

# Nedostatak radne snage u ugostiteljstvu na primjerima s područja Zadra

---

**Kurta, Karlo**

**Undergraduate thesis / Završni rad**

**2018**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **VERN University of Applied Sciences / Veleučilište VERN**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:146:304086>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-09-23**



*Repository / Repozitorij:*

[VERN' University Repository](#)



**VELEUČILIŠTE VERN'**

Zagreb

Studij Turizam

**ZAVRŠNI RAD**

**NEDOSTATAK RADNE SNAGE U UGOSTITELJSTVU  
NA PRIMJERIMA S PODRUČJA ZADRA**

Karlo Kurta

Zagreb, 2018.

**VELEUČILIŠTE VERN'**

Preddiplomski stručni studij

Studij Turizam

**ZAVRŠNI RAD**

**NEDOSTATAK RADNE SNAGE U UGOSTITELJSTVU  
NA PRIMJERIMA S PODRUČJA ZADRA**

Mentor: Ivan Gašpert, mag.oec.pred.

Student: Karlo Kurta

Zagreb, svibanj 2018.

## **SADRŽAJ**

<b>SADRŽAJ</b> .....	<b>I</b>
<b>SAŽETAK</b> .....	<b>II</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>III</b>
<b>1. UVOD</b> .....	<b>1</b>
<b>2. UGOSTITELJSTVO KAO PRIVREDNA I USLUŽNA DJELATNOST</b> .....	<b>2</b>
<b>3. RADNA SNAGA U UGOSTITELJSTVU</b> .....	<b>3</b>
3.1. Važnost kvalitetne i educirane radne snage u ugostiteljstvu .....	3
3.2. Specifičnost radne snage u ugostiteljstvu u usporedbi s ostalim djelatnostima .....	4
3.3. Važnost politike edukacije i stvaranja kadrova u ugostiteljstvu.....	4
<b>4. NEDOSTATAK RADNE SNAGE</b> .....	<b>5</b>
4.1. Nedostatak radne snage u RH.....	5
4.2. Nedostatak radne snage u ugostiteljstvu.....	6
4.3. Nedostatak radne snage u ostalim djelatnostima .....	7
4.4. Nedostatak radne snage na području grada Zadra .....	8
<b>5. EMPIRIJSKI DIO RADA – ISTRAŽIVANJE PROVEDENO U UGOSTITELJSKIM OBJEKTIMA GRADA ZADRA</b> .....	<b>10</b>
5.1. Analiza prema općenitim podacima .....	11
5.2. Analiza prema pitanjima u upitniku .....	14
5.3. Zaključak istraživanja.....	23
<b>6. PRIJEDLOZI ZA POBOLJŠANJE POSTOJEĆEG STANJA</b> .....	<b>24</b>
<b>7. ZAKLJUČAK</b> .....	<b>26</b>

**POPIS LITERATURE:**

**POPIS TABLICA I SLIKA**

**POPIS PRILOGA**

## SAŽETAK

U razdoblju dugogodišnjeg spominjanja visoke stope nezaposlenosti kao jednog od većih problema u Hrvatskoj, javlja se i problematika nedostatka radne snage. Iako zvuči paradoksalno, situacija je zaista takva. Na tržištu rada teško je pronaći radnike određenih struka dok se određeni dio populacije obrazovan za pojedina zanimanja zadržava na Zavodu za zapošljavanje i teško pronalazi posao. Tematika rada vezana je uz nedostatak radne snage u ugostiteljstvu i to na području grada Zadra. U Zadru, jednom od većih gradova na hrvatskoj obali, ugostiteljstvo je izrazito razvijeno. Riječ je o djelatnosti koja je najprofitabilnija tijekom turističke sezone, a upravo je tad nedostatak radne snage izraženiji. Zadar se, kao jedan od značajnijih gradova na hrvatskoj obali, poznat po svojoj bogatoj ponudi u svakom smislu pa tako i ugostiteljskom, suočava s ovim problemom kao i mnogi ostali gradovi u Hrvatskoj. Isto tako, kao i mnogi gradovi u Hrvatskoj i Zadar taj problem pokušava riješiti na različite načine. U konačnici, dolazi se do zaključka da dosadašnje mjere koje poslodavci poduzimaju nisu dovoljne i da će se u skoroj budućnosti tražiti nova i produktivnija rješenja.

**ključne riječi:** *ugostiteljstvo, turistička sezona, Zadar, radna snaga, tržište rada*

## **ABSTRACT**

The main problems that occurred in Croatia during the past few years are high unemployment rates, as well as the issues of labor shortages. Although it sounds paradoxical, that is the real situation. In the labor market, it is difficult to find workers of certain profiles while a certain part of the population is educated for a few jobs at the Employment Office and those people can hardly find a job. There is a lack of workforce in the catering industry in the Zadar area. In Zadar, one of the largest towns on the Croatian coast, the catering industry is extremely developed. This is the most profitable business during the tourist season, and at that time the lack of workforce is more stressed out. Zadar is one of the most important towns on Croatian coast. Although Zadar has a lot to offer, including rich gastronomy, it struggles with the same problem as most of Croatian towns. In order to solve the problem Zadar has developed many different strategies. Finally, one can conclude that the measures taken by employers are insufficient and that new and more productive solutions should be taken in the near future.

**keywords:** *catering, tourist season, Zadar, labor force, labor market*

## 1. UVOD

Tema istraživanja završnog rada odnosi se na sve izraženiji nedostatak radne snage u ugostiteljskim objektima na području grada Zadra. Iako je Zadar jedan od većih gradova na hrvatskoj obali, poznat po svojoj bogatoj ponudi u svakom smislu pa tako i ugostiteljskom, suočava se s ovim problemom kao i mnogi ostali gradovi u Hrvatskoj. Cilj je pisanja rada istraživanje aktualne situacije i problematike koja se javlja tijekom ili izvan turističke sezone. Također, važno je analizirati faktore koji uzrokuju navedeni problem.

Kako bi se analizirala situacija na području grada Zadra, važno je sagledati širu sliku i uočiti kakva je situacija na razini države. U tom smislu, korištena je deduktivna metoda istraživanja jer se od situacije na državnoj razini pokušava otkriti uzrok problema na regionalnoj razini. Rad se sastoji od teorijskog i empirijskog dijela. U teorijskom dijelu koristi se uglavnom deskriptivna metoda istraživanja. Empirijski dio rada temelji se na podacima dobivenim iz rezultata istraživanja. U istraživanju se koristio anketni upitnik (vlastiti rad autora) koji se sastojao od pitanja zatvorenog i kombiniranog tipa. Rezultati istraživanja bit će prikazani na kraju empirijskog dijela rada nakon kojeg slijedi zaključak cjelokupnog rada s popisom korištene literature i priloga.

Cilj je rada i prikazivanje trenutnog stanja kada je riječ o nedostatku radne snage na području grada Zadra koje će pomoći u otklanjanju aktualnih problema koji su doveli do toga. U radu će se prikazati rezultati koji otvaraju mogućnost za daljnja istraživanja i rješavanje problematike koja će biti korisna i vlasnicima ugostiteljskih objekata i njihovim zaposlenicima, ali i zaposlenicima koji iz određenih razloga nisu zainteresirani za sezonski ili izvansezonski rad.

## 2. UGOSTITELJSTVO KAO PRIVREDNA I USLUŽNA DJELATNOST

Ugostiteljstvo kao privredna i uslužna djelatnost, uz trgovinu, promet, bankarstvo i turizam, pripada tercijarnom sektoru gospodarskih djelatnosti. Prema definiciji to je gospodarska djelatnost koja se bavi pripremom i prodajom hrane i pića, pružanjem usluga smještaja te zabave i rekreacije u specijaliziranim objektima (Leksikografski zavod Miroslav Krleža, 2013.). Ugostiteljstvo je jedna od grana koja je usko povezana s turizmom i samim time vrlo profitabilna. Ugostiteljske usluge posebno su izražene tijekom turističke sezone na obali, a ta činjenica povezana je s problematikom rada, odnosno s potražnjom zaposlenika za rad u ugostiteljskim objektima.

Nadalje ugostiteljstvo se smatra neproizvodnom privrednom djelatnošću jer se temelji na dostavljanju proizvedenih materijalnih dobara. Ugostiteljstvo se može smatrati posrednikom između dobara proizvedenih u proizvodnim privrednim djelatnostima i potrošača kao krajnjih konzumenata što dokazuje da je ono, kako privredna tako i uslužna djelatnost.

Podjela ugostiteljstva vrlo je kompleksna. Moguće ju je podijeliti prema različitim kriterijima, a oni su sljedeći:

- a) prema kriteriju vrste usluge i tehnološkog procesa rada dijeli se na hotelijerstvo i restoraterstvo
- b) prema vrsti ugostiteljskih potrošača dijeli se na opće i turističko
- c) prema vremenskom razdoblju obavljanja ugostiteljskih djelatnosti dijeli se na sezonsko i stalno poslovanje
- d) prema dužini boravka gostiju dijeli se na prolazno i pansionsko
- e) prema mjestu pružanja usluge dijeli se na stacionarno i pokretno
- f) prema komercijalnosti poslovanja dijeli se na nekomercijalno i komercijalno
- g) prema vlasništvu dijeli se na državno, privatno i mješovito (Ivanović, 2012)

Na problematiku rada najviše se odnosi podjela prema vremenskom razdoblju obavljanja ugostiteljskih djelatnosti jer je nedostatak radne snage usko povezan sa sezonskim i stalnim poslovanjem ugostiteljskih objekata.



