Projekti

Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu Opatija aktivno sudjeluje na Danima hrvatskog turizma

DOPRINOS U ODABIRU TURISTIČKIH NAGRADA

FMTU

R. BRMALJ

Doc. dr. Lidija Bagarić, prof. dr. Dragan Magaš i prof. dr. Daniela Gračan

R. BRMALJ

Prof. dr. Dora Smolčić Jurdana, mr. Kristjan Staničić i prof. dr. Sandra Janković

U okviru Projekta Benchmarking hrvatskog hotelijerstva Fakultet danas surađuje s preko 200 poslovnih subjekata: 112 hotela, 32 kampa, 34 marine, 17 hostela te 4 lječilišta i 8 specijalnih bolnica

Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu posljednjih godina aktivno sudjeluje u procesu odabira poslovnih subjekata za dodjelu nagrade Turistički cvijet – kvaliteta za Hrvatsku. Naime, temeljem uspješne suradnje s Hrvatskom gospodarskom komorom u okviru Benchmarking projekta, Fakultet u Opatiji obrađuje financijske podatke za hotele, marine, hostele, lječilišta i specijalne bolnice te chartere, koji su jedan od kriterija bodovanja prilikom konačnog bodovanja o čemu nam je detalje obrazložila voditeljica projekta **prof. dr. Sandra Janković**.

U okviru Projekta Benchmarking hrvatskog hotelijerstva Fakultet danas surađuje s preko 200 poslovnih subjekata: 112 hotela, 32 kampa, 34 marine, 17 hostela te 4 lječilišta i 8 specijalnih bolnica. Svi oni subjekti koji se prijave za sudjelovanje za Turistički cvijet, ako ne sudjeluju u Benchmarking projektu, dostavljaju podatke o svojem financijskom poslovanju fakultetu. Oni koji sudjeluju u projektu, moraju se prijaviti za dodjelu nagrade u HGK, ali ne moraju dostavljati podatke fakultetu jer ih kontinuirano unose tijekom godine.

KAKO SE OCJENJUJE NAJBOLJI HOTEL?

Nakon što se hotel prijavi za sudjelovanje u Turističkom cvijetu, bira samo jednu kategoriju za koju se prijavljuje. Može se prijaviti u sljedeće kategorije: gradski, kongresni, obiteljski, wellness, mali obiteljski, storis hoteli te 5*, 4*, 3*. Za svaku od ovih kategorija definirana su tri do četiri kriterija za analizu tržišne učinkovitosti poslovanja hotela. Među navedenim kriterijima evaluacije uspješnosti obično spadaju godišnja iskorištenost kapaciteta, prosječna ostvarena cijena sobe, prihod smještaja po raspoloživoj sobi, ukupan poslovni prihod po raspoloživoj sobi, operativni rezultat i sl. Svakom se pokazatelju dodjeljuje različiti ponder.

Nakon rangiranja hotela temeljem financijskih indikatora, koji u ukupnoj ocjeni obično iznose do 50 posto, dodaju se ocjene zadovoljstva gostiju s različitih kanala prodaje te se time formira ukupan rang u okviru svake kategorije. Najbolji hoteli u svakoj kategoriji ulaze u natjecanje za hotel godine te se ponavlja cijeli postupak izračuna kako bi se odabrao najbolji hotelu Hrvatskoj. Rezultati su tajni i obznanjuju se tek na Hvaru na DHT-u.

Sličan postupak ponavlja se i za ostale poslovne subjekte odnosno marine, hostele, lječilišta i specijalne bolnice te chartere. Naravno, kategorije i kriteriji su nešto različiti, a pored kvalitete usluge mjerene od strane gostiju, kod nekih se subjekata uzima u obzir i raznolikost ponude.

Onim subjektima koji zauzmu prvo, drugo i treće mjesto dodjeljuje se nagrada u okviru ovog najznačajnijeg eventa za hrvatski turizam, na DHT-u na Hvaru.

NEŠTO O PROJEKTU BENCHMARKING

Benchmarking danas predstavlja značajan instrument Revenue managementa. Ako uspoređujete svoje poslovanje s drugima, možete znati koliko uspješno zapravo poslujete. Možete biti zadovoljniji rezultatima sezone, jesu li vaši kapaciteti mogli biti bolje popunjeni i jeste li možda mogli ostvariti više prodajne cijene znat ćete samo ako se usporedite s vašim direktnim konkurentima. Hoteli, kampovi, marine, hosteli te lječilišta i specijalne bolnice mogu uspješnost svojeg poslovanja mjeriti putem usporedbe s drugim sličnim objektima u destinaciji, ali i cijeloj Hrvatskoj.

