

Važnost stranih jezika za studente turizma i/ili sporta

Siročić, Viktorija

Master's thesis / Specijalistički diplomski stručni

2021

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

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:110:947700>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-10-06**



Repository / Repozitorij:

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



**MEĐIMURSKO VELEUČILIŠTE U ČAKOVCU
MENADŽMENT TURIZMA I SPORTA**

VIKTORIJA SIROČIĆ

**VAŽNOST STRANIH JEZIKA ZA STUDENTE TURIZMA I/ILI
SPORTA**

ZAVRŠNI RAD

ČAKOVEC, 2021.

**MEĐIMURSKO VELEUČILIŠTE U ČAKOVCU
MENADŽMENT TURIZMA I SPORTA**

**VIKTORIJA SIROČIĆ
VAŽNOST STRANIH JEZIKA ZA STUDENTE
TURIZMA I/ILI SPORTA
IMPORTANCE OF FOREIGN LANGUAGES FOR
TOURISM AND / OR SPORTS STUDENTS**

ZAVRŠNI RAD

**Mentor:
Martina Sobočan, v. pred.**

ČAKOVEC, 2021.

Sažetak

Republika Hrvatska prepoznatljiva je kao značajna turistička destinacija. Iz godine u godinu atraktivnost i kvalitetu hrvatskog turističkog proizvoda i usluga prepoznaju kako domaći, tako i strani turisti. Razvoj turizma vidi se po broju porasta dolazaka i po broju noćenja stranih turista. Svjetski trendovi iz godine u godinu sve se više razvijaju i moderniziraju, a Republika Hrvatska, prateći ih, kontinuirano ulaže u razvoj svoje turističke ponude i sadržaja.

S obzirom na to da je turizam uslužna djelatnost, a kvaliteta usluga i konkurentnost na tržištu uvelike ovise o turističkim djelatnicima, potrebno je neprestano i kontinuirano usavršavanje te edukacija zaposlenih na svim razinama u turizmu. Uz sve navedeno, bitna karakteristika zaposlenih u turizmu je poznavanje stranih jezika.

Unatoč tome što je engleski jezik i dalje superioran svjetski jezik komunikacije, poznavanje i drugih stranih jezika sve više dobiva na važnosti i to ne samo u turizmu, već i u svjetskoj ekonomiji općenito. Smatra se kako će engleski jezik i u budućnosti imati ulogu vodećeg jezika, osobito u poslovnom svijetu, a poznavanje ostalih stranih jezika istaknut će se kao najbolja praksa.

U ovom radu riječ je o važnosti poznavanja stranih jezika za studente turizma i sporta, a povezano s time i o turizmu, dolasku i noćenju turista u 2019. godini te o zaposlenosti u turizmu. U području turizma učenje stranih jezika predstavlja neizostavni dio edukacije koja bi trebala omogućiti studentima da usvoje ne samo komunikativne, nego i interkulturalne kompetencije. Brojna istraživanja potvrđuju neizmjernu važnost poznavanja stranih jezika za postizanje bolje usluge u turizmu. U radu je obrađeno obrazovanje u turizmu i napravljeno je istraživanje vezano za važnost stranih jezika. Činjenica je da, iako engleski jezik dominira i preuzima ulogu kao svjetski jezik, sve se više cijeni poznavanje nekoliko stranih jezika.

Nakon uvodnog dijela ovog rada definiraju se njegovi ciljevi, odnosno ono što se u kronološkom slijedu rada namjerava detaljno objasniti. Slijede metode istraživanja rada koje podrazumijevaju sekundarnu metodu prikupljanja svih relevantnih podataka i informacija važnih za teorijski dio, ali i za samo istraživanje. U nastavku se navodi teorijsko razmatranje turizma, odnosno definiranje turizma za Republiku Hrvatsku. Također, spominje se broj dolazaka i noćenja turista u 2019. godini te zaposlenost u turizmu. Potom se prikazuje obrazovanje u turizmu, a obrađeni su i sustavi visokoškolskog obrazovanja za turizam, poznavanje stranih jezika u visokoškolskom obrazovanju te kontinuirano učenje stranog jezika

na visokoškolskom obrazovanju. Također, rad sadrži kraći osvrt i na osnovnoškolsko i srednjoškolsko obrazovanje, no temeljni je fokus na visokoškolskom obrazovanju. Posebno su razrađeni sustavi sveučilišnog studija, veleučilišnog stručnog studija i sustav visokih škola. Za navedeno obrazovanje prikazane su tablice s kolegijima na određenim ustanovama. Završni dio rada obuhvaća istraživanje provedeno na Međimurskom veleučilištu u Čakovcu, pri čemu uzorak čine studenti. Cilj istraživanja bio je utvrditi koje su jezike ispitanici učili, kako procjenjuju svoje poznavanje stranih jezika, je li im važno učenje stranih jezika tijekom školovanja i studiranja, utječe li njihovo (ne)poznavanje stranih jezika na sudjelovanje u Erasmus odlaznim i dolaznim mobilnostima te u komunikaciji s dolaznim studentima na vlastitoj instituciji. Nadalje, ispitanici su i njihovi stavovi o važnosti učenja jezika za njihovo buduće zanimanje. Konačni je cilj bio prikazati važnosti učenja stranih jezika za njihovu struku. Zaključak rada sažima temu rada, naglašavajući značaj turizma za Republiku Hrvatsku i važnosti učenja stranih jezika za studente turizma i sporta, tj. budućih turističkih djelatnika. Na kraju se sažimaju najvažniji rezultati istraživanja o stavovima studenata Međimurskog veleučilišta u Čakovcu prema važnosti učenja i poznavanja stranih jezika za vrijeme studija i studentskih razmjena, po završetku studija, pri zapošljavanju i na radnom mjestu.

Ključne riječi: turizam, strani jezici, engleski jezik, njemački jezik, obrazovanje

Sadržaj

1. Uvod	5
2. Ciljevi rada	6
3. Metode rada.....	7
4. Općenito o turizmu u Republici Hrvatskoj	8
4.1. Dolasci i noćenja turista u 2019. godini	9
4.2. Zaposlenost u turizmu	11
5. Obrazovanje u turizmu	12
5.1. Sustav visokoškolskog obrazovanja za turizam i sport.....	13
5.1.1. Sustav sveučilišnog studija.....	14
5.1.2. Sustav veleučilišnog stručnog studija	15
5.1.3. Sustav visokih škola	16
5.2. Poznavanje stranih jezika u visokoškolskom obrazovanju	16
5.3. Kontinuirano učenje stranog jezika.....	19
6. Istraživanje, rezultati i interpretacija	22
6.1. Rezultati istraživanja	23
6.2. Rasprava	29
7. Zaključak	31
Literatura	33
Popis slika	37
Popis tablica	38
Popis grafikona.....	39
Prilog – anketa.....	40

1. Uvod

Manilska deklaracija o svjetskom turizmu definira turizam kao „*ključnu djelatnost za život nacija zbog svojih direktnih efekata na društveni, kulturni, obrazovni i ekonomski sektor društva, kao i na njihove međusobne odnose*“ (Manila Declaration on World Tourism, 1980).

Turizam spada pod uslužnu djelatnost i bazira se na interakciji i komunikaciji između proizvođača i potrošača. U turizmu je intenzitet ljudskog faktora puno izraženiji nego u drugim djelatnostima s obzirom na to da je pružanje usluga i interakcija s ljudima njegova osnovna djelatnost. Turistički sektor podrazumijeva veći udio radne snage u ukupnim investicijama u odnosu na druge privredne grane (Kusulvan i Karamustafa, 2003). Stoga, turistička djelatnost stavlja sve zaposlene pred velike zahtjeve u pogledu komunikativne i interkulturalne kompetencije, kao i poznavanja barem jednog stranog jezika.

S obzirom na to da čovjek mora komunicirati, smatra se da su turizam i komunikacija usko povezani. Nemoguće je izbjeći komunikaciju jer komuniciramo i kada ne komuniciramo, odnosno intrapersonalno ili interpersonalno. Upravo zbog navedenog razloga turizam kao djelatnost u svom poimanju ima važnost dobre komunikacije sa svojim posjetiteljem ili gostom, bilo u vidu gostoprimstva, brige oko gosta ili s druge strane u nekim multikulturalnim odnosima. Prema Ceroviću (2008), komuniciranje se smatra jednom od osnovnih tehnika u turizmu. „*Komuniciranje je složeni psihosomatski, sociološki i kulturni odnos, koji daje potpunu sliku o nekom čovjeku ili događaju, a ako ju promatramo samo kao prijenos informacija, tada se informacija može prenijeti govorom, djelom, postupkom, aktivnim odnosom ili potpunom pasivnošću, a sve s ciljem ostvarenja pozitivnog doživljaja, a da bi doživljaj bio takav, komunikacijski proces treba biti razumljiv, zanimljiv, sažet i primjeren primatelju.*“ (Kusulvan i Karamustafa, 2003) Nakon spomenute komunikacije dolazimo do zadovoljnoga slušatelja, odnosno u ovom slučaju posjetitelja, s doživljajem i uspomenom na ono viđeno i poslušano (Kusulvan i Karamustafa, 2003).

U periodu od 2000. do 2005. godine turizam je u Europskoj uniji uključivao preko dva milijuna poduzeća, u osnovnim turističkim djelatnostima zapošljavao je oko osam milijuna radnika, a oko 20 milijuna radnika ako se uključe i djelatnosti povezane s turizmom.

Upravo zbog te činjenice neophodno je da svi zaposleni u turizmu posjeduju određene vještine i znanja, a jedna od njih je i poznavanje stranih jezika.

2. Ciljevi rada

Tema *Važnost stranih jezika za studente turizma i/ili sporta* odabrana je zbog važnosti učenja stranih jezika za područje turizma. Strani su jezici neizostavan dio edukacije koja bi trebala omogućiti studentima da usvoje ne samo komunikativne, već i interkulturalne kompetencije.

Cilj rada jest usporediti važnost turizma Hrvatske kao sve popularnije turističke destinacije s istovremenom rastućom važnošću, ne samo obrazovanosti i stručnosti turističkih djelatnika isključivo u struci, već i njihovo vješto služenje stranim jezicima. Kako bi turistički djelatnici postali vješti govornici stranih jezika, potrebno je učiti strane jezike od osnovne škole pa sve do studija i dodatno se usavršavati. Stoga, u radu je naglasak na obrazovanju u turizmu i na samom učenju stranih jezika.

Kako bi se dao uvid u to razmišljaju li studenti o važnosti stranih jezika općenito, za sam studij, za sudjelovanje u Erasmus mobilnostima za vrijeme studija te konačno za njihovu buduću profesiju, provedeno je istraživanje, pri čemu su odabrani studenti Međimurskog veleučilišta u Čakovcu kao uzorak.

Prema svemu navedenome, cilj istraživanja je prikazivanje važnosti učenja stranih jezika tijekom školovanja i studiranja te prikaz važnosti učenja stranih jezika za turizam i/ili sport.