### **3. RADNA SNAGA U UGOSTITELJSTVU**

Pojašnjavanje poslovnih kadrova u ugostiteljstvu; primjeri važnosti educiranja i kvalitete radne snage te specifičnosti radne snage naspram onih u ostalim djelatnostima.

#### **3.1. Važnost kvalitetne i educirane radne snage u ugostiteljstvu**

Zaposlenici u ugostiteljstvu u većini su slučajeva osobe sa završenim srednjoškolskim obrazovanjem. Također, u mnogim slučajevima zaposlenici u ugostiteljstvu nisu osobe koje su educirane za taj posao budući da radne snage nedostaje i zapošljavaju se radnici različitih profila. Kako bi ugostiteljski objekti zadržali profesionalnost, vrlo je važno da zapošljavaju radnike koji su kvalificirani za posao koji obavljaju. Tijekom turističke sezone, presudan faktor je poznavanje stranih jezika. Ugostiteljske škole u svom planu i programu predviđaju učenje dvaju ili više stranih jezika pri čemu je naglasak stavljen na engleski jezik čije poznavanje je često preduvjet za pružanje mogućnosti za zaposlenje. Engleski, kao prvi svjetski jezik, temelj je komunikacije unutar turističke sezone.

Osim toga, ugostiteljski objekti poput restorana zapošljavaju i someliere koji obavljaju dio posla za koji su posebno kvalificirani. U takvim situacijama, ali i prilikom prezentacije i posluživanja hrane i pića, vrlo je važno da je osoba educirana i kvalificirana za svoj posao. Profesionalno osoblje uvelike doprinosi održavanju ugleda ugostiteljskog objekta, a odnos s gostima uvelike utječe na činjenicu hoće li se isti ponovno vratiti i preporučiti objekt još nekome.

### **3.2. Specifičnost radne snage u ugostiteljstvu u usporedbi s ostalim djelatnostima**

Specifičnost radne snage u ugostiteljstvu i u turizmu općenito leži u tome da su ljudi faktori uspješnosti. Iako se ovakva definicija može protumačiti samo kroz zadovoljnost krajnjih korisnika, zapravo se odnosi na kvalitetu radne snage, te karakteristične profile takvih osoba. Istovremeno, kako bi se nastavio faktor uspješnosti, važno je i pravovremeno kvalitetno educiranje i usavršavanje radnika, kako bi uslugu prenijeli na najbolji mogući način. Specifična situacija na tržištu rada u ugostiteljstvu također podrazumijeva i određene probleme: nedovoljno kvalificiranu i educiranu mladu radnu snagu te problem starosne skupine – ovaj problem može se objasniti kao posljedica sezonskog zapošljavanja uslijed povećanih potreba za dodatnom radnom snagom. U takvim se uvjetima zapošljavaju sve osobe koje nemaju posao bez obzira na njihovu stručnost, obrazovanje ili dob.

### **3.3. Važnost politike edukacije i stvaranja kadrova u ugostiteljstvu**

Važnost politike edukacije očituje se u potrebi za stvaranjem konkurentnog tržišta koje će posao potražiti unutar svog domicila. Sve više mladih i sposobnih ljudi napušta Hrvatsku u nadi i potrebi za usavršavanjem i boljim radnim pozicijama. Iz tog razloga mjere politike edukacije utječu na formiranje javnog mišljenja u smjeru edukacije mladih ljudi i smanjenja problema na tržištu turizma – smanjenje potrebe za zapošljavanjem nedovoljno kvalificiranih ljudi. Politika edukacije također pospješuje poslovanje, budući da će obrazovaniji ljudi biti u mogućnosti prenijeti bolju vrstu usluge. S obzirom na općenitost poslova u ugostiteljstvu i raznolikost djelatnosti, nailazimo na različite kadrove poput konobara, someliera, kuhara, servira i tako dalje. Kadrovi se obrazuju u stručnim i specijaliziranim školama, ali i u nekim općim srednjim školama koje nude različite programe za edukaciju kadrova u ugostiteljstvu.

## **4. NEDOSTATAK RADNE SNAGE**

Iako je sredinom veljače 2018. u Hrvatskoj bilo 192 196 nezaposlenih<sup>1</sup>, sve je izraženiji nedostatak radne snage u pojedinim djelatnostima. Mediji učestalo govore o lošem odnosu između upisnih kvota u srednjim školama, višim i visokim učilištima i između potreba na tržištu rada. Je li riječ o regionalnim problemima ili problemima na razini države? Također, postavlja se pitanje nedostaje li radne snage isključivo u ugostiteljstvu ili se s istim problemom susreću i ostale djelatnosti.

### **4.1. Nedostatak radne snage u Republici Hrvatskoj**

Prema podacima Hrvatskog zavoda za zapošljavanje, sredinom veljače 2018. godine najtraženija su sljedeća zanimanja: konobar, prodavač, kuhar, čistačica, pomoćni kuhar, kuhinjski radnik, vozač, medicinska sestra, zidar i diplomirani ekonomist. Od deset najtraženijih, u ugostiteljstvu se zapošljava čak njih pet: konobar, kuhar, pomoćni kuhar, kuhinjski radnik te čistačica. Radnike navedenih zanimanja sve je teže naći i ugostitelji sve češće zapošljavaju radnike s prebivalištem izvan Hrvatske. Nadalje, je li apsurdno govoriti o nedostatku radne snage kada se u svim hrvatskim županijama godišnje upisuje nekoliko desetaka tisuća srednjoškolaca, a približno toliko ih svake godine završava srednju školu i postaje dijelom radno aktivnog stanovništva? Situacija je apsurdna jer se broj nezaposlenih znatno ne smanjuje, a radnika i dalje nedostaje. Potrebno je raščlaniti situaciju u djelatnosti koja je predmet ovog rada, a to je ugostiteljstvo i u ostalim djelatnostima koje će poslužiti za usporedbu stanja unutar djelatnosti i na razini države.

Nadalje, važno je obratiti pažnju na odnos nepodudarnosti između obrazovnih i profesionalnih vještina i nezaposlenosti. Profesionalna nepodudarnost ima izrazito značajan utjecaj na promjenu u stopi nezaposlenosti kod svih kategorija nezaposlenih osoba, a kratkoročan utjecaj varira od zemlje do zemlje (Dimian, Begu, 2017). Promjene u stopama nezaposlenosti svakako ovise i o dinamici ekonomskog rasta.

---

<sup>1</sup>Preuzeto s: <https://burzarada.hzz.hr/Default.aspx#1> (13.2.2018.)

## 4.2. Nedostatak radne snage u ugostiteljstvu

Tijekom proteklih godina bilježi se sve veći broj noćenja na hrvatskoj obali što također ukazuje na aktivnije poslovanje ugostitelja zbog sve većeg broja gostiju u sezoni. Nadalje, osim ljetnog, sve se više razvija i zimski turizam, ali i seoski turizam u kontinentalnoj Hrvatskoj. Upisne kvote za ugostiteljske škole diljem Hrvatske ostaju gotovo nepromijenjene kao i struktura srednjoškolskog obrazovanja mladih ugostitelja. Realnost je takva da svatko može konkurirati za rad u ugostiteljskim objektima, neovisno o obrazovanju. Samim time, kvalificirani radnici, odnosno radnici koji su završili srednje ugostiteljske škole imaju vrlo veliku konkurenciju. Ponekad prilikom zaposlenja nisu u prednosti pred ostalim radnicima ukoliko je riječ o osobi s radnim iskustvom koja taj posao obavlja već duže vrijeme i radi kao samostalan radnik što je vrlo važno svakom vlasniku ugostiteljskog objekta. Turizam kao grana djelatnosti zauzima 18,1% BDP-a<sup>2</sup> što je najviše od svih europskih zemalja. Veliki udio u tome ima i ugostiteljstvo koje se razvija i napreduje paralelno s turizmom. Iz navedenog se zaključuje da radne snage u ugostiteljstvu iz godine u godinu sve više nedostaje, a kvalificirani radnici, nezadovoljni uvjetima rada i plaćama, odlaze iz Hrvatske.

Takav trend vrlo je važno spriječiti na vrijeme. Razlog tome prvenstveno je doprinos svih uslužnih djelatnosti pa tako i ugostiteljstva u formiranju BDP-a. Nadalje, ugostiteljstvo ima velik značaj i u razvoju turizma budući da je ono, kao organizirana djelatnost, namijenjena zadovoljavanju potreba turista za smještajem i hranom te kao takva predstavlja osnovni receptivni čimbenik turizma (Ivanović, 2018). Prema istom autoru, preko polovice prihoda ostvarenih u turizmu otpada na ugostiteljstvo i usluge koje nudi.

---

<sup>2</sup>Preuzeto s: <https://www.hgk.hr/s-turizam> (13.2.2018.)

Tablica 4.1. Odnos plaća u ugostiteljstvu i prosječne hrvatske plaće

	<b>PROSJEČNA PLAĆA</b>	<b>PROSJEČNA HRVATSKA PLAĆA</b>
<b>KONOBAR</b>	<b>4142,00</b>	<b>5685,00</b>
<b>POMOĆNI KUHAR</b>	<b>4097,00</b>	<b>5685,00</b>
<b>KUHAR</b>	<b>4966,00</b>	<b>5685,00</b>
<b>ŠEF KUHINJE</b>	<b>8547,00</b>	<b>5685,00</b>
<b>PIZZA MAJSTOR</b>	<b>5544,00</b>	<b>5685,00</b>

izvor: vlastiti rad autora prema podacima Hrvatskog statističkog ljetopisa.

