i životinjskih vrsta te je skoro 10 % njezina teritorija zaštićeno u obliku parkova prirode, nacionalnih parkova i strogih rezervata. (<https://migracije.hr/opce-informacije/>)

Iako je Hrvatska mala zemlja, njezin geografski položaj i raznolikost nude velik potencijal za razvoj turizma. Izrazito je bogata prirodnim resursima te svojim različitim regijama turistima omogućuje jedinstvene doživljaje svakog mjesta. Kontinentalna Hrvatska ima svoje prednosti i ljepote, poput ruralnih područja koja su postala trend današnjice, ali isto tako suvremenih gradova koji turistima nude niz sadržaja. Svako godišnje doba može se iskoristiti za neki oblik putovanja i aktivnosti, poput

posjeta gradova u doba adventa ili skijanja na Sjevernom Velebitu, ljeti postoji niz opcija, od aktivnog odmora na moru, planinarenja u Gorskom kotaru, posjeta glazbenim i kulturnim događanjima i sl.

Hrvatski turizam karakterizira izrazita geografska koncentracija potražnje koja se prvobitno fokusira na jadransku obalu, ali je iskorištenost smještajnih kapaciteta još uvijek nedovoljna te je premalo razvijena ponuda turističkih proizvoda i usluga (Bevanda, Gržinić, 2014).

Grafikon 1. Turizam Hrvatske od 1985. do 2015. godine



Izvor: <https://eclectica.hr/2016/03/29/turizam-u-hrvatskoj-u-jednom-grafikonu-1985-2015/>

Grafikon 1. prikazuje da je 2015. godine broj noćenja u Hrvatskoj premašio onaj iz 1985., kad je turizam počeo rasti. Broj dolazaka od 1985. godine konstantan je, 1990. počinje lagano opadati, a od 2004. u porastu je koji i dalje traje. Broj soba najveći je bio 1990. godine, a uskoro, nakon 1991. počinje se izrazito smanjivati. Vidimo da se početkom 1995. broj soba počinje lagano penjati, ali još uvijek nije dosegao maksimalan broj.

2.3. POVIJEST HRVATSKOG TURIZMA

U Hrvatskoj su prvi ljetnikovci, palače i kupališta s termalnom vodom izgrađeni u doba Rimskog Carstva, pa možemo reći da se u to vrijeme počeo razvijati neki oblik turizma. Osim toga, vjerska hodočašća također su bila slična današnjem turizmu. S početkom XVI. stoljeća pojavljuju se gostionice koje su primale goste i pružale im smještaj prilikom putovanja te su se na taj način ljudi s naših prostora prvi put susretali s tuđim jezikom.

Polovicom XIX. stoljeća javlja se zanimanje za prirodu i kulturu, Hrvatska slijedi trendove u svijetu i počinje se povezivati prometnicama. Generalno gledajući, hrvatski turizam sporo se razvijao zato što se stanovništvo koje je živjelo na tom području najviše bavilo poljoprivredom, što znači da nisu imali dovoljno vremena za putovanje jer su morali konstantno raditi.

Kako je broj posjetitelja rastao, tako su se otvarali poštanski uredi te su se osnivale knjižare u kojima su gostima prodavani novine i časopisi na stranim jezicima. Jedna od ključnih zadaća turističkih organizacija bila je obrazovati stanovništvo budući da se većina bavila poljoprivredom te se ništa osim fizičkog rada nije priznalo kao plaćen posao. Službeni državni organi sudjeluju u stvaranju boljih uvjeta za turizam, kao i za cjelokupan gospodarski rast države. S vremenom lokalno stanovništvo sve više uočava pozitivnu stranu turizma, pa i oni pokazuju inicijativu.

Dvadeseto stoljeće praćeno je naobrazbom ljudi koji su radili u ugostiteljstvu, što je pogodovalo razvoju turizma. Razdoblje između dvaju svjetskih ratova započelo je oštro jer je nastala nova država te su se pojavljivali razni problemi političke naravi, a manje su se vodili razgovori vezani uz gospodarstvo i turizam. Postali su popularni izleti u prirodu po uzoru na Europu, pa su stanovnici iz grada vikendom odlazili na planinarenje ili šetnju šumom, planinom i sl. Javlja se ideja o osnivanju prve turističke agencije koja bi organizirala izlete i putovanja, no nije odmah osnovana. Osnovana je 1920. godine u Dubrovniku, a zapravo je to bio putnički *biro* čiji je cilj bio obavljati svaki zakonom dopušten posao koji se odnosi na vođenje putničke agencije (Vukonić, 2005). Vlasnici kuća koje su iznajmljivali posjetiteljima došli su do zaključka da bi im se zaista moglo isplatiti kad bi se odlučili baviti samo time i živjeti isključivo od te djelatnosti, koja još nije ni postojala u našim krajevima. Godine 1925. godine otvoren je najpoznatiji hotel u Zagrebu, *Esplanade*, koji je podigao Zagreb na višu stepenicu i obogatio središte grada (Vukonić, 2005).

Širenjem turizma željela se sve više unaprijediti turistička ponuda, pa se javljaju ideje o hobi turizmu koji se prvenstveno okreće pojedincu i njegovim preferencijama, aktivnostima kojima se voli baviti u slobodno vrijeme i sl., a potražnja za nautičkim turizmom također je u porastu.

Nakon što je stvorena samostalna hrvatska država, osnovano je Ministarstvo turizma koje je bilo zaduženo za organizaciju i kontrolu propisa i zakona vezanih uz turizam Hrvatske. Raste osviještenost prema zaštiti prirode te se velika važnost pridaje prirodnim resursima, a mnoga područja su zaštićena i postaju parkovi prirode te nacionalni parkovi. Uvodi se privatizacija turističkih objekata, pa je bila potrebna prilagodba nečemu novom što se događa u turizmu. Sve se više vrednuju hrvatski domaći proizvodi koji se uklapaju u turističku ponudu kao vrlo primamljivi stranim turistima.

Porastom turističke ponude diljem cijele zemlje sve se više razvija i ruralni turizam koji nudi nove oblike putovanja i doživljaja destinacije.

2.4. RURALNI TURIZAM HRVATSKE

Prema Demonja i Ružić (2010), ruralni turizam je naziv za različite aktivnosti i oblike turizma koji se javljaju izvan gradova i onih područja na kojima se razvio masovni turizam te je određen turističkom ponudom koja se nalazi u ruralnim područjima, a u Hrvatskoj ruralni prostor zauzima 91,6 % ukupne površine, što je jako velik potencijal za razvoj ruralnog turizma. Neke od glavnih značajki ruralnog turizma su poljoprivredna proizvodnja, tradicija i korištenje postojećih prirodnih resursa. Ruralni se turizam u Hrvatskoj počeo razvijati početkom XX. stoljeća i otad je u stalnoj ekspanziji.

Da bi svatko s putovanjem i boravkom doživio ono što preferira, ruralni turizam dijeli se na vjerski, zdravstveni, lovni, ribolovni, kulturni, gastronomski, sportsko-rekreacijski, itd.