3. Metode rada

Teorijski okvir u kojem se provodi istraživanje sastoji se od istraživanja vezanog za turizam i obrazovanje u turizmu. U svrhu otkrivanja važnosti učenja stranih jezika za studente turizma i/ili sporta korištena su brojna istraživanja i studije koje potvrđuju neizmjernu važnost poznavanja stranih jezika za postizanje bolje usluge u turizmu.

Sekundarni izvori podataka bili su prikupljeni u svrhu obrade teorijskog dijela rada, odnosno radi definiranja turizma te informiranja o zaposlenosti i obrazovanju u turizmu. Sekundarni izvori prikupljaju, sumiraju i reorganiziraju informacije koje su sadržane u primarnim izvorima, a obuhvaćaju generalizaciju, analizu i sintezu originalne informacije. Ključne spoznaje potrebne za razumijevanje važnosti učenja stranih jezika za turizam, kao i razumijevanje pozitivnih i negativnih strana, svoje izvore imaju u domaćoj i stranoj literaturi – knjigama, znanstvenim i stručnim časopisima i člancima, internetskim bazama podataka te relevantnim stranicama na internetu.

Od tehnika znanstvenih istraživanja korištene su tehnika analize i sinteze te tehnika deskripcije. Za traženje veze, uzroka i posljedice, a potom izvođenje zaključka uz pomoć rastavljanja cjelovitog elementa na sastavne dijelove korištena je tehnika analize. Za postupak spajanja, odnosno objedinjavanja u kojem se jednostavnije misaone tvorevine povezuju u cjelinu korištena je metoda sinteze. Za opis pojava koje se istražuju korištena je tehnika deskripcije, odnosno za istraživanje u radu korištena je deskripcija svih temeljnih pojmova.

4. Općenito o turizmu u Republici Hrvatskoj

Turizam se definira kao uslužna djelatnost i upravo zbog toga kvaliteta usluga i sama konkurentnost na tržištu ovise o turističkim djelatnicima. Trendovi u turizmu neprestano se mijenjaju i veoma je važno pratiti promjene u turizmu i pritom se kontinuirano usavršavati. Također, edukacija zaposlenih na svim razinama u turizmu je neophodna, a ona uključuje i kvalitetnije poznavanje stranih jezika (Čolić i Tomić, 2013).

Engleski jezik dominantan je svjetski jezik komunikacije, ali poznavanje drugih stranih jezika sve više dobiva na važnosti, bilo da se radi o turizmu ili o svjetskoj ekonomiji općenito. Očekuje se da će engleski jezik i u budućnosti imati ulogu vodećeg jezika osobito u poslovnoj sferi, no poznavanje i ostalih stranih jezika istaknut će se kao najbolja praksa (*Education and Culture DG*, 2008). Iz tog razloga i u skladu s analizama obrazovnih programa, tržišne ponude i potražnje, Europska unija nastoji usmjeriti tržište rada k usvajanju stranih jezika. Sve je više saznanja da uspjeh u bilo kojoj struci, a izričito akademski obrazovanog kadra zahtijeva veoma aktivno znanje i uporabu stranih jezika. Ako se uzme u obzir geografski položaj Republike Hrvatske, a i sama činjenica da je turizam najdominantnija gospodarska grana, može se zaključiti da je poznavanje stranih jezika i komunikacija s govornicima sastavni dio svakog posla. Rovanić i Jelić (2008) navode kako „*politikom višejezičnosti u Europskoj se uniji nastoji zaštititi jezična, a samim tim i kulturna raznolikost i promicati učenje stranih jezika. Vladanje stranim jezicima nužno se promatra i kroz pojam višejezičnosti, jedne od temeljnih europskih vrijednosti koja u svakom smislu pridonosi bogatstvu europske kulture i europskog društva.*“

Iz Strategije razvoja turizma Republike Hrvatske do 2020. vidljivo je da turizam uvelike počiva na privlačnosti hrvatske obale, što ne znači da je turistički potencijal kontinentalne Hrvatske zanemariv. Sve više na važnosti dobiva razvoj kontinentalnoga turizma, pogotovo ako se uzme u obzir nastojanje Republike Hrvatske da proširi svoju turističku sezonu na cijelu godinu. Grad Zagreb svojim je manifestacijama, poput Adventa, ostvario proširenje turističke sezone, a s takvim manifestacijama i neki drugi kontinentalni gradovi koji svake godine ugošćuju domaće i strane turiste (npr. Čakovec – Porcijunkulovo, Varaždin – Špancirfest, Vrbovec – Kaj su jeli naši stari?, Donja Stubica – Seljačka buna, Bitka kod Stubice, Karlovac – Karlovački dani piva). Spomenuti kulturno-zabavni sadržaji, ali i ostali, oslanjaju se na tradicijske zanate i proizvode te upravo taj dio otvara vrata obiteljsko-poljoprivrednim gospodarstvima i njihovim proizvodima (Vlada Republike Hrvatske, 2013).

Uz prirodne ljepote i bogato kulturno-povijesno nasljeđe, u Strategiji razvoja turizma Republike Hrvatske do 2020. ističe se i potreba za stvaranjem novih, dodatnih turističkih atrakcija kao što su: „*suvremeno opremljeni kongresni centri, tematski i/ili zabavni parkovi, golfska igrališta, centri za posjetitelje, kvalitetno osmišljene tematske rute te slični sadržaji turističke ponude bez kojih je izuzetno teško uspostaviti pretpostavke za proširenje međunarodno prepoznatljivog proizvodnog miksa, turističko aktiviranje kontinentalnog prostora, uključujući i prostor priobalnog zaleđa te produljenje sezone.*“ (Vlada Republike Hrvatske, 2013)

Turistički proizvod Republike Hrvatske više ne može počivati isključivo na ideji „more, sunce i pijesak“ jer današnji turisti traže puno više. Jedan od preduvjeta uspjeha u turizmu i samog privlačenja turista iz stranih država jest uključivanje malih proizvođača i obiteljskih poljoprivrednih gospodarstva u turističku ponudu. Također, jedan od ključnih faktora poslovanja u turizmu sa stranim korisnicima je poznavanje minimalno jednog stranog jezika.

Križman Pavlović i Živolić (2008) objašnjavaju da bi hrvatski turizam trebao držati korak s trendovima na europskom tržištu, što vodi k neophodnom podizanju kvalitete turističkih proizvoda i usluga te uključuje i razvoj poduzetništva, ulaganja u prometnu i ostalu turističku infrastrukturu. I dalje se naglašava restrukturiranje i izgradnja smještajnih objekata i agencija s relativno malim brojem zaposlenika, koji će poslovati po odgovarajućim načelima na europskom i svjetskom tržištu. Također, ističu potrebu promjena u strukturi turističke ponude Hrvatske te spominju niz odgovarajućih aktivnosti potrebnih kako bi se promijenio sezonski karakter poslovanja i kako bi se utjecalo na produženje turističke sezone.

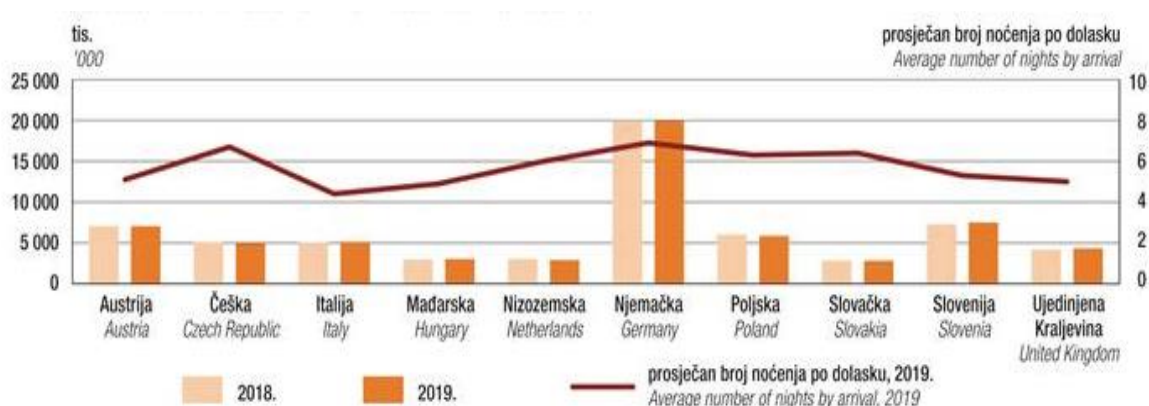
4.1. Dolasci i noćenja turista u 2019. godini

Prema Državnom zavodu za statistiku i prema podacima o dolascima i noćenjima turista u 2019. godini, može se vidjeti kako je u toj godini zabilježen porast dolazaka stranih i domaćih turista.

Prema navedenome, domaći turisti ostvarili su 2,2 milijuna dolazaka i 7,1 milijun noćenja, što je porast dolazaka za 9,4 % i porast noćenja za 9,6 % u odnosu na 2018. godinu. Strani su turisti, prema podacima, ostvarili 17,4 milijuna dolazaka i 84,1 milijun noćenja, a to je 4,3 % više dolazaka i 1,2 % više noćenja u odnosu na 2018. U komercijalnim smještajnim objektima ostvareno je 19,6 milijuna dolazaka i 91,2 milijuna noćenja turista, što je u odnosu na 2018. godinu porast dolazaka turista za 4,8 % te porast noćenja za 1,8 % (Državni zavod za statistiku Republike Hrvatske, 2020).

Uzevši u obzir samo strane turiste, najbrojniji su bili oni iz Njemačke, koji su ostvarili 2,9 milijuna dolazaka i 19,9 milijuna noćenja, što je 16,6 % od ukupno ostvarenih stranih dolazaka i 23,7 % od ukupno ostvarenih noćenja stranih turista. Slijede noćenja turista iz Slovenije, Austrije, Poljske, Italije, Češke i Ujedinjene Kraljevine. Turisti iz Njemačke ostvarili su porast dolazaka za 3,5 %, ali i blagi pad noćenja za 0,2 % (Državni zavod za statistiku Republike Hrvatske, 2020).

Slika 1. Noćenja stranih turista prema zemlji prebivališta u 2018. i 2019. godini



Izvor: Državni zavod za statistiku Republike Hrvatske (2020)

Najviše dolazaka i noćenja turista u 2019. godini ostvarila je Istarska županija i to 4,5 milijuna dolazaka i 26,4 milijuna noćenja, što je 22,9 % od ukupno ostvarenih dolazaka i 28,9 % od ukupno ostvarenih noćenja. Slijedi Splitsko-dalmatinska županija s ostvarenih 3,7 milijuna dolazaka i 18,0 milijuna noćenja turista, što je 18,7 % od ukupno ostvarenih dolazaka i 19,7 % od ukupno ostvarenih noćenja. U odnosu na 2018. godinu obje županije ostvarile su porast u broju dolazaka i noćenja (Državni zavod za statistiku Republike Hrvatske, 2020).

Grad s najviše ostvarenih noćenja turista u prošloj godini bio je Dubrovnik s 4,3 milijuna noćenja. U odnosu na 2018. godinu, ostvario je 13,8 % više dolazaka i 5,8 % više noćenja. Najviše noćenja stranih turista u Dubrovniku ostvarili su turisti iz Ujedinjene Kraljevine – 914 000, što je 22,0 % od ukupno ostvarenih noćenja stranih turista u Dubrovniku. Slijede noćenja turista iz SAD-a, Njemačke i Francuske (Državni zavod za statistiku Republike Hrvatske, 2020).