Tablica 1. prikazuje odnos prosječnih plaća u ugostiteljstvu prema prosječnoj hrvatskoj plaći. Vidljivo je kako se, obavljajući navedene poslove, u većini situacija zarađuje i do trećine manje u odnosu na prosječnu hrvatsku plaću. Tek je posao šefa kuhinje bolje plaćen u odnosu na prosječnu plaću. U tom smislu, nedostatak radne snage moguće je povezati i nezadovoljstvom radnika s plaćama koje im poslodavci nude za obavljanje različitih oblika ugostiteljskih djelatnosti.

### 4.3. Nedostatak radne snage u ostalim djelatnostima

Prema podacima Zavoda za zapošljavanje, radne snage ne nedostaje samo u ugostiteljstvu.<sup>3</sup> Kao što je već navedeno, među deset najtraženijih zanimanja su i prodavači, vozači, medicinske sestre, diplomirani ekonomisti i zidari.

Situacija je zabrinjavajuća s djelatnicima u zdravstvu.<sup>4</sup> Mnogi liječnici ne mogu dobiti specijalizacije koje bi željeli, a samim time gubi se motivacija za ostankom u Hrvatskoj. Zdravstvenim djelatnicima, unutar Europe, najprivlačnija je Njemačka, ali i skandinavske zemlje u kojima su plaće višestruko veće nego u Hrvatskoj.<sup>5</sup> Nadalje, zidari kao mnogi drugi građevinski radnici sve češće odlaze iz Hrvatske jer su u drugim zemljama za isti posao bolje plaćeni.

<sup>3</sup>Preuzeto s: <https://burzarada.hzz.hr/Default.aspx#1> (20.2.2018.)

<sup>4</sup>Preuzeto s: <https://dnevnik.hr/vijesti/hrvatska/sestre-i-lijecnici-dobivaju-nove-ponude-za-odlazak-u-inozemstvo-i-to-za-velike-place---411054.html>

<sup>5</sup>Preuzeto s: <https://dnevnik.hr/vijesti/hrvatska/sestre-i-lijecnici-dobivaju-nove-ponude-za-odlazak-u-inozemstvo-i-to-za-velike-place---411054.html> (13.2.2018.)

Plaća građevinskih radnika manja je od prosječne hrvatske plaće te su za svoj teški fizički posao odlučili biti adekvatno plaćeni pa čak i pod uvjetom da napuste Hrvatsku i rade u drugim državama. Prosječna hrvatska plaća u 2016. godini iznosila je 5685,00 kn dok je prosječna plaća građevinskog radnika tada bila 4443,00 kn.<sup>6</sup> Velik broj poslova bolje je plaćen u ostalim europskim državama te je u zadnje vrijeme, sve veći odljev radnika prema Irskoj. U strukovnim zanimanjima radnici su većinom plaćeni po satu, a satnice su mnogo veće nego u Hrvatskoj. Ovakvih je primjera mnogo te ne čudi podatak da nedostaje radne snage u ugostiteljstvu jer su nedostaci sve veći i u ostalim granama djelatnosti. Sve je to izuzetno paradoksalno jer je u Hrvatskoj gotovo 200 000 nezaposlenih osoba.

Radnike je potrebno motivirati za rad, pružiti im kvalitetnu edukaciju i davati im više praktičnog rada kako bi nakon školovanja bili spremni samostalno raditi. Također, upisne kvote u školama i na fakultetima potrebno je prilagoditi potrebama tržišta rada koje se sve više mijenjaju. Naposljetku, svakog radnika motivira i novac te je potrebno izdvojiti veća sredstva kako bi radnik bio adekvatno plaćen za obavljene rad. Kako bismo spriječili odljev radno aktivnog stanovništva, važno je poduzeti mjere na svim navedenim područjima jer je to jedini način da se situacija poboljša.

#### **4.4. Nedostatak radne snage na području grada Zadra**

Istraživanje koje je provedeno na području grada Zadra i Zadarske županije pokazuje kako zaista postoji problem nedostatka radne snage. U prilog tome govori i činjenica da se broj nezaposlenih na tom području u proteklim godinama smanjio te je moguće da se s vremenom „iscrpio“ određen broj radno sposobnog stanovništva pogodnog za zapošljavanje u različitim sferama ugostiteljstva. Iako stopa nezaposlenosti pada, i dalje je određen broj ljudi u evidenciji Zavoda za zapošljavanje što potvrđuje apsurd u odnosu nezaposlenosti i nedostatka radne snage, kako u cijeloj državi tako i na području Zadra i cijele županije.

---

<sup>6</sup> Preuzeto s: [https://www.dzs.hr/Hrv\\_Eng/ljetopis/2017/sljh2017.pdf](https://www.dzs.hr/Hrv_Eng/ljetopis/2017/sljh2017.pdf) (1.3.2018.)

Tablica 4.2. Stopa nezaposlenosti, Zadarska županija

	<b>PROSJEČAN BROJ NEZAPOSLENIH: UKUPNO</b>	<b>PROSJEČAN BROJ NEZAPOSLENIH: ŽENE</b>	<b>NOVOPRIJAVLJENI NA ZAVODU: UKUPNO</b>	<b>NOVOPRIJAVLJENI NA ZAVODU: ŽENE</b>
<b>2014.</b>	9729	5265	13014	7510
<b>2015.</b>	8107	4411	12827	7452
<b>2016.</b>	6965	3860	11327	6756

izvor: vlastiti rad autora prema podacima Statističkog ljetopisa Republike Hrvatske 2017.

Iz navedene tablice vidljivo je kako se broj nezaposlenih u protekle tri godine smanjio. Smanjuje se prosječan broj nezaposlenih na području Zadarske županije, a sve je manje i novoprijavljenih osoba na Zavodu za zapošljavanje. U tablici je napravljena i razlika po spolu, a budući da se radi o ukupnom padu broja nezaposlenih, isti je vidljiv i kod ženske populacije, odnosno radno sposobnog ženskog dijela stanovništva.

## **5. EMPIRIJSKI DIO RADA – ISTRAŽIVANJE PROVEDENO U UGOSTITELJSKIM OBJEKTIMA GRADA ZADRA**

U anketnom upitniku sudjelovalo je 29 ugostiteljskih objekata s područja grada Zadra. Riječ je o osam caffe barova, tri disco cluba, dva bistroa, dvije pizzerije, devet restorana i pet fastfood objekata. Za svaki ugostiteljski objekt navedena je vrsta, broj zaposlenika, dobne skupine zaposlenika te odnos broja radnika koji su zaposleni ugovorima na određeno i neodređeno vrijeme. Ostatak ankete vezan uz zapošljavanje sastoji se od jedanaest pitanja zatvorenog i kombiniranog tipa. U anketnom upitniku nisu navedena imena ugostiteljskih objekata već isključivo njihova vrsta. Istraživanje je provedeno tijekom siječnja i veljače 2018. godine s ciljem da dobiveni rezultati posluže kao empirijski dio završnog rada na studiju Turizma Veleučilišta VER'N. Istraživanje provodi autor završnog rada. Istraživanjem se ispituju različiti čimbenici koju ukazuju na nedostatak radne snage, ali i na teškoće u pronalaženju iste. Nadalje, kako bi se formirala pitanja u anketnom upitniku, najprije je postavljena hipoteza koja će se provođenjem istraživanja potvrditi ili opovrgnuti.

**H0 – Na području grada Zadra javlja se nedostatak radne snage u ugostiteljskim objektima.**

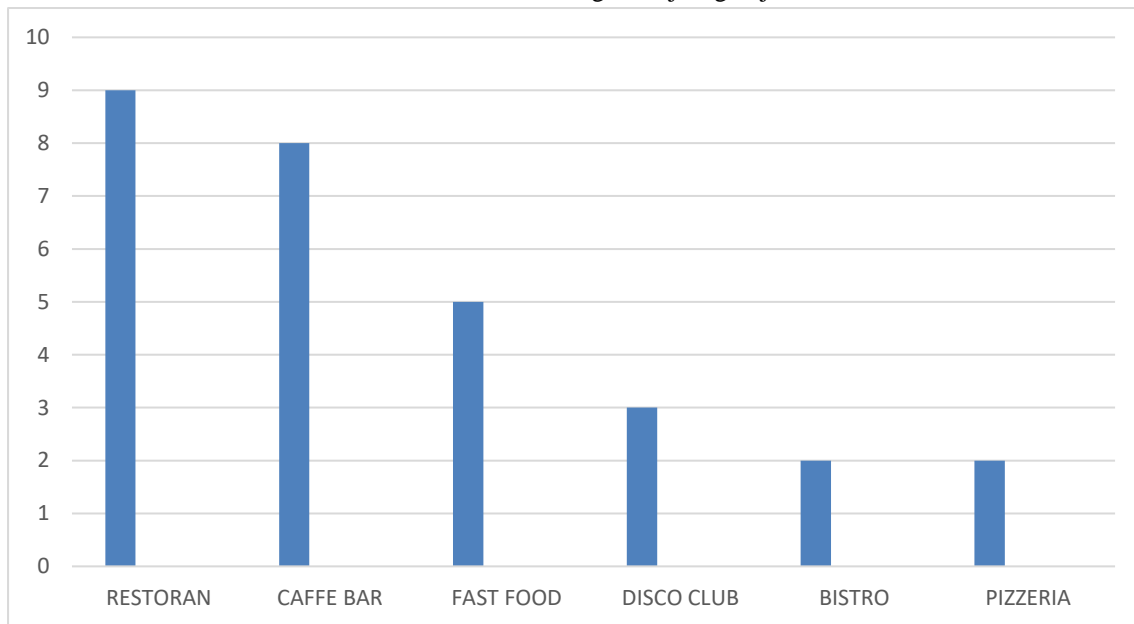


## 5.1. Analiza prema općenitim podacima

### Vrsta ugostiteljskog objekta

Na slici 5.1. prikazana je podjela prema vrstama ugostiteljskih objekata koji su sudjelovali u istraživanju.