Jedan od oblika ruralnog turizma jest seljački turizam ili agroturizam koji dobiva na sve većoj važnosti zbog toga što su ljudi u potrazi za mirom i odmorom na mjestu na kojem nema puno ljudi

i prevladava priroda. U današnje vrijeme pojedinci više cijene lokacije na kojima se mogu odmaknuti od kaosa nastalog u velikim gradovima napučenima gomilom ljudi.

Hrvatska zbog svoje geografske raznolikosti turistima pruža mogućnost da iskuse ruralni turizam na puno načina. Iako je Hrvatska većinski bila usmjerena na maritimni turizam, odnosno veliki se naglasak uvijek stavljao na turizam uz obalu Jadranskog mora, sve se veća vrijednost pridaje unutrašnjosti te kontinentalnom dijelu zemlje. Sjeverni dio Hrvatske postaje sve poznatiji, pogotovo u aspektu turizma.

3. TURIZAM MEĐIMURSKE ŽUPANIJE

Međimurska županija smještena je na samom sjeveru Hrvatske te se nalazi između dviju rijeka, Mure i Drave, a geografski se dijeli na gornje i donje Međimurje. Stanovnici Međimurja govore kajkavskim dijalektom.

Posjetiteljima Međimurje nudi veliku turističku ponudu zbog svojeg prirodnog bogatstva. Osim prirode, turistima se pruža mogućnost doživjeti kulturu i povijest ovog kraja, a velika se važnost pridaje i tradiciji i očuvanju običaja koji se na ovom području vrednuju - folkloru, etnografski, tradicionalnoj nošnji i sl.

Najpoznatija i najzanimljivija mjesta za turiste koji vole prirodu u Međimurju su Bedekovićeve grabe, Centar za posjetitelje Med dvema vodama, Farma jelena i muflona – OPG Perhoč, Grad labirinta, Mađerkin Breg – vidikovac, Marina Kuršanec, Marina Prelog, Međimurski dvori – izletišta, Mlinarev poučni put, Muškatljin farma, kao i niz drugih (http://www.visitmedimurje.com/dozivi_medimurje-vise.asp?id=18&m=1&mm=02&kt=Priroda#.YvCy6nZBwuU).

Avanturistima i onima koji vrijeme vole provoditi baveći se sportom i rekreacijom Međimurje pruža razne mogućnosti – rafting na Muri i Dravi, jahanje, paintball, bicikliranje, plivanje u bazenima, golf, tenis i sl. U Međimurju se godinama, tijekom cijele godine, održavaju manifestacije kao što su biciklijade, sajmovi, radionice, koncerti, festivali, božićni programi, itd.

Slika 1. Karta Međimurja



Izvor: <https://sites.google.com/site/murje2016/smjestaj-medimurja/stanovnistvo-medimurja> (07.08.2022.)

4. TURIZAM OPĆINE ŠTRIGOVA

Jedna od općina koja turistima nudi niz mogućnosti odmora je općina Štrigova koja se nalazi pri samoj granici sa Slovenijom te je omeđena brežuljcima, vinogradima i šumama. Iako je možda površinom mala, pruža kvalitetnu turističku ponudu i njezin razvoj je sve veći i brži. Ovaj kraj najviše su prepoznali strani turisti koji žude za prirodom i odmorom.

U središtu mjesta Štrigova nalaze se dvije crkve - Crkva svete Marije Magdalene u centru mjesta, izgrađena u XVII. stoljeću, i Crkva sv. Jeronima koja je izgrađena sredinom XVIII. stoljeća te ima veliku vrijednost zbog freski baroknog slikara Ivana Rangera (<https://www.strigova.info/o-strigovi/>).

Prva pomisao kad netko spomene Štrigovu je vinova loza. Međimurska vinska cesta originalan je turistički proizvod ovog kraja. Kod više od 30 vinara, u lijepom ambijentu podruma i kušaonica, turisti mogu probati kvalitetna vina, a osim kušanja vina, vinska je cesta bogata vidikovcima te biciklističkim i pješačkim stazama. Svake godine tradicionalno se održavaju vinske manifestacije, od kojih je najpoznatije „Urbanovo“, međunarodna tradicionalna manifestacija koja se od 2000. godine krajem mjeseca svibnja održava svake godine, a na njoj vinari ovog kraja predstavljaju svoja vina. Još je jedan događaj vezan uz vinovu lozu i kulturu vina - „Vincekovo“, poznat i pod nazivom „Vincekov pohod“, a obilježava se svake godine krajem mjeseca siječnja. Ova je manifestacija svoj naziv dobila po sv. Vinku, zaštitniku vinograda i vinara, a njegov se dan obilježava 22. siječnja (<https://www.nedjelja.ba/hr/duhovnost/svetac/sv-vinko/3566>). Glavni simbol jest ceremonija uz glazbu i ples kako bi se prizvali dobri plodovi. Održava se vani, na otvorenom, uz hranu, piće i druženje te obilazak lokalnih vinograda i degustacije vina.

Važno je spomenuti i brojne biciklističke staze koje su dobro održavane te su većim dijelom asfaltirane ili se nalaze na šljunčanim putevima. Biciklisti na taj način u jednom danu mogu proći cijelu općinu i doživjeti prekrasan brežuljkasti krajolik, vinograde i šume te obići vinske kuće, restorane i vidikovce.

Najnovija turistička atrakcija na ovom području je vidikovac na Mađerkinom bregu koji na najbolji način prikazuje prirodnu ljepotu gornjeg Međimurja. U sklopu vidikovca izgrađen je Biciklističko-

informativni centar koji je zamišljen kao mjesto na koje biciklisti mogu doći i odmoriti se te uživati u pogledu koji se odatle pruža, a kad je lijepo vrijeme, moguće je vidjeti čak četiri države: Sloveniju, Austriju, Mađarsku i Slovačku. Mađerkin breg dobio je naziv prema Emiliji Krauthaker, poznatijoj kao „Mađerka“ koja je ovdje živjela.

Iako mala općina, ljudima koji dođu nudi širok spektar smještaja, kuće za odmor i apartmane. Iznajmljivači kuća za odmor i apartmana pobrinuli su se za ambijent, izgled i doživljaj ovog kraja. U ovom radu spominjat će se upravo pružatelji usluga iz općine Štrigova i njihove potrebe korištenja stranog jezika u komunikaciji s turistima i općenito poslovanju u turističkom sektoru.

Slika 2. Vidikovac na Mađerkinom bregu



Izvor:<https://www.mnovine.hr/medimurje/strigovske-noci-otvorenje-vidikovca-koncert-frajli-i-strigovskigulasi/> (05.08.2022.)

5. KORIŠTENJE STRANOG JEZIKA U TURIZMU

Prema Čolić i Tomić (2013.), turizam je uslužna djelatnost koja ovisi o ljudima i kvaliteti njihovih usluga. Budući da ovaj sektor raste vrlo brzo, zaposlenici moraju biti kompetentni i kretati se u smjeru razvoja. Potrebni su stalno napredovanje, usavršavanje i učenje jer se ova vrsta djelatnosti sastoji od niza različitih komponenti, kao što su hotelijerstvo, ugostiteljstvo, agencije, promet i sl. Specifičnost je sektora turizma da svaki njegov zaposlenik mora poznavati strane jezike kako bi mogao komunicirati s posjetiteljima iz drugih zemalja.