U kontinentalnoj Hrvatskoj najviše noćenja ostvarili su Grad Zagreb (2,6 milijuna noćenja), Rakovica (305 000 noćenja), Sveti Martin na Muri (147 000 noćenja), Tuhelj (146 000 noćenja) i Osijek (129 000 noćenja). Svi navedeni gradovi i općine ostvarili su porast dolazaka i noćenja

turista u 2019. godini u odnosu na 2018. godinu (Državni zavod za statistiku Republike Hrvatske, 2020).

Iako se broj turista u Hrvatskoj povećava iz godine u godinu, još uvijek postoji problem u nepostojanju stručnog kadra pa bi primarni cilj Hrvatske trebao biti osiguranje dovoljnog broja osposobljenih turističkih djelatnika.

4.2. Zaposlenost u turizmu

Uslužni sektor slovi kao najveći stvaratelj novih radnih mjesta. Potkraj 20. stoljeća uslužni sektor dominira u industrijaliziranim zemljama svijeta. On je jedan od najbrže rastućih sektora u svjetskom gospodarstvu te samim time u većini razvijenih zemalja generira više radnih mjesta u odnosu na bilo koju drugu ekonomsku granu. „*Turizam je radno intenzivna djelatnost koja zahtijeva puno radne snage te otvara nova radna mjesta.*“ (Bartoluci i Budimski, 2010)

Turizam bilježi rast tijekom zadnjih desetljeća. Razlozi tome su otvaranje granica, velika globalizacija tržišta, povećanje slobodnog vremena, razvoj tehnologije i slično. Turizam kao uslužna djelatnost ima značajan potencijal u pogledu rješavanja problema na tržištima rada.

Povećanjem turističkog prometa i potrošnje stranih i domaćih turista dolazi do uključivanja velikog broja radnika u turističke djelatnosti, odnosno u tercijarni sektor. Također, povećava se i broj zaposlenih u neprivrednim djelatnostima koje direktno sudjeluju u podmirenju potreba turista.

„*Turist je dobrovoljni, privremeni putnik koji putuje u očekivanju zadovoljstva koja mu mogu pružiti novost i promjene doživljene na relativno dugom i neučestalom dvosmjernom putovanju.*“ (Čavlek i suradnici, 2011) Samim time, kvaliteta njegova boravka najviše ovisi o educiranoj i angažiranoj radnoj snazi.

Puno više radnih mjesta otvara se za vrijeme turističke sezone, ali i zatvara s njezinim prestankom. Radna mjesta u turističkim djelatnostima imaju prilično velik udio u ukupnoj zaposlenosti stanovništva, pogotovo u Hrvatskoj.

Iako je turizam najteže pogođen koronakrizom u ovoj godini, vjeruje se da turizam ima potencijal za pokretanje i značajan utjecaj na oporavak cjelokupnog hrvatskog gospodarstva kroz svoje multiplikativne efekte. Upravo iz tog razloga drži se kako vrijedi očuvati radna mjesta i poslovne sustave u turizmu te da je nužno turizmu dati podršku.

5. Obrazovanje u turizmu

Prema Blaževiću, postoje tri elementa koja su specifična kod zapošljavanja u turizmu: „*visok stupanj zapošljavanja ženske radne snage, potreba za brojnom sezonskom radnom snagom i visoko sudjelovanje nekvalificirane radne snage*“ (Deželjin, 2007).

Upravo ta nekvalificirana radna snaga možda je i najveći problem hrvatskog turizma, na što se osvrnuo i prof. dr. sc. Mato Bartoluci, rekavši: „*Danas u Hrvatskoj, u vršnoj sezoni kada imamo oko milijun registriranih i 300.000 neregistriranih gostiju velik je problem da nemamo dovoljan kontingent kvalitetne radne snage pa se taj problem rješava zapošljavanjem učenika, studenata, osoba u mirovini te posebnim uvozom radne snage iz susjednih država. To najčešće nisu kvalificirane osobe za potrebe turizma. U strukturi zaposlenih u hotelima i restoranima najveći udio, 50 %, imaju srednje obrazovani zaposlenici. Oni čine gotovo pola broja zaposlenih u turizmu i stoga je jako važno posvetiti pažnju njihovom obrazovanju jer je očito da su oni jako često u kontaktu s klijentima i da o njima ovisi kako će turisti percipirati naš turistički proizvod i cjelokupnu ponudu. (...)*“ (Deželjin, 2007)

Navedeni problemi proizlaze iz zapošljavanja vezanog za sezonu, kada se povećava potreba za radnom snagom. Upravo to je razlog zbog kojeg se, neovisno o kvalifikacijama, kratkoročno zapošljavaju nezaposlene osobe. Bartoluci naglašava da „*turizam mora biti prepoznatljiv, uz svoje prirodne resurse, i kvalitetom usluge. Cijena koju možemo izgubiti zbog loše usluge vrlo je visoka s teškim posljedicama za gospodarstvo.*“ (Poslovni.hr, 2010)

Neophodno je povećati broj učenika srednjih škola s programima za potrebne kvalifikacije za rad u turizmu, upravo zbog velikog udjela nekvalificiranih turističkih djelatnika u sezoni. Osim toga, postoji potreba za dodatnom edukacijom postojećeg kvalificiranog kadra u turizmu jer je udio visokoobrazovanih stručnjaka u području turizma i ugostiteljstva također nedostatan (Poslovni.hr, 2010).

Različiti profili stručnih kadrova zaposleni su u turizmu koji je složen sustav djelatnosti. Kao primjer Bartoluci (2004) navodi da su u ugostiteljskoj djelatnosti zaposleni ljudi s različitim profilom zanimanja: menadžeri različitih razina, recepcionari, konobari, barmeni, *somelier*i, domaćice, kuhari, pekari, slastičari, djelatnici na održavanju i sigurnosti i drugo (Bartoluci, 2004).

Navedeni profili stručnih kadrova stječu se u različitim specijaliziranim školama. Postoje specijalizirane stručne škole iz područja ugostiteljstva i opće srednje škole koje sadrže

programe potrebne za edukaciju stručnih kadrova u turizmu. Stručni kadrovi za potrebe agencijskog poslovanja mogu biti: komercijalni kadrovi, specijalizirani kadrovi (vodiči, zastupnici, prodavači), pomoćni i drugi kadrovi (Vuković, 1998).

Prema Ministarstvu znanosti, obrazovanja i sporta (2020) srednje škole koje su specijalizirane za područje turizma u Republici Hrvatskoj su: Ekonomska, trgovačka i ugostiteljska škola Samobor, Ekonomsko-turistička škola Karlovac, Trgovačko-ugostiteljska škola Karlovac, Ugostiteljska i prehrambena škola Bjelovar, Ugostiteljska škola Opatija, Hotelijersko-turistička škola Opatija, Hotelijersko-turistička i ugostiteljska škola Zadar, Ugostiteljsko-turistička škola Osijek, Turističko-ugostiteljska škola Šibenik, Turističko-ugostiteljska škola Split, Turističko-ugostiteljska škola Antona Štifanića Poreč, Škola za turizam, ugostiteljstvo i trgovinu Pula, Turistička i ugostiteljska škola Dubrovnik, Ugostiteljsko-turističko učilište Zagreb, Hotelijersko-turistička škola u Zagrebu.

Istražujući literaturu može se vidjeti da u Republici Hrvatskoj danas postoji petnaest specijaliziranih srednjih škola u kojima se učenici mogu obrazovati za različita zanimanja u turizmu. Spomenutih škola najviše je u turističkim područjima Hrvatske, a to je u skladu sa stupnjem razvoja turizma u pojedinim regijama. Pored navedenih škola, pojedini profili stručnjaka ponekad se školuju i u općim srednjim školama.

Mreža srednjih škola u Republici Hrvatskoj provela je određene programske reforme koje su rezultat brojnih rasprava i prijedloga za unapređenje ovog izuzetno važnog sustava obrazovanja (Bartoluci, 2004).

Na temelju određenih promatranja u nekim školama u Republici Hrvatskoj može se zaključiti da su navedene odrednice samo djelomično provedene u praksi u pogledu programa prema standardima u nekim razvijenim europskim zemljama. Međutim, Bartoluci (2004) navodi da *„postoje potrebe i mogućnosti daljnjeg unapređenja mreže obrazovanja, materijalnog položaja škola, kadrovske ekipiranosti, povezivanja s turističkom praksom i drugo“*.

5.1. Sustav visokoškolskog obrazovanja za turizam i sport

Za potrebe turizma sustav visokoškolskog obrazovanja u Republici Hrvatskoj veoma je slojevit i pruža različite mogućnosti obrazovanja i usavršavanja. Visokoškolsko obrazovanje pretežno je usmjereno prema školovanju različitih profila menadžera, ali i ostalih visokoobrazovanih kadrova za sljedeća područja: financije, knjigovodstvo, javna nabava, plan i analiza, revizija, kontroling, marketing i drugo (Bartoluci, 2004).

Visokoškolsko obrazovanje stručnih kadrova za potrebe turizma u Republici Hrvatskoj danas se provodi u okviru nekoliko sustava: sustav sveučilišnog studija, sustav veleučilišnog stručnog studija i sustav visokih škola.

Za razliku od visokoškolskog obrazovanja za potrebe turizma, visokoškolsko obrazovanje za sport nema toliko mogućnosti u Republici Hrvatskoj. Točnije, većina visokoškolskih ustanova obrazuje turističke kadrove, a samo neki nude opciju turizma i/ili sporta. Upravo je iz tog razloga naglasak u ovom radu na turizmu – jer se taj smjer nudi u puno većoj mjeri od smjera sporta.

5.1.1. Sustav sveučilišnog studija

Sveučilišne studije turizma izvodi nekoliko fakulteta u Hrvatskoj.

1. Ekonomski fakultet u Splitu – na preddiplomskom, diplomskom i stručnom studiju. Na preddiplomskom studiju moguće je na 3. godini studija izabrati između dva ponuđena usmjerenja – Menadžment u hotelijerstvu i Menadžment u turizmu. Nakon završetka ovog studija moguće je upisati diplomski studij koji, između ostalog, studentima nudi mogućnost da steknu sposobnost kreativnog doprinosa razvoju turizma, rješavanja problema u upravljanju hotelom i slično. Također, studenti mogu završiti i stručni studij i po završetku studija dobiti titulu stručni prvostupnik ekonomije (Sveučilište u Splitu, Ekonomski fakultet, 2020).

2. Filozofski fakultet u Zadru, gdje se izvodi preddiplomski sveučilišni studij kulture i turizma (jednopedmetni). Ovaj se studij po svojem programu razlikuje od ostalih jer spaja kulturu i turizam, koji su po svojoj prirodi oduvijek povezani. Tako se među kolegijima koje studenti moraju odslušati i položiti nude Turistička geografija, Opća kulturna povijest i turizam, Turistička kultura i slično. Nakon završenog studija studenti stječu ona znanja koja će im biti potrebna u praksi. Po završetku diplomskog studija Poduzetništvo u kulturi i turizmu studenti dobivaju titulu magistra kulturne baštine i turizma (Sveučilište u Zadru, Filozofski fakultet u Zadru, 2020).

3. Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu u Opatiji nudi smjer Turizam na stručnom studiju, preddiplomskom sveučilišnom studiju te na diplomskom sveučilišnom studiju. Na preddiplomskom studiju studenti izabiru jedan od ponuđenih studijskih smjerova: Poduzetništvo u turizmu i ugostiteljstvu, Menadžment u turizmu, Menadžment u hotelijerstvu, Međunarodni menadžment u turizmu i ugostiteljstvu te

Menadžment događaja i slobodnog vremena. Na diplomskom studiju nude se isti studijski smjerovi, dakle moguće je proširiti osnovna znanja stečena na ranijoj razini studija. Na stručnom studiju izvode se studijski smjerovi Menadžment, Financijsko poslovanje, Turističko poslovanje, Hotelsko poslovanje, Gastronomija i restoraterstvo i Poslovno komuniciranje. Po završetku stručnog studija studenti dobivaju titulu stručni prvostupnik ekonomije, a po završetku diplomskog studija magistar ekonomije (Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvo, 2020).

4. Sveučilište u Dubrovniku smjer Turizam izvodi na preddiplomskom i diplomskom studiju. Po završetku preddiplomskog studija studenti dobivaju titulu prvostupnika poslovne ekonomije, a po završetku diplomskog studija titulu magistra poslovne ekonomije (Sveučilište u Dubrovniku, 2020).

5. Ekonomski fakultet u Zagrebu – smjer Turizam izvodio se na preddiplomskom i diplomskom studiju, ali od akademske godine 2010./2011. izvodi se samo na diplomskom studiju. Na preddiplomskoj razini došlo je do izmjene programa studija i na toj se razini više ne može studirati pojedine smjerove, već studenti po završetku preddiplomskog studija imaju široko opće znanje iz područja ekonomije koje na diplomskom studiju mogu usavršiti na jednom od ponuđenih smjerova. Nakon završenog diplomskog studija studenti dobivaju titulu *mag. oec.* Također, na stručnom studiju izvodi se studijski smjer Turističko poslovanje, a studenti po završetku dobivaju titulu stručni prvostupnik ekonomije. Na preddiplomskom studiju studentima je ponuđeno nekoliko izbornih kolegija s Katedre za turizam, poput Poduzetništva u turizmu, Specifičnih oblika turizma, Turističke geografije, Turizma i okoliša i mnogih drugih. Na diplomskom studiju studenti slušaju sljedeće kolegije: Ekonomika turizma, Marketinški menadžment u turizmu, Međunarodni turizam, Menadžment hotela, Menadžment turističke destinacije, Menadžment turističkog posredovanja, Menadžment zračnog prometa, Pravo u turizmu te Turistička politika i razvoj (Sveučilište u Zagrebu, 2020).

5.1.2. Sustav veleučilišnog stručnog studija

Na ovoj se razini studija izdvajaju Veleučilišta u Čakovcu i Šibeniku, pri čemu će naglasak biti na studijskom programu Međimurskog veleučilišta u Čakovcu, gdje se izvodi stručni studij Menadžment turizma i sporta. Po završetku ovog studija studenti stječu naziv stručni

prvostupnik ekonomije. Nakon dvije godine studija, koje su zajedničke za oba smjera studija, studenti biraju između studija Menadžment turizma i Menadžment sporta. Na Menadžmentu turizma neki od kolegija su Ekonomika turizma, Marketing u turizmu, Pravo u turizmu, Turizam i razvoj te Specifični oblici turizma. Na studiju Menadžment sporta neki od kolegija su Menadžment turizma i sporta, Upravljanje okolišem, Povijest sporta, Uvod u sportsko pravo, Sustavi natjecanja u sportu i slično (Međimursko veleučilište u Čakovcu, 2020).

Bitno je napomenuti da je Veleučilište u Čakovcu jedino veleučilište koje izvodi smjer sporta i turizma.

5.1.3. Sustav visokih škola

Na Visokoj poslovnoj školi Utilus s pravom javnosti u Zagrebu studij traje tri godine. Neki od kolegija koji se slušaju su Počela turizma, Osnove marketinga, Međunarodna ekonomija, Ekologija u turizmu, Osnove prava, Upravljanje hranom i pićem, Politika razvoja turizma, Turistička promocija, Specifični oblici turizma i slično. Po završetku studija studenti dobivaju titulu stručni prvostupnik ekonomije (Visoka poslovna škola UTILUS s pravom javnosti, 2020).

Turizam se dijelom studira i na nekim drugim visokim učilištima u Hrvatskoj, primjerice, na Visokoj poslovnoj školi Vern, ali u sklopu ostalih studijskih programa.

Zbog nedostatka pouzdanih informacija o ostalim visokim učilištima ona nisu posebno prezentirana u ovom radu. Unatoč tomu smatramo da danas u Republici Hrvatskoj postoje široke mogućnosti obrazovanja stručnih kadrova za potrebe turizma, posebno na sveučilišnoj i veleučilišnoj razini.

Kvaliteta stručnih kadrova koje školuju veleučilišne institucije i visoke škole provjerit će se u praksi, ali tek za nekoliko godina kada ovi stručnjaci ostvare određene rezultate rada u turizmu.

5.2. Poznavanje stranih jezika u visokoškolskom obrazovanju

Kod visokoškolskog obrazovanja poznavanje stranih jezika ima važnu ulogu, posebno u mobilnosti prilikom školovanja (poznavanje stranih jezika omogućuje studiranje van granica vlastite države) te kod naknadnog zapošljavanja (ovisno o radnom mjestu, strani jezik može igrati važnu, ako ne i presudnu ulogu, posebice u turizmu i ekonomiji).

Violić-Koprivec i Dubčić kažu: „*Od studenata se očekuje da mogu djelovati kao akademski i komunikacijski osposobljeni profesionalci suvremene Europe. Drugim riječima, višejezične komunikacijske sposobnosti diplomanata moraju ići u korak s njihovim stručnim obrazovanjem.*

Komunikacijska kompetencija, osim lingvističkih kompetencija, podrazumijeva pripremljenost za interakciju s pripadnicima različitih kultura, sposobnost razumijevanja i prihvaćanja pojedinaca s različitim pogledima na svijet različitim vrijednostima i ponašanjima.“ (Violić-Koprivec i Dubčić, 2010)

U Tablici 1. prikazane su neke od visokoškolskih institucija, smjer Turizam, i strani jezici koje uče.

Tablica 1. Strani jezici u visokoškolskim institucijama, smjer Turizam i sport

Visokoškolska institucija	Naziv studija	Vrsta studija	Strani jezici	Broj sati (po godini)
Edward Bernays, Visoka škola za komunikacijski menadžment, Zagreb	Menadžment i marketing turističke destinacije	Preddiplomski	Poslovni engleski jezik	60
			Izborni strani jezik	30
	Upravljanje doživljajem u turizmu	Diplomski	-	-
Libertas, Međunarodno sveučilište	Turistički i hotelski menadžment	Preddiplomski	Engleski jezik turizma	60
			Njemački jezik turizma	60
	Turistički i hotelski menadžment	Diplomski	Engleski jezik (jezik turizma kroz medije)	120
			Njemački jezik (jezik turizma kroz medije)	120
Međimursko veleučilište u Čakovcu	Menadžment turizma i sporta	Preddiplomski	Poslovni engleski (njemački) jezik	120
			Njemački jezik	45

			Engleski jezik	45
	Menadžment turizma i sporta	Diplomski	Engleski jezik	90
			Poslovni njemački jezik	90
			Poslovni španjolski jezik	45
Sveučilište Jurja Dobrile u Puli, Fakultet ekonomije i turizma „dr. Mijo Mirković“	Turizam	Preddiplomski	Engleski jezik (francuski/ njemački/ talijanski)	120
	Turizam i razvoj	Diplomski	-	-

Izvor: autoričina izrada prema stranicama fakulteta

Kao što je vidljivo iz Tablice 1., na hrvatskim fakultetima prevladava engleski jezik, kao i u hrvatskim školama. Međutim, s obzirom na to da je Republika Hrvatska sada već i svjetski poznata turistička destinacija, potrebno je stavljati naglasak i na učenje i usavršavanje ostalih stranih jezika.

Izbor drugog stranog jezika reflektira percepciju o pitanju korisnosti stranog jezika, što je često vezano i za geografsku blizinu. U zapadnoj Europi prevladava odabir francuskog i španjolskog jezika kao drugog stranog jezika, dok će se u zemljama istočne Europe odabrati njemački jezik. Tako se i u Republici Hrvatskoj najviše odabire njemački kao drugi strani jezik zbog dugogodišnje kulturno-ekonomske i političke povezanosti, kao i zbog hrvatske emigracije koja se u najvećem broju nalazi na njemačkom govornom području (Didović Baranac, Falkoni-Mjehović, 2016).

Hrvatska obala smatra se iznimkom jer se odabire talijanski jezik. Razlog odabira talijanskog jezika je blizina Italije i talijansko manjinsko stanovništvo te, naravno, turizam. Turizam kao uslužna djelatnost ne može se oslanjati na poznavanje samo jednog stranog jezika (Didović Baranac, Falkoni-Mjehović, 2016).

Proces usvajanja stranog jezika podrazumijeva svladavanje čitanja, pisanja i govora. U strukovnim srednjim školama te osobito u visokoškolskom obrazovanju najčešće se izvodi

nastava poslovnog stranog jezika, koji je uvod u poslovni svijet u poduzetništvu. Važno je, također, naglasiti da se nastavom poslovnog stranog jezika najčešće ne usvajaju samo lingvistički elementi, nego se usvajaju i praktična znanja na stranom jeziku kao što su pismena i usmena komunikacija u poslovnom svijetu u skladu s poslovnim bontonom, prezentiranje itd., kao i specifična znanja vezana za struku (Colarić, 2017).

Vezano za poznavanje stranih jezika, za pojedina radna mjesta koja obuhvaćaju direktnu komunikaciju s gostima, često se prihvaća i poznavanje samo jednog stranog jezika – najčešće engleskog. Neupitno je da je poznavanje stranog jezika jedna od ključnih vještina potrebnih za komunikaciju s korisnicima turističke usluge. Kvaliteta navedene usluge dakako će biti veća ako turistički djelatnici raspolažu znanjem većeg broja jezika (Colarić, 2017).

5.3. Kontinuirano učenje stranog jezika

Dosljednost i kontinuitet važni su u učenju jezika. U procesu učenja upravo se zato spominju dva glavna smjera – kontinuitet i obnova (engl. *continuity and renovation*). Kontinuitet uključuje vertikalni proces učenja u dužem vremenskom periodu čime se potiče motivacija i nudi niz mogućnosti pri prijelazu iz jednoga stupnja znanja u drugi, viši. S druge strane, tu je i horizontalni proces – takozvana obnova koja uključuje usvajanje novih znanja na temelju prošlih iskustava (Galishinova i Khafizova, 2015).