Slika 5.1. Vrsta ugostiteljskog objekta



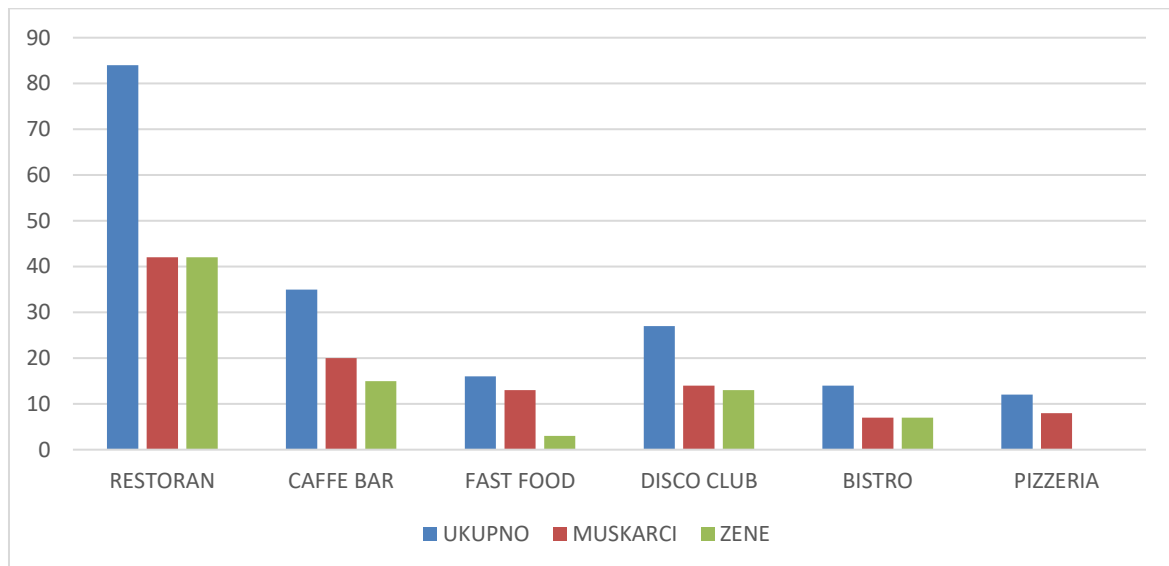
izvor: vlastiti rad autora prema rezultatima istraživanja

U provedenom istraživanju sudjelovalo je šest vrsta ugostiteljskih objekata. Riječ je o devet restorana, osam caffe barova, pet fast foodova, tri disco cluba, dva bistroa i dvije pizzerije. Svi ugostiteljski objekti nalaze se na području Zadarske županije s naglaskom na grad Zadar.

## Broj zaposlenika

Sljedeća slika 5.2. prikazuje podjelu prema broju zaposlenika pri čemu je naveden ukupan broj djelatnika prema vrsti ugostiteljskih objekata te podjela prema spolu.

Slika 5.2. Broj zaposlenika



izvor. vlastiti rad autora prema rezultatima istraživanja

U 29 ugostiteljskih objekata koji su sudjelovali u istraživanju, zaposleno je 188 djelatnika (104 muškarca i 84 žene). Najviše je zaposlenika u restoranima jer su oni, među navedenima, objekti s najsloženijom organizacijom rada i stupnjem djelatnosti. U navedenim ugostiteljskim objektima zaposleno je dvadesetak muškaraca više u odnosu na broj zaposlenih žena. Prema rezultatima istraživanja, niti jedna žena nije zaposlena u pizzerijama, a tek jedna u fastfoodu. Suprotno tome, potpuno je jednak broj zaposlenih žena i muškaraca u restoranima, dok je podjednak u caffe barovima, disco clubovima i bistroima.

## Dobna skupina zaposlenika

Tablica 3. prikazuje podjelu zaposlenika u ugostiteljskim objektima prema dobi. Najbrojnija su dobna skupina zaposlenici u dobi između 21 i 30 godina (74 zaposlenika). Slijede zaposlenici između 31 i 40 godina (67 zaposlenika), zaposlenici između 41 i 50 godina (26 zaposlenika), zaposlenici mlađi od 20 godina (20 zaposlenika) i jedan zaposlenik stariji od 50

godina. Među populacijom do 20 godina, najviše je zaposlenih u caffe barovima i zabavnim klubovima koji nisu skloni zapošljavanju osoba starijih od 40 godina. Vidljivo je kako restorani preferiraju iskusnije radnike starijih dobnih skupina. Caffe barovi imaju najviše zaposlenih u dobnoj skupini između 21 i 30 godina.

Tablica 5.1. Podjela prema dobi zaposlenika

	<b>RESTORAN</b>	<b>CAFFE BAR</b>	<b>FAST FOOD</b>	<b>DISCO CLUB</b>	<b>BISTRO</b>	<b>PIZZERIA</b>	<b>UKUPNO</b>
<b>DO 20</b>	4	6	1	6	1	2	20
<b>21 - 30</b>	25	21	6	12	2	8	74
<b>31 – 40</b>	34	8	7	9	7	2	67
<b>41 – 50</b>	21	/	2	/	3	/	26
<b>&gt;50</b>	/	/	/	/	1	/	1

izvor: vlastiti rad autora prema rezultatima istraživanja

### **Vrijeme trajanja ugovora**

Kada je riječ o trajanju ugovora zaposlenika, ispitanici su mogli svrstati svoje zaposlenike u dvije skupine: oni koji su zaposleni na određeno i oni koji su zaposleni na neodređeno vrijeme. Bistroi i pizzerije isključivo zapošljavaju radnike na određeno vrijeme. Od ukupnog broja zaposlenika tek trećina ima ugovor na neodređeno vrijeme.

Fastfoodovi koji su sudjelovali u anketnom upitniku imaju najveći postotak zaposlenika s ugovorom na neodređeno vrijeme, riječ je gotovo o polovici zaposlenih. Otprilike trećina radnika u restoranima i četvrtina radnika u caffe barovima imaju trajno zaposlenje. Izuzevši navedene ugostiteljske objekte koji uopće nemaju zaposlenika s ugovorom na neodređeno vrijeme, najmanji je postotak istih u disco klubovima.

Tablica 5.2. Vrijeme trajanja ugovora

	<b>RESTORAN</b>	<b>CAFFE BAR</b>	<b>FAST FOOD</b>	<b>DISCO CLUB</b>	<b>BISTRO</b>	<b>PIZZERIA</b>	<b><u>UKUPNO</u></b>
<b>ODREDENO</b>	55	28	11	23	14	12	143
<b>NEODREDENO</b>	29	7	5	4	/	/	45

izvor: vlastiti rad autora prema rezultatima istraživanja

## 5.2. Analiza prema pitanjima u upitniku

Nakon informacija prikupljenih o vrstama ugostiteljskih objekata te o zaposlenicima, prelazi se na dio upitnika koji se konkretno odnosi na zapošljavanje i problematiku vezanu uz završni rad.

### 1. Zapošljavate li studente preko studentskih ugovora?

Anketom je ispitano zapošljavaju li poslodavci redovne studente sa studentskim ugovorima. Jedanaest ispitanika zapošljava preko studentskih ugovora dok osamnaest poslodavaca na taj način ne pokušava ni naći ni zaposliti novu radnu snagu. Iako se trend zapošljavanja putem studentskih ugovora počeo sve više širiti, još uvijek nisu svi poslodavci otvoreni za tu opciju.

Tablica 5.3. Zapošljavanje preko studentskih ugovora

	<b>RESTORAN</b>	<b>CAFFE BAR</b>	<b>FAST FOOD</b>	<b>DISCO CLUB</b>	<b>BISTRO</b>	<b>PIZZERIA</b>
<b>DA</b>	3	2	/	3	1	2
<b>NE</b>	6	6	5	/	1	/

izvor: vlastiti rad autora prema rezultatima istraživanja

## 2. Jeste li u zadnjih 365 dana zapošljavali radnike u objektu?

Broj je odgovora na ovo pitanje podjednak. Polovica je poslodavaca zapošljavala nove radnike, dok ih preostala polovica nije. Zapošljavali su svi anketirani za? i disco klubovi, pizzerije, dok niti jedan fast food nije zapošljavao nove radnike u proteklih godinu dana. Većina je restorana zapošljavala nove radnike, dok je situacija kod caffe barova suprotna jer većina nije tražila novu radnu snagu u protekloj godini. Kod bistroa su odgovori podijeljeni, pola je odgovorilo pozitivno, a druga polovica negativno.

Tablica 5.4. Zapošljavanje u proteklih godinu dana

	<b>RESTORAN</b>	<b>CAFFE BAR</b>	<b>FAST FOOD</b>	<b>DISCO CLUB</b>	<b>BISTRO</b>	<b>PIZZERIA</b>
<b>DA</b>	6	2	/	3	1	2
<b>NE</b>	3	6	5	/	1	/

izvor: vlastiti rad autora prema rezultatima istraživanja

## 3. Imate li planove u sljedećih 6 do 12 mjeseci zapošljavati radnike?

Osim analize stanja u protekloj godini, analiziraju se i planovi za budućnost. Većina poslodavaca planira zapošljavati nove radnike u nadolazećoj turističkoj sezoni, ali i cijeloj godini. Situacija je posebno izražena kod restorana jer su svi anketirani poslodavci odgovorili pozitivno. Ostali ispitanici podjednako su se odlučili i za pozitivne i negativne odgovore.