Naime, menadžeri mogu odabrati dva do tri kompetitivna seta što znači odabrati dvije do tri grupe hotela (kampova, marina, hostela, lječilišta i sp. bolnica) s kojima se žele uspoređivati, pri čemu mjesečno dobivaju izvještaje koji sadrže vlastite ključne pokazatelje poslovanja i prosjek ključnih pokazatelja poslovanja odabranih hotela. To im daje informaciju jesu li bolji ili lošiji od prosjeka svojih konkurenata koje su odabrali za usporedbu. Mjere koje se prate u hotelima su iskorištenje kapaciteta, prosječna cijena sobe (ADR), prihod smještaja po raspoloživoj sobi (RevPAR), ukupni prihod hotela po raspoloživoj sobi (TRevPAR) odnosno ukupan prihod po noćenju. Slični su pokazatelji u ostalim smještajnim kapacitetima samo što se naravno prate u kampovima po smještajnom objektu (mobilne kućice) odnosno smještajnoj jedinici (parcela i kamp mjesto) u marinama po vezu na moru i vezu na kopnu, u hostelima po krevetu te u lječilištima i specijalnim bolnicama po krevetu, posebno za HZZO a posebno prodanom na tržištu.

PRIKUPLJENI PODACI O POSLOVANJU SU TAJNA

Potrebno je naglasiti da su svi prikupljeni podaci o poslovanju zaštićeni i ostaju tajni, iskazuju se samo prosječni pokazatelji za uzorak koji sadrži minimalno tri hotela (kampa, marine, hostela, lječilišta i sp. bolnica). Osim individualnih izvještaja o vlastitom poslovanju i prosjeku odabranih konkurenata koji se šalju mjesečno svakom poslovnom subjektu, u okviru ovog projekta Fakultet izdaje mjesečne izvještaje s prosjekom ključnih pokazatelja upravljanja prihodima za svaku pojedinu skupinu poslovnih subjekata. Mjesečni izvještaji dostupni su na: **www.hotel-benchmarking.com**.

Iz godine u godinu broj sudionika u ovom projektu raste, a budući da je projekt sufinanciran od strane Hrvatske gospodarske komore i Hrvatske turističke zajednice, poslovni subjekti ne plaćaju nikakvu naknadu za sudjelovanje. Voditelji cjelokupnog projekta su prof. dr. Zdenko Cerović i prof. dr. Sandra Janković

ODABIR NAJUSPJEŠNIJE TURISTIČKE DESTINACIJE

U sklopu DHT-a dodjeljuju se i nagrade najuspješnijim turističkim destinacijama. Na poziv Ministarstva turizma i HTZ-a kao dio ocjenjivačkog tima već više godina sudjeluju profesori Fakulteta prof. dr. sc. Dragan Magaš, prof. dr. sc. Daniela Gračan i doc. dr. sc. Lidija Bagarić. Destinacije konkuriraju u kategorijama najuspješnije city break destinacije, destinacije za ljetni odmorišni odmor, destinacije kontinentalnog turizma, ruralnog turizma, destinacije turizma zdravlja i najuspješnije primorske destinacije 'malo misto'. Postupak ocjenjivanja podrazumijeva tri kruga selekcije, a kandidirane destinacije trebaju pokazati atraktivnost i kreativnost u prezentaciji elemenata destinacije uključujući atrakcije, javnu i privatnu infrastrukturu, dostupnost, imidž, ljudske potencijale, uz poseban naglasak na nova dostignuća i iskorake u odnosu na prethodnu godinu. Najuspješnijima se na svečanoj dodjeli uručuju nagrade, što je zasigurno veliki poticaj za daljnji napredak i ulaganja u razvoj.

Programi cjeloživotnog obrazovanja:

1. Specijalist odjela hrane i pića
2. USALI&BENCHMARKING - interno izvještavanje u hotelijerstvu
3. Zdravstveni turizam u malom poduzetništvu
4. Menadžment kamping resorta
5. Kineski jezik u turizmu za početnike
6. Poslovno komuniciranje na kineskom za početnike
7. Poslovno komuniciranje u turizmu na stranim jezicima
8. Strani jezici u turizmu za početnike
9. Strani jezici za iznajmljivače privatnog smještaja
10. Hotelska domaćica

U suradnji s Ministarstvom turizma

11. Seminar za turističke vodiče

Dora Smolčić Jurdana, dekanica Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu u Opatiji