Kako bi jezične strukture mogle postati dio našeg dugoročnog pamćenja, potrebno je više vremena od samo dva ili tek samo jednoga semestra za njihovo usvajanje.

Na fakultetima u Republici Hrvatskoj na kolegijima Poslovni engleski i njemački I i II u samo dva semestra studenti nastavljaju učiti svoj prvi strani jezik kao poslovni jezik, odnosno jezik struke. Ne stigne se ponoviti sva do sada usvojena znanja i kvalitetno ih nadograditi, pri čemu se često javlja nedostatak vremena za produkciju jezika u većem obimu, bilo u usmenoj ili pisanoj komunikaciji. Kolegije Engleski/Njemački obvezni izborni, koji se izvode u samo jednom semestru (šestom, odnosno posljednjem), polaze potpuni početnici sa studentima kojima je to drugi strani jezik te nastava ne može biti dovoljno prilagođena početnicima koji trebaju dobiti osnove jezika i često ne mogu pratiti gradivo. Nastava nije prilagođena ni nastavljačima, koji bi trebali ponoviti i nadograditi znanje, pri čemu oni često stagniraju. U samo jednom kratkom semestru ne mogu se naći zajednička rješenja u jednoj toliko heterogenoj grupi. Također, postavlja se i pitanje razmjene studenata, pri čemu se može pretpostaviti da

mnogi studenti, nažalost, propuštaju razmjene u okviru Erasmus programa zbog nedovoljnog poznavanja stranog jezika ili zbog nedovoljne sigurnosti u svoje znanje.

Naprimjer, u slučaju nastavka školovanja prvostupnika ekonomije na specijalističkom diplomskom stručnom studiju Menadžment turizma i sporta na Međimurskom veleučilištu u Čakovcu, u kojem se na prvoj godini izvode kolegiji Poslovni engleski i njemački 1 i 2 u obliku jezika struke, svi studenti zajedno polaze oba kolegija, bez obzira na to koji im je prvi strani jezik i kakva su njihova predznanja. Dio studenata, stoga, teško prati nastavu, a dio opet stagnira, zbog čega rezultati često nisu zadovoljavajući.

Strani jezik struke na našim visokoškolskim ustanovama ima različit status: na nekim institucijama poučavanje stranog/stranih jezika struke smatra se važnim dijelom studijskih programa, dok je na nekim drugim broj sati učenja stranog jezika sveden na minimum. Stoga, na nekim se fakultetima strani jezik uči tijekom cijeloga studija, na nekima tri godine, na nekima na 1. i 2. godini studija, a ponegdje samo na jednoj godini, u pravilu na prvoj godini studija (Kordić i Mujić, 2003).

Podaci o izvođenju kolegija stranih jezika dobiveni su uglavnom iz izvedbenih planova nastave te planova i programa studija, koji se nalaze na mrežnim stranicama veleučilišta i visokih škola:

1. Veleučilište u Karlovcu u svih šest semestara smjera Ugostiteljstvo nudi Poslovni strani jezik A i Poslovni strani jezik B (Veleučilište u Karlovcu, 2020).
2. Veleučilište Lavoslav Ružička u Vukovaru u svih pet semestara smjera Trgovina nudi Poslovni engleski jezik I – V (Veleučilište Lavoslava Ružičke Vukovar, 2020).
3. Veleučilište Nikola Tesla u Gospiću na stručnom studiju Ekonomika poduzetništva poučava Poslovni engleski i njemački I – IV, dakle postoji kontinuitet učenja jezika u prve dvije godine studija (Veleučilište Nikola Tesla u Gospiću, 2020).
4. Na Veleučilištu u Rijeci na stručnom studiju Poduzetništvo Poslovni strani jezik I – IV (engleski, njemački ili talijanski) ima kontinuitet od prva četiri semestra, odnosno na 1. i 2. godini studija (Veleučilište u Rijeci, 2020).
5. Veleučilište u Slavanskom Brodu na smjeru Menadžment također nudi Poslovni engleski ili njemački jezik 1. – 4. semestra (Veleučilište u Slavanskom Brodu, 2020).
6. Veleučilište u Šibeniku na smjeru Menadžment također u prva četiri semestra nudi Poslovni engleski/njemački/talijanski jezik (Veleučilište u Šibeniku, 2020).

7. Veleučilište u Požegi ima kontinuitet od tri semestra, pri čemu se na smjerovima Računovodstvo, Trgovina i Upravni studij na prva tri semestra nude kolegiji Engleski jezik I – III i Njemački jezik I – III (Veleučilište u Požegi, 2020).
8. Na Visokoj školi za menadžment u turizmu i informatici u Virovitici Poslovni engleski 1 – 4 i Poslovni njemački 1 – 4 predaju se u prva četiri semestra kontinuirano na smjerovima Informatički menadžment, Menadžment ruralnog turizma i Poduzetništvo usluga (Visoka škola za menadžment u turizmu i informatici u Virovitici, 2020).
9. Na smjeru Hotelski i turistički menadžment na Vernu kolegij Engleski jezik u turizmu 1 – 2 uključen je u nastavu tijekom prva dva semestra. Od trećeg do petog semestra studenti slušaju drugi strani jezik na kolegiju Drugi strani jezik u turizmu 1 – 3 (njemački ili talijanski). U petom semestru je kolegij Engleski jezik u turizmu i ugostiteljstvu 3, dakle, kontinuirano od prvog do petog semestra (Sveučilište VERN, 2020).
10. Edward Bernays Visoka škola za komunikacijski i turistički menadžment kolegije stranih jezika na preddiplomskom studiju Menadžment i marketing turističke destinacije izvodi na sljedeći način: engleski jezik kao kolegij Poslovni engleski 1 i 2 na prvoj godini te kao kolegij Engleski u turizmu 1 i 2. Na prvoj godini, tj. u drugom semestru uvodi se i drugi strani jezik (njemački, francuski ili španjolski) te se izvodi do četvrtog semestra, a studenti mogu izabrati čak i treći strani jezik (Edward Bernays University College, 2020).

6. Istraživanje, rezultati i interpretacija

U okviru završnog rada na temu „Važnost stranih jezika za studente turizma i/ili sporta“ provedeno je istraživanje u obliku ankete. Svrha istraživanja je dobivanje konkretnih rezultata na reprezentativnom uzorku kako bi se mogli izvesti određeni zaključci o ovoj temi. S obzirom na aktualnost teme, vrlo je malo istraživanja i radova o njoj. Smatra se kako su strani jezici u turizmu i sportu veoma važni.

Cilj istraživanja bio je utvrditi koliko studenti Međimurskog veleučilišta u Čakovcu uče strane jezike te smatraju li da su važni strani jezici u njihovom životu. Izvedeni zaključci uglavnom govore o korištenju stranih jezika za studente turizma te koliko oni procjenjuju važnost njihovog učenja. Podaci su prikupljeni u obliku ankete koja je provedena na Međimurskom veleučilištu u Čakovcu, kako bi uzorak ispitanika bio reprezentativan. Ispitanici su bili upućeni u svrhu provođenja ankete i činjenicu da je anketa anonimna i dobrovoljna.

Istraživanje o temi provedeno je u obliku ankete. U uvodnom dijelu ankete postavljena su pitanja o učenju stranog jezika, odnosno koje su strane jezike studenti učili tijekom školovanja, koliko godina i kako procjenjuju svoje poznavanje stranog jezika. Drugi dio ankete odnosio se na mišljenje studenta vezano za strane jezike – je li ih potrebno učiti od djetinjstva, je li potrebno učiti strane jezike tijekom studiranja i jesu li im strani jezici potrebni za rad u struci. Posljednji dio pitanja, odnosno treći dio pitanja odnosio se buduća i sadašnja znanja o stranim jezicima te o planovima za usavršavanjem.

U istraživanju je sudjelovalo 106 ispitanika. S obzirom na temu istraživanja, općenita pitanja o spolu i o dobi u ovom trenutku smatraju se nevažnima te kao takva nisu provedena u anketi.

Nakon što su potrebni podaci prikupljeni anketom provedenom putem *Google Forms* obrasca, oni su obrađeni i interpretirani u nastavku. Svi su odgovori upisani u tablice programa *Microsoft Office Excel 2013* kako bi njihova obrada bila jednostavnija te kako bi se izvukli određeni zaključci. Rezultati su interpretirani pomoću tablica i grafikona. U tablicama je numerički prikaz rezultata, dok se grafikonima slikovito prikazuju postotni rezultati. U kontekstu svake tablice i grafikona nalazi se i njihovo objašnjenje, kako bi interpretacija bila što razumljivija.

6.1. Rezultati istraživanja

U nastavku rada prikazani su rezultati istraživanja na navedenu temu.

1. Tijekom školovanja učio/učila sam:

Prvo pitanje u anketi bilo je vezano za strane jezike koje su studenti učili tijekom školovanja. Ispitanici su na ovo pitanje mogli birati više ponuđenih odgovora. Tablica 2. prikazuje dobivene rezultate.

Tablica 2. Tijekom školovanja učio/učila sam

Strani jezici	Engleski	Njemački	Talijanski	Francuski	Neki drugi strani jezik
Broj ispitanika	99	90	15	11	19
Postotak	93,40 %	84,90 %	14,20 %	10,40 %	17,90 %

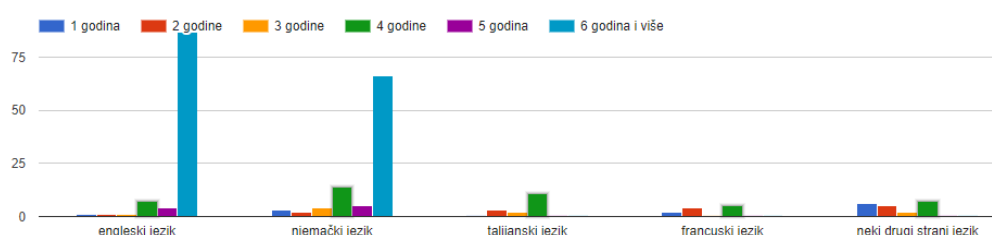
Izvor: autoričina izrada

Kao što je vidljivo u Tablici 2., od ukupnog broja ispitanika 99 ispitanika učilo je engleski, 90 ispitanika njemački, 19 ispitanika neki drugi strani jezik, samo 15 talijanski i samo 11 francuski jezik. Najviše ispitanika tijekom školovanja učilo je engleski i njemački jezik, što je bilo i za očekivati.

2. Koji ste strani jezik i koliko godina učili?

Drugo pitanje bilo je, također, vezano za strane jezike, odnosno koje su strane jezike ispitanici učili te koliko godina. Na ovo su pitanje ispitanici mogli odgovoriti odabirom jezika i broja godina učenja.

Grafikon 1. Koji ste strani jezik i koliko godina učili?



Izvor: autoričina izrada

Kao što je vidljivo iz Grafikona 1., najveći broj ispitanika učio je engleski jezik i to više od šest godina, a potom slijedi njemački jezik. Kao što se već i moglo zaključiti iz prvog pitanja, najviše se uče engleski i njemački jezik jer su oni uključeni tijekom školovanja. Veoma maleni broj ispitanika dodatno je učio druge strane jezike. Samo 47 ispitanika učilo je druge strane jezike, od čega ih je dvadeset učilo neke druge strane jezike koji u anketi nisu navedeni, jedanaest ih je učilo četiri godine talijanski jezik i petero četiri godine francuski jezik.