Turistička ponuda u Hrvatskoj neprestano raste, pa je samim time i učenje ili usavršavanje stranih jezika također u porastu, kako kod učenika i studenata, tako i kod onih koji već rade u turističkom sektoru.

5.1. KORIŠTENJE STRANOG JEZIKA U TURIZMU U HRVATSKOJ

Djeca su od najranije dobi upoznata sa stranim jezicima. U Hrvatskoj prevladava učenje engleskog jezika kao prvog, a njemačkog kao drugog stranog jezika. Osim učenja stranih jezika u obveznom školskom sustavu, u današnjem svijetu neprestano smo okruženi stranim riječima u medijima, na internetu, u filmovima, knjigama i sl., pa se na taj način vrlo jednostavno uči određeni jezik.

Zanimanja vezana uz turizam u stalnom su porastu te je sve veći interes za školovanjem i učenjem stranih jezika, a najviše su potrebni termini i pojmovi iz turizma (<https://www.profil-klett.hr/raste-zanimanje-za-strane-jezike-razlog-turizam>).

Višejezičnost je vrlo važna i igra presudnu ulogu u pogledu zapošljavanja budućih generacija, pogotovo kad je riječ o djelatnostima poput turizma, neovisno o kojem se tipu posla radi. Za usvajanje stranog jezika potrebno je kontinuirano upotrebljavanje i učenje tog jezika. U poslovnoj komunikaciji s ljudima iz inozemstva engleskim se jezikom služi većina ljudi na svakodnevnoj razini. Engleski jezik ujedno je i strani jezik koji ima najveći broj izvornih govornika, kao i onih neizvornih (<https://dante-ri.hr/zasto-je-znanje-engleskog-jezika-danas>

must/?fbclid=IwAR1DoGZ0Mv2N83ZL3uaVZJCQSYb9xFEABC699jKO-GWBpvXD-EPj1pcQn4). Najveći dio posjetitelja koji dolaze u Hrvatsku stiže iz Njemačke, Slovenije i Austrije, pa je prema tome za turističke djelatnike potrebno i znanje njemačkog jezika (https://www.skolskiportal.hr/sadrzaj/skolstvo-u-medijima/engleski-nije-dovoljan-za-buducnost-nase-djece/?fbclid=IwAR0hycLwgQ6u1X-_CqqI3TNhtBCZX6x3q7tzLrs67GUKbNKas2SHqN_3EFc).

5.2. KORIŠTENJE STRANOG JEZIKA U TURIZMU U SVIJETU

Poznavanje stranih jezika jedna je od glavnih vještina koju mora posjedovati svaka osoba kako bi napredovala u poslovnom svijetu, osobito kad se radi o turizmu. Za većinu zemalja izvan engleskog govornog područja engleski jezik neizostavan je za profesionalan rad u turističkom sektoru. Iza engleskog, španjolski jezik jedan je od najraširenijih jezika diljem svijeta i zbog toga je tražen i u turizmu. Mandarinskim jezikom također se služi velik broj svjetskog stanovništva, pa iz tog razloga postaje sve traženiji u turističkom sektoru, bilo da se radi o azijskim zemljama ili onima koje primaju velik broj turista iz Azije. U Europi je njemački jezik posebice važan za turizam. Iz godine u godinu sve veći broj Nijemaca posjećuje europske zemlje, a znanje ovog jezika može dodatno pomoći kod ugovaranja inozemnih poslova. Na posljednjem mjestu, ali ne kao manje bitan, nalazi se francuski jezik čije je poznavanje odlična prilika za kvalitetno obavljanje posla u turizmu (<https://www.tourism-review.com/what-are-the-most-demanded-languages-in-tourism-news12406>). Prema UNWTO-u (2021), kineski jezik postaje službeni jezik Svjetske turističke organizacije te se pridružuje ostalim službenim jezicima – engleskom, španjolskom, francuskom, arapskom i ruskom.

6. ISTRAŽIVAČKI DIO

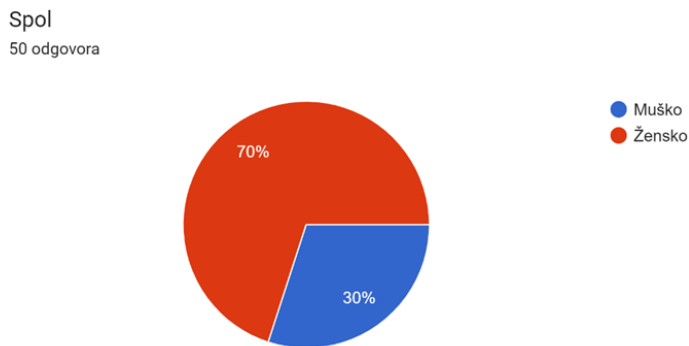
Istraživanje koje je provedeno podijeljeno je na dva dijela – prvi dio, tj. anketu koju su ispunjavali studenti Menadžmenta turizma i sporta Međimurskog veleučilišta u Čakovcu i drugi dio, intervju s pružateljima usluga u turizmu na području općine Štrigova.

Metoda anketiranja jest postupak kojim se prikupljaju i analiziraju podaci koji su dobiveni prilikom rješavanja upitnika. Način anketiranja koji se koristio u ovom radu je anonimni upitnik putem interneta zbog toga što ispitanici, odnosno studenti Menadžmenta turizma i sporta mogu jednostavno i brzo odgovoriti na postavljena pitanja. Na taj se način u relativno kratkom vremenu može doći do velikog broja ljudi, a ujedno je ekonomičan. U upitniku koji se sastojao od 12 pitanja zatvorenog tipa sudjelovalo je 50 ispitanika.

Za potrebe intervjuiranja iznajmljivača kuća za odmor na području općine Štrigova koristio se *online* intervju koji se sastojao od pet pitanja. Provedenim intervjuom ispitano je 12 iznajmljivača kuća za odmor na području općine Štrigova koji su vlastitim iskustvom i radom dali realan prikaz korištenja stranog jezika u radu u turizmu. Intervju se provodio putem elektroničke pošte zbog brže i lakše komunikacije s obje strane. Kuće za odmor su u privatnom vlasništvu te imaju jednu ili svega dvije zaposlene osobe. Svojim gostima nude tri sobe, dvije spavaće i jednu dnevnu, a svaka od njih nudi minimalno dva kreveta. Uz sam smještaj hrana nije uključena, no mnogi od njih imaju i dodatne sadržaje poput *jacuzzija*, dvorišta s dječjim igralištem, roštilja i sl.