Tablica 5.5. Planovi za zapošljavanje u sljedećih 6 do 12 mjeseci

	<b>RESTORAN</b>	<b>CAFFE BAR</b>	<b>FAST FOOD</b>	<b>DISCO CLUB</b>	<b>BISTRO</b>	<b>PIZZERIA</b>
<b>DA</b>	9	4	3	2	1	1
<b>NE</b>	/	4	2	1	1	1

izvor: vlastiti rad autora prema rezultatima istraživanja

**4. Ako ste zapošljavali ili ste planirali zapošljavati, jeste li se ikada susreli s poteškoćama u pronalaženju radnika za rad u Vašem ugostiteljskom objektu?**

Većina poslodavaca susrela se u proteklom vremenu s poteškoćama u traženju radnika za rad u ugostiteljskom objektu. Riječ je o 22 poslodavca pri čemu najviše poteškoća imaju restorani i caffè barovi. Kod ostalih ugostiteljskih objekata odgovori su prilično ujednačeni, no s malom prednošću za pozitivne odgovore.

Tablica 5.6. Nailaženje na poteškoće u pronalaženju radnika

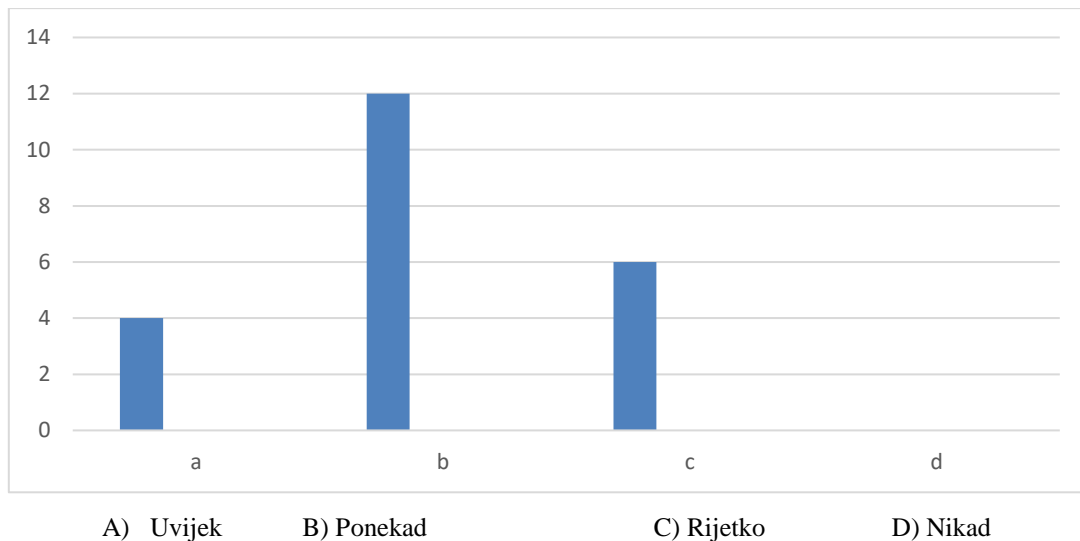
	RESTORAN	CAFFE BAR	FAST FOOD	DISCO CLUB	BISTRO	PIZZERIA
DA	9	6	3	2	1	1
NE	/	2	2	1	1	1

izvor: vlastiti rad autora prema rezultatima istraživanja

**5. Ukoliko je odgovor na 4. pitanje DA, koliko cesto ste nailazili na poteškoće prilikom zapošljavanja u Vašem ugostiteljskom objektu?**

Ispitanici su mogli izabrati između četiri ponuđena odgovora: a) uvijek, b) ponekad, c) rijetko i d) nikad. Većina se ispitanika izjasnila da su se poteškoće javljale ponekad. Na ovo pitanje nisu davali odgovor svi ispitanici, već njih 22 koji su se u prethodnom pitanju izjasnili kako su se zaista susrećali s poteškoćama prilikom zapošljavanja novih radnika u svom ugostiteljskom objektu.

Slika 5.3. Učestalost javljanja poteškoća prilikom zapošljavanja

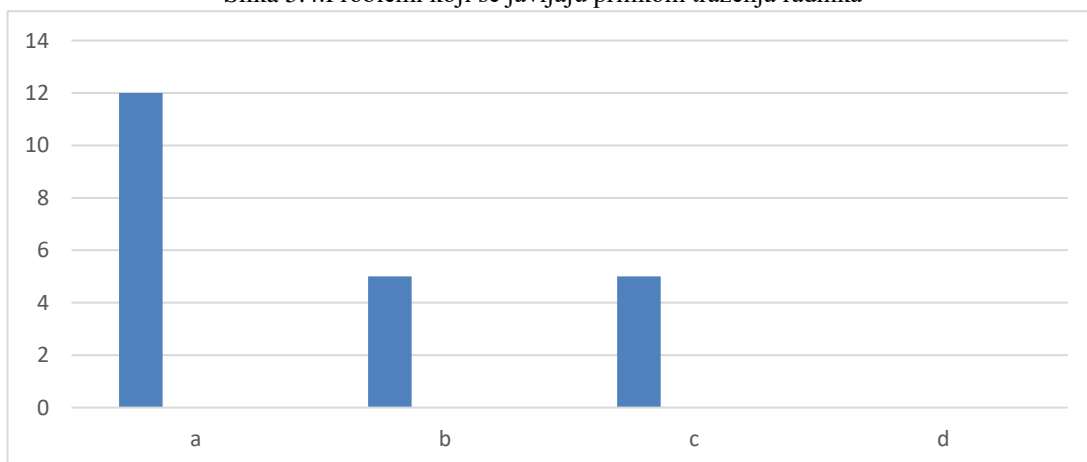


izvor: vlastiti rad autora prema rezultatima istraživanja

## 6. Na koje ste probleme nailazili?

I na ovo su pitanje odgovor dala 22 ispitanika koja su imala poteškoće prilikom zapošljavanja novih radnika. Dvanaest ispitanika navodi kako nisu bili u mogućnosti pronaći radnika, a po pet ispitanika navodi sljedeća dva odgovora: neadekvatni radnici, loša edukacija radnika. Također, ispitanicima su kao odgovor bili ponuđeni i administrativni problemi, no za taj se odgovor nitko nije odlučio. Također, mogli su se odlučiti i za ostale razloge koji nisu obuhvaćeni upitnikom, ali su smatrali da su sve odgovore našli unutar ponuđenih.

Slika 5.4. Problemi koji se javljaju prilikom traženja radnika



A) Nemogućnost pronalaska radnika    B) Neadekvatni radnici    C) Loša edukacija    D) Administrativni problemi

izvor: vlastiti rad autora prema rezultatima istraživanja

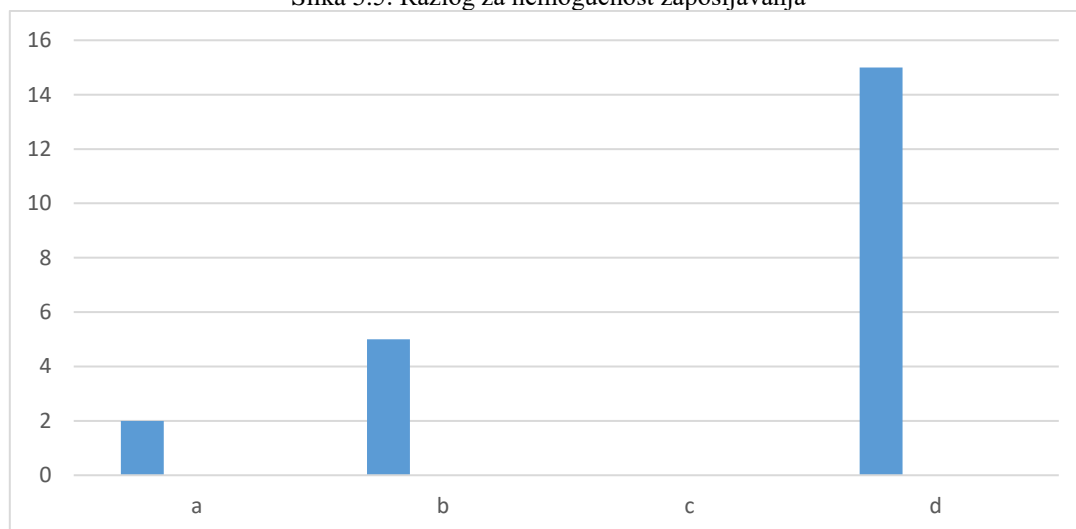
## 7. Koji je, prema vašem mišljenju, razlog navedenih problema?

Ispitanici su mogli izabrati između sljedeća četiri ponuđena odgovora:

- a) niske plaće
- b) odlazak radne snage iz RH
- c) nemogućnost sklapanja ugovora na neodređeno vrijeme
- d) nema radne snage

Od 22 ispitanika, 15 ih smatra kako na ovim područjima nema radne snage. Zaposlenici su i dalje tog mišljenja, iako je već prethodno u radu navedeno kako se broj radno sposobnog stanovništva na Zavodu smanjuje, ali ih i dalje ima dovoljno za zapošljavanje na određenim poslovima. Nitko se od navedenih ne slaže s činjenicom da je zapošljavanje otežano zbog toga što poslodavci isključivo nude ugovore na određeno vrijeme.

Slika 5.5. Razlog za nemogućnost zapošljavanja



A) Niske Plaće B) Odlazak radne snage iz RH C) Nemogućnost sklapanja ugovora D) Nedostatak radne snage

izvor: vlastiti rad autora prema rezultatima istraživanja



## 8. Jeste li pokušavali zapošljavati strane državljane?

Na ovo su se pitanje u odgovaranju uključili ispitanici koji su na četvrto pitanje negativno odgovorili. Sukladno tome, sudjeluje svih 29 ugostiteljskih objekata. Većina ispitanika, njih 25 negativno je odgovorila na ovo pitanje, odnosno nisu pokušavali zaposliti strane državljane. Tek tri restorana i jedan disco club pokušali su zaposliti strane državljane.