3. Kakvim procjenjujete svoje poznavanje stranog jezika?

Treće pitanje bilo je vezano za procjenu poznavanja stranog jezika. Na ovo su pitanje ispitanici mogli odgovoriti pomoću Likertove skale. Pojašnjenje odgovora je: 1 – loše, 2 – dovoljno, 3 – dobro, 4 – vrlo dobro te 5 – izvrsno.

U Tablici 3. prikazani su podaci kako ispitanici procjenjuju svoje poznavanje stranog jezika. U analizi ovog pitanja potrebno je uzeti u obzir da se vrlo vjerojatno neki od ispitanika precjenjuju, a neki podcjenjuju, tako da odgovor na ovo pitanje ne može biti u potpunosti realan, već je temeljen na mišljenju ispitanika.

Tablica 3. Kakvim procjenjujete svoje poznavanje stranog jezika?

Strani jezici/godine	1 – loše	2 – dovoljno	3 – dobro	4 – vrlo dobro	5 – izvrsno
Engleski jezik	1 ispitanik	7 ispitanika	21 ispitanik	42 ispitanika	31 ispitanik
Njemački jezik	14 ispitanika	36 ispitanika	39 ispitanika	3 ispitanika	3 ispitanika
Talijanski jezik	11 ispitanika	6 ispitanika	3 ispitanika	1 ispitanik	-
Francuski jezik	10 ispitanika	5 ispitanika	-	-	-

Neki drugi strani jezik	5 ispitanika	4 ispitanika	9 ispitanika	3 ispitanika	1 ispitanik
--------------------------------	-----------------	-----------------	-----------------	-----------------	----------------

Izvor: autoričina izrada

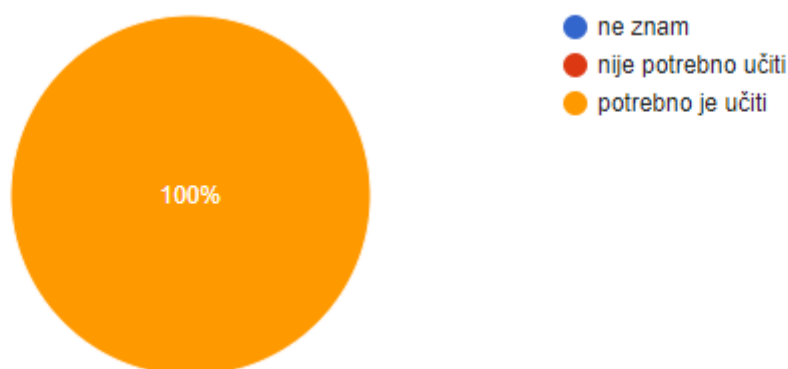
Kao što je i vidljivo iz Tablice 3., najviše ispitanika smatra da dobro znaju jezike koje uče, a nešto manji broj smatra da znaju dovoljno. Tek nekolicina njih smatra da vrlo dobro i izvrsno znaju jezike koje uče, a još manji broj smatra da ih zna loše.

Druga grupa pitanja bila je vezana za mišljenje ispitanika o potrebama učenja stranih jezika od ranog djetinjstva pa sve do studija te o njihovoj potrebi i važnosti tijekom studija. U drugoj grupi pitanja ispitanici su mogli odgovoriti samo jednim od ponuđenih odgovora, tako da su u ovom dijelu podaci obrađeni i u postocima.

4. Smatrate li da bi strani jezik trebalo učiti od djetinjstva?

Četvrto pitanje bilo je vezano za mišljenje ispitanika o učenju stranog jezika od djetinjstva.

Grafikon 2. Smatrate li da bi strani jezik trebalo učiti od djetinjstva?

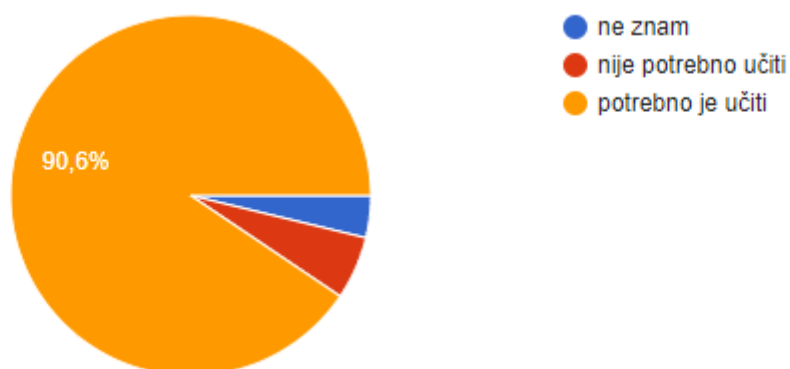


Kao što je prikazano na Grafikonu 2., svi ispitanici, njih 106 – što iznosi 100 %, smatra da je strane jezike potrebno učiti od djetinjstva. Na temelju navedenih odgovora vidi se da su ispitanici svjesni važnosti stranih jezika u današnje vrijeme.

5. Je li potrebno učiti strani jezik tijekom studija?

Sljedeće odnosno peto pitanje bilo je vezano za studiranje, odnosno je li strane jezike potrebno učiti tijekom studiranja. S obzirom na to da su studenti na Međimurskom veleučilištu u Čakovcu studenti kojima je potreban strani jezik za struku, odgovori su poražavajući.

Grafikon 3. Je li potrebno učiti strani jezik tijekom studija?



Izvor: autoričina izrada

Kao što je prikazano na grafikonu, 90,6 % ispitanika, što je njih 96 od ukupno 106 ispitanika, smatra da je potrebno učiti strani jezik tijekom studiranja. Četiri ispitanika ostalo je suzdržano, a njih šestoro smatra da strane jezike nije potrebno učiti tijekom studiranja. Na temelju ovog pitanja možda bi se moglo izraditi daljnje istraživanje. S obzirom na to da je deset ispitanika odgovorilo da ne znaju ili da nije potrebno na studiju učiti strane jezike, traži se i objašnjenje – smatraju li da do studija već znaju strane jezike ili zapravo nisu svjesni važnosti stranih jezika.

6. Poznavanje stranog jezika za rad u struci po Vama je:

Šesto pitanje bilo je usko vezano za struku ispitanika, odnosno studente Međimurskog veleučilišta u Čakovcu. Pitanje se odnosi na važnost poznavanja stranog jezika za rad u struci. Detaljniji prikaz odgovora na navedeno pitanje može se vidjeti u Tablici 4.

Tablica 4. Poznavanje stranog jezika za rad u struci po Vama je:

	Potpuno nevažno	Prilično nevažno	Donekle važno	Važno	Iznimno važno
Broj ispitanika	-	1	17	32	56
Postotak	-	0,9 %	16,0 %	30,2 %	52,8 %

Izvor: autoričina izrada

S obzirom na to da su ispitanici studenti Međimurskog veleučilišta u Čakovcu, bilo je očekivano da će svi ispitanici odgovoriti da im je poznavanje stranog jezika za rad u struci veoma važno,

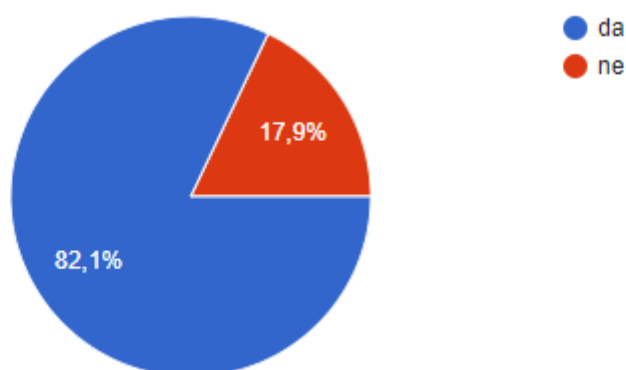
ali, kao što je vidljivo iz Tablice 4., očito je da postoje izuzeci. Od 106 ispitanika, 52,8 % ispitanika, što iznosi njih 56, smatra da je poznavanje stranih jezika iznimno važno, njih 30,2 % smatra da je važno, 16,0 % smatra da je donekle važno, a 0,9 % da je prilično nevažno. Nakon analiziranih rezultata na navedeno pitanje, dolazi se do drugog pitanja – jesu li studenti koji su bili ispitanici doista upisali željeni studij.

Treća grupa pitanja bila je općenita, odnosno stvar opće kulture za studente (ispitanike) na navedenom studiju. Uzevši u obzir da su to studenti kojima su strani jezici bitni, važno im je i praćenje literature na hrvatskom i nekom drugom stranom jeziku. U nastavku su prikazani odgovori na treću grupu pitanja.

7. Planirate li za rad u struci usavršiti znanje stranog jezika?

Sedmo pitanje odnosilo se na želju i volju za usavršavanjem znanja stranog jezika radi napredovanja u struci i na poslovnom planu.

Grafikon 4. Planirate li za rad u struci usavršiti znanje stranog jezika?



Izvor: autoričina izrada

Kao što je i prikazano na Grafikonu 4., od 106 ispitanika najveći broj (87 ispitanika, tj. 82,1 %) kaže da planira usavršiti znanje stranog jezika ako bi to pridonijelo napredovanju na poslovnom planu. S druge strane, njih 19 (17,9 %) kaže da za rad u struci nemaju u planu usavršiti znanje stranog jezika. Analiza navedenoga prilično je jasna – kada je u pitanju napredovanje poslovnog plana u struci, većina ispitanika usavršila bi svoje znanje stranog jezika.

8. Kako nepoznavanje stranog jezika utječe na Vaš trenutni studentski život (putovanja, Erasmus razmjene, komunikacija s Erasmus studentima...)?

Osmo pitanje bilo je vezano za studentski život i komunikaciju uz nepoznavanje stranog jezika. U Tablici 5. prikazani su rezultati odgovora na navedeno pitanje.

Tablica 5. Kako nepoznavanje stranog jezika utječe na Vaš trenutni studentski život (putovanja, Erasmus razmjene, komunikacija s Erasmus studentima...)?

	Loše	Dosta loše	Dobro	Vrlo dobro	Izvršno
Broj ispitanika	18	19	47	10	6
Postotak	18 %	19 %	47 %	10 %	6 %

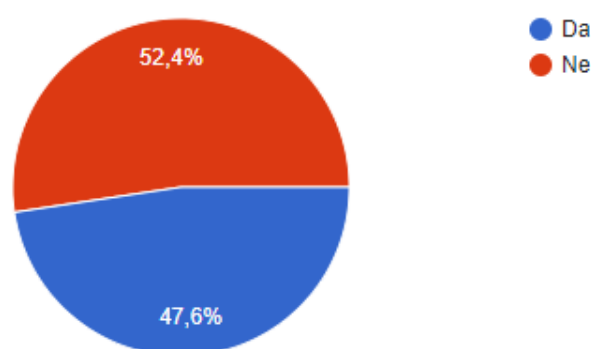
Izvor: autoričina izrada

Kao što je vidljivo iz Tablice 5., od 100 ispitanika njih 47 (47 %) odgovorilo je da nepoznavanje stranog jezika na njihov trenutni studentski život utječe dobro. Znatan broj ispitanika, odnosno njih 37, smatra da loše i dosta loše utječe na njihov studentski život, 18 % loše i 19 % dosta loše. Da nepoznavanje stranog jezika izvrsno utječe na njihov studentski život smatra 6 ispitanika, što iznosi 6 %, te da utječe vrlo dobro smatra 10 ispitanika, što u postotku iznosi 10 %.