6.2. REZULTATI ANKETE ZA STUDENTE

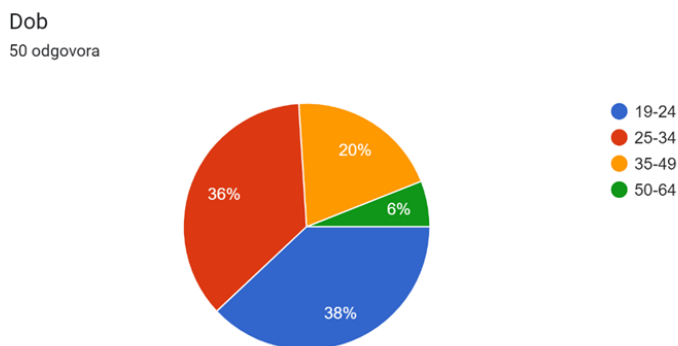
Grafikon 2. Prikaz rezultata ankete prema spolu



Izvor: autor

Grafikon 2. pokazuje da su u anketi sudjelovale 34 osobe ženskog i 15 osoba muškog spola.

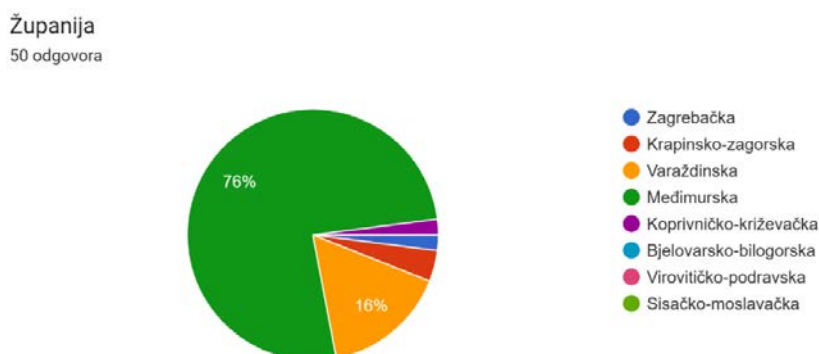
Grafikon 3. Prikaz rezultata ankete prema dobi



Izvor: autor

Sudionici ankete, prema grafikonu 3., bili su različitih dobnih skupina. Najmanje ispitanika bilo je u skupini od 50 do 64 godine – samo troje od ukupno 50 ispitanika, dok je u dobi od 35 do 49 godina bilo deset ispitanika, odnosno 20 % od ukupnog broja. U dobi od 25 do 34 godine bilo je 36 % ispitanika, odnosno njih 18. Skupinu s najvećim brojem ispitanika čine ispitanici u dobnj skupini od 19 do 24 godine, 38 % od ukupnog broja ispitanika, točnije – njih 19.

Grafikon 4. Prikaz rezultata ankete prema županijama



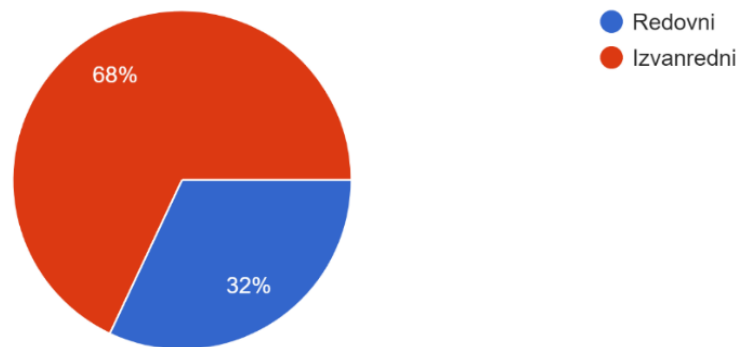
Izvor: autor

Najveći broj ispitanika, 38 njih od ukupno 50, što čini 76 % ispitanika, stanuje u Međimurskoj županiji, kao što je prikazano na grafikonu 4. U Varaždinskoj županiji stanuje 16 % (osam) ispitanika, a u Krapinsko-zagorskoj županiji 4 % ispitanika, odnosno dvije osobe. Najmanje ispitanika ankete je iz Zagrebačke i Koprivničko-križevačke županije, iz svake po jedna osoba.

Grafikon 5. Prikaz rezultata prema statusu studenta

Jeste redovni ili izvanredni student?

50 odgovora



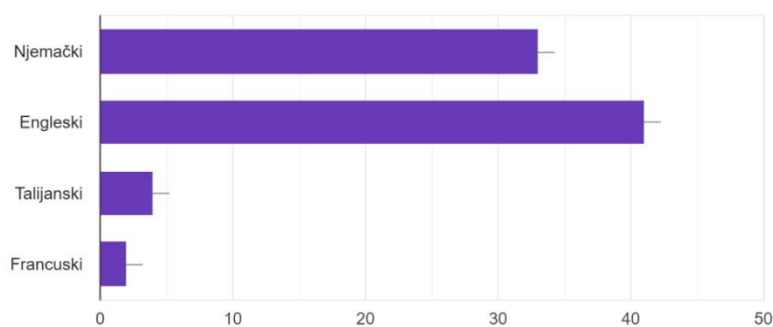
Izvor: autor

Prema grafikonu 5., većina ispitanika su izvanredni studenti, 34 od njih 50, odnosno 68 %. Manji dio ispitanika (njih 16) su redovni studenti, što iznosi 32 % od ukupnog broja.

Grafikon 6. Prikaz rezultata ankete prema znanju stranog jezika

Koji strani jezik govorite?

50 odgovora

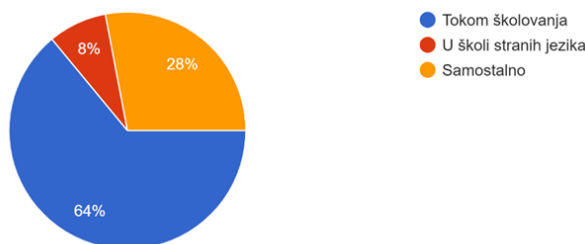


Izvor: autor

Najviše ispitanika od stranih jezika govori engleski, čak 82 %, odnosno 41 osoba od ukupnog broja ispitanika. Njemački jezik govori 66 % anketiranih, dok talijanski i francuski jezik govori najmanje ispitanika – talijanski njih 8 % (četiri osobe), a francuski 4 % (dvije osobe), što je prikazano na grafikonu 6.

Grafikon 7. Prikaz rezultata ankete prema načinu učenja stranog jezika

Na koji način ste naučili strani jezik?
50 odgovora



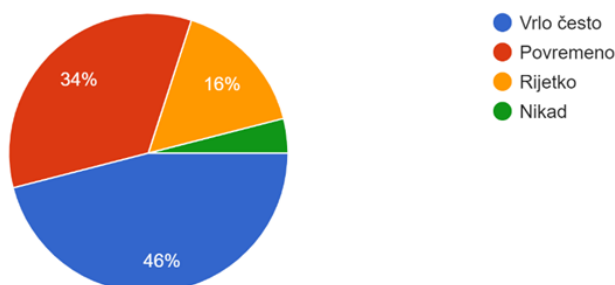
Izvor: autor

Iz grafikona 7. vidljivo je na koji su način sudionici ankete naučili strani jezik. Najviše ispitanika strani je jezik naučilo tijekom svog školovanja, što je čak 64 % od ukupnog broja ispitanika, odnosno 32 osobe. 28 % ispitanika (14 osoba), od ukupnog broja, strani je jezik naučilo samostalno. Najmanji broj ispitanika (četiri osobe, odnosno 8 % njih) strani je jezik učio u školama stranih jezika.