Tablica 5.7. Pokušaj zapošljavanja stranih državljana

	<b>RESTORAN</b>	<b>CAFFE BAR</b>	<b>FAST FOOD</b>	<b>DISCO CLUB</b>	<b>BISTRO</b>	<b>PIZZERIA</b>
<b>DA</b>	3	/	/	1	/	/
<b>NE</b>	6	8	5	2	2	2

izvor: vlastiti rad autora prema rezultatima istraživanja

Ako je odgovor na ovo pitanje DA, koji je razlog tome?

- a) kvalifikacijama su bolje odgovarali zahtjevima poslodavaca – 1 ugostiteljski objekt
- b) nije bilo dovoljno radnika na području grada Zadra – 3 ugostiteljska objekta

## 9. Jeste li ikada odbili radnika/radnicu jer ste smatrali da ima previše godina?

Deveto pitanje u anketnom upitniku odnosi se na dob zaposlenika. Od poslodavaca se traži da se izjasne jesu li ili nisu odbili osobu zbog toga što smatraju da je prestar/prestara za rad u njihovu ugostiteljskom objektu. Jedini ugostiteljski objekt u kojem ima više pozitivnih nego negativnih odgovora jest caffe bar koji prednost daje mlađim osobama i ne želi zaposliti osobu za koju smatra da je prestara za obavljanje tog oblika posla. Kod ostalih ispitanika prevladavaju negativni odgovori što je vidljivo u tablici .8.

Tablica 5.8. Jeste li odbili zaposlenika zbog toga što ima previše godina?

	<b>RESTORAN</b>	<b>CAFFE BAR</b>	<b>FAST FOOD</b>	<b>DISCO CLUB</b>	<b>BISTRO</b>	<b>PIZZERIA</b>
<b>DA</b>	3	5	2	1	/	/
<b>NE</b>	6	3	3	2	2	2

izvor: vlastiti rad autora prema rezultatima istraživanja

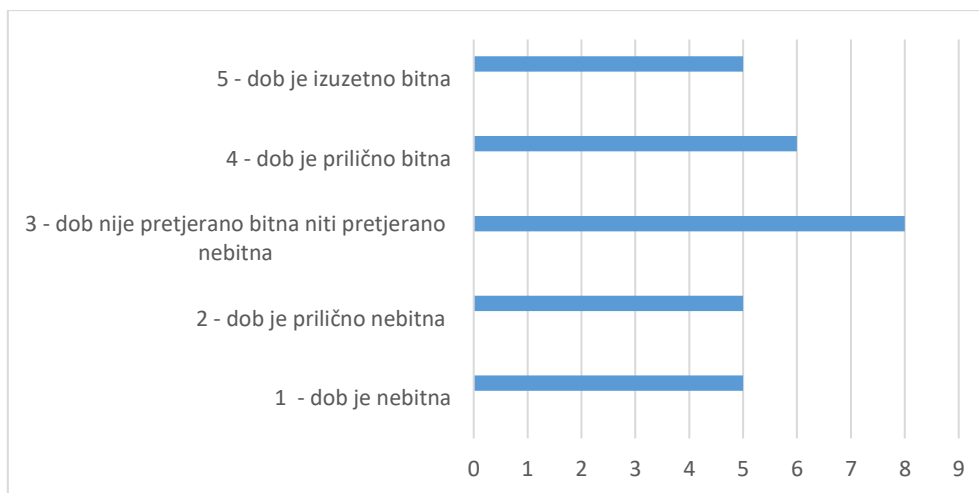
### **10. Na skali procjene, ocijenite koliko godine zaposlenika utječu na pružanje prilike za zaposlenje?**

Pretposljednje pitanje u anketnom upitniku odnosi se na procjenu važnosti dobi prilikom pružanja prilike za zaposlenje u ugostiteljskim objektima. Poslodavci su mogli izabrati između sljedećih procjena:

dob je nebitna    1    2    3    4    5    dob je izuzetno bitna

Najviše ispitanika smatra kako dob nije ni pretjerano bitna ni pretjerano nebitna prilikom zapošljavanja. Ukupno 10 ispitanika navodi kako je dob nebitna ili barem prilično nebitna kada je u pitanju zapošljavanje u ugostiteljskim objektima. Ukupno jedanaest ispitanika navodi dob kao vrlo važan ili čak presudan faktor prilikom pružanja mogućnosti za rad u ugostiteljskim objektima. Uglavnom je riječ o disco klubovima i caffe barovima koji radije zapošljavaju osobe mlađih dobnih skupina i daju im prednost u odnosu na starije i iskusnije zaposlenike.

Slika 5.6. Procjena važnosti dobi zaposlenika



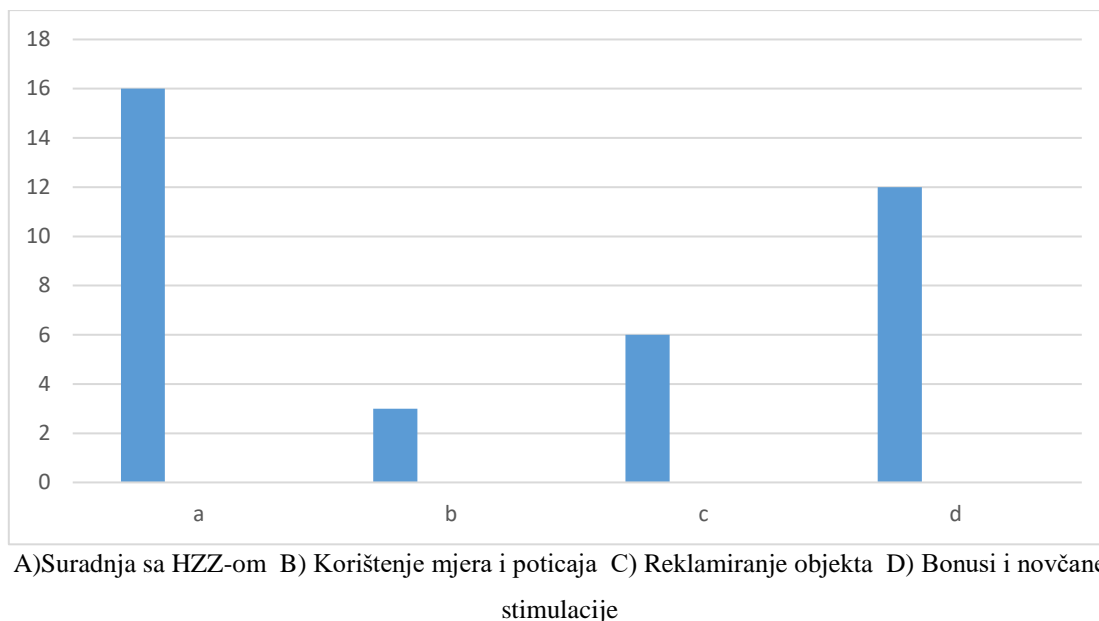
izvor: vlastiti rad autora prema rezultatima istraživanja

## 11. Na koji način rješavate probleme nedostatka radne snage?

Posljednje pitanje u empirijskom dijelu rada odnosi se na rješavanje problema nedostatka radne snage i načine na koji ih poslodavci rješavaju. Pitanje je kombiniranog tipa te uz ponuđene odgovore, poslodavci na kraju mogu dodati i neke vlastite ideje i razmišljanja koja nisu obuhvaćena unutar već ponuđenih odgovora. Od spomenutih, riječ je o sljedećima:

- a) suradnja s HZZ-om
- b) korištenje mjera i poticaja za zapošljavanje
- c) reklamiranje ugostiteljskog objekta
- d) bonusi i novčane stimulacije

Slika 5.7. Načini rješavanja problema nedostatka radne snage.



izvor: vlastiti rad autora prema rezultatima istraživanja

Kao što je vidljivo iz slike, većina poslodavaca spomenuti problema pokušava riješiti redovitom suradnjom sa Zavodom za zapošljavanje Republike Hrvatske, odnosno podružnicama u mjestu u kojem se nalazi ugostiteljski objekt. Dvanaest poslodavaca svojim zaposlenicima nudi novčane bonuse koji bi svakako mogli biti poticajni faktor. Šestero ispitanika isti problem rješava reklamiranjem svog ugostiteljskog objekta dok troje njih koristi državne mjere i poticaje za zapošljavanje. U konačnici, može se navesti kako poslodavci koriste sve dobro poznate poticajne mjere, ali nisu skloni inovacijama i vlastitim načinima traženja adekvatnih radnika za rad u svojim ugostiteljskim objektima.

### 5.3. Zaključak istraživanja

U istraživanju su sudjelovali različiti ugostiteljski objekti (caffe bar, bistro, fast food, pizzerija, disco klub, restoran). Većina ih se susreće s istim problemom, a to je nedostatak radne snage koji se intenzivira početkom turističke sezone, no nije isključen i ostatak godine.

Određeni dio poslodavaca još uvijek ne daje priliku za zapošljavanje studentima koji, u pauzi od fakultetskih obaveza, žele zarađivati vlastiti novac. Nadalje, dio ispitanika uopće nije zapošljavao dodatnu radnu snagu u proteklih godinu dana što može biti rezultat nedostatka radne snage, ali i činjenica da imaju dovoljan broj zaposlenika s čijim su obavljanjem traženih djelatnosti zadovoljni. S druge strane, većina ih planira zapošljavati još radnika u narednih 6 do 12 mjeseci što ne čudi jer se bliži početak turističke sezone. Kao što je već spomenuto, većina se poslodavaca u određenom trenutku susrela s poteškoćama prilikom zapošljavanja nove radne snage, a kao većinski uzrok tome navode nedostatak iste. Većina poslodavaca nije pokušavala problem riješiti zapošljavanjem stranih državljana.