9. Sprečava li Vas nepoznavanje stranog jezika u Vašim daljnjim planovima za budućnost?

Dok se prethodno pitanje odnosilo na sadašnjost, sljedeće, deveto pitanje, odnosi se na budućnost i na planove u budućnosti. Nakon što se ispitanike pitalo kako im nepoznavanje stranog jezika utječe na sadašnji studentski život, sada ih se pita sprečava li ih nepoznavanje stranog jezika u njihovim planovima za budućnost. Možda će nakon analize ovog pitanja biti jasnija osviještenost studenata o važnosti stranog jezika u budućem poslovanju u struci.

Grafikon 5. Sprečava li Vas nepoznavanje stranog jezika u Vašim daljnjim planovima za budućnost?



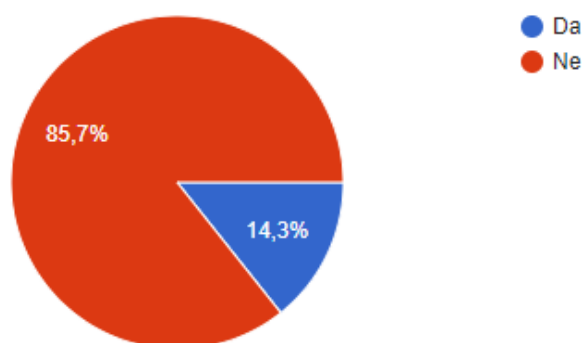
Izvor: autoričina izrada

Kao što se može vidjeti iz Grafikona 5., ispitanici su gotovo jednako podijeljeni na oba gledišta. Od ukupno 105 ispitanika malo je veći broj ispitanika, njih 55 – što čini 52,4 %, koji smatraju da nepoznavanje stranog jezika ima utjecaj kod planova za budućnost te to pokazuje da su osviješteni i da znaju koliko su jezici bitni za njihovu struku i za poslovni rast. Druga strana, odnosno njih 50 (47,6 % ispitanika), kaže da ih nepoznavanje stranog jezika ne sprečava u daljnjim planovima za budućnost. Prema odgovoru na ovo pitanje, smatram da prevelik broj ispitanika nije svjestan važnosti stranog jezika u bilo kojem polju poslovanja, uzevši u obzir činjenicu da je u današnje vrijeme većina komunikacije sa stranim partnerima putem e-mailova.

10. Jeste li planirali ići na Erasmus, ali zbog nepoznavanja stranog jezika ste odustali?

Deseto pitanje odnosi se na studente i na program Erasmus. U nastavku će se prikazati odgovori na ovo pitanje.

Grafikon 6. Jeste li planirali ići na Erasmus, ali zbog nepoznavanja stranog jezika ste odustali?



Izvor: autoričina izrada

Odgovore na deseto pitanje dalo je ukupno 105 ispitanika. Na Grafikonu 6. može se vidjeti kako veći broj ispitanika, 85,7 % (90 ispitanika), kaže da je planirao ići na Erasmus, ali zbog nepoznavanja stranog jezika bio je prisiljen odustati. Druga skupina, odnosno 14 sudionika (14,3 %), nije smatrala nepoznavanje stranog jezika razlogom odustajanja od Erasmusa te su bili dosljedni u svom planu o odlasku.

6.2. Rasprava

Na kraju navedenog istraživanja može se zaključiti da je od navedenih 106 ispitanika najveći broj ispitanika učio tijekom školovanja engleski i njemački jezik, a u manjoj mjeri ostale strane jezike. Većina navedenih ispitanika jezike je učila četiri godine ili šest godina i više, što je bilo i za očekivati s obzirom na učenje stranih jezika tijekom školovanja. Procjena ispitanika o

znanju stranog jezika je upitna, odnosno to je njihova procjena, a ne stvarno stanje te oni smatraju kako imaju vrlo dobro ili izvrsno znanje stranog jezika.

Nadalje, svi ispitanici smatraju da je strani jezik potrebno učiti od djetinjstva i nastaviti ga učiti tijekom studija. S obzirom na to da djeca u djetinjstvu najviše uče i slušaju, tada im strani jezik „uđe u uho“. Ovi se odgovori smatraju realnima.

Također, većina ispitanika smatra kako je potrebno učiti strani jezik i tijekom studiranja, kako bi se i dalje unapređivalo znanje.

S obzirom na to da su ispitanici bili studenti turizma Međimurskog veleučilišta, većina ih smatra da im je poznavanje stranog jezika u struci iznimno važno i važno. S obzirom na turizam u današnje vrijeme i goste koji turistički dolaze u Republiku Hrvatsku, može se zaključiti da su i na ovom području ispitanici odgovorili realno. Strani jezici prijeko su potrebni osobama koje rade u turizmu i u djelatnostima vezanima za turizam.

Posljednja grupa pitanja bila je vezana za unapređivanje znanja stranog jezika radi planova u budućnosti te za trenutno znanje stranog jezika i njegov utjecaj na program Erasmus. U ovoj grupi pitanja mišljenja su bila podijeljena. S jedne strane, ispitanici su odgovorili kako uglavnom planiraju usavršiti znanje stranog jezika za rad u struci, a, s druge strane, u gotovo jednakom omjeru odgovorili su kako ih nepoznavanje stranog jezika sprečava odnosno ne sprečava u daljnjim planovima za budućnost. Time se može vidjeti kako su u ovoj grupi pitanja odgovori podijeljeni iz jedne krajnosti u drugu te da nemaju u potpunosti definirano stajalište. Na pitanja vezana za Erasmus polovica ispitanika dala je odgovor da njihovo nepoznavanje stranog jezika dobro utječe na njihov studentski život, ali većina je upravo zbog tog neznanja odustala od programa Erasmus. To pokazuje da su svjesni svog neznanja i nemogućnosti sudjelovanja u programu.

7. Zaključak

Hrvatska je izrazito receptivna turistička zemlja čiji prihodi, a time i stabilnost gospodarstva, uvelike ovise o turizmu. Turizam u Hrvatskoj posljednjih godina bilježi kontinuirani porast broja stranih turista. Pritom, Hrvatska u mnogo segmenata prati europske trendove, dok u ponekim, kao što je konkurentnost ljudskih potencijala, još uvijek postoji dosta prostora za napredak.

Turizam je uslužna djelatnost i, stoga, kvaliteta usluge turizma uvelike ovisi o educiranosti kadra. S obzirom na to da je obrazovanje sastavni dio života, tako je i sastavni dio turizma. Obrazovanje je jedna od najvažnijih vrlina zaposlenika turizma. Svaki je čovjek individua za sebe, a vještine koje se cijene leže upravo u stečenom obrazovanju.

U hrvatskim školama prevladava učenje engleskog jezika. Iako se smatra jednim od vodećih stranih jezika, za Hrvatsku kao izrazito receptivnu turističku zemlju čiji prihodi značajno ovise o turizmu bilo bi poželjno isticati važnost poznavanja i drugih stranih jezika.

U hrvatskom se školstvu relativno rano počinje učiti strani jezik, najčešće engleski, u dobi od sedam godina. Četiri godine kasnije nudi se i drugi strani jezik, obično njemački i talijanski, ovisno o regiji Hrvatske, koji učenici mogu, ali i ne moraju odabrati.

Poznavanje stranih jezika važno je za svakog pojedinca, a osobito za osobe koje se kasnije odluče za rad u turizmu. Poznavanje više od jednog stranog jezika velika je prednost, ali izrazito je važna i razina znanja određenog jezika, kao i interkulturalne kompetencije koje se također stječu usvajanjem stranog jezika kroz integrirane teme vezane za običaje i kulturu.

Sama važnost poznavanja stranih jezika u radu je dokazana i istraživanjem provedenim na Međimurskom veleučilištu u Čakovcu (studenti smjera Menadžment turizma i sporta). U istraživanju je sudjelovalo 106 ispitanika i svi smatraju da je strani jezik potrebno učiti od najranije dobi te ga nastaviti učiti kroz školovanje, a i kasnije. Istraživanjem se dokazalo kako studenti Menadžmenta turizma i sporta smatraju da im je poznavanje stranog jezika u struci iznimno važno.

Naposljetku, potrebno je naglasiti važnost poznavanja stranih jezika za kadar koji se obrazuje za rad u turizmu, ali i za cjelokupno stanovništvo. Potrebno je poraditi na osvješćivanju cjelokupnog stanovništva zato što turisti dolaze u doticaj i s lokalnim stanovništvom, a ne samo s turističkim djelatnicima.

U današnje vrijeme poznavanje stranih jezika jedna je od najvećih prednosti za stvaranje vlastite poslovne karijere, a posebno za rad u turizmu gdje se poduzeća i različiti kadrovi prilagođavaju korisnicima (turistima) svojih usluga.

Literatura

1. Barić, V., Čavrak, V., Družić, I., Kovačević, Z., Obadić, A., Tica, J., Andabaka, A., Beg, M., Bogdan, Ž., Gelo, T. i suradnici (2016), „*Gospodarstvo Hrvatske*“, Ekonomski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Zagreb.
2. Bartoluci, M. (2004). „*Menadžment u sportu i turizmu*“, Kineziološki fakultet Sveučilišta: Ekonomski fakultet, Zagreb.
3. Bartoluci, M., Budimski, V. (2010). „*Obrazovni sustav stručnih kadrova za potrebe turizma u Hrvatskoj*“, Hrvatski znanstveno stručni skup o menadžmentu u turizmu i sportu, vol. 1, br. 1, str. 7-19, preuzeto s: <https://hrcak.srce.hr/54128>, (Datum pristupa: 11. kolovoza 2020.)
4. Cerović, Z. (2008). Animacija u turizmu. Fakultet za turistički i hotelski menadžment, Rijeka.
5. Colarić, L. (2017). „*Važnost poznavanja stranih jezika u turizmu*“, Međimursko veleučilište u Čakovcu, Čakovec, preuzeto s: <https://zir.nsk.hr/islandora/object/mev:705/preview>, (Datum pristupa: 16. rujna 2021.)
6. Čavlek, N., Bartoluci, M., Prebežac, D., Kesar, O. i suradnici (2011). „*Turizam – ekonomske osnove i organizacijski sustav*“, Školska knjiga, Zagreb.
7. Čolić, D.; Tomić M.M (2013). „*Značaj učenja stranog jezika iz perspektive turističke industrije*“, Fakultet za sport i turizam, Novi Sad, TIMS Acta 7, str. 137.-143., preuzeto s: <https://scindeks-clanci.ceon.rs/data/pdf/1452-9467/2013/1452-94671302137C.pdf>, (Datum pristupa: 10. kolovoza 2020.)
8. Didović Baranac, S., Falkoni – Mjehović, D. (2016). „*Ispitivanje stavova prema učenju engleskoga, njemačkoga i španjolskoga jezika kao stranog jezika i jezika struke*“, Zbornik Sveučilišta u Dubrovniku, (3), str. 11-30., preuzeto s: <https://hrcak.srce.hr/169952>, (Datum pristupa: 16. rujna 2021.)
9. Deželjin, J. (2007). „*Turizam u gospodarskom sustavu*“, Sveučilište u Rijeci – Fakultet za turistički i hotelski menadžment u Opatiji, Rijeka, Ekonomski pregled, vol. 58., br. 5-6, str. 387-390., preuzeto s: <https://hrcak.srce.hr/13477>, (Datum pristupa: 2. rujna 2020.)
10. Državni zavod za statistiku Republike Hrvatske (2020). „*Dolasci i noćenja turista u 2019.*“, preuzeto s: https://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2019/04-03-02_01_2019.htm, (Datum pristupa: 11. kolovoza 2020.)