Grafikon 8. Prikaz rezultata ankete prema količini korištenja stranog jezika

Koliko često se služite stranim jezikom?

50 odgovora



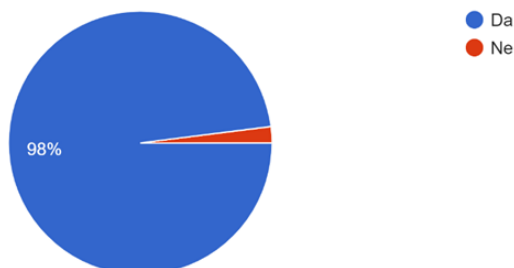
Izvor: autor

Na grafikonu 8. vidljivo je koliko se često sudionici ankete koriste stranim jezikom. Postotak ispitanika koji se vrlo često koriste stranim jezikom iznosi 46 %, što su 23 osobe. Ispitanici koji se povremeno koriste stranim jezikom čine 34 % od ukupnog broja ispitanika, što je 17 osoba. Postotak ispitanika koji rijetko koriste strani jezik je 16 % (osam osoba), dok je postotak onih koji nikad ne koriste strani jezik 4 % (dvije osobe).

Grafikon 9. Prikaz rezultata ankete prema pretpostavci važnosti stranog jezika u školovanju

Koje je Vaše mišljenje, je li znanje stranog jezika u školovanju važno i korisno?

50 odgovora

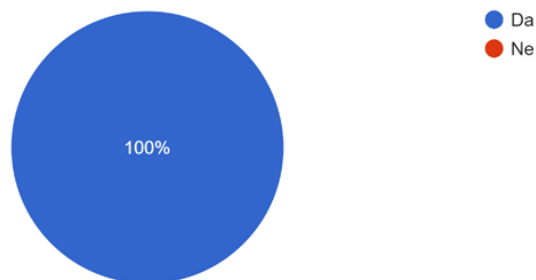


Izvor: autor

Prema prikazanom na grafikonu 9., vidljivo je da većina, čak 98 % osoba smatra da je znanje stranog jezika u školovanju potrebno, dok 2 % njih smatra da znanje stranog jezika u školovanju nije važno niti korisno.

Grafikon 10. Prikaz rezultata ankete prema pretpostavci potrebe stranog jezika u radu u turizmu

Koje je Vaše mišljenje, je li znanje stranog jezika potrebno za stvarne potrebe rada u turizmu u Hrvatskoj
50 odgovora



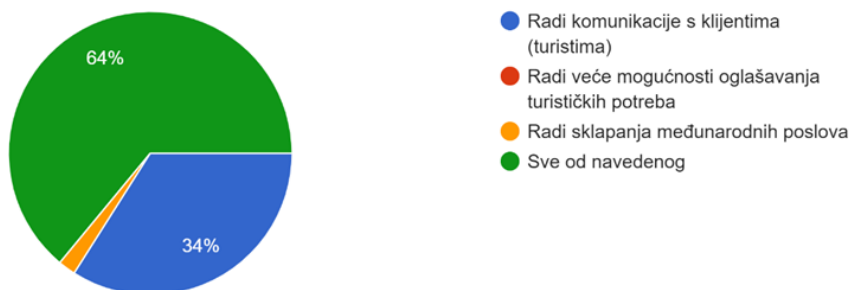
Izvor: autor

Grafikon 10. prikazuje kakvo je mišljenje ispitanika ankete o znanju stranog jezika za stvarne potrebe rada u turizmu u Hrvatskoj. Vidljivo je da su svi sudionici istog mišljenja, da je znanje stranog jezika potrebno za stvarne potrebe rada u turizmu u Hrvatskoj.

Grafikon 11. Prikaz rezultata ankete prema razlogu potrebe stranog jezika u radu u turizmu

Ako je odgovor na prethodno pitanje DA, zašto?

50 odgovora



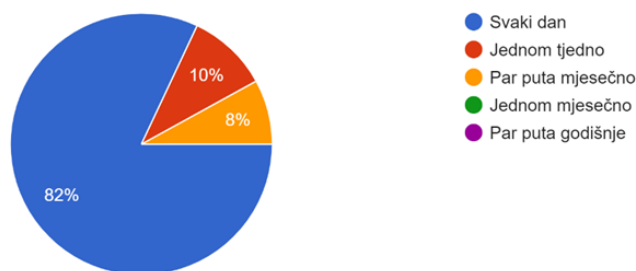
Izvor: autor

Prema grafikonu 11., najveći postotak ispitanika ankete (64 % njih, odnosno 32 osobe) dijeli mišljenje da je strani jezik u radu u turizmu potreban iz svih navedenih razloga – radi komunikacije s klijentima (turistima), radi veće mogućnosti oglašavanja turističkih potreba, radi sklapanja međunarodnih poslova. 34 % ispitanika (17 osoba) smatra da je znanje stranog jezika u radu u turizmu potrebno zbog komunikacije s klijentima. Najmanje njih, 2 % ispitanika (samo jedna osoba) smatra da je znanje stranog jezika u radu u turizmu potrebno radi sklapanja međunarodnih poslova.

Grafikon 12. Prikaz rezultata ankete prema pretpostavci potrebne količine korištenja stranog jezika u radu u turizmu

Koje je Vaše mišljenje, koliko često se strani jezik koristi na radnom mjestu u turizmu u Hrvatskoj?

50 odgovora



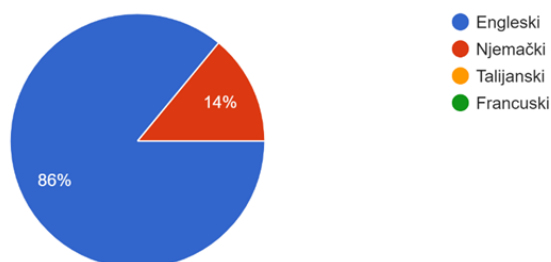
Izvor: autor

Na grafikonu 12. vidljivo je mišljenje ispitanika ankete vezano uz količinu korištenja stranog jezika na radnom mjestu u turizmu. Najveći broj ispitanika (41 osoba, odnosno 82 % njih) smatra da se strani jezik na radnom mjestu u turizmu u Hrvatskoj koristi svakodnevno. 10 % (pet osoba) od ukupnog broja ispitanika smatra da se strani jezik na radnom mjestu u turizmu koristi jednom tjedno. Najmanji broj anketiranih smatra da se strani jezik na radnom mjestu u turizmu koristi nekoliko puta mjesečno – 8 % (četiri osobe) od ukupnog broja ispitanika.

Grafikon 13. Prikaz rezultata ankete prema pretpostavci najčešće korištenog stranog jezika u radu u turizmu

Koje je Vaše mišljenje, koji strani jezik se najviše koristi u svrhe komunikacije s klijentima u turizmu u Hrvatskoj?