Određeni ugostiteljski objekti poput zabavnih klubovima i caffe barova preferiraju radnike mlađih dobnih skupina dok će restorani prednost dati iskusnim radnicima neovisno o godinama. Iako je problematika rada vezana uz nedostatak radne snage, određeni poslodavci ne žele zaposliti radnika koji, s obzirom na svoje godine, ne udovoljavaju njihovim zahtjevima.

## 6. PRIJEDLOZI ZA POBOLJŠANJE POSTOJEĆEG STANJA

Kako bi se situacija vezana uz nedostatak radne snage poboljšala, važno je obuhvatiti više segmenata. Budući da je riječ o nedostatku radne snage u ugostiteljstvu, važno je početi s promicanjem i razvojem ugostiteljstva kao vrlo važne gospodarske djelatnosti. Ugostiteljske poslove treba izdignuti na višu razinu kako bi to vlasnike ugostiteljskih objekata potaklo na kontinuirane investicije, a radnicima bi poslovi u takvim objektima postali privlačniji, s vremenom i profitabilniji nego što je trenutna situacija. Povoljan utjecaj na razvoj ugostiteljstva ima i razvoj gastronomije (Krstulović, Sunara, 2017). Hrvatska ima vrlo velike kapacitete i mogućnosti za razvoj gastronomije koje svakako treba iskoristiti kako bi se ostvario napredak i u ugostiteljstvu.

Kako bi se stanje u ugostiteljstvu poboljšalo, potrebno je raditi na sljedećim mjerama:

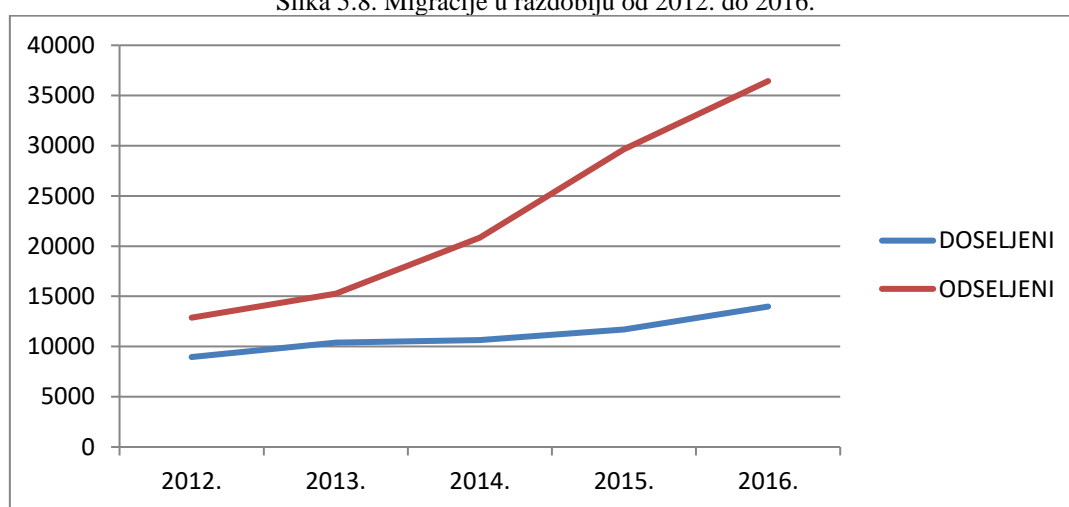
- izrada prostornih i urbanističkih planova za potrebe ugostiteljske izgradnje
- fiskalno poticanje izgradnje u smislu smanjenja izdataka izvan sezone te oslobođenja od poreza prilikom uvođenja ugostiteljskog objekta u funkciju
- osiguranje sredstava za kreditiranje investicija u ugostiteljstvu
- odobravanje povoljnih kredita za investicije u ugostiteljstvu i sl. (Ivanović, 2012).

Poboljšanje stanja u cijelosti svakako će pozitivno utjecati na interes radnika za zapošljavanjem u ovoj grani gospodarstva, a već zaposlenima može donijeti isključivo pozitivne promjene. Ukoliko država poslodavcima omogući dodatne poticaje, ugostiteljstvo će prosperirati na više načina. Ugostitelji će imati stabilniju financijsku podršku koja može rezultirati povećanjem plaća radnika, davanjem zasluženih bonusa, a može i utjecati na mogućnost ponude zapošljavanja na neodređeno vrijeme. Ulaganje u vlastite ugostiteljske objekte bit će lakše provedivo uz povoljnije kreditiranje što također djelomično utječe na stabilniju financijsku situaciju poslodavca, u ovom slučaju ulagača.

Nadalje, važno je i sprječavanje emigracija jer iz godine u godinu svjedočimo sve intenzivnijem iseljavanju radno sposobnog stanovništva. Iz slike 5.8. vidljivo je kako Hrvati sve više odlaze u strane zemlje u kojima su, u mnogim slučajevima, bolje plaćeni za obavljanje istih poslova. S druge strane, u Hrvatsku dolazi radna snaga iz siromašnijih zemalja koji su zadovoljni plaćama u Hrvatskoj.

Prema podacima Statističkog ljetopisa Republike Hrvatske, vidljivo je povećanje i doseljenog i odseljenog stanovništva. Nažalost, zabrinjava činjenica da sve više Hrvata iseljava, a unatrag šest godina brojka se iseljenog stanovništva utrostručila. Tome je svakako pridonio i ulazak Republike Hrvatske u Europsku uniju pri čemu je olakšan prijelaz iz jedne države u drugu kao i boravak u istima. U prilog tome govore i brojke: 2012. godine iz Hrvatske je odselilo 12 877 osoba dok je 2016. godine ta brojka porasla na 36 436. Vidljivo je kako se odlazak stanovništva povećava iz godine u godinu, a prema trenutnim podacima nema naznaka da će se taj trend zaustaviti.

Slika 5.8. Migracije u razdoblju od 2012. do 2016.



izvor: vlastiti rad autora prema podacima Statističkog ljetopisa Republike Hrvatske 2017.

Cilj je zadržati hrvatske državljane, a to je moguće povećanjem plaća, osiguravanjem radnih mjesta po završetku školovanja, pružanjem mogućnosti prekvalifikacije u slučaju nemogućnosti zaposlenja u struci te kontinuiranim edukacijama i usavršavanjima kako bi radnici bili konkurentni na tržištu rada.

## 7. ZAKLJUČAK

Što se tiče problematike nedostatka radne snage i nezaposlenosti u Hrvatskoj, stanje je paradoksalno. Stopa nezaposlenosti i dalje je visoka, a radnika u određenim djelatnostima zaista nedostaje. Zaključak teorijskog dijela rada jest taj da radno aktivno stanovništvo sve više napušta Hrvatsku zbog privlačnijih mogućnosti koje se nude u drugim zemljama. Također, činjenica je da se trend napuštanja Hrvatske uvelike povećao ulaskom Hrvatske u Europsku uniju. Posebno su motivirani plaćom jer za obavljanje istih poslova zarađuju mnogo više nego u Hrvatskoj. Ukoliko su odselili u zemlju čiji su troškovi života slični kao u Hrvatskoj, isplativost je odlaska očita. No, ne odlaze samo pojedini radnici. Mnogi od njih odlaze s obiteljima, a u obiteljima ima još radno sposobnih članova. Osim toga, činjenica je da roditelji odlaze s djecom koja se školuju u drugim zemljama i na taj način također gubimo stanovništvo koje će tijekom određenog broja godina postati radno aktivno. Nadalje, određeni je broj iseljenog stanovništva visokoobrazovan. Sukladno tome, s punim pravom možemo govoriti i o sve intenzivnijem odljevu mozgova.

Empirijski dio rada također potvrđuje tezu da nedostaje radnika, u ovom slučaju ugostitelja na području grada Zadra. Svi su se ispitanici susretali s poteškoćama prilikom pronalaženja radnika za rad u ugostiteljskim objektima. Budući da se hrvatski turizam i ugostiteljstvo sve više razvijaju i napreduju, problem je i veći tijekom turističke sezone. Nadalje, trenutno nema konkretnih i produktivnih mjera za rješavanje ovog problema. Problem se privremeno rješava zapošljavanjem stranih radnika, a većinom je riječ o radnicima s područja jugoistočne Europe u kojem je životni standard niži nego u Hrvatskoj. Gubimo vlastitu radnu snagu, a zapošljavamo strance što je vrlo poražavajuće. Vraćanje i zadržavanje domaćih radnika ne može se provesti u kratkom razdoblju i neplanski. Kako bi se ljudi vratili u Hrvatsku, potrebno ih je motivirati i dati im konkretne prijedloge i povoljne uvjete rada i života zbog kojih će se odlučiti na to. Sukladno navedenom, hipoteza postavljena na početku empirijskog dijela rada potvrđena je i zaista se javlja očigledan nedostatak radne snage u ugostiteljstvu na području grada Zadra.



Nadalje, većinom odlazi stanovništvo mlađih dobnih skupina te se to odražava i na demografsku sliku stanovništva. Natalitet pada, a mortalitet raste<sup>7</sup> što je, također, poražavajuća činjenica. Vidljivo je kako se ne radi o izoliranom problemu već problemu koji zahvaća i niz drugih čimbenika i donosi nove negativne trendove.