11. Education and Culture DG (2008). *“Languages mean business, Companies work better with languages”*, Recommendations from the Business Forum for Multilingualism established by the European Commission, European Communities Belgium, preuzeto s: <https://education.gov.mt/en/foreignlanguages/Documents/EC%202008%20Languages%20Mean%20Business.pdf>, (Datum pristupa: 10. kolovoza 2020.)
12. Edward Bernays University College (2020). Preuzeto na: <https://www.bernays.hr/>, (Datum pristupa: 20. rujna 2020.)
13. Galishinovka, E., M., Khafizova, L., V. (2015). *„Continuity as an Important Component of Lifelong Learning (On the Example of Foreign Language)“*, vol. 6, br. 3, preuzeto s: <https://hrcak.srce.hr/file/283345>, (Datum pristupa: 20. rujna 2020.)
14. Kordić, Lj., Mujić, N. (2003). *„Strani jezik u pravnoj struci: istraživanje stavova djelatnih pravnika i studenata prava“*, Pravni vjesnik, vol. 19, br. 3-4, str. 57-78., preuzeto s: https://bib.irb.hr/datoteka/211878.analiza_potreba.hdpl2.doc,
15. Križman Pavlović, D., Živolić S., (2008). *“Upravljanje marketingom turističke destinacije: stanje i perspective u Republici Hrvatskoj”*, Economic research – Ekonomska istraživanja, vol. 21, br. 2, str. 99-113., preuzeto s: <https://hrcak.srce.hr/38173>, (Datum pristupa: 10. kolovoza 2020.)
16. Kusulvan, Z., Karamustafa, K. (2003). *Organizational Culture and Its Impacts on Employee Attitudes and Behaviors in Tourism and Hospitality Organizations*. n: Kuslvan, S., Ed., *Managing Employee Attitudes and Behaviors in the Tourism and Hospitality Industry*, Nova Science Publishers, New York, 453-485.
17. Manila Declaration on World Tourism (1980). Preuzeto na: <https://www.univeur.org/cuebc/downloads/PDF%20carte/65.%20Manila.PDF>, (Datum pristupa: 5. kolovoza 2020.)
18. Međimursko veleučilište u Čakovcu (2020). Preuzeto s: <https://www.mev.hr/>, (Datum pristupa: 15. rujna 2020.)
19. Ministarstvo znanosti i obrazovanja, (2020). *„Srednje škole“*, preuzeto s: <http://mzos.hr/dbApp/pregled.aspx?appName=SS>, (Datum pristupa: 10. rujna 2020.)
20. Poslovni.hr (2010). *„Nekvalificirani sezonci uništavaju turizam“*, preuzeto s: <https://www.poslovni.hr/hrvatska/nekvalificirani-sezonci-unistavaju-turizam-154530>, (Datum pristupa: 10. rujna 2020.)

21. Rovan, D.; Jelić A. B. (2008). „*Motivacijska uvjerenja u učenju materinskog jezika i stranih jezika*“, Društvena istraživanja, vol. 19, br. 4-5, str. 879.-894., preuzeto s: <https://hrcak.srce.hr/60127>, (Datum pristupa: 10. kolovoza 2020.)
22. Sveučilište u Dubrovniku (2020). Preuzeto s: <https://www.unidu.hr/>, (Datum pristupa: 15. rujna 2020.)
23. Sveučilište u Splitu, Ekonomski fakultet (2020). Preuzeto s: <http://www.efst.unist.hr/>, (Datum pristupa: 15. rujna 2020.)
24. Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvo (2020). Preuzeto s: <https://www.fthm.uniri.hr/>, (Datum pristupa: 15. rujna 2020.)
25. Sveučilište VERN (2020). Preuzeto na: <https://vern.hr/>, (Datum pristupa: 20. rujna 2020.)
26. Sveučilište u Zadru, Filozofski fakultet u Zadru (2020). Preuzeto s: <https://www.unizd.hr/>, (Datum pristupa: 15. rujna 2020.)
27. Sveučilište u Zagrebu (2020). Preuzeto s: <https://www.efzg.unizg.hr/>, (Datum pristupa: 15. rujna 2020.)
28. Tomljenović, R., Čorak, S. (2012). „*Prijedlozi za unapređenje srednjoškolskog obrazovanja za potrebe turizma u Hrvatskoj*“, Ministarstvo turizma Republike Hrvatske, Zagreb
29. Violić-Koprivec, A., Dubčić, J. (2010). „*Učenje stranih jezika na Sveučilištu u Dubrovniku*“, MediAnali, vol. 4, br. 8, str. 175-198., preuzeto s: <https://hrcak.srce.hr/65470>, (Datum pristupa: 20. rujna 2020.)
30. Visoka poslovna škola UTILUS s pravom javnosti (2020). Preuzeto s: www.utilus.hr, (Datum pristupa: 15. rujna 2020.)
31. Visoka škola za menadžment u turizmu i informatici u Virovitici (2020). Preuzeto na: <https://vsmti.hr/>, (Datum pristupa: 20. rujna 2020.)
32. Veleučilište Lavoslava Ružička Vukovar (2020). Preuzeto na: <http://www.vevu.hr/?g=5&i=16#panel-5>, (Datum pristupa: 20. rujna 2020.)
33. Veleučilište u Karlovcu (2020). Preuzeto na: <http://www.vuka.hr/index.php?id=54>, (Datum pristupa: 20. rujna 2020.)
34. Veleučilište Nikola Tesla u Gospiću (2020). Preuzeto na: <https://www.velegs-nikolatesla.hr/>, (Datum pristupa: 20. rujna 2020.)
35. Veleučilište u Požegi (2020). Preuzeto na: <https://www.vup.hr/>, (Datum pristupa: 20. rujna 2020.)

36. Veleučilište u Rijeci (2020). Preuzeto na: <https://www.veleri.hr/>, (Datum pristupa: 20. rujna 2020.)
37. Veleučilište u Slavonskom Brodu (2020). Preuzeto na: <https://www.unisb.hr/>, (Datum pristupa: 20. rujna 2020.)
38. Veleučilište u Šibeniku (2020). Preuzeto na: <http://www.vus.hr/>, (Datum pristupa: 20. rujna 2020.)
39. Vlada Republike Hrvatske, (2013). „*Prijedlog strategije razvoja turizma Republike Hrvatske do 2020. godine*“, Zagreb, preuzeto s: <https://mint.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/Strategija-turizam-2020-veljaca2013.pdf>, (Datum pristupa: 10. kolovoza 2020.)
40. Vukonić, B. (1998). „*Visokoškolska naobrazba za potrebe hrvatskog turizma*“, Katedra za trgovinu i turizam, Ekonomski fakultet Zagreb, Zagreb.

Popis slika

Slika 1. Noćenja stranih turista prema zemlji prebivališta u 2018. i 2019. godini. 10

Popis tablica

Tablica 1. Strani jezici u visokoškolskim institucijama, smjer Turizam i sport	17
Tablica 2. Tijekom školovanja učio/učila sam	23
Tablica 3. Kakvim procjenjujete svoje poznavanje stranog jezika?	24
Tablica 4. Poznavanje stranog jezika za rad u struci po Vama je:	26
Tablica 5. Kako nepoznavanje stranog jezika utječe na Vaš trenutni studentski život (putovanja, Erasmus razmjene, komunikacija s Erasmus studentima...)?.....	28

Popis grafikona

Grafikon 1. Koji ste strani jezik i koliko godina učili?	23
Grafikon 2. Smatrate li da bi strani jezik trebalo učiti od djetinjstva?	25
Grafikon 3. Je li potrebno učiti strani jezik tijekom studija?	26
Grafikon 4. Planirate li za rad u struci usavršiti znanje stranog jezika?	27
Grafikon 5. Sprečava li Vas nepoznavanje stranog jezika u Vašim daljnjim planovima za budućnost?	28
Grafikon 6. Jeste li planirali ići na Erasmus, ali zbog nepoznavanja stranog jezika ste odustali?	29

Prilog – anketa

Anketa

Poštovani,

Ijubazno Vas molim da izdvojite nekoliko minuta za ispunjavanje anketnog upitnika u svrhu istraživanja za potrebe pisanja završnog rada.

Anketa je u potpunosti anonimna. Rezultati istraživanja će se koristiti isključivo u korist izrade završnog rada.

Unaprijed se zahvaljujem.

Viktorija Siročić

1. Tijekom školovanja učio/la sam:

- engleski
- njemački
- talijanski
- francuski
- neki drugi strani jezik

2. Koji ste strani jezik i koliko godina učili?

	1 godina	2 godine	3 godine	4 godine	5 godina	6 godina i više
engleski jezik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
njemački jezik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
talijanski jezik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
francuski jezik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
neki drugi str...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Kakvim procjenjujete svoje poznavanje stranog jezika?

	1 loše	2 dovoljno	3 dobro	4 vrlo dobro	5 izvrsno
engleski jezik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
njemački jezik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
talijanski jezik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
francuski jezik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
neki drugi stran...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Smatrate li da bi strani jezik trebalo učiti od djetinjstva?

- ne znam
 - nije potrebno učiti
 - potrebno je učiti
-

5. Je li potrebno učiti strani jezik tijekom studija?

- ne znam
 - nije potrebno učiti
 - potrebno je učiti
-

6. Poznavanje stranog jezika za rad u struci po Vama je:

- potpuno nevažno
- prilično nevažno
- donekle važno
- važno
- iznimno važno

7. Planirate li za rad u struci usavršiti znanje stranog jezika?

da

ne

8. Kako nepoznavanje stranog jezika utječe na Vaš trenutni studentski život? (putovanja, Erasmus razmjene, komunikacija s Erasmus studentima...)

1. loše

2. dosta loše

3. dobro

4. vrlo dobro

5. izvrsno

9. Da li Vas nepoznavanje stranog jezika sprječava u Vašim daljnjim planovima za budućnost?

Da

Ne

10. Jeste li planirali ići na Erasmus, ali zbog nepoznavanja stranog jezika si odustao/odustala?

Da

Ne