50 odgovora



Izvor: autor

Iz grafikona 13. vidljivo je mišljenje ispitanika o tome koji se strani jezik najčešće koristi u radu u turizmu. Najveći broj ispitanika, čak 43 osobe od njih 50, mišljenja je da se engleski jezik koristi najčešće, dok ostatak smatra da se u radu u turizmu u Hrvatskoj najčešće koristi njemački strani jezik.

6.3. REZULTATI INTERVJUA S IZNAJMLJIVAČIMA KUĆA ZA ODMOR NA PODRUČJU OPĆINE ŠTRIGOVA

Većina pružatelja usluga u turizmu smatra da je znanje stranog jezika izuzetno važno za obavljanje njihova posla, posebice u komunikaciji s klijentima, pri rezervacijama, dočeku gostiju, tijekom njihova boravka, usmjeravanja prema određenim destinacijama koje se nalaze u blizini i sl. Znatno broj strani je jezik učio tijekom školovanja, pa im nije bilo potrebno dodatno učenje, manji broj je onih koji su ga učili samostalno ili u školi stranih jezika. Većina iznajmljivača spominje da je za sam početak rada dovoljan stupanj znanja stranog jezika potreban za sporazumijevanje te da najviše uče uz rad, odnosno direktnu komunikaciju sa stranim klijentima. Za potrebe rada najviše se koriste engleskim jezikom, a zatim njemačkim. Lakše se služe stranim jezikom koji su učili u školi, dok drugi strani jezik uče 'u hodu', uz rad. Većina iznajmljivača svakodnevno govori neki strani jezik, dok je manje onih koji ga govore nekoliko puta tjedno, a najmanje onih koji ga govore jednom ili nekoliko puta mjesečno.

6.4. RASPRAVA

Na temelju provedenog istraživanja, odnosno provedene ankete među studentima MEV-a te intervjua s pružateljima usluga turizma na području općine Štrigova, vidljivo je da obje strane generalno smatraju da je strani jezik prijeko potreban za rad u turizmu. Studenti koji još uvijek nemaju praktično znanje svjesni su da im učenje stranih jezika može puno pomoći za budući posao u sektoru turizma, dok iznajmljivači kuća za odmor potvrđuju da je tako te da najviše koriste engleski i njemački jezik, što su studenti također pretpostavili. Većina studenata, kao i pružatelja usluga u turizmu, služe se uglavnom engleskim jezikom, a zatim i njemačkim. Studenti se ne služe drugim stranim jezicima, dok mali broj iznajmljivača govori još i talijanski jezik. Objе strane vrlo

često ili povremeno koriste strani jezik. Pretpostavka studenata koji smatraju da se strani jezik koristi svakodnevno u radu u turizmu potvrđena je od iznajmljivača kuća za odmor. Provedenim istraživanjem vidljivo je da se pretpostavke studenata većinom poklapaju sa stvarnim potrebama rada u turizmu koje su iznijeli iznajmljivači kuća za odmor u općini Štrigova.

7. ZAKLJUČAK

Turizam je izrazito važna uslužna djelatnost čiji rast je konstantan u cijelom svijetu, pa i u Hrvatskoj koja prati suvremene trendove. Moderno društvo današnjice koristi svaku priliku kako bi se odmorilo i otputovalo na destinaciju koja odgovara njihovim potrebama.

Turizam se u povijesti razvijao paralelno s okolnostima koje su se u određeno vrijeme pojavljivale. Zajedno s napretkom društva i događajima koji su sa sobom nosili određeni uspjeh, turizam se razvijao u pozitivnom smjeru, dok je uoči ratova stajao na mjestu ili čak nazadovao zbog gubitaka i stradanja.

Na početku XXI. stoljeća ljudi su sve veću važnost pridavali prirodnim ljepotama i miru koji mogu naći u prirodi, pa je počelo rasti zanimanje za ruralni turizam, odnosno turizam koji nudi mogućnost boravka u prirodi, uz sadržaje poput poljoprivrede, rada na selu, doživljaja tradicije i sl. Spomenuta vrsta turizma u porastu je i u Hrvatskoj danas, kada se velik broj posjetitelja odlučuje za destinaciju koja se nalazi u kontinentalnom dijelu zemlje u kojem upravo ovaj oblik turizma igra vodeću ulogu.

Međimurje pokriva mali dio Hrvatske, no unatoč tome, privlači sve više turista zbog reljefne raznolikosti, bogatog sadržaja i mjesta koja se mogu posjetiti. S obzirom na to da jednim dijelom graniči sa Slovenijom, dijalekt je poprilično sličan slovenskom jeziku, što se najviše može čuti u općini Štrigova koja se nalazi pri samoj granici. Općina Štrigova smještena je u brežuljkastom kraju koji oduševljava njezine posjetitelje. Zbog sve veće turističke ponude, ali i tržišta, ljudima koji se bave turizmom potrebno je znanje stranog jezika koje će pridonijeti lakšoj komunikaciji i dogovoru s klijentima koji dolaze iz stranih zemalja.

Provedenim istraživanjem putem ankete sa studentima studija Menadžmenta turizma i sporta i intervju s iznajmljivačima kuća za odmor na području općine Štrigova možemo zaključiti da je znanje stranog jezika osobito važno u radu u sektoru turizma. Isto tako, možemo reći da se u samom poslovanju najčešće govori engleskim i njemačkim jezikom te da se strani jezici uglavnom koriste svakodnevno za potrebe rada.

8. LITERATURA

1. Alen, B. (2022.). Most demanded languages by the tourism and hotel industry [online]. Tourism Review. Dostupno na: <https://www.tourism-review.com/what-are-the-most-demanded-languages-in-tourism-news12406> (23.08.2022.)
2. Anonymous 2. (2013.). Priroda u Međimurju [online]. Doživi Međimurje. Visit Međimurje. Dostupno na: http://www.visitmedimurje.com/dozivi_medimurje-vise.asp?id=18&m=1&mm=02&kt=Priroda#.YwTn4XZBxPZ (05.08.2022.)
3. Anonymous 3. (2021.). Sv. Vinko. [online]. Nedjelja. Portal Katoličkog tjednika – Glas u službi nove evangelizacije. Dostupno na: <https://www.nedjelja.ba/hr/duhovnost/svetac/sv-vinko/3566> (22.08.2022.)
4. Anonymous 4. (2018.). Engleski nije dovoljan za budućnost naše djece. [online]. Školski portal – Školska knjiga. Školstvo u medijima. Dostupno na: https://www.skolskiportal.hr/sadržaj/skolstvo-u-medijima/engleski-nije-dovoljan-za-buducnost-nase-djece/?fbclid=IwAR0hycLwgQ6u1X-_CqqI3TNhtBCZX6x3q7tzLrs67GUKbNKas2SHqN_3EFc (10.08.2022.)
5. Anonymous 5. (2022.). Zašto je znanje engleskog jezika danas „must“?. [online]. Dante – ustanova za obrazovanje odraslih. Dostupno na: <https://dante-ri.hr/zasto-je-znanje-engleskog-jezika-danas-must/?fbclid=IwAR1DoGZ0Mv2N83ZL3uaVZJCQQSYb9xFEABC699jKOGWBpvXD-EPjlpCqn4> (22.08.2022.)
6. Anonymous. (2021.). Chinese becomes an official language of the UNWTO [online]. CGTN. Dostupno na: <https://news.cgtn.com/news/2021-02-21/Chinese-becomes-an-official-language-of-the-UNWTO-Y3u391Cr9C/index.html> (23.08.2022.)
7. Bevanda V., Gržinić J. (2014.). *Suvremeni trendovi u turizmu*. Pula: Sveučilište Jurja Dobrile u Puli
8. Čavlek N., Bartoluci M., Prebežac D. i suradnici. (2011.). *Turizam – Ekonomske osnove i organizacijski sustav*. Zagreb: Školska knjiga
9. Demonja D., Ružić P. (2010.). *Ruralni turizam u Hrvatskoj*. Zagreb: Meridijani