OBRAZOVANJE KADROVA – TEMELJ I POKRETAČ RAZVOJA TURIZMA

Mladi ljudi imaju novu energiju, oni su rasadnik novih ideja i kreativnosti. Moramo im dati punu podršku i povjerenje

Najveći problem hrvatskog turizma u ovom trenutku je nedostatak kadrova. Uz nedostatak sezonskih radnika, javlja se i manjak menadžera u turizmu te smo o tom problemu na Danima hrvatskog turizma razgovarali s dekanicom Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu u Opatiji prof. dr. Dorom Smolčić Jurdana

R. BRMALJ

Prof. dr. Dora Smolčić Jurdana

Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu u Opatiji je jedina visoko obrazovna institucija u potpunosti specijalizirana za ovaj segment obrazovanja. Kojim programima raspolažete odgovoriti izazovima koji sve više opterećuju naš turizam?

– Svjesni smo tog problema i njegove složenosti te ima više pravaca našeg djelovanja u nastojanju njegova rješavanja. Kontinuirano inoviramo nastavne programe preddiplomskih, diplomskih i poslijediplomskih studija koje izvodimo, pozivamo goste predavače iz prakse koji su svakog tjedna na našem fakultetu i čija su predavanja otvorena za sve studente, ali dolaze nam i kolege znanstvenici iz zemlje i inozemstva koji tijekom svog boravka prenose svoja znanja i iskustva našim studentima i razvijaju suradnju u području znanstveno-istraživačkog rada s našim nastavnicima i suradnicima istražujući aktualne teme s kojima se turističko gospodarstvo susreće. Nažalost, dugo smo bili svjedoci činjenice da su se u javnosti promovirala neka druga zanimanja, a ona vezana za turizam i ugostiteljstvo nisu stavljana kao prioritet i mladima se nije ukazivalo na mogućnosti zapošljavanja i razvoja karijera u turizmu i ugostiteljstvu. Sada se suočavamo s posljedicama. Stoga moram istaknuti proaktivnost Ministarstva turizma i njihovu potporu koju su nam pružili u aktivnostima promocije zanimanja u turizmu i ugostiteljstvu gdje zajednički promoviramo atraktivnost tih zanimanja, promovirajući atraktivnost cijelog sektora i mogućnosti i perspektive koji se pružaju mladim ljudima sudjelujući u jednom od najpropulzivnijih segmenata gospodarstva u svijetu jer turizam bilježi stalni rast, a za Hrvatsku je od iznimnog značaja. Umrežavanje i suradnja svih dionika nužna je.

Važan segment su i poslodavci jer prije svega o njima ovisi atraktivnost radnih mjesta u turizmu i ugostiteljstvu. Kako odgovarate na potrebu suradnje visokoobrazovnih institucija i poslovnih subjekata u obrazovnom procesu?

– Fakultet je kao sastavni i obavezni dio studijskog programa preddiplomskog studija, u osmom semestru njegova izvođenja uveo stručnu praksu. Stručna praksa nosi 14 ECTS-a i ima fond od 350 sati, od čega redoviti studenti u hotelima izvrše 300 sati, a izvanredni studenti 150. Potrebno je istaknuti da je riječ o strukturiranoj, mentoriranoj praksi koju naši studenti provode u eminentnim hotelskim tvrtkama diljem Hrvatske, jer gotovo 70 posto naših studenata dolazi izvan opatijskog i riječkog područja. Formirali smo Centar za stručnu praksu koji vodi naš uvaženi i iskusni kolega prof. dr. Vlado Galičić sa suradnicima. Hotelijeri su odmah prepoznali i podržali ovaj koncept, jer bez zajedničke suradnje mi to ne bismo mogli provesti te se moram zahvaliti kako upravama tvrtki tako i mentorima koji su angažirani na edukaciji studenata. Fakultet ima sklopljen sporazum o realizaciji stručne prakse s ukupno 48 hotelskih tvrtki u okviru kojih je studentima na raspolaganju 128 hotelskih objekata i oni shvaćaju da su važan partner u stvaranju novih kadrova. Sveučilište u Rijeci u ožujku ove godine donijelo je Pravilnik o znanstvenim, znanstveno-nastavnim, nastavnim i stručnim bazama te sa zadovoljstvom moram istaknuti da smo prvi promovirali 33 tvrtke u stručne baze Sveučilišta u Rijeci što je institucijska formalizacija suradnje visokog obrazovanja, znanosti i prakse.

Svake godine organiziramo Dan karijera gdje prezentiramo studentima mogućnosti zapošljavanja nakon završetka studija kao i sezonske poslove. Uz poslodavce na taj susret uvijek pozivamo naše bivše studente, danas uspješne poduzetnike i menadžere koji u neposrednom kontaktu podijele sa studentima svoju priču o uspjehu. Mladima treba ukazati da se uspijeva znanjem, radom, zalaganjem i da su oni kreatori svoje budućnosti, to je naša obaveza i odgovornost.