Hrvatska je zemlja prepoznatljiva po svojoj ljepoti, prirodnim bogatstvima, izuzetnim znanstvenicima i stručnjacima te mnogim drugim stvarima. Sve od navedenog potrebno je koristiti za dobrobit zemlje i stanovništva, a ne dopuštati da situacija kreće u sasvim suprotnom smjeru. Nadležne institucije i ministarstva dužne su poduzeti sve moguće mjere kako bi se situacija promijenila za boljitak svih građana Republike Hrvatske.

---

<sup>7</sup> Preuzeto s: [https://www.dzs.hr/Hrv\\_Eng/ljetopis/2017/sljh2017.pdf](https://www.dzs.hr/Hrv_Eng/ljetopis/2017/sljh2017.pdf) (1.3.2018.)

## POPIS LITERATURE:

### KNJIGE

1. Bejaković, P., Lowther, J. (2004). *Konkurentnost hrvatske radne snage*. Zagreb : Institut za javne financije.
2. Galičić, V. (2012). *Uvod u ugostiteljstvo*. Opatija : Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu.
3. Mejovšek, M. (2007). *Metode znanstvenog istraživanja u društvenim i humanističkim znanostima*. Zagreb : Naklada Slap

### ČLANAK U ZNANSTVENOM ČASOPISU

4. Dimian, G.C., Begu, L.S. (2017). *Nezaposlenosti i nepodudarnost tržišta rada u zemljama Europske Unije*. Zbornik radova Ekonomskog fakulteta u Rijeci, 35(1). Preuzeto s: <https://hrcak.srce.hr/183472> (13.2.2018.)
5. Gutić Martinčić, S. (2017). *Utjecaj dugotrajne nezaposlenosti na razvoj karijere zaposlenih u turizmu*. Zagreb : Praktični menadžment vol 8 (1)
6. Krstulović, K., Sunara, Ž. (2017). Utjecaj gastronomije na razvoj suvremenog turizma u Hrvatskoj. *Zbornik radova Međimurskog veleučilišta u Čakovcu*, 8 (1), 33 – 38. Preuzeto s: [https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id\\_clanak\\_jezik=269779](https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=269779) (28.1.2018.)

### OSTALO

7. Biljan – August, M. (1995). *Ekonometrijsko modeliranje, analiza i predviđanje razvoja dinamike i strukture radne snage* (doktorska disertacija). Zagreb
8. Hrvatska enciklopedija (2013). *Ugostiteljstvo*. Zagreb : Leksikografski zavod Miroslav Krleža. Preuzeto s: <http://enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=63009> (22.1.2018.)
9. Hrvatska gospodarska komora. Preuzeto s: <https://www.hgk.hr/s-turizam> (13.2.2018.)

10. Hrvatski zavod za zapošljavanje. Preuzeto s: <https://burzarada.hzz.hr/Default.aspx#1> (13.2.2018.)
11. Ivanović, S. *Ekonomika ugostiteljstva – 2. tematska jedinica*. Preuzeto s: <https://fmtu.lumens5plus.com/sites/fmtu.lumens5plus.com/files/33-6bf151d59118c7a345bff1aa29609951.pdf> (28.1.2018.)
12. Poslovni dnevnik. Preuzeto s: <http://www.poslovni.hr/hrvatska/bez-posla-je-200000-ljudi-ali-odbijaju-i-placu-od-9000-kuna-328160> (13.2.2018.)
13. Statistički ljetopis (2015.,2016.,2017.) preuzeto s:[https://www.dzs.hr/hrv/publication/stat\\_year.htm](https://www.dzs.hr/hrv/publication/stat_year.htm) (5.3.2018.)
14. Šepić, T. (2010). *Vizija razvoja hrvatskog turizma i ugostiteljstva u odnosu na Europsku uniju*. (magistarski znanstveni rad) Opatija : Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu.

## **POPIS TABLICA I SLIKA**

### **Popis tablica**

<b>TABLICA 3.1. ODNOS PLAĆA U UGOSTITELJSTVU I PROSJEČNE HRVATSKE PLAĆE .....</b>	<b>7</b>
<b>TABLICA 3.2. STOPA NEZAPOSLENOSTI, ZADARSKA ŽUPANIJA .....</b>	<b>9</b>
<b>TABLICA 4.1. PODJELA PREMA DOBI ZAPOSLENIKA .....</b>	<b>13</b>
<b>TABLICA 4.2. VRIJEME TRAJANJA UGOVORA .....</b>	<b>14</b>
<b>TABLICA 4.3. ZAPOŠLJAVANJE PREKO STUDENTSKIH UGOVORA .....</b>	<b>14</b>
<b>TABLICA 4.4. ZAPOŠLJAVANJE U PROTEKLIM GODINU DANA .....</b>	<b>15</b>
<b>TABLICA 4.5. PLANOVI ZA ZAPOŠLJAVANJE U SLJEDEĆIH 6-12 MJESECI.....</b>	<b>15</b>
<b>TABLICA 4.6. NAILAŽENJE NA POTEŠKOĆE U PRONALAŽENJU RADNIKA ..</b>	<b>16</b>
<b>TABLICA 4.7. POKUŠAJ ZAPOŠLJAVANJA STRANIH DRŽAVLJANA .....</b>	<b>19</b>
<b>TABLICA 4.8. JESTE LI ODBILI ZAPOSLENIKA ZBOG TOGA ŠTO IMA PREVIŠE GODINA? .....</b>	<b>20</b>

### **Popis slika**

<b>SLIKA 4.2. BROJ ZAPOSLENIKA.....</b>	<b>12</b>
<b>SLIKA 4.3. UČESTALOST JAVLJANJA POTEŠKOĆA PRILIKOM ZAPOŠLJAVANJA .....</b>	<b>17</b>
<b>SLIKA 4.4. PROBLEMI KOJI SE JAVLJAJU PRILIKOM TRAŽENJA RADNIKA ..</b>	<b>17</b>
<b>SLIKA 4.5. RAZLOG ZA NEMOGUĆNOST ZAPOŠLJAVANJA.....</b>	<b>18</b>
<b>SLIKA 4.6. PROCJENA VAŽNOSTI DOBI ZAPOSLENIKA .....</b>	<b>21</b>
<b>SLIKA 4.7. NAČINI RJEŠAVANJA PROBLEMA NEDOSTATKA RADNE SNAGE.</b>	<b>22</b>
<b>SLIKA 4.8. MIGRACIJE U RAZDOBLJU OD 2012. DO 2016.....</b>	<b>25</b>

# POPIS PRILOGA

## 1. ANKETNI UPITNIK

### ANKETNI UPITNIK

#### „NEDOSTATAK RADNE SNAGE U UGOSTITELJSTVU NA PODRUČJU GRADA ZADRA“

Poštovani,

anketni upitnik koji se nalazi pred Vama provodi se za istraživanje vezano uz nedostatak radne snage u ugostiteljstvu na području grada Zadra, a dobiveni podaci koristit će se prilikom izrade završnog rada na Veleučilištu VER'N. Budući da je anketa anonimna, a odgovori na sljedeća pitanja vrlo važni za izradu empirijskog dijela rada, nadamo se da ćete u odgovorima biti iskreni i precizni kako bi rezultati bili vjerodostojni.

**VRSTA UGOSTITELJSKOG OBJEKTA:**

**BROJ ZAPOSLENIH RADNIKA: M \_\_ Ž \_\_**

**DOBNA SKUPINA ZAPOSLENIKA: DO 20 GODINA: \_\_\_\_**

**21 – 30 GODINA: \_\_\_\_**

**31 – 40 GODINA: \_\_\_\_**

**41 – 50 GODINA: \_\_\_\_**

**STARIJI OD 50 GODINA: \_\_\_\_**

**BROJ RADNIKA S UGOVOROM NA NEODREĐENO:**

**BROJ RADNIKA S UGOVORM NA ODREĐENO:**

1. Zapošljavate li studente preko studentskih ugovora?

DA

NE

2. Jeste li u zadnjih 365 dana zapošljavali radnike u objektu?

DA

NE

3. Imate li planove u sljedećih 6 do 12 mjeseci zapošljavati radnike?

DA

NE

4. Ako ste zapošljavali ili ste planirali zapošljavati, jeste li se ikada susreli s poteškoćama u pronalaženju radnika za rad u Vašem ugostiteljskom objektu? (Ukoliko je odgovor na ovo pitanje da, krenite na 5. pitanje. Ukoliko je odgovor ne, nastavite s 8. pitanjem.)

DA

NE

5. Koliko ste često nailazili na poteškoće prilikom zapošljavanja u Vašem ugostiteljskom objektu?

- a) uvijek
- b) ponekad
- c) rijetko
- d) nikada

6. Na koje ste probleme nailazili?

- a) nemogućnost pronalaženja radnika
- b) neadekvatni radnici
- c) nedostatak edukacije kod djelatnika
- d) administrativni problemi
- e) ostalo

7. Koji je, prema Vašem mišljenju, razlog navedenih problema?

- a) niske plaće
- b) odlazak radne snage iz RH
- c) nemogućnost sklapanja ugovora na neodređeno
- d) nema radne snage

8. Jeste li pokušavali zapošljavati strane državljane?

DA

NE

9. Jeste li ikada odbili radnika/radnicu jer ste smatrali da ima previše godina?

DA

NE

10. Na skali procjene, ocijenite koliko godine zaposlenika utječu na pružanje prilike za zaposlenje?

dob je potpuno nebitna      1      2      3      4      5      dob je izuzetno bitna

11. Na koji način rješavate problem nedostatka radne snage? Objasnite.

(suradnja s HZZ-om, korištenje različitih mjera i poticaja, ostalo...)

Zahvaljujem na suradnji!