10. Keča K., Pukšar I. i Vukonić B. (2015.). *Turističke agencije*. Zagreb: Visoka poslovna škola Libertas
11. Migracije.hr. Ministarstva RH: Općenito o RH. [online]. Europska unija. Dostupno na: <https://migracije.hr/opce-informacije/> (22.07.2022.)
12. Perić, S. (2017.) Raste zanimanje za strane jezike. Razlog: turizam!. [online]. Profil-Klett. Dostupno na: <https://www.profil-klett.hr/raste-zanimanje-za-strane-jezike-razlog-turizam> (23.08.2022.)
13. Štrigova. Turistička zajednica Općine Štrigova: O Štrigovi. [online]. Turistička zajednica Međimurja. Dostupno na: <https://www.strigova.info/o-strigovi/> (06.08.2022.)
14. Tubić D. (2019.). *Ruralni turizam: Od teorije do empirije*. Virovitica: Visoka škola za menadžment u turizmu i informatici u Virovitici
15. Turizam. Hrvatska enciklopedija. [online]. Leksikografski zavod Miroslav Krleža, 2021. <http://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=62763> (19.07.2022.)
16. Vukonić B. (2005.) *Povijest hrvatskog turizma*. Zagreb: Prometej

POPIS GRAFIKONA

Grafikon 1. Turizam Hrvatske od 1985. do 2015. godine.....	9
Grafikon 2. Prikaz rezultata ankete prema spolu	20
Grafikon 3. Prikaz rezultata ankete prema dobi	20
Grafikon 4. Prikaz rezultata ankete prema županijama.....	21
Grafikon 5. Prikaz rezultata ankete prema statusu studenta.....	22
Grafikon 6. Prikaz rezultata ankete prema znanju stranog jezika	22
Grafikon 7. Prikaz rezultata ankete prema načinu učenja stranog jezika.....	23
Grafikon 8. Prikaz rezultata ankete prema količini korištenja stranog jezika.....	24
Grafikon 9. Prikaz rezultata ankete prema pretpostavci važnosti stranog jezika u školovanju	24
Grafikon 10. Prikaz rezultata ankete prema pretpostavci potrebe stranog jezika u radu u turizmu	25
Grafikon 11. Prikaz rezultata ankete prema razlogu potrebe stranog jezika u radu u turizmu	26
Grafikon 12. Prikaz rezultata ankete prema pretpostavci potrebne količine korištenja stranog jezika u radu u turizmu	27
Grafikon 13. Prikaz rezultata ankete prema pretpostavci najčešće korištenog stranog jezika u radu u turizmu	27

POPIS SLIKA

Slika 1. Karta Međimurja	14
Slika 2. Vidikovac na Mađerkinom bregu.....	16

PRILOZI

ANKETA ZA STUDENTE STUDIJA MENADŽMENTA TURIZMA

1. Spol
2. Dob
3. Županija
4. Redovni ili izvanredni student
5. Koji strani jezik govorite – njemački, engleski, talijanski, francuski
6. Na koji ste način naučili strani jezik – tijekom školovanja, u školi stranih jezika, samostalno
7. Koliko se često služite stranim jezikom – vrlo često, povremeno, rijetko, nikad
8. Koje je Vaše mišljenje, je li učenje i poznavanje stranog jezika u školovanju važno i korisno? – da, ne
9. Koje je Vaše mišljenje, je li znanje stranog jezika potrebno za stvarne potrebe rada u turizmu u Hrvatskoj? – da, ne
10. Ako je odgovor na prethodno pitanje DA, zašto – radi komunikacije s klijentima (turistima), radi veće mogućnosti oglašavanja turističkih potreba, radi sklapanja međunarodnih poslova, sve od navedenog
11. Koje je Vaše mišljenje, koliko se često strani jezik koristi na radnom mjestu u turizmu u Hrvatskoj? – svaki dan, jednom tjedno, jednom mjesečno, nekoliko puta mjesečno, nekoliko puta godišnje
12. Koje je Vaše mišljenje, koji se strani jezik najviše koristi u svrhe komunikacije s klijentima u turizmu u Hrvatskoj? – engleski, njemački, talijanski, francuski

PITANJA ZA PRUŽATELJE USLUGA U TURIZMU NA PODRUČJU OPĆINE ŠTRIGOVA

1. Služite li se stranim jezikom u svrhe obavljanja Vašeg posla? Za koje vrste posla?
2. Jeste li tijekom školovanja učili strani jezik? Koliko dugo i koji strani jezik?
3. Jeste li stekli dovoljno znanja tijekom školovanja ili ste morali dodatno učiti strani jezik radi obavljanja posla? Jeste li učili samostalno ili Vam je bila potrebna pomoć stručne osobe (škola za strane jezike i sl.)? Ako ste dodatno učili strani jezik, koliko Vam je vremena bilo potrebno da ga naučite?
4. Koji strani jezik najviše koristite u komunikaciji s klijentima (turistima)?
5. Koliko ste često u situaciji u kojoj Vam je potreban strani jezik radi obavljanja posla?

ODGOVORI

Pružatelj usluga u turizmu u općini Štrigova br. 1

1. Nedavno sam počela učiti strani jezik, engleski, tako da baš ne mogu tvrditi da se služim engleskim kao stranim jezikom. Bitno mi je da se za početak mogu sporazumjeti sa svojim gostima.
2. Tijekom školovanja učila sam njemački jezik, u osnovnoj i srednjoj školi.
3. Za engleski jezik sam na svoju inicijativu upisala školu stranog jezika u kojoj sam stekla osnove koje mi nisu dovoljne za kvalitetnu komunikaciju. Kad stignem, pokušavam se usavršavati putem interneta.
4. Kvalitetnije se služim njemačkim jer sam taj jezik učila u osnovnoj i srednjoj školi, a engleski sam tek u nekoj početnoj fazi s obzirom na to da sam kao totalni početnik počela učiti prije dvije godine. Korona i cjelokupna situacija dosta nas je ometala u normalnom odvijanju nastave. U svakom slučaju, smatram da neću odustati od učenja i, bez obzira na moje zrele godine, truditi ću se učiti ga i dalje. Jedino mi žao što nisam ranije krenula s učenjem engleskog jezika. Također je

šteta što nakon osnovne i srednje škole nisam imala potrebu koristiti se njemačkim jezikom, pa sam dosta i zaboravila.