Razvijamo i poslijediplomske specijalističke i doktorske studije koje pohađaju i zaposleni u sustavu znanosti, ali i oni iz realnog sektora jer je i to modalitet kojim mogu istražiti svoje poslovne probleme koristeći znanstvenu metodologiju.

Imate i niz zanimljivih programa cjeloživotnog obrazovanja.

– Nova znanja generiraju se iz dana u dan, nakon pet godina znanja su značajnim dijelom zastarjela i veliki je izazov kako ih usvajati na vrijeme. Stoga uz naše studijske programe razvijamo i akreditiramo programe cjeloživotnog obrazovanja. Ti su programi primarno namijenjeni ljudima koji rade, no pohađaju ih i naši studenti paralelno sa studijem jer im je to dodatna referenca za ulazak u svijet rada. Uz naše predavače u njihovom izvođenju velikim dijelom sudjeluju priznati stručnjaci iz prakse. Osmislili smo i niz programa poslovnih edukacija namijenjenih dionicima u turizmu. Obrazujemo kadrove za danas i sutra jer trebamo razmišljati o zanimanjima koja će biti potrebna za deset i više godina. Procesi se brzo odvijaju i naši programi cjeloživotnog obrazovanja fokusiraju se na nedostajuća znanja nužna struci. Nova znanja potrebna su i onima koji unapređuju svoje poslovanje, ali i onima koji u nekoj fazi života mijenjaju područje rada i toga će biti sve više, jer u današnje vrijeme nije realno da osoba radi jedan posao od prvog zaposlenja do mirovine.

Novu kvalitetu obrazovanju kadrova trebali bi dati i centri kompetentnosti. Kako ste se kao Fakultet uklopili u taj dio reforme?

– Nositelji centara kompetentnosti za turizam i ugostiteljstvo su po odluci Ministarstva znanosti i obrazovanja strukovne škole, a Fakultet se kao partnerska institucija priključila u razvoj čak četiri centra kompetentnosti (od odobrenih šest) i to onima predviđenim u Opatiji, Osijeku, Splitu i Zaboku. Kao što se i cijeli taj projekt promovira – izvrsnoj destinaciji polazište je u edukaciji. Projekti su u začetku, no to je pravi put; jedino svi zajedno možemo obrazovati one kadrove koji trebaju hrvatskom turizmu koji je jedan od najkonkurentnijih segmenata našega gospodarstva. Svjesni smo da će migracije dovesti do toga da će u turizmu i ugostiteljstvu raditi i radnici iz drugih zemalja. To je neminovnost te ćemo morati raditi i na njihovom obrazovanju.

Zašto izabrati raditi u turizmu i ugostiteljstvu?

– To je dinamičan posao, posao s ljudima, dio ste svijeta. Otvaraju se brojne mogućnosti samozapošljavanja i poduzetništva. Imamo veliki broj studenata čije obitelji već imaju razvijene tvrtke i koji stječu obrazovanje kojim će unaprijediti obiteljski posao. Mladi ljudi imaju novu energiju i oni su rasadnik novih ideja i kreativnosti i treba im dati vjetar u leđa. Mladi drugim očima gledaju na svijet, oni su naša budućnost – u turizmu specifično, i kao turisti i kao nositelji poslovnih aktivnosti. Lokalne samouprave trebaju mlade ljude potaknuti na rano poduzetništvo jer ih tako vezuju za svoja područja. Moramo im dati puno povjerenje i podršku.

Andrea BRALIĆ

Programi poslovne edukacije

1. Suvremeni trendovi u hotelskom domaćinstvu
2. Izvještavanje po centrima odgovornosti u hotelu
3. Upravljanje troškovima
4. Interna revizija u hotelu
5. Menadžersko računovodstvo okoliša hotela
6. Upravljanje energijom u hotelu
7. Planiranje priprema i ocjena investicijskih projekata
8. Osnove implementacije sustava upravljanja kvalitetom sukladno zahtjevima ISO 9001-2015
9. Upravljanje rizicima
10. Marketing usluga u hotelijerstvu
11. Marketing usluga u zdravstvenom turizmu
12. Kako stvoriti brand
13. Nutricionističko kreiranje i označavanje ponude hrane
14. Prijava i vođenje prekograničnih projekata financiranih EU sredstvima
15. Upravljanje vremenom
16. Prezentacijske vještine