Pružatelj usluga u turizmu u općini Štrigova br. 2

1. Služim se engleskim jezikom koji mi je potreban za razgovore pri rezervaciji, dočeku gostiju i tijekom njihova boravka.

2. U osnovnoj školi učila sam njemački, a u srednjoj školi njemački, engleski i talijanski.

(Ekonomska i trgovačka škola Čakovec, smjer hotelijersko-turistički tehničar)

Na fakultetu nismo imali strane jezike, što smatram jako velikim propustom.

(Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu Opatija)

3. Nisam stekla dovoljno znanja tijekom školovanja. Engleski sam učila dodatno u školi stranog jezika i samostalno. Engleski govorim definitivno najbolje, ali ne mogu odgovoriti na pitanje koliko mi je vremena bilo potrebno da ga naučim jer u svakoj novoj komunikaciji još uvijek naučim nešto novo.

4. Koristim isključivo engleski i to mi je dovoljno jer je to jezik koji svi znaju i razumiju.

5. Jako često. S obzirom na to da često imamo strane goste i upite.

Smatram da se nije moguće baviti turizmom bez da govoriš barem engleski jezik.

Pružatelj usluga u turizmu u općini Štrigova br. 3

1. Iznajmljivanje kuće za odmor, koristim strane jezike prema potrebi.

2. Osam godina, njemački jezik.

3. Za sporazumijevanje je dosta.

4. Prema potrebi, njemački, slovenski, djelomično engleski.

5. Prosječno dva, tri puta mjesečno.

Pružatelj usluga u turizmu u općini Štrigova br. 4

1. Da (engleski, njemački, slovenski). Za potrebe komunikacije s kupcima i gostima te za komunikaciju s poslovnim partnerima s područja izvan granica HR.
2. Da, engleski jezik – oko 15 godina, njemački jezik – oko 15 godina.
3. Uz samo školovanje, izvannastavne aktivnosti uključivale su i školu stranih jezika (nekoliko semestara).
4. Engleski.
5. Prosječno jednom u dva tjedna.

Pružatelj usluga u turizmu u općini Štrigova br. 5

1. Služim se njemačkim i engleskim jezikom kod dočeka gostiju i razgleda kuće za odmor te prilikom upoznavanja s Međimurjem - krajem u kojem će boraviti.
2. Učila sam njemački 14 godina.
3. Znanja za komunikaciju na njemačkom jeziku je dovoljno. Engleski sam učila sama, ali se svakodnevno nadopunjujem uz pomoć sina koji je učio engleski jezik te radi na engleskom jeziku.
4. Njemački i engleski jezik.
5. Češće u ljetnoj sezoni (6.,7.,8. i 9. mjesec), a rjeđe u ostalim mjesecima u godini.

Pružatelj usluga u turizmu u općini Štrigova br. 6

1. Naravno, bez stranih jezika ne možemo komunicirati sa stranim turistima. Upotrebljavam ih za dogovor oko vremena dolaska, odlaska gostiju, pitanja vezanih uz našu turističku ponudu.
2. Jesam. Osam godina njemački i engleski.
3. Bilo mi je dovoljno učenje u školi. Dodatno učimo uvijek u komunikaciji sa stranim gostima.

4. Engleski i njemački.

5. Skoro svakodnevno.

Pružatelj usluga u turizmu u općini Štrigova br. 7

1. Da, iznajmljivanje kuće za odmor i na poslu komunikacija s vanjskim tržištem.

2. Engleski osam godina, talijanski tri godine, francuski tri godine, ruski dva mjeseca.

3. Tijekom školovanja naučiš osnove. Najviše sam naučio radom sa stranim ljudima i u stranim zemljama.

4. Engleski, talijanski.

5. Svakodnevno.

Pružatelj usluga u turizmu u općini Štrigova br. 8

1. Da, služim se engleskim i njemačkim jezikom tijekom dogovora oko same rezervacije s gostima i kasnije za pomoć oko razgledavanja Međimurja.

2. Tijekom školovanja učio sam engleski i njemački jezik osam godina te sam dodatno položio B2 razinu njemačkog jezika.

3. Jesam, stekao sam dovoljno znanja sa stranim jezikom.

Engleski jezik učio sam osam godina, dok sam njemački jezik učio deset godina.

4. Najviše se koristi engleski jezik za komunikaciju s gostima.

5. Sve ovisi o stranim gostima, odakle dolaze i kojim se jezikom znaju služiti.

Najčešće 2 - 3 puta mjesečno.

Pružatelj usluga u turizmu u općini Štrigova br. 9

1. Služimo se njemačkim, engleskim i slovenskim.

Za komunikaciju s gostima prije dolaska (raspoloživost, sadržaji, rezervacija, zahvala i sl.) i kod dolaska na lokaciju (dobrodošlica, uvođenje u sadržaj kuće, promocija okolnih sadržaja, itd).

2. Jesam. Osam godina njemački, četiri godine engleski, četiri godine latinski, četiri godine starogrčki.

3. Nakon srednje škole upisao sam školu stranih jezika iz engleskog jezika kod B. Močnik i pohađao ju dvije godine.

4. Engleski i slovenski.

5. Gotovo svakodnevno.

Pružatelj usluga u turizmu u općini Štrigova br. 10

1. Da, svakodnevno za komuniciranje s gostima, dogovor oko posjeta i informiranja o destinaciji.

2. Jesam, učio sam engleski 13 godina, njemački pet godina, francuski dvije godine...

3. Tijekom školovanja najviše sam naučio engleski, no svojevremeno sam zbog života u Turskoj upisao školu turskog jezika koju sam pohađao tri mjeseca, svakodnevno tri sata.

4. Engleski.

5. Gotovo svakodnevno.

Pružatelj usluga u turizmu u općini Štrigova br. 11

1. Služim se prvenstveno engleskim i njemačkim jezikom iako se ukazala potreba i za slovački, ruski i francuski jezik.

Prvenstveno je to komunikacija s gostima koji borave u kući za odmor – kod dolaska i odlaska gosta.

-
2. Da, engleski jezik 12 godina (četiri u osnovnoj školi, četiri u srednjoj školi i četiri na fakultetu).
 3. Tijekom školovanja naučila sam dovoljno za normalnu konverzaciju koja mi je potrebna s gostima.
 4. Engleski jezik – većina turista koji dolaze služi se engleskim jezikom, pa to olakšava komunikaciju.
 5. S obzirom da većinom imam strane turiste, u 90 % noćenja koristim strani jezik.

Pružatelj usluga u turizmu u općini Štrigova br. 12

1. Služimo se. Najčešće kod pretraživanja *business* ideja i općenito ideja vezanih uz uređenje kuće i okućnice, u komunikaciji s gostima.
2. Engleski i njemački, engleski od sedme godine života, njemački u srednjoj školi.
3. Stekao sam solidno znanje tijekom školovanja. Jezik sam usavršio radeći u inozemstvu pet godina.
4. Engleski.
5. Na tjednoj bazi.